



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA
MEJORA CONTINUA EN LAS ORGANIZACIONES”.
Revisión de la Literatura.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autor:

Luis Angel Rosas Estrada

Asesor:

Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

A mi esposa Yodico Lopez por entenderme en todo, gracias a ella porque en todo momento fue un apoyo incondicional en mi vida, fue la felicidad encajada en una sola persona. No fue sencillo culminar con éxito este trabajo, sin embargo, siempre fuiste muy motivadora y esperanzadora, me decías que lo lograría.

Muchas gracias, amor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco por ser un ser bendecido y sobre todo sostenido por las manos de Dios, para cumplir este desafío, y poder culminar satisfactoriamente mi proceso de aprendizaje.

A todos los que contribuyeron en mi formación profesional, a mis profesores que compartieron sus conocimientos conmigo a lo largo de mi educación universitaria, especialmente a mi asesora de investigación teórica Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor, por su paciencia en la elaboración de este trabajo.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	10
2.1 Selección de Estudios.	10
2.2 Codificación de Datos.....	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS	16
3.1 Revistas y Publicaciones.....	17
3.2 Diseño de las Investigaciones.	18
3.3 Muestreo y características de la muestra.	18
3.4 Instrumentos.....	19
3.5 Sector Industrial.	20
3.6 Variable Sociodemográfico	21
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	23
REFERENCIAS.....	26

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Características de la unidad de análisis respecto a la revista de publicación, diseño de investigación, muestra, instrumentos y variables asociadas</i>	11
<i>Tabla 2. Características de la unidad de análisis respecto al año, nombre de la publicación, nombre del artículo, tipo de estudio, tipo de gestión y objetivo</i>	14

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Procedimiento de selección de la unidad de análisis</i>	16
<i>Figura 2. Área de las Revistas consideradas en el estudio</i>	17
<i>Figura 3. Tipos e investigaciones consideradas en el Estudio</i>	18
<i>Figura 4. Lugar de procedencia considerada en el Estudio</i>	19
<i>Figura 5. Instrumentos usados en las Investigaciones del Estudio</i>	20
<i>Figura 6. Sector Industrial analizado en los Artículos Científicos</i>	21
<i>Figura 7. Tipo de personal involucrado en la muestra de estudio de los artículos</i>	22

RESUMEN

En el mundo actual las organizaciones están en necesidad de cumplir con las exigencias de los estándares de calidad internacionales, con el fin de ser competentes dentro y fuera de su país de origen. De esta manera mejorar la posición competitiva de la empresa aumentando la adaptabilidad de los procesos a las necesidades cambiantes del mercado mediante una gestión de calidad y mejora continua. Esta forma de desempeñarse y de pensar es la única que permite mantener a una organización a un nivel competitivo adecuado.]

El objetivo del presente estudio de investigación fue realizar una revisión sistemática de la literatura, basadas en revistas científicas publicadas en el idioma español considerando un análisis exhaustivo de la publicación, sector industrial, instrumentos, diseño de investigación y variables de acuerdo con el estudio; sobre el análisis de la gestión de calidad y la mejora continua actual en las organizaciones. La búsqueda de la información se realizó en la base de datos de Redalyc, Scielo y Biblioteca Virtual UPN por ser fuentes confiables. Los artículos y distintas publicaciones seleccionadas estuvieron sujetos a una evaluación del contenido sobre la gestión de calidad y mejora continua. Igualmente, el estudio señala que la calidad y la productividad están ligadas, por lo que toda mejora lograda en la calidad se traduce en aumento de productividad, por tanto, dando competitividad a la organización que lo logre.

PALABRAS CLAVES: Gestión de la Calidad, Mejora Continua, Organización y Revisión Sistemática.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

se debe crear especificaciones que son la base para elaborar un producto que impulsa satisfacer la necesidad para lo cual fue fabricado.

Por otro En la actualidad las organizaciones están inmersas en un mundo globalizado, por eso no existe producto que no se describa como de alta calidad. Según, Contreras Orozco (2010) crear calidad en una organización es instaurar capacidad y compromiso en desarrollar actividades que generen un mayor valor en la percepción del cliente.

En este contexto las organizaciones se enfocan en optimizar sus procesos productivos. Según: , Abreu & Cañedo Andalia (1998) la gestión de calidad como cultura pretende disminuir la diferencia entre lo que ofrece la organización y lo que espera el usuario de ella. Sin embargo, en algunas organizaciones cuando no se logró los niveles de calidad óptimos, se responsabiliza al área de calidad argumentando que no hubo un control eficaz, hoy en día se pretende cambiar la definición tradicional y dar camino al nuevo concepto de calidad que es, que es la Calidad se diseñar y se fabrica, no basta controlarla. Pola, Maseda, (1988)

Así se verifico, la definición de Tomas, (2010), una gestión de calidad adecuada conlleva a las organizaciones asegurar que el producto o servicio que ofrecen al mercado sea de calidad, fundamentado en la satisfacción de los clientes

Por lo tanto, la implementación y un desarrollo sostenible de los procesos productivos son fundamentales en una gestión de calidad, pues evitan defectos y por ende fallas de calidad, logrando productos bien hechos a la primera (Cuatrecasas Arbós, 1992) por lo tanto el impacto así los clientes serán favorables.

Según, García Garrido (2012) Gestión de calidad ideal es cuando se realiza acciones para asegurar que los productos o servicios de la empresa satisfacen a los clientes, y que los trabajadores de dicha organización se vean identificados y desarrollados profesionalmente.

Según, O. González & Arciniegas (2016) un producto que se ofrece al mercado puede tener una extraordinaria calidad de diseño, y una malísima calidad de manufactura, y viceversa. Para lo cual lado, B. Benzaquen de Las Casas (2013) La calidad tiene en los procesos un soporte sólido, para hacer a las organizaciones competitivas, teniendo como base que todo producto se realiza mediante un proceso.

Sin embargo, la calidad no es atributo del producto, pero si un factor de competitividad, debido a que potencia la imagen de la marca, y genera una sensación de complacencia a los usuarios, el cual incentivan al cliente a obtener ese producto y no otro de similares características. (Niño, 2012)

Sin embargo, estudios realizados señalan que muchas herramientas de calidad no son frecuentes en su utilización pues estas requieren de una capacitación especializada en las organizaciones que implanten un sistema de gestión de calidad, estas herramientas se asocian con el progreso de las organizaciones dándoles mayor competitividad en el mercado. (Heras, Marimon, & Casadesús, 2009)

La Gestión de la Calidad su meta no solo es de ostentar calidad en un producto, es implantar una cultura de calidad que permita el desarrollo de las organizaciones, a siéndolas competitivas. (Pastor, 2015)

Según (Alfajarrín & González, 2007) la mejora continua, como tendencia renovadora de los procesos productivos, constituye una serie de actividades y de despliegue de recursos que con lleva al logro de los objetivos previstos, el cual trae implícito un proceso de mejoramiento continuo.

Cabe indicar, otros estudios que evalúan el éxito de la mejora continua muestran evidencia de una cultura de aprendizaje débil que conduce a luchas durante el cambio organizacional en la implementación de la mejora continua. (Brenes-Bastos et al., 2017)

Según (Borda & Velásquez, 2013) carecer de un mecanismo de mejora continua en las organizaciones resta competitividad frente a los productos provenientes de empresas de mayor envergadura.

Una gestión de calidad permite que las organizaciones desarrollen de una forma positiva un prestigio que las sitúe en un determinado status a nivel empresarial, el cual conlleva a excelentes resultados a cualquier entidad. (Berovides-Castellón & Michelena-Fernández, 2013)

Sin embargo, la gestión de calidad debe estar basada en la idea de reflejar en documentos la tarea que son ejecutadas en la empresa, debe evitarse el implantar dicho sistema únicamente por marketing o de mejora de imagen en el mercado. (Herrera, 2012)

Así también en hallazgos encontrados revelan situaciones negativas relacionadas con la mejora continua que es el abandono en algún momento de su sistema. Las causas más resaltantes del abandono de la mejora continua es la resistencia al cambio organizacional de los trabajadores, falta de compromiso y apoyo de la alta gerencia. (Terrazas, López, & Granados, 2014)

Según (Michcol, Olivos, Farías, & Morales, 2012) para alcanzar un alto nivel de desarrollo en la mejora continua se debe cambiar el nivel de desempeño de los procesos mediante la innovación sistemática, aplicando métodos para la solución de problemas, y concebir nuevas formas de gestión de la calidad.

Dentro de este contexto, la gestión de la calidad está ligada a la planificación, implementación y mejora continua tanto para los productos como para los procesos del sistema de gestión de la calidad. (P, A, & G, 2003)

Según, (Mayo, 2010) la mejora continua se basa en los procesos y los resultados, si se realiza un óptimo proceso los resultados serán consecuencia lógica de los mismos, considerando un cambio de cultura en las organizaciones.

Por lo consiguiente, la mejora continua está vinculada directamente con las aptitudes que con las técnicas, no es una opción, sino más bien, es una necesidad imperiosa que las actuales circunstancias han impuesto a las organizaciones. (Montelongo, 2000)

Según, (Gumucio, 2005) la mejora continua permite a las organizaciones desenvolverse en un ambiente competitivo el cual permite convertirlas en una fuerte ventaja en la conquista de los clientes frente a sus competidores.

Según, Leonard (2009) la gestión de la calidad conlleva a las organizaciones a un camino de aprendizaje continuo a partir de su propio desempeño y desarrollo personal de cada uno de sus colaboradores logrando así los objetivos trazados.

En atención a la problemática expuesta, la búsqueda sistemática de la unidad de análisis en la base de datos Scielo, Redalyc y Biblioteca Virtual UPN revela la carencia de estudios que resalten la gestión efectiva de la calidad en diversas organizaciones. Desde esta perspectiva la Gestión de la calidad cumple un rol esencial en toda organización que desea incorporarse a un mundo de alta competitividad.

Ante lo expuesto se realizó la presente investigación a fin de responder la pregunta ¿Cómo se presenta actualmente las experiencias en la gestión de la calidad y la mejora continua en las organizaciones? Orientado a determinar la importancia de contar con un sistema de gestión de la calidad y mejora continua.

Así, el objetivo de estudio fue analizar las experiencias de la gestión de calidad y la mejora continua en las organizaciones, mediante una revisión sistemática. Considerando las revistas publicadas en el orbe del continente americano a través de un análisis exhaustivo del tipo de publicación y revista, diseño de investigación, sector industrial, instrumentos y variables de acuerdo con el estudio.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Selección de Estudios.

La recopilación de las fuentes de información se realizó en los meses de abril y junio del 2018 sobre estudios realizados con la investigación “Gestión de la calidad y mejora continua en las organizaciones” considerándose los siguientes criterios:

1. Artículos de estudio empíricos en empresas medianas o pequeñas magnitud, los cuales se encuentran en versión digital y en idioma español.
2. Se excluyeron estudios referidos a gestión de reforma educativa y documentos que no emplea una gestión de calidad o mejora continua en la organización.
3. Para iniciar la búsqueda de la investigación se consideró el título y campo de acción del tema planteado en la investigación. Se tomaron en cuenta las palabras claves que abarquen un amplio aspecto del tema: Gestión de calidad y mejora continua, organización. La muestra está conformada por medianas y pequeñas empresas. La situación socio demográfico por dueños, gerente, ingenieros, técnicos y colaboradores.

Se realizó lo siguiente para el desarrollo del proceso de búsqueda de la literatura:

- a) En el primer paso, se realizó una indagación de la literatura para encontrar estudios relacionados con el tema en la base de Scielo, Redalyc y Biblioteca Virtual UPN, por ser fuentes confiables.
- b) En el segundo paso, con los resultados obtenidos de la indagación de la literatura, se filtró la cadena de búsqueda considerando los títulos, palabras claves y bibliografía que arrojó el primer paso de la búsqueda.

2.2 Codificación de Datos.

Después de extraer los artículos más importantes se elaboró la codificación de los estudios seleccionados (Tabla 1). Los artículos fueron codificados de acuerdo con las características de la revista y publicaciones (indexación, área de investigación lugar de procedencia, año y afiliación de los autores). Además, se extrajo la información respecto al diseño de la investigación (Diseño y reporte de investigación) aspecto relevante a la muestra y muestreo (Tipo de muestreo y tamaño de la muestra, área de una empresa, profesionales del área específica).

Finalmente, se realizaron los instrumentos utilizados en los estudios (técnica y nombre del instrumento, bibliografía utilizada y método de estimación de confiabilidad) y la variable (socio demográfica y sector industrial).

Tabla 1

Características de la unidad de análisis respecto a la revista de publicación, diseño de investigación, muestra, instrumentos y variables asociadas

Autores y Año de Publicación	Área de la revista (Indexación)	DISEÑO			MUESTRAS		INSTRUMENTO		VARIABLES ASOCIADAS	
		Diseño de Investigación	Reporte del Diseño	Muestreo (Sustento Bibliográfico)	Nº Muestra	Lugar de Procedencia	Instrumento (Adaptación)	Confiability	Sector Industrial	Socio-demográficas
Molero (2010)	(SciELO) Ingeniería	Descriptivo - Transversal	Si	Probabilístico	1875 pacientes	Venezuela	Cuestionario	Si	Laboratorios Clínicos	Dueños/gerentes, colaborador
Niño (2010)	(Redalyc) Ingeniería Industrial	Descriptivo Aleatorio	Si	Probabilístico	56 empresas	Colombia	Cuestionario	Si	Confecciones Textiles	Gerentes, Ingenieros.
(J. González et al., 2016)	(Redalyc) Ingeniería Industrial	Descriptivo	Si	No reporta	78 Empresas	España	Entrevista / encuestas	Si	Alimentario	Ingenieros, Producción
(Pastor, 2015)	(Redalyc) Industrial	Descriptiva correlacional	Si	Probabilístico	27 Mypes	Perú	Entrevista / encuestas	Si	Confecciones Textiles	Ingenieros, Producción
(Fortiz- Hernández & Rodríguez- Félix, 2010)	(Redalyc) Ingeniería	Experimental	Si	Probabilístico	500 gr en bolsas elaboradas con películas Plásticas.	México	Cuestionario de Escala Likert	Si	Industrias Mixtas	Personal Técnico
(Brenes et al., 2017)	(SciELO) Ingeniería	Experimental	Si	Probabilístico	15 empresas	Costa Rica	Cuestionarios	Si	Industrias Mixtas	Trabajadores de pequeña empresa

Tabla 1

Características de la unidad de análisis respecto a la revista de publicación, diseño de investigación, muestra, instrumentos y variables asociadas

Autores y Año de Publicación	Área de la revista (Indexación)	DISEÑO			MUESTRAS		INSTRUMENTO		VARIABLES ASOCIADAS	
		Diseño de Investigación	Reporte del Diseño	Muestreo (Sustento Bibliográfico)	Nº Muestra	Lugar de Procedencia	Instrumento (Adaptación)	Confiabilidad	Sector Industrial	Socio-demográficas
(Michcol et al., 2012)	(Redalyc)	No								
	Conciencia Tecnológica	Experimental (Cualitativa)	Si	Probabilístico	Empresa de autopartes	México	Entrevista / encuestas	Si	Industria Automotriz	Personal Técnico
(Torres, 2009)	(Redalyc)	No								
	Gerencia	experimental (Descriptivo)	Si	Probabilístico - estadístico	69 empresas	Venezuela	Cuestionarios	Si	Confecciones Textiles	Trabajadores de pequeñas empresas
(Zapata-Gómez, 2013)	(Redalyc)									
	Ingeniería	Descriptivo	Si	Probabilístico	86 empresas	Colombia	Cuestionario de Escala Likert	Si	Diseños de Productos	Gerentes, Ingenieros.

Tabla 1

Características de la unidad de análisis respecto a la revista de publicación, diseño de investigación, muestra, instrumentos y variables asociadas

Autores y Año de Publicación	Área de la revista (Indexación)	DISEÑO			MUESTRAS		INSTRUMENTO		VARIABLES ASOCIADAS	
		Diseño de Investigación	Reporte del Diseño	Muestreo (Sustento Bibliográfico)	Nº Muestra	Lugar de Procedencia	Instrumento (Adaptación)	Confiabilidad	Sector Industrial	Socio-demográficas
(Heras, Marimon, & Casadesús, 2009)	(Redalyc) Ingeniería	No Experimental	Si	Probabilístico aleatorio simple	107 empresas	España	Entrevistas	Si	Industrias Mixtas	Gerentes, Ingenieros
(Flores & Salgado, 2011)	(Redalyc) Ingeniería	Descriptivo	Si	Probabilístico	5 empresas	México	Entrevistas	Si	Industrias Mixtas	Dueños/gerentes, colaborador
(Olguín, López, & Velázquez, 2012)	(Redalyc) Ingeniería	Participativa (Cualitativa)	Si	Probabilístico	1 empresa en el estufado de madera	México	Entrevistas	Si	Industrias Mixtas	Gerentes, Ingenieros

Tabla 2

Características de la unidad de análisis respecto al año, nombre de la publicación, nombre del artículo, tipo de estudio, tipo de gestión y objetivo

Año	Nombre de la Publicación	Nombre del artículo	Tipo de Estudio	Tipo de Gestión	Objetivo
2002	Revista Cubana (Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología)	Aseguramiento de la calidad en un laboratorio acreditado	Experimental	Empírico	Evaluar las actividades de aseguramiento de la calidad que se realizaron de forma sistemática por el laboratorio acreditado
2017	Ingeniería Industrial (Instituto Superior Politécnico José)	Análisis de tesis doctorales de ingeniería industrial: creación de repositorio	Empíricos	Gestión de conocimiento	Dotar a los investigadores en el campo de la Ingeniería Industrial de una herramienta que les permita gestionar la información precedente y útil para realizar su investigación,
1993	Editorial Marcombo LIBRO ELECTRÓNICO 9781413585902 (Biblioteca UPN)	Aplicación de la estadística en control de calidad	Estadístico	Empírica	El objetivo conocer distintas técnicas estadísticas y su aplicación en la industria.
2011	revista@icidca.edu.cu Instituto Cubano de Investigaciones de los Derivados de la Caña de Azúcar Cuba	Estrategia para la implementación de un sistema de gestión de la calidad para la producción de FITOMAS	Experimental	Implementación	Mostrar las acciones realizadas en la gestión de la calidad en la producción de FitoMas y proporcionar las ideas fundamentales que conforman una propuesta de estrategia para el diseño

Tabla 2

Características de la unidad de análisis respecto al año, nombre de la publicación, nombre del artículo, tipo de estudio, tipo de gestión y objetivo

Año	Nombre de la Publicación	Nombre del artículo	Tipo de Estudio	Tipo de Gestión	Objetivo
2007	Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba. revista@ciget.holguin.inf.cu	Procedimiento para la mejora continua de la gestión de Aprovisionamiento.	Estadísticos	Empírico	Detectar posibles desviaciones que afectan el buen desempeño de la organización y actuar en consecuencia.
2013	Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM	Sistema ISO 9001:2008. Experiencia de implementación en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú	Experimental	Implementación	Las pymes en el Perú puedan lograr estándares de calidad competitivos, con gran fortalecimiento organizacional.
2013	Ingeniería Industrial/ISSN 1815-5936/Vol. XXXIV/No. 3V Universidad de Lima Lima, Perú	Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa	Encuesta	Implementación	Elaborar un procedimiento para el diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad.
2017	Ingeniera en Producción Industrial. Instituto Tecnológico de Costa Rica, Escuela de Ingeniería en Producción Industrial.	Características demográficas y su influencia en la planeación estratégica del proceso de mejora continua	Encuesta	Implementación	Analizar características demográficas de los colaboradores de empresas seleccionadas y su influencia en factores de la planeación estratégica del proceso de mejora continua.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se identificaron 43 artículos de acuerdo con los títulos y resúmenes. Sin embargo, en la evaluación de la Literatura encontrada fueron separados 20 artículos de acuerdo a los criterios de exclusión establecida (se excluyeron estudios referidos a gestión de reforma educativa y documentos que no emplea una gestión de calidad o mejora continua en la organización). Por lo tanto, se revisaron 23 de ellos que fueron analizados detenidamente. Dentro de los 23 artículos analizados al detalle, se encontró cuatro artículos de Investigación que consistían en artículos de reflexión sobre el tema basado en opiniones de expertos, considerando únicamente al profesional como variable socio demográfica. También se encontró cuatro artículos de Implementación.

Por último, la unidad de análisis quedo establecida por 23 artículos científicos.

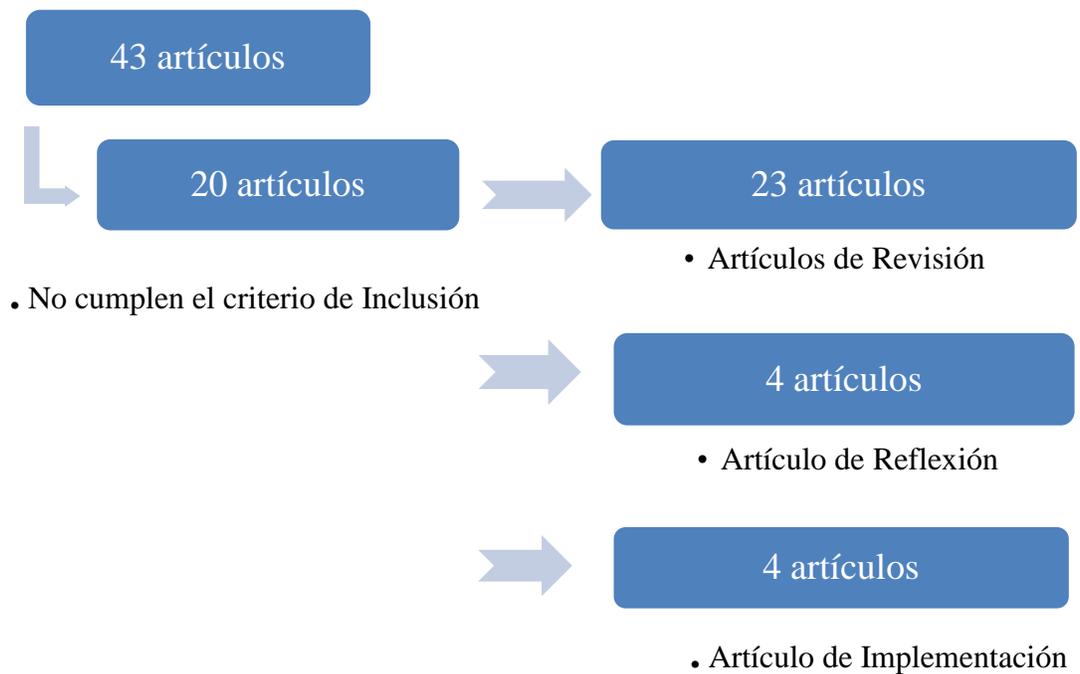


Figura 1. Procedimiento de selección de la unidad de análisis

3.1 Revistas y Publicaciones.

En la fase de análisis, de acuerdo con las particularidades de la revista debemos indicar que dos corresponden al Área de Ingeniería Industrial (16.7 %), ocho al Área de Ingeniería (66.7 %), uno al Área de Gerencia (8.3 %) y uno al Área de Conciencia Tecnológica (8.3 %). De acuerdo al registro, diez se encuentran en Redalyc (83.3 %) y dos en Scielo (16.7 %). Se debe indicar que una revista de Investigación Peruana está registrada en Redalyc.

En el análisis del periodo de tiempo de las publicaciones se inician con dos artículos en el Año 2009, tres artículos en el 2010, dos artículos en el 2012 y un artículo en los años 2011, 2013, 2015, 2016 y 2017.

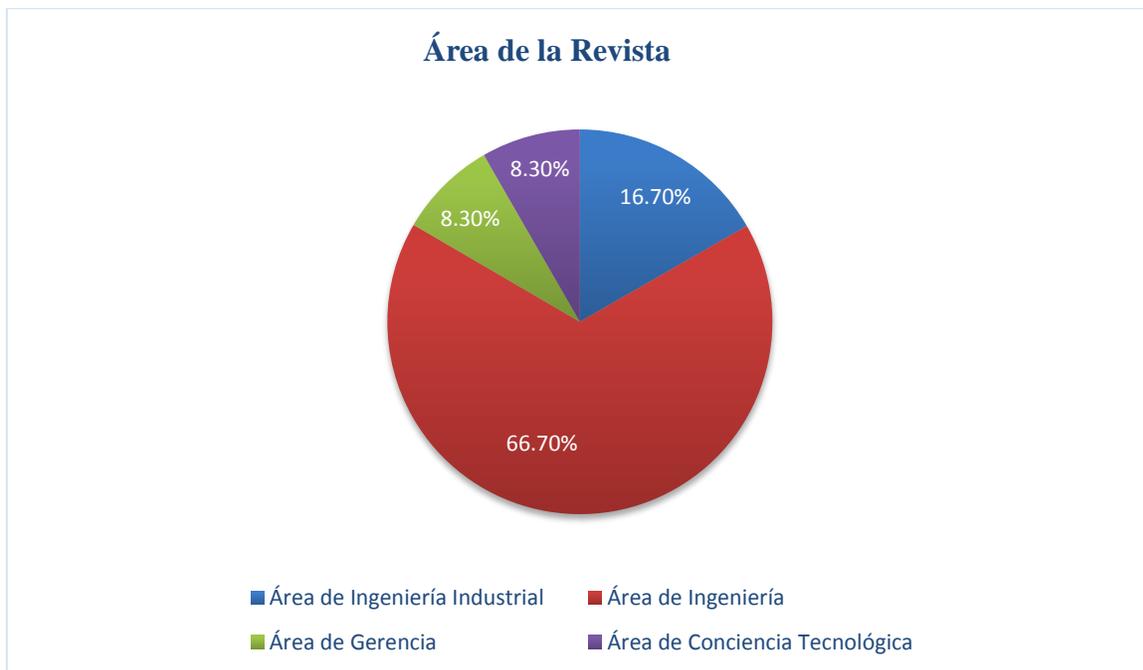


Figura 2. Área de las Revistas consideradas en el estudio

3.2 Diseño de las Investigaciones.

El Diseño de Investigación en los estudios analizados, se encuentran tres de tipo Descriptivo (25.0 %), un estudio Descriptivo Transversal (8.3 %) sustentado en Cuestionario, un estudio Descriptivo Aleatorio (8.3 %), un estudio Descriptivo Correlacional (8.3 %) y otros dos de tipo Experimental (16.7 %) sustentados en Cuestionarios.

Por lo tanto, la Metodología empleada en los estudios analizados fue de Predominancia Cuantitativa (66.6 %).

Además, se reportaron cuatro Investigaciones Cualitativas, tres de tipo No Experimental (25.0 %) y una de tipo Participativa (8.3 %).



Figura 3. Tipos e investigaciones consideradas en el Estudio

3.3 Muestreo y características de la muestra.

La mayoría de los estudios reportaron muestreos Probabilísticos en sus diversos tipos, siendo once los artículos (91.7 %) revisados. Sin embargo, una de las investigaciones (8.3 %) no reportaron muestreo no sustento bibliográfico. El tamaño de la muestra en cinco estudios estaba constituido en un rango de $n = 107$ empresas y $n = 86$ empresas. No obstante, en los siete estudios restantes el tamaño de la muestra estaba en un rango de $n = 1$ y $n = 15$ plantas.

Geográficamente los estudios estuvieron distribuidos de manera equitativa en los países de Venezuela, Colombia, España, Perú, México y Costa Rica.

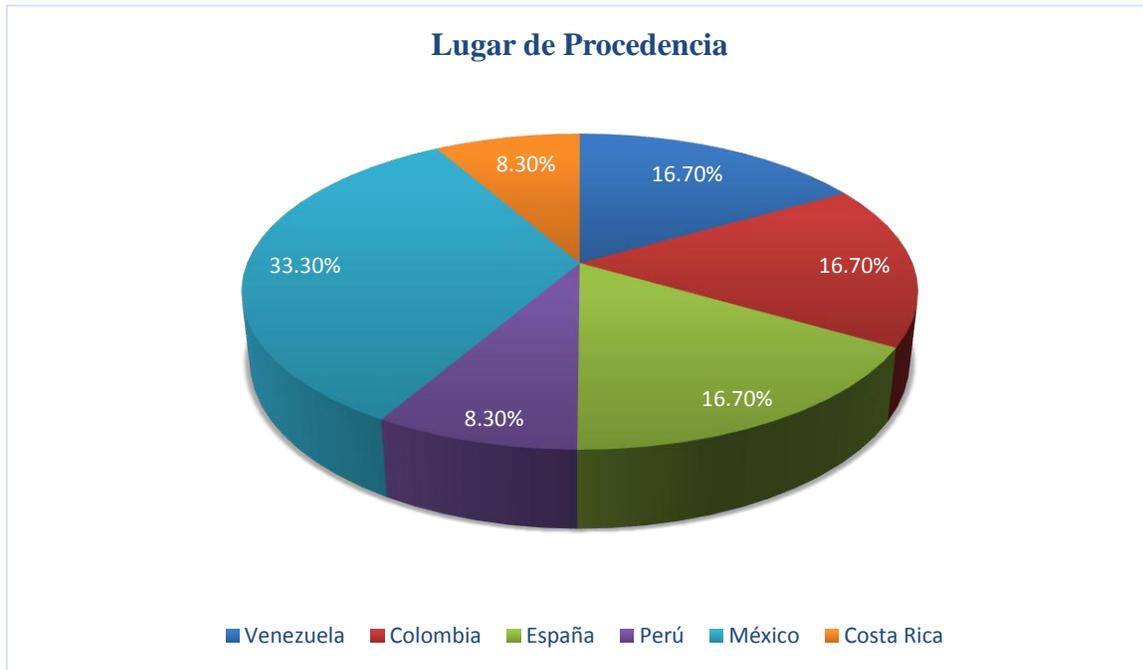


Figura 4. Lugar de procedencia considerada en el Estudio

3.4 Instrumentos.

El instrumento más usado en las investigaciones fueron Cuestionarios, reportado en cuatro artículos (33.3 %), todos los cuestionarios arrojaron Confiabilidad, dos artículos en la Escala Likert (16.7 %), otras tres investigaciones fueron Entrevista/Encuesta (25.0 %), como técnicas de recojo de la información y tres artículos fueron Entrevista (25.0 %).

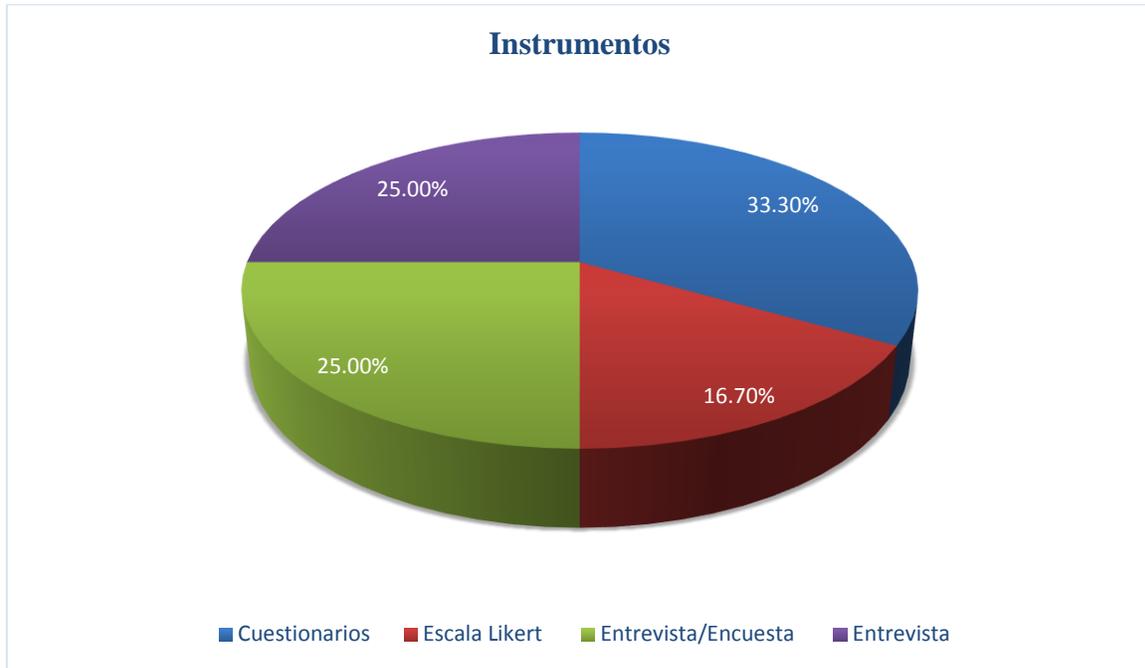


Figura 5. Instrumentos usados en las Investigaciones del Estudio

3.5 Sector Industrial.

Los sectores analizados fueron en mayor porcentaje las Industrias Mixtas con cinco artículos (41.7 %), resaltando que la muestra de estudio es amplia y los sectores destacados fueron Envasados de Productos, fabricación de cuadernos, secado de madera entre otros, tres artículos constituyen el Sector de Confección Textil (25,0 %) y en menor medida los Sectores de Laboratorio Clínico, Sector Alimentario, Industria Automotriz y Diseño de Productos con un porcentaje de 8.3 % para cada Sector.

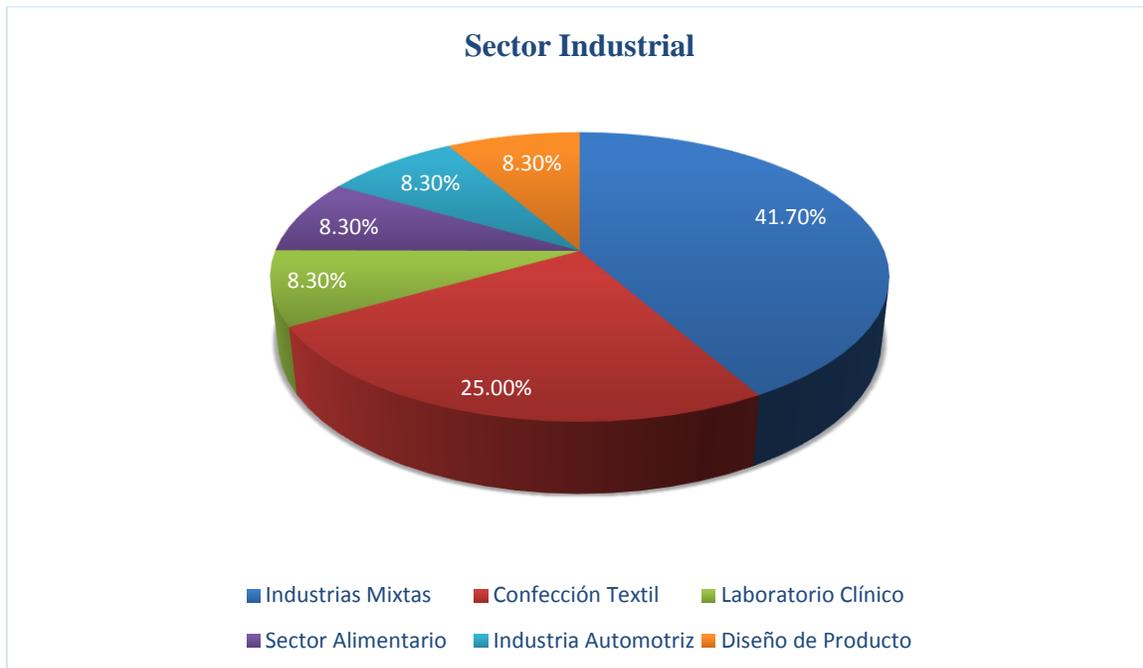


Figura 6. Sector Industrial analizado en los Artículos Científicos

También, debemos indicar que el Tipo de Gestión en la mayoría de los artículos es de Tipo Empírico (50 %) y un artículo de Gestión de Conocimiento e Implementación con un porcentaje de 25 % para cada artículo.

3.6 Variable Sociodemográfico

La agrupación de los artículos ofrece una visión sobre los elementos claves en la Gestión de la Calidad. Cuatro estudios indican el predominio de la posición jerárquica en la industria; Gerentes/Ingenieros (33.2 %), por otro lado, con dos investigaciones corresponde a Dueños, gerentes y colaboradores (16.7 %), dos investigaciones a Ingenieros/Producción (16.7 %), asimismo la Profesión de Ingeniería Industrial se encuentran como encargados en los diversos departamentos. El Personal Técnico tiene un predominio en dos artículos (16.7 %) y los Trabajadores de las Pequeñas Empresas también con dos artículos (16.7%).

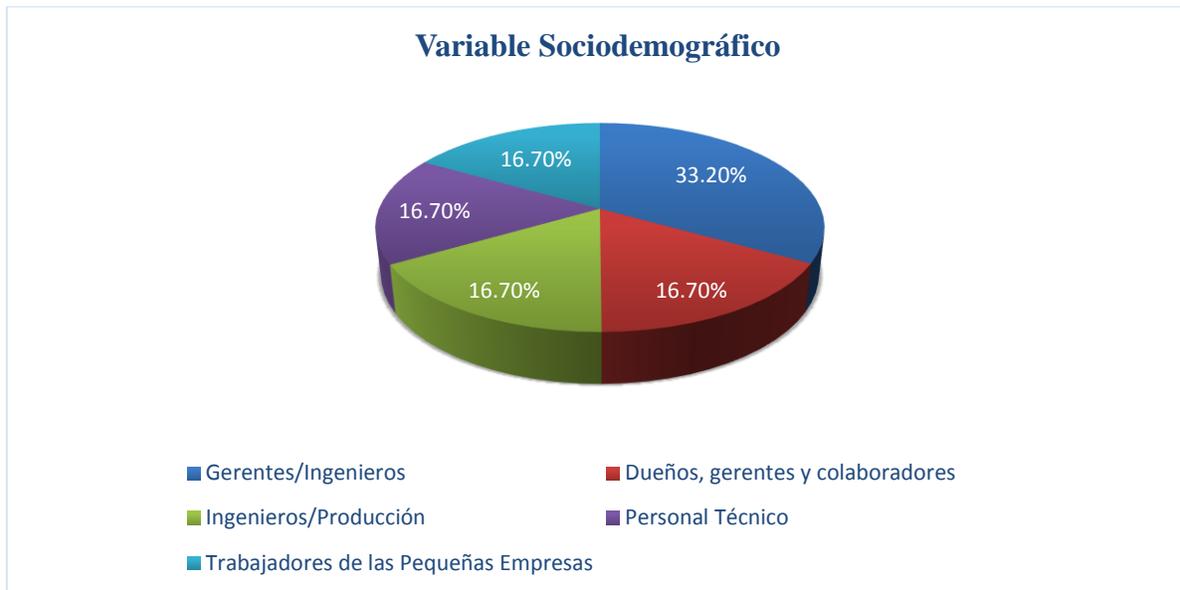


Figura 7. Tipo de personal involucrado en la muestra de estudio de los artículos

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Esta investigación revisa los estudios sobre la Gestión de la Calidad y la Mejora Continua en las organizaciones en los diferentes países de América durante los años del 2002 – 2017, se encontró un artículo empírico. Redalyc y Scielo fueron las dos fuentes de datos consideradas en la investigación. El objetivo principal de esta investigación fue informar los resultados encontrados sobre las principales características de la Gestión de Calidad y la mejora continua en las organizaciones considerando el meta análisis de la literatura para verificar si las publicaciones acatan la información del proceso de revisión sistemática de la literatura respecto a la publicación, diseño de investigación, instrumentos de medición, sector industrial en el que se desarrolla la empresa y el análisis del tipo de Gestión que aplica y característica del empleado encargado de la Gestión de Calidad. Debemos señalar, la revisión sistemática de la literatura en este campo de estudio es limitada en idioma español y en el Perú tiene carencia de publicaciones académicas. Cabe indicar, solo se encontró un artículo en el ámbito peruano de acuerdo con la unidad de análisis en la base de datos de Redalyc.

Asimismo, el presente estudio contribuye significativamente en el campo del sector industrial porque proporciona una visión general de investigaciones anteriores que identifica, interpreta, explora y sistematiza la literatura acerca de la Gestión de Calidad en el contexto industrial.

El interés de la comunidad académica por el estudio de la Gestión de la Calidad se desarrolló en la publicación de la literatura después del 2009 con un incremento de publicaciones en el año 2012 y en diferentes sectores de la industria.

Además, la revisión sistemática permitió visualizar la contribución de las investigaciones empíricas en cantidades de tipo Cuestionario (33.3 %).

Con respecto, al diseño metodológico de tipo Descriptivo se caracteriza en las publicaciones donde intentar representar como son los hechos; es decir como es la gestión de calidad en empresas del sector industrial tal como es, considerando características propias de la empresa, grado de desarrollo, competitividad y excelencia (Flores & Salgado, 2011).

Asimismo, los artículos que utilizaron las encuestas buscaron caracterizar a la Gestión de Calidad de manera regular. Sin embargo, las investigaciones conceptuales aparecen en mínima cantidad, un estudio Descriptivo Transversal (8.3 %) sustentado en Cuestionario, un estudio Descriptivo Aleatorio (8.3 %), un estudio Descriptivo Correlacional (8.3 %) y otros dos de tipo Experimental (16.7 %) sustentados en Cuestionarios.

Con respecto, al tipo de muestreo es significativo el número de muestras probabilísticas (91.7 %), de acuerdo con la metodología revisada en los artículos. Además, el tipo de Gestión de Calidad y mejora continua figura en los artículos encontrados, basado en aspectos de planificación y

mejora continua en las organizaciones. El objetivo de este instrumento es que las empresas mejoren sus prácticas organizacionales mediante la estandarización y unificación de sus procesos, el cual facilitará su documentación y el establecimiento de controles internos. (Brenes et al., 2017).

Los artículos revisados presentan métodos cuantitativos y cualitativos para interpretar la información, con el objetivo de profundizar el valor que se basa en los costos dependiendo del tipo de Gestión.

En consideración con los instrumentos, el más usado en las investigaciones fueron los Cuestionarios, reportado en cuatro artículos (33.3 %), todos los cuestionarios arrojaron Confiabilidad, dos artículos en la Escala Likert, otras tres investigaciones fueron Entrevista/Encuesta, como técnicas de recojo de la información y tres artículos fueron Entrevista.

No obstante, el estudio presenta algunas limitaciones que se tuvo durante la investigación, como el acceso denegado o limitado de documentos, así como hacer mas extensivo este estudio a otros contextos geográficos, el tiempo disponible por la causa de la fecha de entrega del trabajo de investigación.

Conclusiones

La presente revisión sistemática de literatura sobre el Análisis de la Gestión de la Calidad y la Mejora Continua en las organizaciones, se utilizó la metodología de búsqueda sistemática de la literatura, basada en métodos utilizados en las industrias adaptadas a la Ingeniería.

Una aportación de la investigación fue recalcar que un sistema de gestión de la calidad esta siempre orientado a la mejora continua, el cual permite a las organizaciones logra el liderazgo en la medida que se comprometan con el constante desarrollo de sus objetivos.

Se analizaron artículos para dar solución a la pregunta propuesta en la revisión sistemática y con los estudios seleccionados se realizó un recuento de la propuesta de los autores. De estos artículos examinados presentaron diversas informaciones sobre la Gestión de la Calidad y la Mejora Continua, pero se debe aseverar que los artículos no presentaron uniformidad en la información y algunos artículos no siguieron una metodología formal de acuerdo a lo establecido en el Manual de Publicaciones de la sexta edición (APA). Los instrumentos estuvieron de acuerdo al tipo de investigación para encontrar los factores determinantes en el nivel de la Gestión de la Calidad en diversos sectores industriales y de las pequeñas y medianas empresas para analizar la conclusión adecuadamente y recomendaciones de APA sobre la validez, confiabilidad, reporte e interpretación de las puntuaciones para evaluar la calidad de instrumento.

Asimismo, esta revisión sistemática analizó los tipos o clases de Gestión de Calidad citados en la literatura los cuales indicaron que el empresario y su plana jerárquica se debe admitir como un elemento clave de competitividad y calidad.

Desde una perspectiva más amplia, también se debe de considerar la estrategia, el factor humano, mecanismos de apoyo, herramientas, técnicas y la propia organización. Además, el estudio revela la importancia de conocer la realidad de la Gestión de la Calidad que se vienen aplicando en cada país, dado que los factores culturales afectan al factor humano.

REFERENCIAS

- Abreu, M. de la C., & Cañedo Andalia, R. (1998). Gerencia total de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*, 6(2), 79-92.
- Alfajarrín, Y. F., & González, Y. S. (2007). Procedimiento para la mejora continua de la gestión de aprovisionamiento. *Ciencias Holguín*, XIII(4), 1-11.
- B. Benzaquen de Las Casas, J. (2013). Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. *Quality in Latin American Companies: The Peruvian Case.*, 7(1), 41-59. <https://doi.org/10.3232/GCG.2013.V7.N1.03>
- Berovides-Castellón, M., & Michelena-Fernández, E. (2013). La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias. *Ingeniería Industrial*, 34(3), 252-266.
- Borda, R. V., & Velásquez, M. del R. P. (2013). Sistema ISO 9001:2008. Experiencia de implementación en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción. *Industrial Data*, 16(1), 9-16.
- Brenes-Bastos, M., Madrigal-Sánchez, J., Quesada-Pineda, H. J., Brenes-Bastos, M., Madrigal-Sánchez, J., & Quesada-Pineda, H. J. (2017). The influence of demographics on continuous improvement strategic planning. *Revista Tecnología en Marcha*, 30(3), 12-23. <https://doi.org/10.18845/tm.v30i3.3269>
- Cuatrecasas Arbós, L. (1992). *Gestión de la calidad total*. Madrid, SPAIN: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado a partir de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3175155>
- Flores, M. del R. D., & Salgado, P. M. (2011). Gestión de calidad en PyMEs manufactureras certificadas con ISO 9001-2000. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 9(35), 79-97.
- Fortiz-Hernández, J., & Rodríguez-Félix, A. (2010). Efecto Del Envasado En Películas Plásticas En La Calidad De Nopal Verdura Mínimamente Procesado. *Revista Iberoamericana de Tecnología Postcosecha*, 11(2), 180-190.

- García Garrido, S. (2012). *Calidad: auditorías de gestión en las centrales de ciclo combinado*. Madrid, SPAIN: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado a partir de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3202834>
- González, J., Escobar, J., Uvidia, H., González, V., Borja, N., & Ramírez, J. L. (2016). Calidad de la producción de panelas utilizadas para la alimentación animal en la Amazonía Ecuatoriana. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, 17(12), 1-8.
- González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá, COLOMBIA: Ecoe Ediciones. Recuperado a partir de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=4870575>
- Gumucio, R. L. (2005). La Calidad Total En La Empresa Moderna. *PERSPECTIVAS*, 8(2), 67-81.
- Heras, I., Marimon, F., & Casadesús, M. (2009). Impacto competitivo de las herramientas para la gestión de la calidad. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, (41), 7-35.
- Herrera, M. M. (2012). Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa. *Ingeniería Industrial*, (30), 83-101.
- Leonard, A. R. H. (2009). Gestión De La Calidad Y Gestión Del Conocimiento. *Boletín Científico Técnico INIMET*, (2), 28-33.
- Mayo, I. C. (2010). Introducción a los Procesos de Calidad. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), 3-18.
- Méndez Arias, A., Villegas Sánchez, E., Brenes, A., Antonio, J., Méndez Arias, A., & Villegas Sánchez, E. (2017). Development of an integrated management system for micro, small and medium enterprises based on the standard INTE 01-01-09: 2013. *Tec Empresarial*, 11(2), 17-26. <https://doi.org/10.18845/te.v11i2.3230>

- Michcol, J. T., Olivos, P. C., Farías, S. F., & Morales, J. J. N. (2012). Análisis de Facilitadores para Sostener la Mejora Continua en una Empresa de Autopartes. *Conciencia Tecnológica*, (44), 41-50.
- Montelongo, J. A. G. (2000). Fundamentos de Calidad Total en los Agronegocios. *Revista Mexicana de Agronegocios*, IV(6). Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14106409>
- Niño, O. G. (2012). La productividad del recurso humano, factor estratégico de costos de producción y calidad del producto: Industria de confecciones de Bucaramanga. *Tecnura*, 16(31), 102-113.
- Olguín, J. Q., López, M. E. F., & Velázquez, R. F. (2012). Protocolo De Mejora Continua Para Incrementar La Calidad En El Estufado De Madera. *Revista Mexicana de Ciencias Forestales*, 3(13), 87-94.
- P, M. G., A, C. Q., & G, L. R. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6(1), 89-94.
- Pastor, E. B. (2015). La gestión de la calidad y su relación con los costos de desechos y desperdicios en las mypes de la confección textil. *Ingeniería Industrial*, (33), 37-50.
- Terrazas, C. P. J., López, G. V. M. A., & Granados, B. M. E. (2014). Revisión de literatura sobre mejora continua en MIPYMEs iberoamericanas. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 23(46), 140-162.
- Torres, M. (2009). Comunicación de mercadeo integral para las PyME del sector calzado, cuero y textil. *Visión Gerencial*, 230-242.
- Zapata-Gómez, A. (2013). Efecto de las técnicas de ingeniería de la calidad en el diseño de productos. *Ingeniería y Universidad*, 17(2), 409-425.