

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de INGENIERÍA INDUSTRIAL

“HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE EMPRESAS DE SERVICIOS ENTRE LOS AÑOS 2008 AL 2023: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autor:

Erick Wilson Rodriguez Varas

Asesor:

Mg. Teodoro Alberto Geldres Marchena
<https://orcid.org/0000-0001-9849-4325>

Trujillo - Perú

2024



Informe de Similitud

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE EMPRESAS DE SERVICIOS ENTRE LOS AÑOS 2008 AL 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	10%
2	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	2%
3	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%

Dedicatoria

A mi madre, una mujer fuerte y valiente, que me ha inculcado muchos valores y apoyado en todo momento de manera incondicional.

A mi compañera de vida por ser mi motivación para lograr mis metas.

Agradecimiento

A la Universidad Privada del Norte por su calidad y excelencia de enseñanza donde nos formamos como profesionales.

A todos mis docentes universitarios por brindarme todos los alcances necesarios para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Tabla de Contenidos

Informe de Similitud..... 2

Dedicatoria 3

Agradecimiento 4

Índice de tablas..... 7

Índice de figuras..... 8

Resumen..... 9

Introducción 10

Metodología 13

 Selección de estudios 13

 Diseño de investigación..... 13

 Criterios de inclusión..... 14

 Pasos de búsqueda de la Revisión sistemática..... 14

 Codificación de datos 15

Resultados..... 39

 Análisis estadístico de las herramientas de calidad utilizadas en empresas..... 41

 Análisis estadístico del impacto de herramientas de gestión de calidad en empresas 42

 Análisis estadístico de los tipos de estudio 42

 Análisis estadístico de las palabras claves de los artículos de investigación 44

 Análisis estadístico del tipo de variable de los artículos de investigación..... 47

Análisis estadístico de los años de publicación de los estudios	48
Análisis estadístico de los países de procedencia de los artículos de estudio	49
Análisis estadístico de los orígenes de las fuentes de estudio.....	50
Discusión y conclusiones.....	57
Discusión.....	57
Conclusiones	59
Referencias	61

Índice de tablas

Tabla 1 Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo y enfoque del estudio, país, palabras claves.....	17
Tabla 2 Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo de estudio, país, palabras claves.....	20
Tabla 3 Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, enfoque del estudio, país, palabras claves.....	31
Tabla 4 Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, país, palabras claves.	33
Tabla 5 Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, país.	37
Tabla 6 Tipos de palabras clave de los estudios analizados.	45
Tabla 7 Tipos de variables de los estudios analizados.....	47
Tabla 8 Estudios analizados que demuestran el impacto del incremento de productividad al aplicar herramientas de gestión de calidad.	54

Índice de figuras

Figura 1 Primer criterio de exclusión	39
Figura 2 Segundo criterio de exclusión	40
Figura 3 Criterio de selección de la unidad de análisis.....	40
Figura 4 Herramientas de gestión de calidad utilizadas en empresa	41
Figura 5 Impacto de herramientas de gestión de calidad en empresas	42
Figura 6 Tipos de estudio de investigaciones analizadas	43
Figura 7 Enfoques de estudios de las investigaciones analizadas	44
Figura 8 Palabras claves de nuestro estudio	46
Figura 9 Tipos de variables de los estudios analizados	48
Figura 10 Años de publicación de los estudios analizados.....	49
Figura 11 País de procedencia de los estudios analizados.....	50
Figura 12 Origen de la fuente de los estudios analizados.....	51

Resumen

Actualmente, en empresas de servicios, las herramientas de gestión de calidad logran garantizar la satisfacción del cliente, mejorar la eficiencia operativa, mantener la competitividad y por ende mejorar la productividad.

Se realizó una revisión sistemática con el objetivo de analizar las herramientas de gestión de calidad y su impacto en la productividad de empresas de servicios. Para ello, se recopiló información en idioma español y se aplicó filtros de búsqueda en relación a las variables (herramientas de gestión de calidad; productividad), palabras clave, años de publicación, países y tipo de estudio. Se halló información en fuentes de datos como: revistas científicas, biblioteca virtual de la Universidad Privada del Norte, repositorio de universidades (nacional y extranjeras), Google académico y libros. Se aplicó criterios de elegibilidad de documentos como: relación con el tema de investigación y estudios en un periodo entre los años 2008 al 2023.

Las limitaciones fueron encontrar tesis protegidas por el autor y estudios que no especificaban las herramientas utilizadas, el tipo y enfoque del estudio.

Como resultado final el 72% de los estudios investigados tuvieron un impacto en el incremento de productividad al utilizar herramientas de gestión de calidad, concluyendo que beneficia notoriamente a las empresas de servicios.

PALABRAS CLAVES: Calidad, gestión de calidad, herramientas de gestión de calidad, productividad, empresas de servicios.

Introducción

Actualmente, las herramientas de gestión de calidad son base fundamental en empresas de todo tipo de rubro, principalmente en la industria de servicios. Esto se debe a que, estas herramientas garantizan una mejora continua en el desarrollo de un producto o servicio, pues satisface plenamente al cliente y logra mayor productividad para la organización. Es así que, el tema de la calidad se ha desarrollado considerablemente en los últimos años, agregando nuevos enfoques de acuerdo a requerimientos tales como los avances tecnológicos, las necesidades sociales y la globalización. El logro de altos niveles de calidad precisa de su incorporación en la planeación estratégica de la organización (London, 2002). Las organizaciones deben generar valor para satisfacer a sus clientes y accionistas, y una manera de lograrlo es por medio de la implementación de una estrategia de calidad (Imler, 2006).

Por otro lado, Santoyo, Murgía, López y Santoyo (2013) afirman que la mejora continua en las organizaciones a menudo busca soluciones complejas, pero conceptos simples como organizar, ordenar y limpiar son esenciales. Estos influyen en el comportamiento de los empleados, aumentando la productividad y creando un entorno seguro y agradable. Son fundamentales para identificar problemas y procesos que requieren mejoras, mientras que el aprendizaje organizacional es clave para implementar cambios conductuales.

Por tanto, la década de los ochenta marcó el inicio de la gestión de la calidad como pilar esencial de la gestión empresarial. Se desarrollaron normas, como las de la ISO, y se promovió el concepto de excelencia con el Premio Nacional a la Calidad 'Malcolm Baldrige'. Expertos como Juran y Deming renovaron el paradigma empresarial, destacando la importancia de satisfacer las demandas de los clientes y el desarrollo del recurso humano. Desde entonces, han surgido

diversas metodologías basadas en técnicas estadísticas y avances en ciencias conductuales para mejorar la productividad empresarial. (Ruiz, Alaya, Alomoto y Acero, 2015).

De esta manera, Ramírez (2016), describe que el profesional de la calidad enfrenta desafíos al implementar y mejorar estrategias de calidad, incluyendo la justificación de su contribución a aspectos estratégicos como finanzas y satisfacción del cliente. Pues, ampliar su enfoque más allá de su función específica es crucial para comprender otros aspectos del negocio y demostrar el impacto de la estrategia de calidad en el rendimiento organizacional.

Hoy en día, la gestión de calidad es esencial para mejorar la competitividad empresarial, considerando a la organización como un conjunto de procesos interrelacionados para satisfacer al cliente. Por ello, la aplicación de la gestión de calidad en empresas de servicios, resaltan su contribución al desarrollo organizacional y destacan sus beneficios competitivos, eficiencia y productividad mediante la mejora continua. (Hernández, Barrios y Martínez, 2018).

Por tanto, el presente estudio posee un valor importante sobre el uso y gestión de herramientas de la calidad, pues ayudará a proponer mejoras que contribuyan o solucionen problemáticas dentro de la organización. Es así que esta investigación es elemental abordarlo, ya que es un tema de interés global, tanto para los estudiantes como para las empresas, porque permitirá conocer sobre el impacto de herramientas gestión de calidad en la productividad, los cuales podrían ser muy beneficiosos dependiendo de su administración y gestión.

En este sentido, esta investigación busca responder a la pregunta de investigación ¿Qué se conoce acerca de las herramientas de gestión de calidad y su impacto en la productividad de empresas de servicios entre los años 2008 al 2023?, con la información recopilada se espera conocer las herramientas de gestión de calidad y su impacto en la productividad entre los años

2008 al 2023.

Por ello, se plantea como objetivo del estudio analizar acerca de las herramientas de gestión de calidad y su impacto en la productividad de empresas de servicios entre los años 2008 al 2023, a través de una revisión sistemática. La información obtenida fue a través de fuentes de datos como: revistas científicas (Redalyc), biblioteca virtual de la Universidad Privada del Norte, repositorio de universidades (nacional y extranjeras), Google académico y libros.

Metodología

Selección de estudios

Diseño de investigación

Para realizar una buena revisión sistemática de literatura científica como metodología, es claro precisar sobre que trata y cómo se elabora. Para ello, los siguientes autores la definen como:

“Un estudio integrativo, observacional, retrospectivo, secundario, en el cual se combinan estudios que examinan la misma pregunta” (Beltrán, 2005). Es decir, se basa en investigar y analizar un conjunto de temas que tengan por relación una o si es posible ambas variables de la pregunta de investigación.

“Las revisiones sistemáticas son resúmenes claros y estructurados de la información disponible orientada a responder una pregunta clínica específica” (Moreno, Muñoz, Cuellar, Domancic y Villanueva, 2018). Es decir, la revisión sistemática representa una forma resumida y sintetizada de información y evidencia múltiple.

Asimismo, las revisiones sistemáticas de literatura representan investigaciones científicas que siguen métodos establecidos y examinan un conjunto de estudios originales, cuyos resultados se resumen en una síntesis. Las características esenciales de estas revisiones incluyen la síntesis y análisis práctico de la información, el uso de la mejor evidencia científica disponible, la formulación de preguntas claramente definidas y el empleo de métodos sistemáticos y explícitos para identificar, seleccionar, evaluar críticamente y analizar los estudios pertinentes. (Gisbert y Bonfill, 2004). Este autor hace referencia a todo un análisis riguroso que se enfoca en la recopilación y selección de información pertinente del estudio.

Así también, la revisión sistemática sigue un proceso que se divide en tres fases. La primera engloba el planeamiento, aquí se basa en justificar la revisión, analizar la formulación de la pregunta de investigación, así como determinar el protocolo de búsqueda. En la segunda fase, se pasa a la ejecución, donde se realiza la búsqueda de documentos relacionados a la pregunta; luego, se seleccionan los datos pertinentes, se determina la calidad y extrae los datos más importantes dándole un enfoque de síntesis. Finalmente, en la última fase se realiza el reporte de la información (Velásquez, 2015). El autor trata de indicar una secuencia de pasos que permitan al investigador realizar una eficaz revisión sistemática.

Por tanto, la pregunta de investigación establecida para conducir el proceso metodológico fue la siguiente: ¿Qué se conoce acerca de las herramientas de gestión de calidad y su impacto en la productividad de empresas de servicios entre los años 2008 al 2023?.

Criterios de inclusión

La investigación detallada de fuentes de información se determinó en un rango entre los años 2008 al 2023, que data sobre las herramientas de gestión de calidad y su impacto en la productividad de empresas de servicios. Para ello, se tuvo en cuenta el siguiente criterio de selección: artículos científicos, tesis, libros; todos estos entre los años 2008 y 2023, publicados en idioma español, relacionados a las palabras clave: Calidad, gestión de calidad, herramientas de gestión de calidad, productividad, empresas de servicios.

Pasos de búsqueda de la Revisión sistemática

En este punto se describirá como se realizó la búsqueda de investigación teórica.

Primero, se efectuó la búsqueda en fuentes confiables, como revistas científicas (Redalyc), biblioteca virtual de la Universidad Privada del Norte, repositorio de universidades

(nacional y extranjeras), Google académico y libros. A continuación, se definen algunas fuentes de información:

Sistema de Información Científica Redalyc (SICR) es un proyecto que aumenta la visibilidad de artículos e investigaciones científicas de Iberoamérica, contribuyendo a la ciencia y tecnología. Además, constituye y mantiene una hemeroteca digital de fácil acceso, incorporando herramientas importantes para el análisis de la producción, la difusión y el consumo de literatura científica (Aguado, Rogel, Garduño y Zúñiga, 2008).

Google académico, es un buscador mundial de acceso abierto y disponible en internet. Este almacena trabajos de investigación científica de amplias disciplinas, especializándose en artículos científicos. No obstante, también almacena libros, revistas, tesis ubicadas en repositorios institucionales (Silva, 2012).

Luego, se filtró la búsqueda tomando en cuenta la relación con la pregunta de investigación, donde se abarcó al menos una de las variables, las palabras claves y la relación con el tema. Se recopiló información como el autor, año, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo de estudio, enfoque del estudio, país, palabras clave y bibliografía.

Se profundizó en fuentes de información en español y determinó el tipo de estudio para algunas tesis y artículos como: Aplicativo, explicativo, estadístico, descriptiva, correlacional, exploratorio, empírico, experimental, pre- experimental y no experimental. Asimismo, se halló enfoques de estudio como: cualitativo, cuantitativo y mixto.

Codificación de datos

Mediante el programa Microsoft Excel se elaboró una base de datos donde se plasmó toda la información necesaria para la selección de fuentes. Luego, se realizó tablas en el presente

archivo con las fuentes seleccionadas bajo los criterios de relación con las variables, palabras claves y análisis del contenido. En la Tabla 1 se tomó en cuenta el autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo y enfoque del estudio, país, palabras claves. En la tabla 2 los datos seleccionados fueron autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo de estudio, país, palabras clave. Mientras que, en la tabla 3 los datos seleccionados fueron autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, enfoque del estudio, país, palabras clave. No obstante, en la tabla 4 los datos seleccionados fueron autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, país, palabras clave. Por último, en la tabla 5 los datos tomados en cuenta fueron autor, año de la publicación, título, título de la fuente, país, palabras claves.

Tabla 1

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo y enfoque del estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Tipo y Enfoque del estudio	País	Palabras clave
Garcia, B. P.	2020	Innovación y su efecto en la productividad de las empresas de servicios: una revisión sistemática de los últimos 10 años.	Repositorio UPN	innovación, productividad	Analizar y observar las investigaciones dentro de los 10 últimos años que se han realizado sobre el efecto que causa la innovación en la productividad.	Exploratoria / Cualitativa	Perú	Productividad, Innovación, Competitividad, Organizacional

Tabla 1

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo y enfoque del estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Tipo y Enfoque del estudio	País	Palabras clave
Ramos, J. C.	2022	Diseño de mejora del proceso de control de la calidad para incrementar la productividad en la empresa Cía. Roca Blanca Servicios SRL, 2021.	Repositorio UPN	control de la calidad, productividad	“Demostrar que una mejora del proceso de control de la calidad incrementa la productividad en la empresa CIA Roca Blanca Servicios SRL.	Pre-experimental / Cuantitativo	Perú	Control de calidad, Ciclo Deming, Productividad

Tabla 1

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo y enfoque del estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Tipo y Enfoque del estudio	País	Palabras clave
Ruales Guzmán, B. V.	2020	Fortalecimiento de la productividad mediante la gestión de calidad en el sector agroindustrial. Estudio de caso: empresas de la industria láctea colombiana.	Repositorio UNAL	productividad, gestión de calidad	Identificar las prácticas de gestión de calidad relevantes para el fortalecimiento de la productividad.	Descriptiva / cuantitativo	Colombia	Productividad

Tabla 2

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo de estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Tipo de estudio	País	Palabras clave
Arraut Camargo, L. C.	2010	La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa.	Redalyc	Gestión de calidad, productividad	Desarrollar innovación organizacional a partir de sistemas de calidad ISO.	Explicativo	Colombia	Innovación, innovación organizacional, productividad, calidad, competitividad y sistemas de calidad.
González González, A. y González Rodríguez, R. A.	2008	Diseño de un sistema de gestión de la calidad con un enfoque de ingeniería de la calidad.	Redalyc	Sistema de Gestión de calidad	Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad con un enfoque de ingeniería de la calidad.	Estadístico	Cuba	Calidad, sistemas de gestión de la calidad e ingeniería de la calidad.

Tabla 2

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo de estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Tipo de estudio	País	Palabras clave
Santoyo Telles, F., Murguía Pérez, D., López Espinoza, A. y Santoyo Teyes, E.	2013	Comportamiento y organización. Implementación del sistema de gestión de la calidad 5 S'S.	Redalyc	Sistema de Gestión de calidad: 5S's	Implementar el sistema de administración de la calidad 5S, para modificar el comportamiento y lograr un mejoramiento continuo en el personal.	Empírico	Colombia	Conducta 5S, mejoramiento continuo, kaizen, gestión de la calidad.

Tabla 2

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo de estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Tipo de estudio	País	Palabras clave
Gaytán, L. A., y Guerra, J. R.	2019	Influencia de la cultura organizacional en la mejora de la productividad y calidad del servicio al cliente: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años.	Repositorio UPN	Cultura organizacional, productividad y calidad	Conocer a través de artículos científicos como la cultura organizacional influye en la productividad y calidad del servicio de las organizaciones	Descriptiva	Perú	Productividad y calidad dentro de las empresas, cultura organizacional, servicio al cliente.

Tabla 2

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo de estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Tipo de estudio	País	Palabras clave
Silva Ordoñez, I. y Jiménez Silva, W.	2019	Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario.	Redalyc	Calidad	Generar un plan de servicio al cliente con enfoque en estándares de calidad.	Exploratorio	Venezuela	Estándares de calidad, empresas de servicio, satisfacción del cliente, plan de servicio, nivel de calidad.

Tabla 2

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo de estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Tipo de estudio	País	Palabras clave
Manay, V. M., Nuñez Cribillero, Y. I. y Gutiérrez Pesantes, E.	2019	Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa de transportes.	Google académico	Ciclo Deming, productividad	Determinar en qué medida mejora la productividad en todos los procesos de una empresa.	Pre- experimental	Perú	Ciclo Deming, gastos, índice de productividad.

Tabla 2

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo de estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Tipo de estudio	País	Palabras clave
Vargas Crisóstomo, E. L. y Camero Jiménez, J. W.	2021	Aplicación del Lean Manufacturing para el incremento de la productividad en el área de producción de adhesivos acuosos de una empresa manufacturera.	Redalyc	Lean Manufacturing, productividad	Aplicar el Lean Manufacturing para el incremento de la productividad en el área de producción.	Estadístico	Perú	Lean manufacturing, productividad, 5S y kaizen.

Tabla 2

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo de estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Tipo de estudio	País	Palabras clave
Santamaría Peraza, R.	2017	Factores críticos de la gestión de la calidad determinantes del éxito sostenido empresarial en las PYMES.	Redalyc	Gestión de calidad	Establecer los factores relacionados con la gestión de la calidad que permiten obtener una ventaja competitiva para que las Pymes puedan alcanzar el éxito sostenido.	Descriptiva	Venezuela	Calidad, éxito, empresas y gestión de la calidad.

Tabla 2

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo de estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Tipo de estudio	País	Palabras clave
Ramos Martel, W. A.	2013	Incremento de la productividad a través de la mejora continua en calidad en la subunidad de procesamiento de datos en una empresa Courier: el caso Perú Courier.	Redalyc	Productividad, calidad	Incrementar la productividad a través de la mejora continua en calidad en la sub-unidad de Procesamiento de Datos en la empresa Perú Courier.	No experimental	Perú	Reproceso, demora, calidad, productividad, six sigma.

Tabla 2

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo de estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Tipo de estudio	País	Palabras clave
Otavalo, T. E., Paredes, D. C., Calderón, L. C. y Guerra, V. R..	2023	Importancia de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavalo en la provincia de Imbabura – Ecuador.	Google académico	Gestión de calidad, productividad	Analizar si los indicadores de calidad y productividad se aplican efectivamente en las microempresas.	Descriptiva	Ecuador	Gestión de calidad, productividad laboral, eficiencia, eficacia, planificación de la calidad, control de la calidad, mejora de la calidad.

Tabla 2

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo de estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Tipo de estudio	País	Palabras clave
Arista Ruiz, R. R. y González Núñez, P. C.	2018	Sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar la productividad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., Chimbote 2018.	Repositorio UCV	Sistema de gestión de calidad - norma ISO 9001:2015, productividad	Implementar un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar la productividad en la empresa.	Experimental	Perú	Sistema de Gestión de Calidad; Productividad.

Tabla 2

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, tipo de estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Tipo de estudio	País	Palabras clave
López Pelayo, Y. M.	2017	Aplicación de la gestión de calidad basado en defensa alimentaria para mejorar la productividad en la producción de gomas, Molitalia S.A. 2017.	Repositorio UCV	Gestión de calidad, productividad	Determinar como la aplicación de la gestión de la calidad basado en defensa alimentaria mejorara la productividad.	Aplicativo	Perú	Gestión de la calidad Mejora de productividad Eficiencia.

Tabla 3

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, enfoque del estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Enfoque del estudio	País	Palabras clave
Herrera, M. M.	2012	Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa.	Redalyc	Sistema de Gestión de calidad	Implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001.	Cualitativo	Perú	ISO 9001, mejora continua, gestión de la calidad, control de procesos.
Lizarzaburu Bolaños, E.	2015	La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015.	Redalyc	Gestión de calidad - Norma ISO 9001	Mejorar de la calidad de los productos y servicios.	Cualitativo y cuantitativo	Colombia	Calidad, certificación de calidad, gestión de la calidad y ISO 9001:2015.

Tabla 3

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, enfoque del estudio, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	Enfoque del estudio	País	Palabras clave
Villanueva, R. T., y Vivas, P. M.	2020	Efecto de la gestión de almacén en la productividad en empresas de servicio: una revisión de la literatura científica entre los años 2009 y 2019.	Repositorio UPN	Gestión de almacén, productividad	Identificar el efecto de la gestión de almacenes en la productividad en empresas de servicios.	Cuantitativa y cualitativa	Perú	Gestión de Almacén, Productividad, Comercializadora, Centro de distribución.

Tabla 4

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	País	Palabras clave
García, C. J.	2020	El control de calidad en la producción de las industrias pymes para incrementar su productividad: una revisión de la literatura científica.	Repositorio UPN	Control de calidad, productividad	Determinar el impacto del control de calidad en la producción de las industrias PYMES sobre su productividad, a partir del análisis de artículos de investigación.	Perú	Control de calidad, calidad, productividad y pymes.
Gavidia, J.	2019	Herramientas de gestión de calidad y el incremento de la producción en la industria alimentaria en Latinoamérica en los últimos 10 años: revisiones sistemáticas.	Repositorio UPN	herramientas de gestión de calidad, producción	Identificar los casos de éxito sobre herramientas de gestión de calidad y el incremento de la producción.	Perú	Herramientas de gestión de la calidad, productividad, industria alimentaria.

Tabla 4

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	País	Palabras clave
Solón, D.	2020	Procesos y productividad, una revisión sistemática, en los últimos 5 años.	Repositorio UPN	Proceso y productividad	Realizar una revisión sistemática de estudios publicados que informasen sobre la implementación de mejora de procesos para aumentar la productividad en las empresas.	Perú	Procesos, Productividad, Calidad.
Ocaña, A. H. y Sosa, M. O.	2019	Análisis de proyectos de mejora continua en la productividad y calidad de telas en empresas textiles.	Repositorio UPN	productividad y calidad	Llevar a cabo una revisión sistemática de toda la teoría plasmada en publicaciones científicas que se relacionen con el análisis de proyectos de mejora continua en la productividad y calidad.	Perú	Mejora continua, productividad y calidad.

Tabla 4

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	País	Palabras clave
Cuyutupa Fuentes, N. J.	2017	Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la Empresa SC Ingenieros de Proyectos S.A.C.	Repositorio UCV	Gestión de calidad- Norma ISO 9001:2015, productividad	Determinar, cómo la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la productividad en la empresa SC Ingenieros de proyectos. Proponer un Sistema de Gestión de la Calidad que satisfaga este requisito y contribuya a mejorar el sistema administrativo y procesos de la organización.	Perú	Sistema de Gestión de Calidad; Productividad.
Querevalu, W. J.	2012	Propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la empresa Westfire Sudamérica SCRL – Cajamarca.	Repositorio UPN	Sistema de gestión de calidad - norma ISO 9001:2008		Perú	Calidad.

Tabla 4

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, variables, objetivo, país, palabras claves.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	Variables	Objetivo	País	Palabras clave
Berovides Castellón, M. y Michelena Fernández, E.	2013	La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias.	Redalyc	Gestión de la calidad	Elaborar un procedimiento para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad-Inocuidad.	Cuba	Sistema de gestión de la calidad, proceso, enfoque basado en procesos, pastas alimenticias.

Tabla 5

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, país.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	País
Cruz Bovea, C. A. D. L.	2009	Cómo implementar un sistema de gestión de la calidad en su empresa; control de los productos no conformes.	Biblioteca Virtual de la UPN, Elibro	Argentina
Rodríguez Moreno, D. C.	2022	La productividad en el servicio.	Biblioteca Virtual de la UPN, Elibro	Colombia
York, J.	2009	Calitividad: la mejora simultánea de la calidad y la productividad.	Biblioteca Virtual de la UPN, Elibro	España
Socconini, L. y Barrantes, M.	2023	Manual práctico de Las 5's para ganar en calidad y productividad.	Biblioteca Virtual de la UPN, Elibro	España
Lefcovich, M. L.	2009	Kaizen: la mejora continua aplicada en la calidad, productividad y reducción de costos.	Biblioteca Virtual de la UPN, Elibro	Argentina

Tabla 5

Atributos de la unidad de estudio: autor, año de la publicación, título, título de la fuente, país.

Autor(es)	Año	Título	Título de la fuente	País
Harvard, Business Review	2018	Guía HBR: Mejora Tu Productividad.	Biblioteca Virtual de la UPN, ProQuest Ebook Central	España
González Gaya, C.	2020	Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001: guía de aplicación.	Biblioteca Virtual de la UPN, ProQuest Ebook Central	España
López Lemos, P.	2016	Herramientas para la mejora de la Calidad.	Google académico	España

Resultados

A partir de la búsqueda de información para la revisión sistemática en las fuentes como: artículos, tesis y libros; se identificaron 49 bases de datos que guardaban relación con las variables y palabras claves. De las cuales únicamente 37 mantenían relación directa con el tema de investigación. Pese a ello, los documentos que se analizaron fueron 33 estudios, porque los 4 estudios restantes se apartaron bajo el criterio de exclusión.

Figura 1

Primer criterio de exclusión



Figura 2

Segundo criterio de exclusión

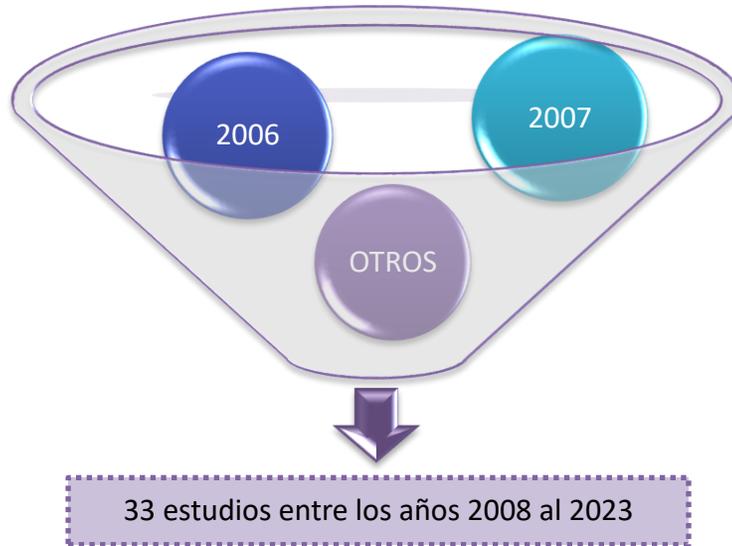
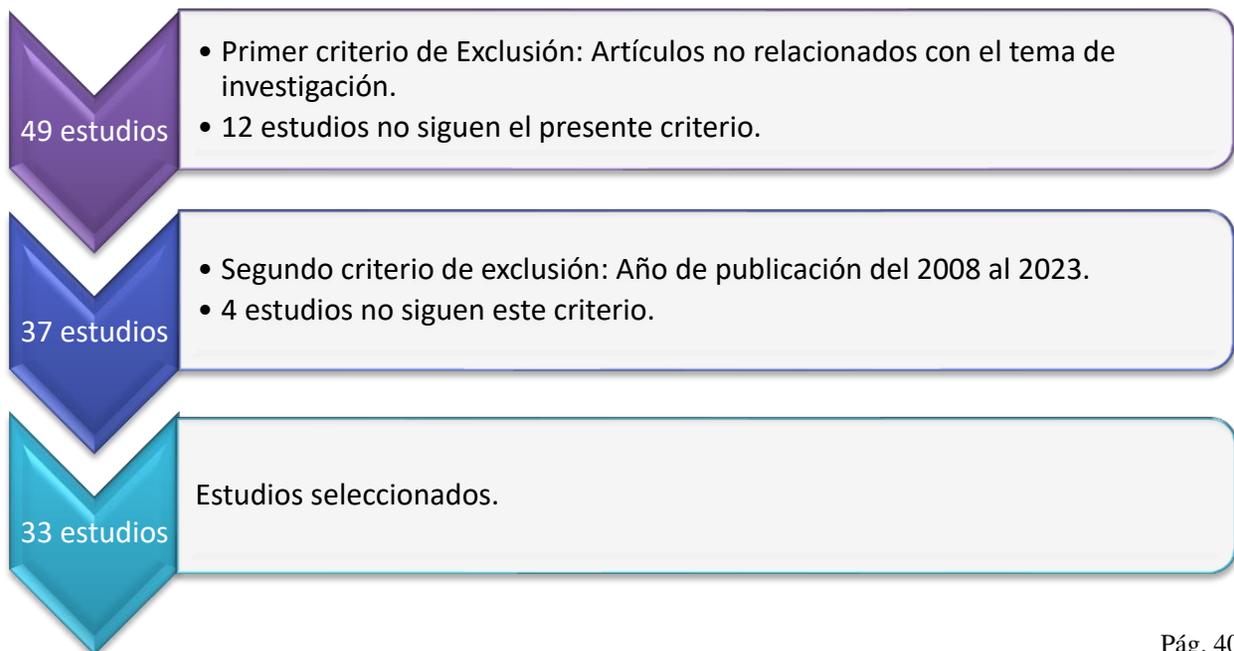


Figura 3

Criterio de selección de la unidad de análisis

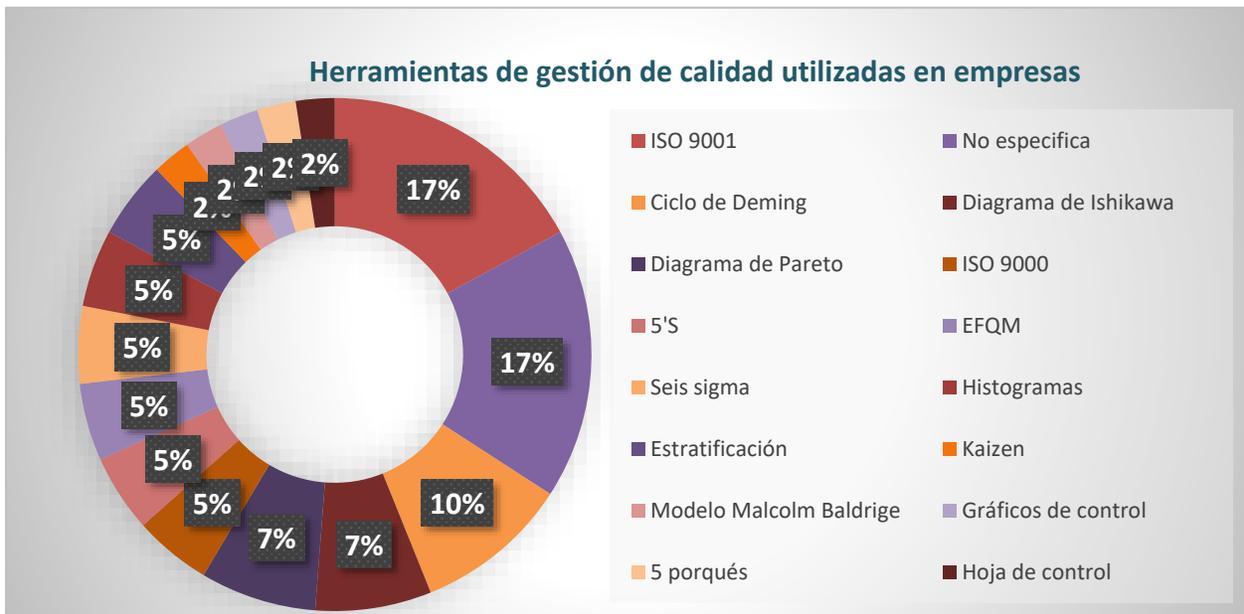


Análisis estadístico de las herramientas de calidad utilizadas en empresas

A partir de los estudios hallados, se identificó diferentes herramientas de gestión de calidad utilizadas en empresas. De esta forma, 7 estudios desarrollaron como herramienta a la ISO 9001 (17%); mientras que, otros 7 estudios no especifican dichas herramientas (17%). No obstante, 4 estudios utilizaron el ciclo de Deming (10%), 3 estudios el diagrama de Ishikawa (7%) y 3 más el diagrama de Pareto (7%). Además, se evidenció que las herramientas ISO 9000, 5'S, EFQM, Seis sigma, Histogramas y estratificación representan un 5% del total por cada herramienta, pues se aplicaron en 2 estudios por cada uno. También, se identificó que las herramientas kaizen, Modelo Malcolm Baldrige, gráficos de control, 5 porqués y hoja de control muestran un 2% del total por cada herramienta, al ser aplicados en 1 estudio por cada uno, respectivamente.

Figura 4

Herramientas de gestión de calidad utilizadas en empresa

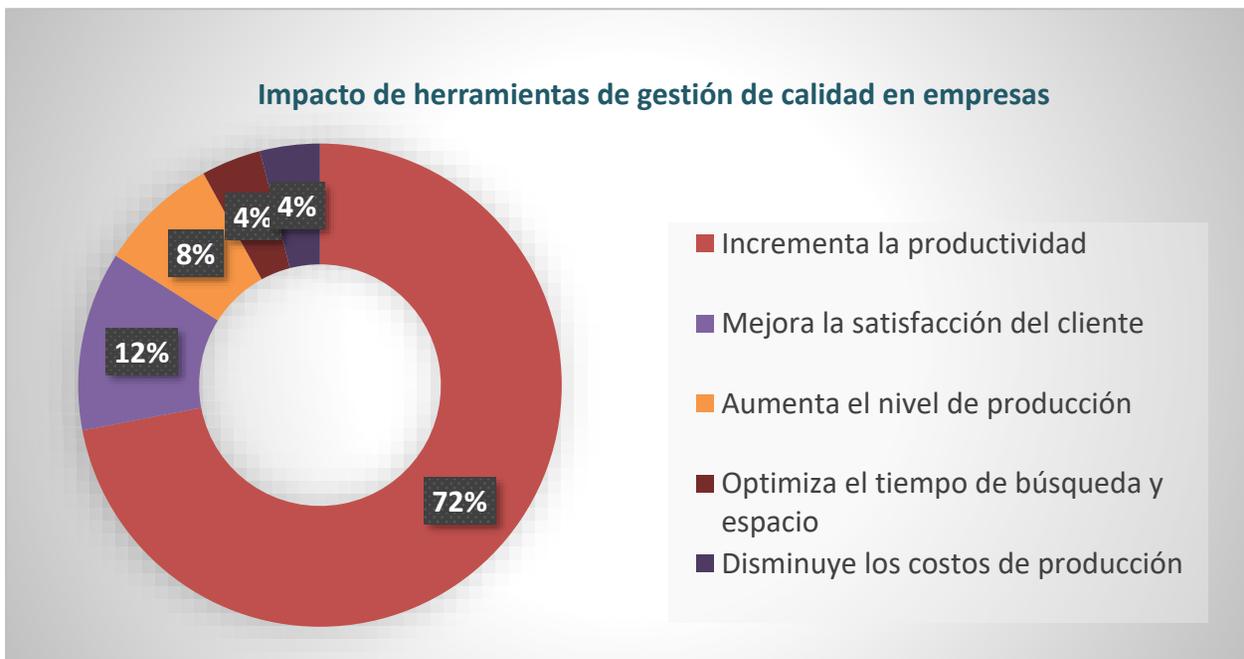


Análisis estadístico del impacto de herramientas de gestión de calidad en empresas

Tomando en cuenta los 12 artículos y 13 tesis investigados, se buscó el impacto que generan las herramientas de gestión de calidad en empresas. De esta forma, se halló que en 18 estudios incrementan la productividad (72%), en 3 se obtuvo mejora en la satisfacción del cliente (12%). Mientras que, en 2 se evidencia un aumento del nivel de producción (8%), en 1 optimiza el tiempo de búsqueda y espacio (4%), y por último en 1 de ellas disminuye los costos de producción (4%).

Figura 5

Impacto de herramientas de gestión de calidad en empresas



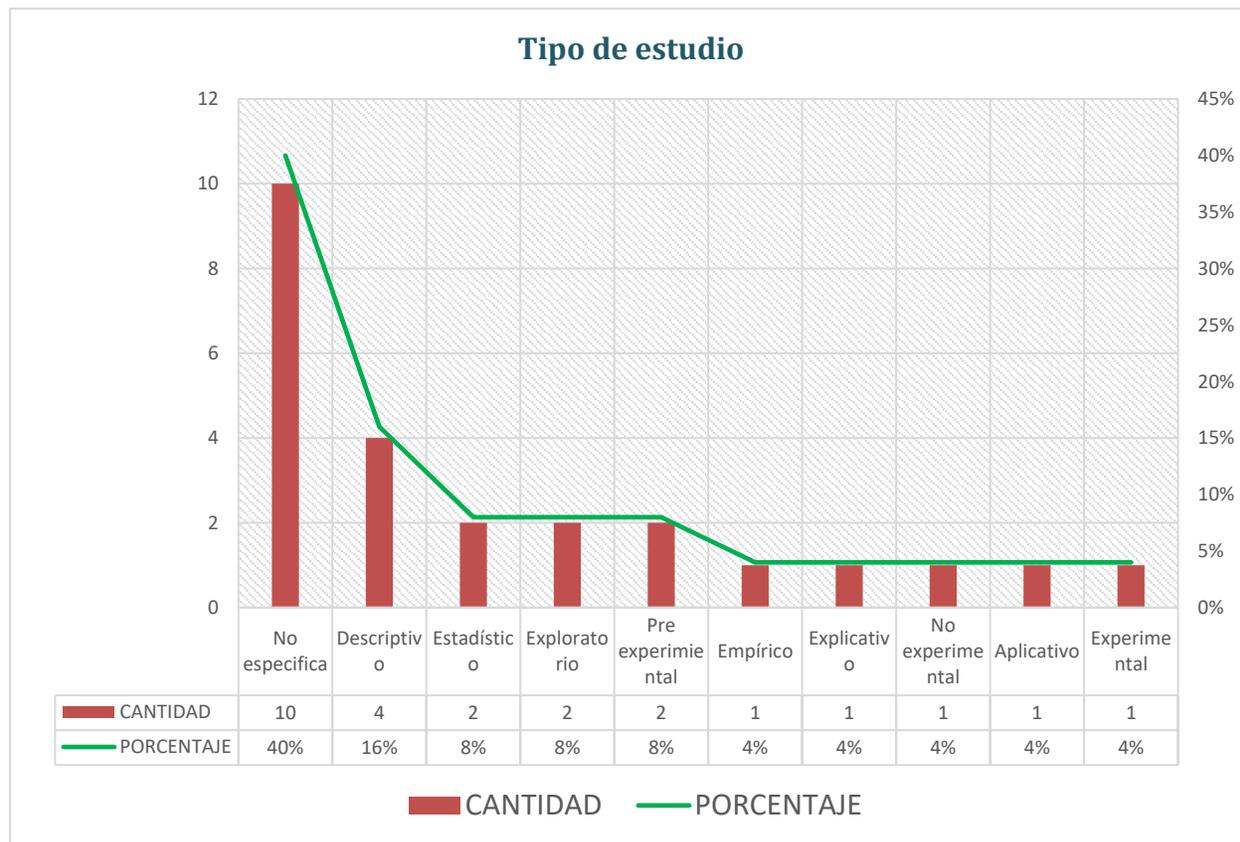
Análisis estadístico de los tipos de estudio

De los 25 estudios; entre artículos y tesis, 10 no especifican el tipo (40%). Sin embargo, 4 cuentan con tipo descriptivo (16%), 2 con tipo estadístico (8%), 2 con tipo exploratorio (8%),

otros 2 con tipo pre experimental (8%). Además, 1 cuenta con tipo empírico (4%), 1 con tipo explicativo (4%), 1 con tipo no experimental (4%), 1 más con tipo aplicativo (4%) y por último 1 con tipo experimental (4%).

Figura 6

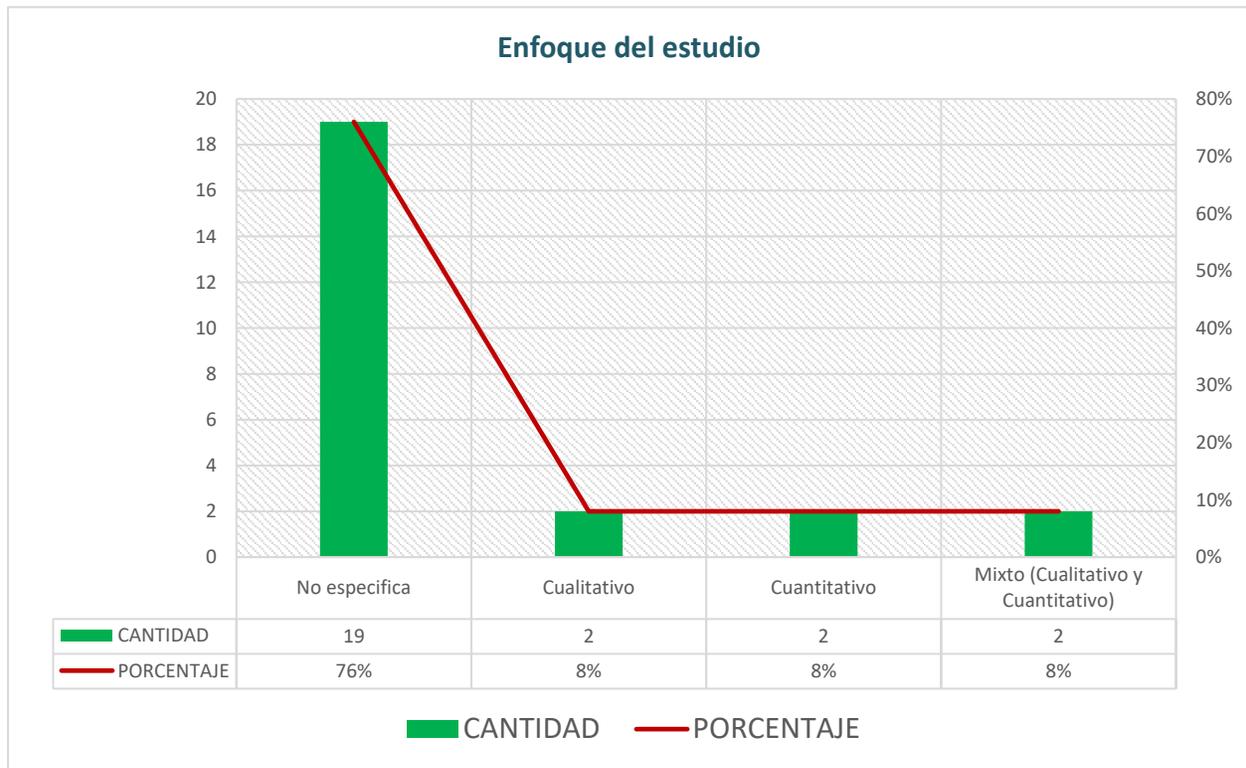
Tipos de estudio de investigaciones analizadas



Luego de analizar estos artículos y tesis halladas en revistas científicas, repositorios de la Universidades y Google académico. Se evidencia que 19 estudios no especifican su enfoque (17%); no obstante, 2 cuentan con un enfoque cualitativo (8%), 2 con enfoque cuantitativo (8%), mientras que 2 presentan una combinación de los enfoques antes mencionados; es decir con enfoque mixto (8%).

Figura 7

Enfoques de estudios de las investigaciones analizadas



Análisis estadístico de las palabras claves de los artículos de investigación

Al analizar el total de estudios, se recopilaron palabras claves que se muestran a continuación:

Tabla 6*Tipos de palabras clave de los estudios analizados.*

País	Palabras clave
Colombia	Innovación, innovación organizacional, productividad, calidad, competitividad y sistemas de calidad.
Cuba	Calidad, sistemas de gestión de la calidad e ingeniería de la calidad.
Colombia	Conducta 5S, mejoramiento continuo, kaizen, gestión de la calidad.
Venezuela	Estándares de calidad, empresas de servicio, satisfacción del cliente, plan de servicio, nivel de calidad.
Perú	Ciclo Deming, gastos, índice de productividad.
Perú	Lean manufacturing, productividad, 5S y kaizen.
Venezuela	Calidad, éxito, empresas y gestión de la calidad.
Perú	Reproceso, demora, calidad, productividad, six sigma.
Ecuador	Gestión de calidad, productividad laboral, eficiencia, eficacia, planificación de la calidad, control de la calidad, mejora de la calidad.
Perú	ISO 9001, mejora continua, gestión de la calidad, control de procesos.
Colombia	Calidad, certificación de calidad, gestión de la calidad y ISO 9001:2015.
Cuba	sistema de gestión de la calidad, proceso, enfoque basado en procesos, pastas alimenticias.
Perú	Productividad, Innovación, Competitividad, Organizacional.
Perú	Control de calidad, Ciclo Deming, Productividad.
Colombia	Productividad.
Perú	Productividad y calidad dentro de las empresas, cultura organizacional, servicio al cliente.
Perú	Sistema de Gestión de Calidad; Productividad.
Perú	Gestión de la calidad, mejora de productividad, eficiencia.

Tabla 6

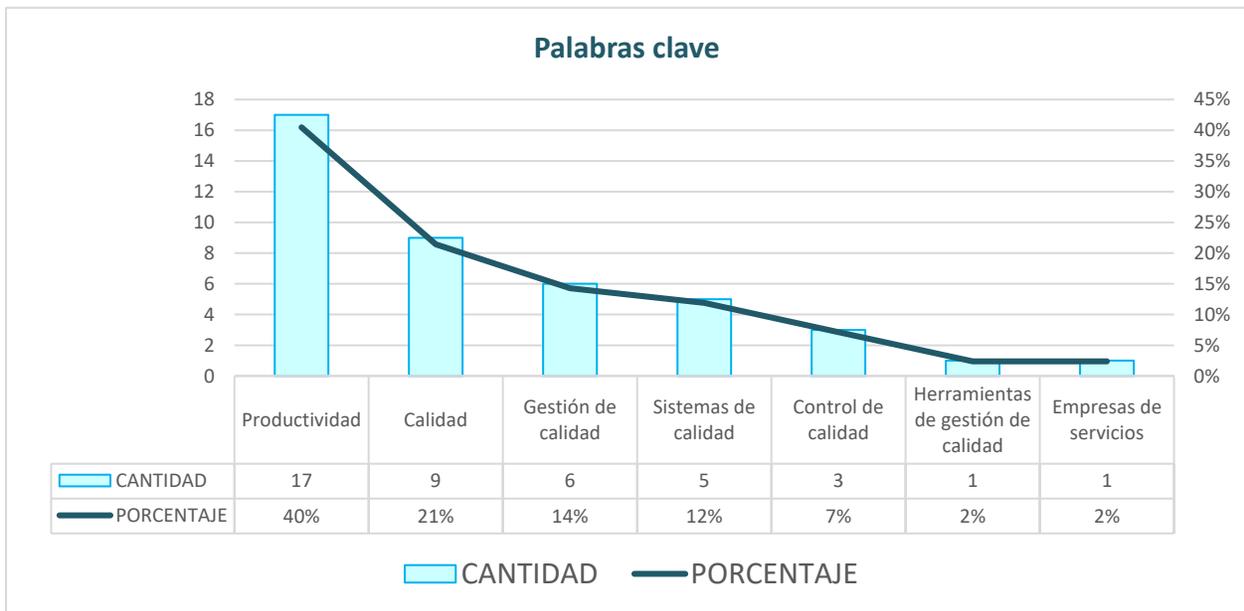
Tipos de palabras clave de los estudios analizados.

País	Palabras clave
Perú	Gestión de Almacén, Productividad, Comercializadora, Centro de distribución.
Perú	Control de calidad, calidad, productividad y pymes
Perú	Herramientas de gestión de la calidad, productividad, industria alimentaria.
Perú	Procesos, Productividad, Calidad.
Perú	Mejora continua, productividad y calidad.
Perú	Sistema de Gestión de Calidad; Productividad.
Perú	Calidad.

Sin embargo, se tomaron en cuenta las palabras claves que poseen relación con las palabras de nuestro tema de estudio.

Figura 8

Palabras claves de nuestro estudio



El presente gráfico muestra que 40% de las palabras claves están relacionados con la productividad, 21% está relacionado a la calidad, 14% con Gestión de calidad, mientras que el 12% se relaciona con la palabra sistemas de calidad, 7% con control de calidad, 2% con herramientas de gestión de calidad; asimismo, el 2% se relaciona con la palabra empresas de servicios.

Análisis estadístico del tipo de variable de los artículos de investigación

Dentro de los estudios investigados se identificó las variables de las tesis y artículos, estas se muestran a continuación:

Tabla 7

Tipos de variables de los estudios analizados.

Variable	Cantidad	Porcentaje (%)
Productividad	16	46%
Gestión de calidad	9	26%
Sistema de gestión de calidad	5	14%
Calidad	3	9%
Control de calidad	1	3%
Herramientas de gestión de calidad	1	3%
Total	35	100%

De esta forma, se evidencia que 16 estudios se relacionan con la variable productividad (46%), 9 mantienen relación con Gestión de calidad (26%), 5 con Sistema de gestión de calidad (14%). Mientras que, 3 presentan relación con la variable Calidad (9%), 1 con control de calidad (3%) y por último 1 con herramientas de gestión de calidad (3%).

Figura 9

Tipos de variables de los estudios analizados

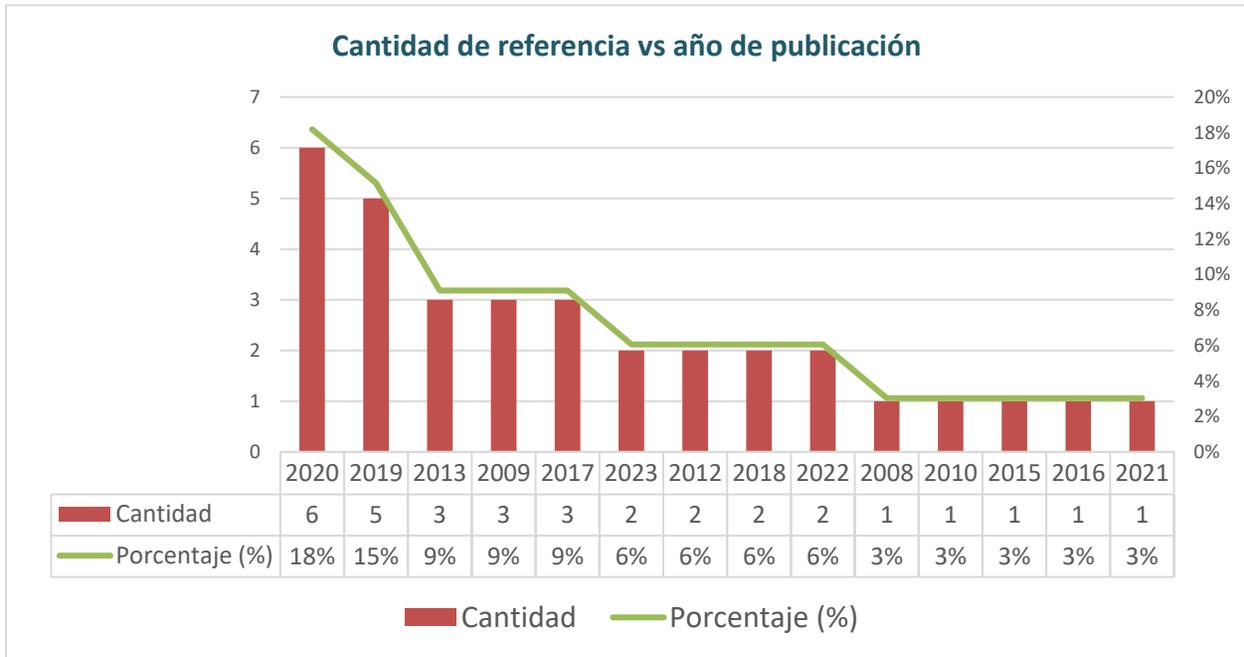


Análisis estadístico de los años de publicación de los estudios

Al realizar este análisis, se identificó que durante el año 2020 se realizaron 6 estudios, indicando la mayor cantidad de estos, resultando así un 18% del total. En el año 2019 se encontraron 5 estudios, mostrando 15%; mientras que para los años 2013, 2009 y 2017 se hallaron 3 estudios por cada año, teniendo un 9% cada uno del total. Así también, para los años 2023, 2012, 2018 y 2022 se encontraron 2 estudios por cada año, teniendo un 6% cada uno del total. Finalmente, para los años 2008, 2010, 2015, 2016 y 2021 se encontraron 1 artículo por cada año, mostrando el 3% respectivamente.

Figura 10

Años de publicación de los estudios analizados

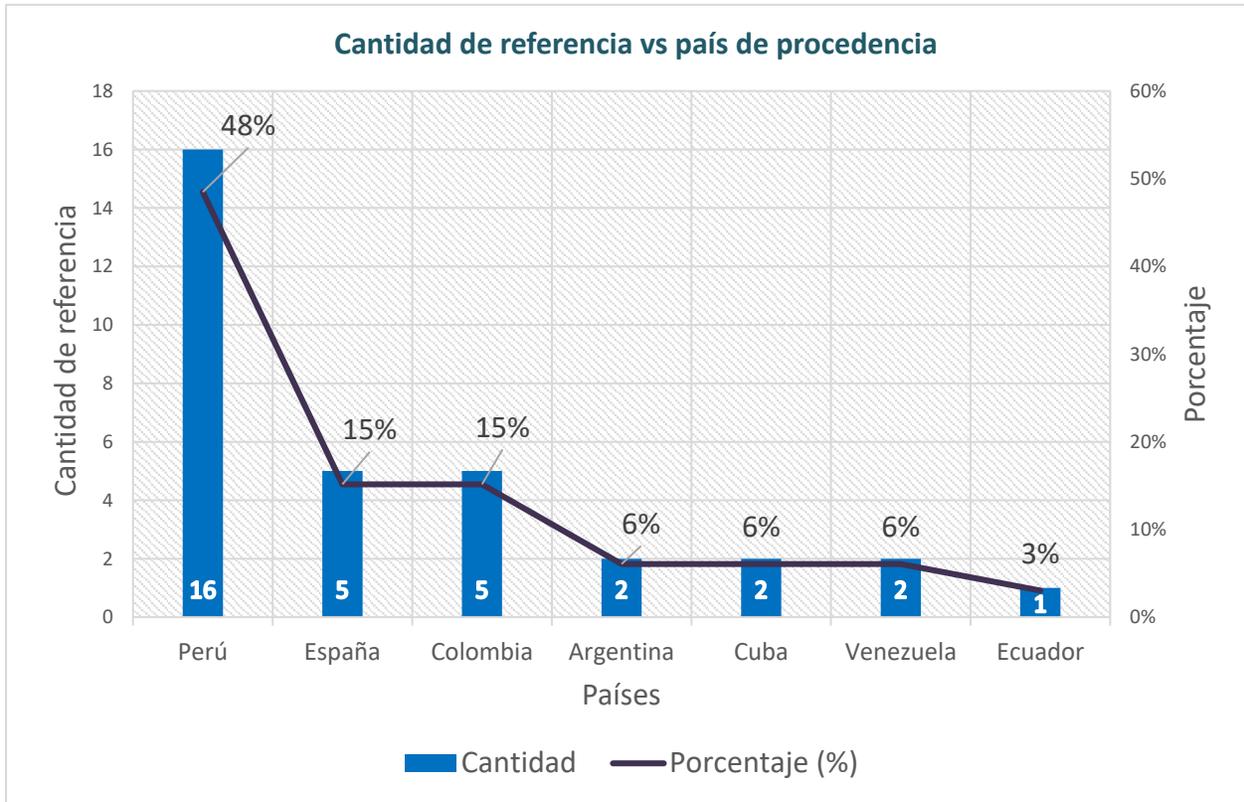


Análisis estadístico de los países de procedencia de los artículos de estudio

Bajo este análisis, se observó que la mayor parte de investigaciones analizados son de nuestro país de origen Perú (48%), siendo 16 investigaciones del total. El siguiente país que es España que muestra 5 investigaciones, ocupando un 15%; asimismo, Colombia ocupa un 15% con 5 investigaciones; no obstante, Argentina, Cuba y Venezuela representan un 6% del total por cada país, teniendo 2 investigaciones cada uno. Finalmente, Ecuador ocupa un 3% del total con 1 investigación.

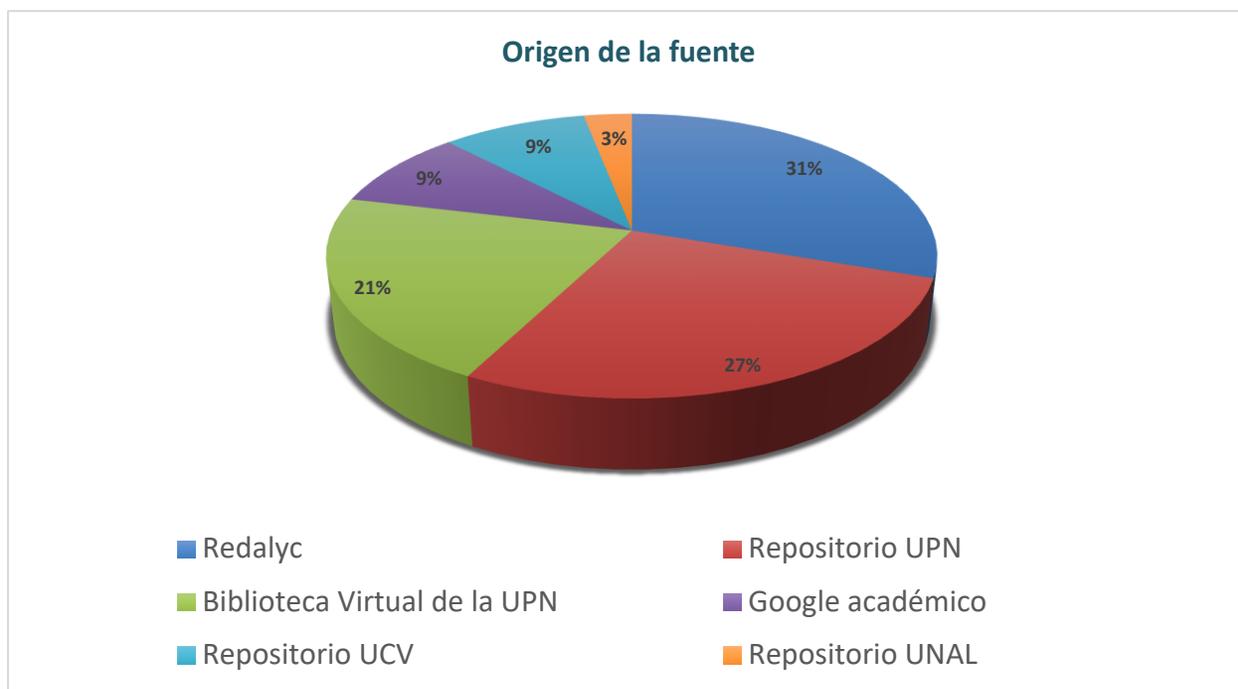
Figura 11

País de procedencia de los estudios analizados



Análisis estadístico de los orígenes de las fuentes de estudio

En este análisis de procedencia, se observó que la revista científica Redalyc ocupa un 30% de total, con 10 estudios. El repositorio de la Universidad del Norte ocupa el 27% con 9 estudios; no obstante, la biblioteca virtual de la misma universidad mencionada ocupa el 21% con 7 estudios. Mientras que, Google académico y el repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, cuentan con 3 estudios por cada fuente, mostrando así un 9% del total cada uno. Finalmente, el repositorio de la Universidad Nacional de Colombia cuenta con 1 estudio, evidenciando el 3% del total.

Figura 12*Origen de la fuente de los estudios analizados*

Para la presente revisión sistemática, se consultaron 49 estudios, los cuales se hallaron mediante las fuentes: Revistas científicas, Biblioteca virtuales, Google académico, repositorios de universidades y libros. Estos se evaluaron mediante un análisis exhaustivo bajo el criterio de inclusión, donde se tomó en cuenta el tema, las variables, años de publicación y palabras claves referentes a nuestro estudio. Es así que esta revisión sistemática cuenta con 33 estudios analizados, donde se recopilaron los siguientes hallazgos que responden a nuestra pregunta de investigación.

Al analizar 12 artículos y 13 tesis para nuestro estudio, 6% son del tipo de estudio descriptivo, mientras que 8% son estadístico, exploratorio y pre experimental por cada uno; no obstante, 4% son empírico, explicativo, no experimental, aplicativo y experimental por cada uno,

a diferencia que la mayor parte muestra un 40%, donde no especifica el tipo. Asimismo, estas investigaciones mostraron un enfoque cualitativo (8%); cuantitativo (8%), mixto (8%); no obstante, el 76% no especifica el enfoque del estudio.

Las palabras claves recopiladas de los estudios relacionadas con nuestra investigación son productividad con un alto porcentaje de 40%; luego, están calidad (21%), gestión de calidad (14%), sistemas de calidad (12%), control de calidad (7%), herramientas de gestión de calidad y empresas de servicios (2% respectivamente).

Las variables identificadas en 25 estudios, mostraron que el valor más alto de 46% corresponde a la variable productividad, mientras que los demás reflejan 26% a gestión de calidad, 14% a sistemas de gestión de calidad, 9% a calidad; por último, el 3% del total presenta las variables control de calidad y herramientas de gestión de calidad, por cada una.

Los años de publicación identificados en el total de estudios fueron: en el 2020 con gran porcentaje de 18%; 2019 (15%); mientras que para los años 2013, 2009 y 2017 presentaron un 9% cada uno del total. Así también, para los años 2023, 2012, 2018 y 2022 mostraron un 6% cada uno del total. Por último, para los años 2008, 2010, 2015, 2016 y 2021 ocuparon el 3% cada uno respectivamente.

De las fuentes estudiadas, Perú fue el país con mayores hallazgos representando un 48%, luego España (15%), Colombia (15%), Argentina (6%), Cuba (6%), Venezuela (6%) y Ecuador ocupa un 3% del total.

El origen de la fuente más consultada para los estudios investigados fue Redalyc (30%), mientras que los demás fueron: repositorio UPN (27%), Biblioteca virtual de la Universidad Privada del Norte (21%); no obstante, Google académico y el repositorio de la UCV ocupan un

9% del total cada uno y el repositorio de la UNAL 3% del total.

En cuanto a algunos estudios investigados que directamente se relacionan a ambas variables similares al tema de investigación, se demostró el siguiente impacto de las herramientas de Calidad en la productividad de estas empresas.

Tabla 8

Estudios analizados que demuestran el impacto del incremento de productividad al aplicar herramientas de gestión de calidad.

Autor(es)	Año	Título	Objetivo	Impacto
Manay, V. M., Nuñez Cribillero, Y. I. y Gutiérrez Pesantes, E.	2019	Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa de transportes.	Determinar en qué medida mejora la productividad en todos los procesos de una empresa.	Resultó un impacto positivo al aplicar ciclo Deming en una empresa de transportes, debido a que la productividad aumentó a 1,45; en comparación con la productividad inicial, que fue de 1,24 y por ende la productividad tuvo una variación positiva del 17,08 %.
Vargas Crisóstomo, E. L. y Camero Jiménez, J. W.	2021	Aplicación del Lean Manufacturing (5S y Kaizen) para el incremento de la productividad en el área de producción de adhesivos acuosos de una empresa manufacturera.	Aplicar el Lean Manufacturing (5S y Kaizen) para el incremento de la productividad en el área de producción.	Se evidenció un impacto positivo, pues al aplicar la metodología Kaizen, tras 7 meses después, la productividad promedio aumentó a 5.58 Kg/h-h, comparado con 4.37 Kg/h-h antes de la implementación.

Tabla 8

Estudios analizados que demuestran el impacto del incremento de productividad al aplicar herramientas de gestión de calidad.

Autor(es)	Año	Título	Objetivo	Impacto
Ramos Martel, W. A.	2013	Incremento de la productividad a través de la mejora continua en calidad en la subunidad de procesamiento de datos en una empresa courier: el caso Perú Courier.	Incrementar la productividad a través de la mejora continua en calidad en la sub-unidad de Procesamiento de Datos en la empresa Perú Courier.	Se evidenció un impacto positivo, ya que al aplicar la metodología Seis Sigma la calidad mejoró y la productividad se incrementó en un 48.03%.
Ramos, J. C.	2022	Diseño de mejora del proceso de control de la calidad para incrementar la productividad en la empresa Cía. Roca Blanca Servicios SRL, 2021.	“Demostrar que una mejora del proceso de control de la calidad incrementa la productividad en la empresa CIA Roca Blanca Servicios SRL.	Se demostró un impacto positivo, pues logró incrementar la productividad en un 14.6% implementando el ciclo Deming.

Tabla 8

Estudios analizados que demuestran el impacto del incremento de productividad al aplicar herramientas de gestión de calidad.

Autor(es)	Año	Título	Objetivo	Impacto
Arista Ruiz, R. R. y González Núñez, P. C.	2018	Sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar la productividad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., Chimbote 2018.	Implementar un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar la productividad en la empresa.	Resultó un impacto positivo, ya que la implementación de la norma ISO 9001:2015, generó que el indicador de productividad de eficiencia de cajas de conserva obtenga picos de 0.13% y 0.12% de rechazos de productos defectuosos.
Cuyutupa Fuentes, N. J.	2017	Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la Empresa SC Ingenieros de Proyectos S.A.C.	Determinar, cómo la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la productividad en la empresa SC Ingenieros de proyectos	Se halló un impacto positivo, pues al implementar ISO 9001:2015 mejoró la productividad desde un 0% a un 13%.

Discusión y conclusiones

Discusión

Del análisis de los estudios empíricos y teóricos sobre las herramientas de Gestión de Calidad a continuación se presentan los más aplicados para mejorar la productividad en empresas de servicio entre los años 2008 al 2023:

El estudio realizado por Manay, Nuñez y Gutiérrez (2019) tuvo como objetivo determinar en qué medida mejora la productividad en todos los procesos de una empresa de transportes. Para ello, utilizó un estudio pre- experimental. De esta forma, aplicó el ciclo de Deming, demostrando así que la productividad aumentó notoriamente un 17,08%.

Asimismo, Ramos (2022) tuvo por objetivo demostrar que una mejora del proceso de control de la calidad incrementa la productividad en la empresa CIA Roca Blanca Servicios SRL. Para ello, utilizó un estudio pre- experimental y un análisis mediante las herramientas de Ishikawa y Pareto. En ese sentido, al aplicar el ciclo de Deming demostró un impacto positivo, pues logró incrementar la productividad en un 14.6%.

Mientras que, la investigación Vargas y Camero (2021) tuvieron como objetivo aplicar Lean Manufacturing para el incremento de la productividad en el área de producción. Para ello, utilizaron un estudio estadístico. Es así que evidenciaron que la implementación de las herramientas kaizen y 5'S en el área de producción de adhesivos acuosos de una empresa manufacturera, tras 7 meses de aplicación, incrementa la productividad de 4.37 Kg/h-h a 5.58 Kg/h-h, beneficiando así dicha área.

Por otro lado, Ramos (2013) en su estudio tuvo como objetivo incrementar la productividad a través de la mejora continua en calidad en la sub- unidad de Procesamiento de

Datos en la empresa Perú Courier, puesto que identificó problemas de reproceso y demoras en dicho procesamiento. Por ende, aplicó seis sigma y así logró un impacto positivo en la productividad de un 48.03% de incremento.

Además, Arista y González (2018) en su estudio tuvieron como objetivo implementar un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar la productividad en la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. Para ello, utilizaron un estudio experimental. De esta forma, implementaron un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015 que demostró un aumento significativo, pues la productividad de eficiencia de cajas de conserva obtuvo picos de 0.13% y 0.12% de rechazos de productos defectuosos, demostrando la eficacia del enfoque.

Así también, Cuyutupa (2017), tuvo por objetivo determinar cómo la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la productividad en la empresa SC Ingenieros de proyectos. Es así que, al implementar dicha herramienta de gestión de calidad, evidenció una mejora en los indicadores de eficiencia y eficacia; por ende, la productividad incrementó de 0% a un 13%, resultando así beneficioso para dicha empresa.

La presente revisión sistemática se realizó tomando en cuenta un período del año 2008 al 2023, encontrando 33 estudios en relación al tema, demostrando en la mayor parte un impacto de incremento. Por tanto, es pertinente indagar en más información sobre este tema, a fin de mantener datos y cifras actualizadas y así incorporar nuevos hallazgos para futuras investigaciones. Así como, analizar a detalle las herramientas de gestión de calidad que generan un impacto en la productividad de empresas de servicios, para luego poder elegir las herramientas que se acoplen mejor a la problemática y contexto del estudio por plantear.

Las limitaciones en el presente estudio se presentaron al encontrar tesis protegidas por el autor; es decir, sin acceso al contenido virtual. Además, algunos estudios no especificaban directamente las herramientas utilizadas, el tipo y enfoque del estudio.

También, es claro precisar que, desde el punto de vista teórico, este estudio realiza una integración de investigaciones relacionadas al tema, aportando una perspectiva contingente del impacto de dichas herramientas en la productividad. Por otro lado, al centrarnos en un punto práctico, este estudio permite un panorama más amplio y conciso del impacto positivo del estudio. Por tanto, incentiva a la toma de decisiones en las organizaciones para aplicar dichas herramientas de gestión de calidad y así aumentar su productividad. Además, esta revisión sistemática, como parte de la metodología, ayuda naturalmente a recopilar y analizar críticamente estudios o trabajos de investigación relacionados al tema de interés.

Conclusiones

- El uso de herramientas de gestión de calidad genera distintos impactos en empresas, siendo el más predominante el incremento de la productividad (72%). Por tanto, se determinó que dichas herramientas generan un impacto en el incremento de la productividad en empresas de servicios.
- La presente revisión sistemática, demuestra que las herramientas más utilizadas para incrementar la productividad son: ISO 9001 (17%) y el ciclo de Deming (10%).
- El uso de herramientas de gestión de calidad además de aumentar la productividad contribuye a la satisfacción del cliente (12%), aumenta el nivel de producción (8%), optimiza el tiempo de búsqueda y espacio (4%), y disminuye los costos de producción (4%).
- Los resultados demuestran que la mayor parte de estudios fueron seleccionados de

la revista científica Redalyc (30%), predomina el diseño de estudio descriptivo (16%), Perú es el país con mayor cantidad de estudios (48%) y estos fueron hallados considerablemente en el año 2020 (18%).

Referencias

- Aguado López, E., Rogel Salazar, R., Garduño Oropeza, G., y Zúñiga, M. F. (2008). Redalyc: una alternativa a las asimetrías en la distribución del conocimiento científico. *Ciencia, docencia y tecnología*, (37), 11-30. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17162008000200002&script=sci_arttext&tlng=en
- Arista Ruiz, R. R. y González Núñez, P. C. (2018). *Sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar la productividad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., Chimbote 2018* [Tesis de título, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27568>
- Arraut Camargo, L. C. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Redalyc. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, (69), 22-41. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20619966002>
- Beltrán, O. A. (2005). Revisiones sistemáticas de la literatura. *Revista colombiana de gastroenterología*, 20(1), 60-69. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/3377/337729264009.pdf>
- Berovides Castellón, M. y Michelena Fernández, E. (2013). La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias. *Redalyc. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 34(3), 252-266. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433595003>
- Cruz Bovea, C. A. D. L. (2009). *Cómo implementar un sistema de gestión de la calidad en su*

empresa; control de los productos no conformes. El Cid Editor | apuntes.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/31389>

Cuyutupa Fuentes, N. J. (2017). *Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la Empresa SC Ingenieros de Proyectos S.A.C* [Tesis de título, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/1445>

García, B. P. (2020). *Innovación y su efecto en la productividad de las empresas de servicios: una revisión sistemática de los últimos 10 años* [Tesis de bachiller, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26171>

García, C. J. (2020). *El control de calidad en la producción de las industrias pymes para incrementar su productividad: una revisión de la literatura científica* [Tesis de bachiller, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26285>

Gavidia, J. (2019). *Herramientas de gestión de calidad y el incremento de la producción en la industria alimentaria en Latinoamérica en los últimos 10 años: revisiones sistemáticas* [Tesis de bachiller, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23288>

Gaytán, L. A., y Guerra, J. R. (2019). *Influencia de la cultura organizacional en la mejora de la productividad y calidad del servicio al cliente: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años* [Tesis de bachiller, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22557>

Gisbert, J. P., y Bonfill, X. (2004). *¿Cómo realizar, evaluar y utilizar revisiones sistemáticas y*

meta análisis? *Gastroenterología y hepatología*, 27(3), 129-149. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://webdelprofesor.ula.ve/odontologia/oscarula/introduccion-investigacion/metaanalisis1.pdf

González Gaya, C. (2020). *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001: guía de aplicación*.

Universidad Nacional de Educación a Distancia.

<https://ebookcentral.bibliotecaupn.elogim.com/lib/upnpe/detail.action?docID=6777831&query=calidad#>

González González, A. y González Rodríguez, R. A. (2008). Diseño de un sistema de gestión

de la calidad con un enfoque de ingeniería de la calidad. *Redalyc. Red de Revistas*

Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, (3), 1-6.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433567004>

Harvard, Business Review (2018). *Guía HBR: Mejora Tu Productividad*. Editorial Reverté.

<https://ebookcentral.bibliotecaupn.elogim.com/lib/upnpe/detail.action?docID=29197807&query=productividad#>

Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I., y Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad:

elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 16(28), 169-185.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>

Herrera, M. M. (2012). Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en

la empresa. *Redalyc. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España*

y Portugal, (30), 83-101. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428496005>

Imler, K. (2006). Core roles in a strategic quality system. *Quality Progress*, 39(6), 57.

<https://www.proquest.com/magazines/core-roles-strategic-quality->

system/docview/214775363/se-2

Lefcovich, M. L. (2009). *Kaizen: la mejora continua aplicada en la calidad, productividad y reducción de costos*. El Cid Editor | apuntes.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/28640>

Lizarzaburu Bolaños, E. (2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Redalyc. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 18(30), 33-54.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187244133006>

London, C. (2002). Strategic planning for business excellence. *Quality Progress*, 35(8), 26-33.

<https://www.proquest.com/magazines/strategic-planning-business-excellence/docview/214762158/se-2>

López Lemos, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la Calidad*. Fundación confemetal.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=92K0DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=herramientas+de+calidad&ots=XT-JaL4DjM&sig=f0NK36Dj7CN-8QgryRC-m8YiVu0#v=onepage&q&f=false>

López Pelayo, Y. M. (2017). *Aplicación de la gestión de calidad basado en defensa alimentaria para mejorar la productividad en la producción de gomas*, Molitalia S.A. 2017.

Universidad César Vallejo [Tesis de título, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/21909>

Manay, V. M., Nuñez Cribillero, Y. I. y Gutiérrez Pesantes, E. (2019). Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa de transportes. *Revista Científica Epigmalión*, 1(2). <https://doi.org/10.51431/epigmalion.v1i2.538>

- Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., y Villanueva, J. (2018). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista clínica de periodoncia, implantología y rehabilitación oral*, 11(3), 184-186. <http://dx.doi.org/10.4067/S0719-01072018000300184>
- Ocaña, A. H. y Sosa, M. O. (2019). *Análisis de proyectos de mejora continua en la productividad y calidad de telas en empresas textiles* [Tesis de bachiller, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22174>
- Otavalo, T. E., Paredes, D. C., Calderón, L. C. y Guerra, V. R. (2023). Importancia de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavalo en la provincia de Imbabura – Ecuador. *Revista Espacios*, 44(05), 29-47. <https://revistaespacios.com/a23v44n05/a23v44n05p03.pdf>
- Querevalu, W. J. (2012). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la empresa Westfire Sudamérica SCRL – Cajamarca* [Tesis de título, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/3175>
- Ramírez, E. A. S. (2016). El impacto de la estrategia de calidad en el desempeño de la organización. *Revista Ciencias Estratégicas*, 24(35), 15-31. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/1513/151352655002.pdf>
- Ramos, J. C. (2022). *Diseño de mejora del proceso de control de la calidad para incrementar la productividad en la empresa Cía. Roca Blanca Servicios SRL, 2021* [Tesis de título, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31893>
- Ramos Martel, W. A. (2013). Incremento de la productividad a través de la mejora continua en

- calidad en la subunidad de procesamiento de datos en una empresa courier: el caso Perú Courier. *Redalyc. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 16(2), 59-66. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390007>
- Rodríguez Moreno, D. C. (2022). *La productividad en el servicio*. Editorial UPTC. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/231879>
- Ruales Guzmán, B. V. (2020). *Fortalecimiento de la productividad mediante la gestión de calidad en el sector agroindustrial. Estudio de caso: empresas de la industria láctea colombiana* [Tesis de título, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/77755>
- Ruiz Torres, A. J., Ayala Cruz, J., Alomoto, N., y Acero Chávez, J. L. (2015). Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. *Estudios gerenciales*, 31(136), 319-334. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.01.004>
- Santamaría Peraza, R. (2017). Factores críticos de la gestión de la calidad determinantes del éxito sostenido empresarial en las PYMES. *Redalyc. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 5(19), 105-118. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215055006008>
- Santoyo Telles, F., Murguía Pérez, D., López Espinoza, A., y Santoyo Teyes, E. (2013). Comportamiento y organización. Implementación del sistema de gestión de la calidad 5 S'S. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 9(2), 361-371. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982013000200010&script=sci_arttext
- Silva Ayçaguer, L. C. (2012). El índice-H y Google Académico: una simbiosis cuantitativa

inclusiva. *Acimed*, 23(3), 308-322. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352012000300009&script=sci_arttext

Silva Ordoñez, I. y Jiménez Silva, W. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario. *Redalyc. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 25(2), 83-95.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28059953007>

Socconini, L. y Barrantes, M. (2023). *Manual práctico de Las 5's para ganar en calidad y productividad*. Marge Books.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/230512>

Solón, D. (2020). *Procesos y productividad, una revisión sistemática, en los últimos 5 años* [Tesis de bachiller, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26232>

Vargas Crisóstomo, E. L. y Camero Jiménez, J. W. (2021). Aplicación del Lean Manufacturing (5s y Kaizen) para el incremento de la productividad en el área de producción de adhesivos acuosos de una empresa manufacturera. *Redalyc. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 24(2), 249-260.
<https://www.scielo.br/j/prod/a/YQkyK9HHcbvQwgq6WQJsB9j/?lang=en>

Velásquez, J. D. (2015). Una Guía Corta para Escribir Revisiones Sistemáticas de Literatura Parte 3. *Dyna*, 82(189), 9-12. <https://doi.org/10.15446/dyna.v82n189.48931>

Villanueva, R. T., y Vivas, P. M. (2020). *Efecto de la gestión de almacén en la productividad en empresas de servicio: una revisión de la literatura científica entre los años 2009 y 2019* [Tesis de bachiller, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25779>

York, J. (2009). *Calitividad: la mejora simultánea de la calidad y la productividad*.

Marcombo. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/45888>