



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Análisis bibliométrico de los sistemas de gestión de la calidad-TQM como herramienta de mejora continua en el contexto empresarial año 1990-2019.

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA: Coronel Cabrera, Andrea del Cisne

DIRECTORA: Chamba Rueda, Laura Magali Mgtr.

LOJA-ECUADOR

2019



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2019

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magíster

Laura Magali Chamba Rueda

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: Análisis Bibliométrico de los Sistemas de Gestión de la Calidad-TQM como herramienta de mejora continua en el contexto empresarial año 1990-2019, realizado por Coronel Cabrera, Andrea del Cisne, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, noviembre del 2019

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Coronel Cabrera, Andrea del Cisne declaro ser autora del presente trabajo de titulación: Análisis bibliométrico de los sistemas de gestión de la calidad-TQM como herramienta de mejora continua en el contexto empresarial año 1990-2019., de la Titulación de Ingeniero en Administración de Empresas, siendo Laura Magali Chamba Rueda, Mgtr. directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f).....

Autora: Coronel Cabrera, Andrea del Cisne

Cédula: 1105904211

DEDICATORIA

A mis padres, ya que son mi pilar fundamental, por el apoyo brindado en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por confiar en mí, ya que sin su ayuda no lo hubiera logrado, por enseñarme valores, principios, perseverancia y empeño en las metas que me propongo, todo ello de una forma desinteresada y lleno de amor.

A mi hermana Johanna, por estar siempre presente, acompañándome, y por el apoyo moral que me ha brindado a lo largo de mi vida.

A mi esposo Yordy, quien formo parte de mi sacrificio, por el cariño que me ha brindado, por su apoyo en mis estudios hasta terminar con éxito y alentándome a llegar a la meta.

A mi amada hija Yesly Saraih, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis sobrinos que por medio de su alegría me motivaron a seguir adelante.

A mi familia en general, que me han brindado su apoyo moral, y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A todas las personas que me guiaron con sus enseñanzas y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y nos impartieron de conocimientos.

Andrea Coronel

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme ayudado y brindado sabiduría en cada paso de esta investigación, facilitando y abriendo caminos para llegar a cumplir mis objetivos planteados.

A mis padres por haberme brindado la oportunidad de estudiar una carrera en la Universidad Técnica Particular de Loja, por su esfuerzo, dedicación y entera confianza.

A mi Padre bello, quien me ha enseñado con su trabajo a valorar su esfuerzo y sacrificio, por darme la pauta para poder realizarme en mis estudios y mi vida. Gracias porque a través del camino de la vida me ha brindado su amor incondicional, por sus consejos sabios, el cual me ha ayudado a ser la persona que soy, ha sido la base que me ha hecho cada vez más fuerte, y me ha hecho alcanzar cada una de mis metas.

A mi madre, gracias porque siempre ha estado en el momento preciso por extenderme su mano, por convertir los malos pasos en momentos de reflexión, ya que con su demostración de madre ejemplar me ha enseñado a no fallecer, ni rendirme ante nada y ha sabido siempre impulsarme por el camino del bien con sus sabios consejos.

Agradezco a mi directora de trabajo de titulación Mgtr. Laura Magali Chamba Rueda, por su generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia en un marco de confianza, afecto y amistad al guiarme con sus conocimientos y enseñanzas en la realización de mi tesis.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
CAPITULO I	5
MARCO TEÓRICO	5
1.1. Sistema de Gestión de la Calidad Total	6
1.1.1. Evolución de los Sistemas de Gestión de la Calidad Total.....	7
1.1.2. Importancia de Gestión de la Calidad en el sector empresarial.....	9
1.1.3. Modelos de Gestión de la Calidad	11
1.1.3.1. Modelo Deming: 2008:.....	13
1.1.3.2. Modelo Malcom Baldrige:	14
1.1.3.3. Modelo EFQM.....	15
1.1.3.4. Modelo Iberoamericano.....	17
1.1.4. Herramientas de Gestión de la Calidad.....	18
1.1.4.1. Herramientas de medición y control.....	19
1.1.4.2. Análisis y resolución de problemas	29
1.1.4.3. Herramientas de grupo y de ayuda a la creatividad.....	35
1.1.5. Normas Internacionales de Gestión de la Calidad	40
1.1.5.1. Normas ISO 9001: 2015	40
1.1.5.2. Norma ISO 10002: 2004	43
1.2. Análisis bibliométrico	44
1.2.1. Concepto	44
1.2.2. Características de la bibliometría	45
1.2.3. Artículos publicados en revistas científicas.....	46
1.2.4. Características de las publicaciones	47
1.2.4.1. Características básicas.....	47
1.2.4.2. Características de presentación de la revista	48

1.2.4.3. Características de gestión y política editorial.....	48
1.2.4.4. Características de contenido	49
1.2.5. Proceso del estudio bibliométrico.....	50
1.2.5.1. Plantear el objetivo de la investigación.....	50
1.2.5.2. Fuentes de información.....	51
1.2.5.3. Registro de información	51
1.2.5.4. Indicadores bibliométricos.	52
CAPITULO II	53
METODOLOGÍA	53
2.1. Tipo de investigación.....	54
2.2. Métodos de investigación	54
2.3. Diseño de la investigación	54
2.4. Población	56
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
2.5.1. Fuentes primarias.....	56
2.5.2. Fuentes secundarias	56
2.5.3. Técnicas de procesamiento de análisis de datos	56
CAPITULO III	58
RESULTADOS	58
3.1. Análisis bibliométrico	59
3.1.1. Proceso de selección de artículos.....	59
3.1.2. Características de las revistas y artículos.	60
3.1.3. ¿Qué es productividad?.....	60
3.1.3.1. Productividad Autoral.....	61
3.1.3.2. Productividad por país.....	65
3.1.3.3. Productividad por nombre de revista.....	67
3.1.3.4. Productividad por palabras claves.....	71
3.1.3.5. Productividad por Área temática	75
3.1.4. Análisis de los artículos.....	76
3.1.4.1. Gestión de la calidad total.....	77
3.1.4.2. Rendimiento y gestión de la calidad.....	77
3.1.4.3. ISO 9001 y gestión de la calidad.	78
3.1.4.4. Modelo de excelencia y gestión de la calidad.	78
3.1.4.5. Desempeño organizacional y gestión de la calidad.....	79

3.1.4.6. Liderazgo y gestión de la calidad.	79
3.1.4.7. Desempeño de la empresa y gestión de calidad.	80
3.1.4.8. Excelencia empresarial y gestión de calidad.....	80
3.1.4.9. Desempeño de negocios y gestión de calidad.	81
3.1.4.10. Recursos humanos y gestión de calidad.	81
3.1.4.11. Gestión del conocimiento y gestión de la calidad.	82
3.1.4.12. Satisfacción del cliente y gestión de la calidad.	82
3.1.4.13. Mejora continua y gestión de la calidad.	83
3.1.4.14. Desarrollo sostenible y gestión de la calidad.....	84
3.1.4.15. Rendimiento financiero y gestión de la calidad.....	84
3.1.4.16. Desempeño financiero y gestión de la calidad.	84
3.1.4.17. Competitividad y gestión de la calidad.	85
3.1.4.18. Innovación y gestión de la calidad	86
3.1.5. Discusión de los artículos	86
3.1.5.1. Rendimiento y gestión de la calidad.	87
3.1.5.2. ISO 9001 y gestión de la calidad.	87
3.1.5.3. Modelo de excelencia y gestión de la calidad.	88
3.1.5.4. Desempeño organizacional y gestión de calidad.....	88
3.1.5.5. Liderazgo y gestión de la calidad.	89
3.1.5.6. Desempeño de la empresa y gestión de la calidad.....	89
3.1.5.7. Excelencia empresarial y gestión de la calidad.....	90
3.1.5.8. Desempeño de negocios y gestión de la calidad.	90
3.1.5.9. Recursos humanos y gestión de la calidad.	91
3.1.5.10. Gestión del conocimiento y gestión de la calidad.	91
3.1.5.11. Satisfacción del cliente y gestión de la calidad.....	92
3.1.5.12. Mejora continua y gestión de la calidad.	92
3.1.5.13. Desarrollo sostenible y gestión de la calidad.....	93
3.1.5.14. Rendimiento financiero y gestión de la calidad.....	93
3.1.5.15. Desempeño financiero y gestión de la calidad.	94
3.1.5.16. Competitividad y gestión de la calidad.	94
3.1.5.17. Innovación y gestión de la calidad.	95
3.2. Propuesta	99
3.2.1. Introducción.	99
3.2.2. Objetivos.....	100

3.2.2.1. Objetivo general.....	100
3.2.2.2. Objetivo específico.....	100
3.2.3. Metodología	101
3.2.4. Estrategias para implantación del Modelo propuesto.....	102
CONCLUSIONES.....	105
RECOMENDACIONES.....	106
BIBLIOGRAFÍA.....	107
ANEXOS	114

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descriptores del Ciclo Deming	13
Tabla 2. Fundamentos del Modelo de Baldrige	14
Tabla 3. Fundamentos del Modelo EFQM.....	16
Tabla 4. Hoja de registro de datos	22
Tabla 5. Matriz calificación – criterios.....	32
Tabla 6. Características de las necesidades del investigador	49
Tabla 7. Autores de artículos publicados sobre Gestión de la Calidad Total	61
Tabla 8. Productividad por país.....	65
Tabla 9. Revistas con publicaciones de Gestión de Calidad Total	67
Tabla 10. Palabras claves.....	71
Tabla 11. Área temática revisados con publicaciones de Gestión de Calidad Total	75
Tabla 12. Resumen de análisis de productividad.	75
Tabla 13. Sectores y líneas de investigación.	96
Tabla 14. Sectores y líneas de investigación.	101
Tabla 15. Etapas para implantación del Modelo propuesto.	102
Tabla 16. Presupuesto Modelo de gestión.	104

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Criterios Baldrige para la calidad.....	15
Figura 2. Diagrama de Pareto	19
Figura 3. Grafica de control.....	20
Figura 4. Histograma.....	23
Figura 5. Diagrama de correlación	24
Figura 6. Pérdida de función del costo de calidad	25
Figura 7. Encuesta para evaluar la calidad de un producto.....	26
Figura 8. Análisis de tendencias	28
Figura 9. Evaluación de 360°	29
Figura 10. Diagrama de flujo	30
Figura 11. Diagrama causa y efecto.....	31
Figura 12. Matriz FODA	34
Figura 13. Casa de Calidad o QFD	35
Figura 14. Lluvia de ideas	36
Figura 15. Ciclo de Benchmarking	37
Figura 16. Benchmarking	38
Figura 17. Ciclo del círculo de la calidad.....	39
Figura 18. Enfoque de procesos de la Norma ISO 9001:2015	43
Figura 19. Diseño de investigación.	55
Figura 20. Número de revistas por número de artículos publicados en el tema de la gestión de calidad.	59
Figura 21. Directrices de modelos de gestión de calidad.	101

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo analizar la producción científica sobre calidad total empresarial; utilizando como metodología el estudio bibliométrico de los artículos durante el periodo 1990-2019, empleando un estudio cuantitativo, descriptivo y retrospectivo aplicando herramientas e instrumentos en la revisión documental y digital de los 774 artículos científicos que se encontraron en la base de datos Scopus. Posteriormente se calcularon los indicadores de productividad de autores, países, palabras claves, revistas y área temática para poder comprender la evolución de esta área de estudio.

El análisis demuestra gran interés en investigaciones sobre implementaciones de sistemas de calidad basados en metodologías que han recibido poca atención en la mejora continua del sector empresarial, debiendo potenciarse temáticas como: liderazgo, clientes, mejora continua, entre otras.

El estudio concluye con una examinación sobre futuras líneas de investigación de alto potencial que mantienen al gestionar la calidad total en las empresas logrando desarrollar eficientemente la innovación, gestión del conocimiento, entre el grupo de interés con el propósito de crear políticas que permitan obtener un aumento gradual y constante de la calidad de las empresas.

PALABRAS CLAVES: Total Quality Management, TQM, calidad total, bibliometria, gestión de calidad, sector comercial, empresas.

ABSTRACT

This research aims to analyze the scientific production on the total business quality; Use as a bibliometric study of articles during the period 1990-2019, use of a quantitative, descriptive and retrospective study applying tools and instruments in the documentary and digital review of the 774 articles found in the Scopus bibliographic database. Subsequently, the productivity indicators of the authors, the countries, the keywords, the journals and the thematic area can be calculated in order to understand the evolution of this area of study.

The analysis shows great interest in research on implementations of quality systems in methodologies that have received little attention in the continuous improvement of the business sector, and should enhance the topics such as leadership, customers, continuous improvement, among others.

The study concludes with an examination on the future lines of high potential research that sustain the management of total quality in companies that can be efficient in knowledge management, among the interest group in order to create policies that the capacity for a gradual and constant increase in the quality of companies.

KEY WORDS: Total Quality Management, TQM, Total Quality, bibliometrics, quality management, commercial sector, companies.

INTRODUCCIÓN

En la década de los ochenta, se da origen a la gestión de la calidad como disciplina, convirtiéndose en un pilar indiscutible de la gestión empresarial, orientada a determinar un sistema de dirección eficiente que conlleve a óptimos procesos de calidad.

El TQM (Total Quality Management) es una estrategia que se enfoca en la calidad total garantizando los procesos y sistemas organizacionales, según la definición de Paz & Gómez (2012) manifiesta que “El TQM se focaliza en las necesidades del cliente y en la mejora continua de los procesos, sea operacional, administrativo o interdepartamental, es continuamente definido y mejorado” (Paz & Gomez, 2012, pág. 3)

La presente investigación tiene como objetivo realizar un análisis bibliométrico de sistemas de gestión de calidad TQM, como herramienta de mejora continua en el contexto empresarial, con el fin de establecer documentos y resultados, los mismos que sirvan al entorno empresarial para implementar estrategias de mejora que garanticen la sostenibilidad de las empresas.

Con base al objetivo general se plantea analizar la producción científica sobre gestión de calidad total, publicados en la base de datos bibliográfica Scopus, en el período de 1990 a 2019, por lo que se realizó un estudio cuantitativo aplicando herramientas e instrumentos en la revisión documental y digital de los 774 artículos científicos, para su análisis se consideró: número de artículos por año, autores, referencias y revistas.

El capítulo I, consiste en la fundamentación teórica de los inicios, evolución e importancia de los sistemas de gestión de calidad de la misma manera se conceptualiza el análisis bibliométrico conjuntamente con sus características y procesos de estudio, seguidamente se realiza un análisis de las normas ISO de los sistemas de gestión de calidad total.

El capítulo II, se realiza el marco metodológico puntualizando el tipo de estudio, métodos, técnicas utilizadas y recolección de datos.

Se utilizó el método descriptivo, bibliográfico y analítico, analizando las fuentes de carácter digitales de revistas científicas con un enfoque de gestión de calidad en el contexto empresarial desde la base electrónica de Scopus, con las temáticas principales de Calidad

Total, Total Quality Management y TQM, a su vez se utilizó la herramienta informática de Excel.

El Capítulo III, consistió en el análisis e interpretación de resultados del estudio bibliométrico de los sistemas de gestión de calidad, desarrollando un estudio de los subtemas principales de los cuales posteriormente se desarrolló un análisis reconociendo la problemática y las debidas conclusiones para luego realizar la propuesta en bases a futuras líneas de investigación basadas en (TQM), al final del trabajo después de analizar cada punto expuesto en la propuesta se presenta las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I
MARCO TEÓRICO

1.1. Sistema de Gestión de la Calidad Total

Se acepta la definición de la gestión de la calidad total como “La administración de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustentan en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (*American Society for Quality Control*) siendo su base principal la norma internacional ISO 9000.

La principal característica de la gestión u administración de la calidad total denominado TQM (*Total Quality Management*) es la forma de prevenir las dificultades antes de que sucedan, este a la vez crea un sistema que suple las necesidades y requerimientos del cliente. Este proceso requiere que su personal tenga un rol específico con interacción dentro y fuera de la organización, ampliando los límites de análisis. (*Carro y González, 2012*)

La Gestión de Calidad Total se interpreta como un recurso estratégico de las empresas para obtener ventajas competitivas siguiendo una metodología descriptiva, explicativa y predictiva, convertida en una teoría de la práctica, prescribiendo los comportamientos adecuados para alcanzar los mejores resultados y desempeños empresariales.

Para que una organización funcione con rapidez y eficacia, tiene que administrar todas las numerosas actividades empresariales con la utilización de recursos, para que sus resultados se puedan considerar como un proceso, es pertinente seguir las diferentes estrategias en la gestión de calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es ofrecer y mejorar el producto a los clientes según la definición de Juárez y Carrión (2009), manifiesta:

Que es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo. (p. 12)

Sin embargo (SGC) es un conjunto formado por la estructura organizativa, estos procedimientos, procesos y recursos son necesarios para asegurarse de que todos los

productos y servicios suministrados satisfacen las necesidades, así como las expectativas de los clientes.

En conclusión, según Gualpa (2015) señala que “la principal ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción” (p. 53).

1.1.1. Evolución de los Sistemas de Gestión de la Calidad Total

Según Cuenca (2010) considera la calidad es un concepto acogido en las primeras décadas del siglo XX en donde se comenzó a medir y cuantificar el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa, esto surgió mediante un proceso, donde ha ido tomando renombre convirtiéndose en lo que hoy conocemos como calidad total o de excelencia en las esferas mundiales de la economía y la sociedad.

Algunos autores definen la calidad como:

- “Cumplir con los requisitos. El consumidor es la parte fundamental de la actividad productiva” (Deming, 1989).
- “La calidad es la adecuación de uso de un producto” (Juran y Gryna, 1993)
- “El grado en que un producto cumplía con las especificaciones técnicas que se le habían establecido cuando fue diseñado” (Crosby, 1979)
- “Grado predecible de uniformidad y confiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado” (Kotler, 1988)
- “Es el conjunto de propiedades o características que definen su aptitud para satisfacer necesidades establecidas” (Yamaguchi, 1989)
- “Es el resultado total de las características del producto o servicio, que en sí satisface las esperanzas del cliente”. (Feigenbaum, 1991)

Para ello Cuatrecasas, (2010) señala que la calidad es una definición totalizada y comprensible.

Se supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. La competitividad exigirá, además, que todo aquello se logre con rapidez y al mínimo costo. (p. 17)

Bajos estas definiciones se debe agregar los valores morales como la honestidad, el amor, la responsabilidad, la solidaridad, entre otros, para que la atención al cliente sea como su palabra lo dice de calidad, esto no solo se encontrará vinculado con el servicio sino también la institución será parte y juez de su credibilidad.

La evolución histórica del concepto de calidad ha sufrido innumerables cambios como se expone en la siguiente tabla:

Tabla 2. Evolución de la calidad

Etapa	Concepto	Finalidad
Artisanal (1920)	Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer al cliente • Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho • Crear un producto único
Revolución industrial (1930)	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (producción con calidad)	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer una gran demanda de bienes • Obtener beneficios
Segunda Guerra Mundial (1930-1949)	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (eficacia+plazo=calidad)	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso
Posguerra (Japón) (1950-1979)	Hacer las cosas bien a la primera	<ul style="list-style-type: none"> • Minimizar costos mediante la calidad • Satisfacer al cliente • Ser competitivo
Posguerra (resto del mundo) Década de los 80	Producir, cuanto más mejor	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer la gran demanda de bienes causa por la guerra
Control de calidad (1990)	Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer las necesidades técnicas del producto
Aseguramiento de la calidad (1990)	Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer al cliente • Prevenir errores • Reducir costos • Ser competitivo
Calidad total (1990)	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer tanto al cliente externo como interno • Ser altamente competitivo • Mejora continua

Fuente: (James, 2000)

Elaborado por: la Autora

Es así como evoluciona la gestión de calidad total y el mejoramiento continuo para determinar las herramientas necesarias de confrontación a los problemas de productos o servicios de mala calidad, por lo tanto, el propósito a largo de los años ha sido conseguir, mantener y mejorar la calidad mediante las estrategias para alcanzar las metas de calidad en el mantenimiento de objetivos. Es así como el sistema de calidad se enfoca en la calidad de producción en conjunto con la transformación del servicio del personal considerando la parte humanitaria constituyendo a la organización como un todo.

1.1.2. Importancia de Gestión de la Calidad en el sector empresarial

Según Gómez (2010) considera que el buen funcionamiento en el sector empresarial debe cumplir con algunos requisitos que los señala a continuación:

La calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.

Particularmente, de acuerdo con Carro y González (2012) la calidad incide en el sector empresarial de cuatro formas:

- 1) Costos y participación del mercado, así el poner énfasis en la mejora de la calidad del producto o servicio conllevan al superarse dentro del mercado y por ende ahorro en los costos por falencias y devoluciones.
- 2) Prestigio de la Organización, la percepción del cliente acerca del producto o servicio será imprescindible para determinar la calidad de las innovaciones.
- 3) Responsabilidad por los productos, tendrá que preveer la empresa la calidad del producto puesto que los daños u fallas deben ser resueltos en costos monetarios e inclusive legales y por ende costosos arreglos de garantía y un prestigio que no evitará la liquidación de la organización.
- 4) Implicaciones internacionales en este momento de globalización, la calidad es un asunto internacional. Tanto para una compañía como para un país. En la competencia efectiva dentro de la economía global, sus productos deben cumplir con las expectativas de calidad y precio. (p.6)

La calidad del producto y servicio es la llave del futuro de una empresa, así la importancia de la gestión de la calidad total reconoce el papel estratégico de la calidad como *Total Quality Management* (TQM), de esta metodología se logrará que la empresa sea competente mediante la implementación de mejoras para proporcionar la satisfacción del cliente, y por otro lado disminuir el tiempo empleado corrigiendo errores y así alcanzar una posición inmejorable.

Los Sistemas de Gestión de calidad para el sector empresarial, no sólo se lo ejerce en la determinación del desempeño, su importancia radica en las correcciones de acción convenientes para la empresa.

De acuerdo a Andrade, (2012) manifiesta:

Que los SGC generan múltiples beneficios tales como: tener mayor productividad, fidelidad de los clientes y también garantiza un espacio de mercado para la organización. Ante la apertura de mercados, las organizaciones aspiran tener una ventaja que les permita ser más competitiva, en esto interviene el precio, la satisfacción del cliente en poco tiempo y la calidad. (p. 27)

El mejoramiento de la calidad se gerencia desde la administración superior en cuyo proceso va aumentando, la productividad y la satisfacción del cliente, estos cambios se dan realizando gastos adicionales pero necesarios, es así que el proceso del Sistema de Gestión de Calidad da como resultado la disminución de los defectos de la empresa, produciendo unidades de calidad.

De acuerdo a Juran y Gryna, (1993) definen los grupos de interés para los cuales el sistema de gestión de calidad establece el proceso de mejoramiento de calidad en la empresa:

Clientes: personas que reciben y disfrutan de los resultados o procesos de organización.

Proveedores: son otras empresas que proveen de materia prima e insumos necesarios en los procesos desarrollados en una organización.

Accionistas: son las personas que lucran con aquello que es producto u ofertado en el mercado.

Colaboradores: son clientes internos: cada trabajador está suministrando o recibiendo un servicio o producto de otro trabajador.

Sociedad: es el entorno físico en el que una empresa se encuentra insertada. (p. 28)

De acuerdo a lo expuesto la gestión de calidad necesita adoptar procesos para equilibrar estos grupos de interés, es así que en esta medida se alcanza mayor productividad. Por lo tanto, los SGC traen sus ventajas, para las empresas cuya importancia radica en ser una herramienta para ser más competitiva, esto no solo se logra desde el mejoramiento del

producto, sino también la buena calidad de vida laboral, lo que crea organizaciones estables.

La calidad ha dejado de tener una visión tradicional y exprimidora de los grupos de interés a pasar en una herramienta de seducción del cliente, en donde se toma al cliente en cuenta hacia la búsqueda de la típica frase “bueno, bonito y barato” definiendo sería la calidad/binomio/precio, creando una empresa con decisión de mercados plenos de múltiples y atractivas ofertas. Así lo corrobora ICONTEC, (2009) al manifestar que:

La implementación del SGC no está diseñada para aumentar el número de colaboradores o realización documentación abundante ya que la organización cuenta con una estructura de gestión que va a ser utilizada como base para la construcción del sistema de gestión de calidad. (p. 13)

En análisis a lo expuesto, la importancia de los Sistemas de Gestión de Calidad en el plano empresarial, se encuentra en la proporción e implantación de herramientas y acciones para la prevención de defectos o problemas convirtiéndolas en preventivas y correctivas de los mismos. En este proceso se incluyen los recursos humanos y materiales, así como las responsabilidades del personal, todo ello organizado adecuadamente para cumplir los objetivos de la empresa. En el mejoramiento de la calidad se traduce en los beneficios obtenidos a partir de la excelencia y la satisfacción de los clientes, mediante reducción de costo, presencia y permanencia en el mercado, además de generación de empleos dando bienestar a la empresa y a la sociedad, como empresas de responsabilidad social y económica. Los SGC no solo se destinan a grandes empresas, sino que es aplicable en compañías de todos los tamaños y a todos los aspectos de la gestión (actividades de comercialización, de ventas, de servicios y financieras)

1.1.3. Modelos de Gestión de la Calidad

De acuerdo a James (2000), la gestión de calidad se define:

Como uno de los medios que las organizaciones pueden proporcionar una participación de sus empleados, satisfacción a los clientes e igual de importante, competitividad en la organización. Enfatiza la comprensión de la variación, la importancia de la medición y el diagnóstico, el rol del cliente y el compromiso de los empleados a todos los niveles de la organización en la búsqueda de la mejora continua. (p. 183)

Para el análisis del sistema de gestión de calidad es importante diferenciar entre normas y modelos de calidad, para lo que se plantean los siguientes conceptos:

Norma de calidad: Una norma de calidad es un papel, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido (nacional o internacional), que se proporciona para un uso común y repetido, una serie de reglas, directrices o características para las actividades de calidad o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en el contexto de la calidad. Las principales organizaciones internacionales, emisoras de normas de calidad son: ISO (Organización Internacional de Estándares)

Modelos de calidad: están basados en criterios o principios de gestión, que sirven a la alta dirección para establecer una visión directiva y de conjunto que aporta coherencia y unidad a todas las actividades de la organización. Así mismo su autoevaluación permite identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora. Por lo tanto, los modelos de calidad están basados en los requisitos y directrices de actuación que indican las Normas ISO.

La globalización de mercados establece la exigencia y el mantener la decisión de los clientes en la preferencia del producto, la satisfacción del usuario creará el entorno competitivo y la supervivencia de la organización, tal como lo señala Fleitman, (2005)

Un modelo de Gestión de Calidad consiste en reunir todas las actividades y funciones en forma tal que ninguna de ellas esté subordinada a las otras y que cada se planee, controle y ejecute de un modo formal y sistemático. (p. 16)

Así también, Fleitman (2005), considera que el objetivo principal es que las empresas desarrollen sistemáticamente productos, bienes y servicios de mejor calidad y cumplan con las necesidades de los clientes, así como también la misión de donde se obtenga resultados hacia la competitividad y calidad a nivel mundial.

Para tener el éxito de la empresa depende de los altos ejecutivos y su compromiso por fomentar la cultura de calidad de empresa, el servicio al cliente en su máxima expresión, la constancia y la perseverancia con el propósito de mejorar los productos y servicios, indagar y proponer actividades innovadoras para la efectividad de la cadena de valor, y finalmente establecer la implementación de los procesos y sistemas que integren el modelo de calidad.

A continuación, se presenta varios modelos de gestión de calidad utilizados actualmente:

1.1.3.1. Modelo Deming: 2008:

La evaluación del modelo de Deming centra su objetivo en comprobar mediante la implementación del control de la calidad, en toda la organización, se obtengan óptimos resultados, por lo que no solo se enfoca en los resultados obtenidos por la organización, sino también en el procedimiento utilizado para conseguir los resultados, es decir se evalúa la efectividad en todas las actividades propias de la empresa y que los objetivos conseguidos se impongan en el futuro. (Membrado Martínez, 2008)

Este modelo fue mejorado por Edwards Deming quien propuso el ciclo PDCA lo que significa Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar) también conocido como el Circulo de Deming, con la utilización de cuatro pasos cíclicos y sistemáticos permite la corrección de imperfecciones, aumento de la eficacia y eficiencia, retroalimentación solución de riesgos potenciales o alistamiento de nuevas mejoras en el sistema.

Tabla 1. Descriptores del Ciclo Deming

Principio	Descripción
Plan (Planificación)	Proyectar actividades predispuestas a mejoras y establecerlas como objetivos a conseguir mediante opiniones de personas o grupo de personas o mejorar la tecnología mediante la ayuda de herramientas de planificación como: Herramientas para el desarrollo de productos y servicios seguros, las 5S (despliegue de la función de calidad), planificación avanzada de calidad, diagramas correlacionales, etc.
Do (Hacer)	Realizar In situ los cambios planificados o proyectados con las mejoras.
Check (Verificar o controlar)	Crea el periodo de prueba para verificar la funcionabilidad de la mejora implantada mediante herramientas de control tales como: Diagrama de Pareto (Curva 80%-20% concentración de esfuerzo en lo más importante), cuadros de mando (Modelo de Gestión), diagrama de Ishikawa (Localización de problemas), Análisis causa Raíz (Metodología de análisis de incidencias y establecimiento de acciones para la solución), etc.
Act (Actuar)	Finalizada la fase anterior se analizan los resultados y se comparan con los proyectados, si estos son los deseados será implantado definitivamente, si el resultado no es el deseado se implantará una nueva reforma y se inicia una vez más la primera fase del ciclo para su ajuste.

Fuente: (Andrade P. , 2017)

Elaborado por: La autora

1.1.3.2. Modelo Malcom Baldrige:

El modelo baldrige se crea a partir de la expedición del premio nacional de calidad Malcolm Baldrige, expedido por el Presidente de los Estados Unidos Ronald Reagan, en el año de 1987. El contexto histórico para la creación del modelo se enmarca en la invasión de productos japoneses de alta calidad en el mercado estadounidense; esta circunstancia hacía que los industriales norteamericanos se preocuparan por generar un cambio en la visión de los consumidores sobre la calidad de la producción del mencionado país.

Este modelo evalúa y planifica el mejoramiento continuo de la gestión de calidad, y básicamente actúa sobre el liderazgo, aprendizaje organizativo, participación del personal, rapidez en las respuestas, calidad en el diseño y prevención, visión a un futuro, gestión basada en los hechos, responsabilidad social. (Educación y comunicación, 2013)

Tabla 2. Fundamentos del Modelo de Baldrige

Principio	Valores fundamentales	Asunciones teóricas
Liderazgo	Liderazgo visionario	Administración de calidad. Teoría de los recursos humanos
Planeación estratégica	Orientación en los resultados y en la creación de valor. Visión de futuro	Teoría del sistema. Administración de calidad
Enfoque hacia el cliente y el mercado	Educación centrada en el aprendizaje	Administración de calidad
Medición, análisis y gestión del conocimiento	Administración sobre la base de realidades	Teoría de sistemas, Administración científica. Administración de la calidad
Orientación en el personal	Aprendizaje personal y organizacional	Aprendizaje organizacional. Relaciones humanas
Administración de procesos	Administración para la innovación	Administración de la calidad. Administración científica Teoría de sistemas

Fuente: (Valenzuela y Rosas, 2013)

Elaborado por: Andrea Coronel

Así mismo Valenzuela y Rosas (2013) este modelo ha sido el “principal catalizador de la transformación de los negocios en los Estados Unidos, al estimular el incremento del conocimiento sobre los métodos de mejora de la calidad”.

Para apreciar la interacción entre los procesos de una organización y el enfoque del modelo Baldrige para el mejor resultado en el desempeño organizacional, se lo representa así:

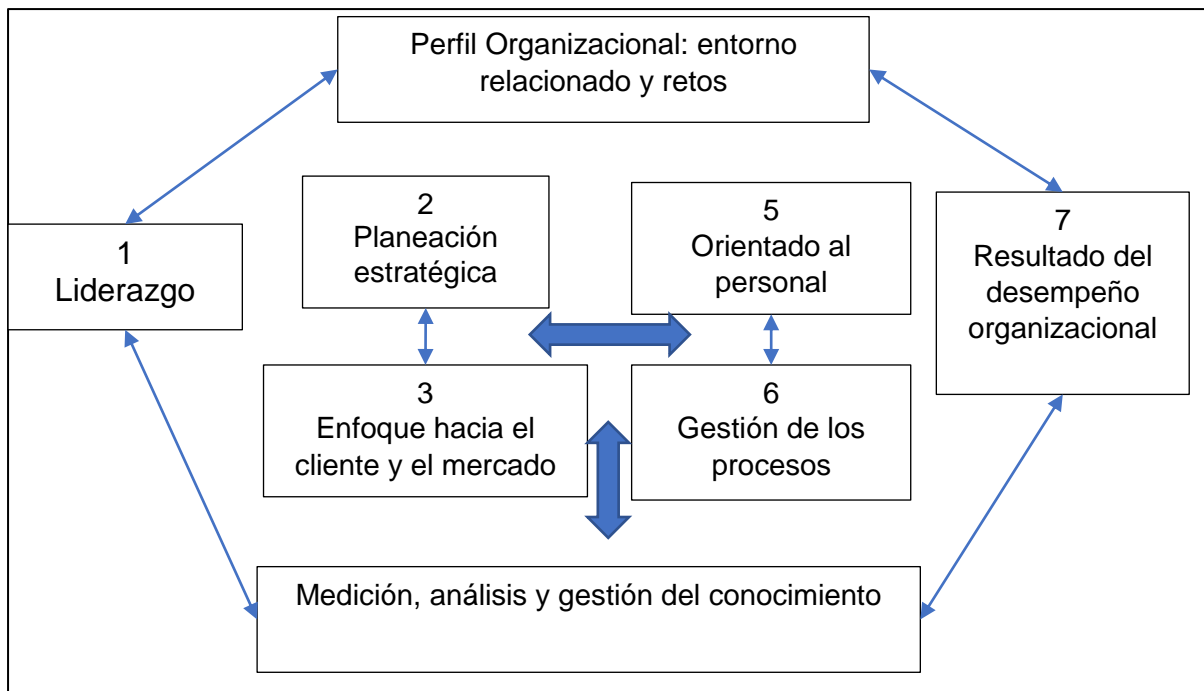


Figura 1. Criterios Baldrige para la calidad

Fuente: (Valenzuela y Rosas, 2013)

Elaborado por: La autora

1.1.3.3. Modelo EFQM

Se caracteriza por la creación de equipos de liderazgo que actúa sobre factores habilitadores para generar procesos, los cuales entreguen como resultado la mejora en las personas de la organización, en los clientes y en la sociedad en general. (Borja y Jijón, 2014)

Este modelo nace como una respuesta Europea a la nueva corriente de calidad total que se iba extendiendo alrededor del mundo, por lo que en 1988 los presidentes de 14 importantes compañías europeas se reunieron en Bruselas con el fin de crear la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM). (Sánchez y Granero, 2015)

El Modelo EFQM de excelencia es “un instrumento práctico que ayuda a las organizaciones a establecer un sistema de gestión apropiado, midiendo en qué punto se encuentran dentro del camino hacia la excelencia, identificando posibles carencias de la organización y definiendo acciones de mejora” (García G. , 2013).

De acuerdo con Sánchez y Granero (2015) el modelo EFQM se basa sobre la siguiente premisa:

Los resultados son excelentes en el rendimiento general de una organización, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa se logran mediante un Liderazgo que dirija e impulse la Política y Estrategia, que se hará realidad a través de las personas de la Organización, las Alianzas y Recursos y los procesos.

El modelo EFQM de Excelencia se basa en principios también denominados conceptos fundamentales de la excelencia. Según la European Foundation Quality Management son ocho los fundamentos de la excelencia, éstos se describen a continuación:

Tabla 3. Fundamentos del Modelo EFQM

Concepto	Descripción
Orientación a los resultados	La excelencia depende del equilibrio y la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés relevantes para la organización (las personas que trabajan en ella, los clientes, proveedores y la sociedad en general, así como todos los que tienen intereses económicos en la organización)
Orientación al cliente	El cliente es el árbitro final de la calidad del producto y del servicio, así como de la fidelidad del cliente. El mejor modo de optimizar la fidelidad y retención del cliente y el incremento de la cuota de mercado es mediante una orientación clara hacia las necesidades de los clientes actuales y potenciales.
Liderazgo y constancia en los objetivos	El comportamiento de los líderes de una organización suscita en ella claridad y unidad en los objetivos, así como un entorno que permite a la organización y las personas que la integran alcanzar la excelencia.
Gestión por procesos y hechos	Las organizaciones actúan de manera más efectiva cuando todas sus actividades interrelacionadas se comprenden y gestionan de manera sistemática, y las decisiones relativas a las operaciones en vigor y las mejoras planificadas se adoptan a partir de información fiable que incluye las percepciones de todos sus grupos de interés.
Desarrollo e implicación de las personas	El potencial de cada una de las personas de la organización aflora mejor porque existen valores compartidos y una cultura de confianza y asunción de responsabilidades que fomentan la implicación de todos.
Aprendizaje, innovación y mejora continuos	Las organizaciones alcanzan su máximo rendimiento cuando gestionan y comparten su conocimiento dentro de una cultura general de aprendizaje, innovación y mejora continuos.
Desarrollo de alianzas	La organización trabaja de un modo más efectivo cuando establece con sus socios unas relaciones mutuamente beneficiosas basadas en la confianza, en compartir el conocimiento y en la integración.
Responsabilidad Social	El mejor modo de servir a los intereses a largo plazo de la organización y las personas que la integran es adoptar un enfoque ético, superando las expectativas y la normativa de la comunidad en su conjunto.

Fuente: (European Foundation Quality Management, 2014)

Elaborado por: La autora

Así según Maderuelo (2016) para que la aplicación del modelo sea eficaz y consiga los objetivos con los que se afronta, estos principios deben ser asumidos totalmente por los directivos de la organización, de lo contrario su aplicación carecerá de sentido. (p.45)

1.1.3.4. Modelo Iberoamericano

Es uno de los modelos más recientes, creado en 1999 por la **Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad (FUNDIBEQ)**. Éste se basa en el modelo EFQM, por lo que entre ambos enfoques existen muy pocas diferencias.

El modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión puede ser el nexo común entre organizaciones iberoamericanas con experiencias exitosas en la implantación de modelos de excelencia en la gestión. Este modelo se introduce la autoevaluación como un método que, en el menor tiempo y con el menor costo, introduce a la organización en un sistema de mejora continua. Por lo cual ofrece la posibilidad de contar con un referente común entre los países iberoamericanos lo que ayudará a la coordinación en el área iberoamericana.

De acuerdo al Modelo Iberoamericano de Excelencia (MIE) explica, “la existencia e importancia de los conceptos son la base para alcanzar la excelencia” (Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión para Administraciones Públicas, 2013, p. 5). El MIE también sostiene que para aprovechar al máximo los beneficios del modelo las organizaciones primero deben debatir si aceptan o no los conceptos que sustentan el modelo, ya que, si no se entienden y aceptan plenamente estos conceptos, es difícil progresar en la adopción del modelo (Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión para Administraciones Públicas, 2013).

El MIE plantea la evaluación de cinco procesos facilitadores y cuatro criterios de resultados (nueve criterios en total) con diferentes puntuaciones.

Procesos Facilitadores:

1. Liderazgo y Estilo de Gestión (140 puntos).
2. Estrategia (120 puntos).
3. Desarrollo de las Personas (120 puntos).
4. Recursos y Asociados (90 puntos).
5. Procesos y Clientes-Ciudadanos (130 puntos).

Criterios de Resultados:

6. Resultados de Clientes-Ciudadanos (110 puntos).
7. Resultados del Desarrollo de las Personas (90 puntos).
8. Resultados de Sociedad (90 puntos).
9. Resultados Globales (110 puntos).

Los Procesos Facilitadores cubren todo aquello que una organización hace y la forma en que lo hace. Los criterios de resultados cubren lo que una organización consigue. Los Resultados son el resultado de la gestión realizada

Finalmente, cada modelo de gestión trabaja dependiendo de las metas a alcanzar, sobre la calidad de acuerdo a sus estrategias obtendrá el éxito requerido, este tipo de modelos tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, la misma que ser implementada y documentada lo que permitirá controlar los diferentes procesos internos definidos en las actividades la empresa.

1.1.4. Herramientas de Gestión de la Calidad.

En el seguimiento de la calidad para el control y reducción de costos para la solución de problemas, existen herramientas básicas para la gestión de calidad como instrumentos de análisis fáciles de usar sin necesidad de matemáticas avanzadas por medio del análisis en un marco de la mejora continua.

Es conveniente realizar mediciones del proceso de mejora continua de la calidad, seleccionando en cada área o departamento los indicadores más adecuados; ya que de esta forma se pueden observar los progresos y establecer cursos de acción. Los indicadores son el mecanismo de diagnóstico y gestión que nos servirán de información para las herramientas de calidad y que ayudarán a saber qué áreas son las problemáticas y, de éste modo, poder enfocar los esfuerzos y los recursos hacia ellas. Ahora bien, los indicadores no deben de servir para encontrar culpables de los fallos cometidos; el liderazgo y la participación de todo el personal favorecerán el uso correcto de los indicadores. (Popplell y Wilsmith, 1993 pp. 14 y ss.)

Para analizar las herramientas de gestión de calidad las hemos dividido en tres grupos:

1. Herramientas de medición y control.
2. Análisis y resolución de problemas, y
3. De grupo y ayuda a la creatividad.

1.1.4.1. Herramientas de medición y control.

Según Serrano (2004) refiere “estas herramientas se caracterizan por dar información para poder observar y seleccionar los problemas y así, poder actuar de forma que se incremente el grado de acierto en la resolución de problemas para poder optimizar los costes”.

Diagrama de Pareto.- El Diagrama de Pareto es un histograma especial colocados en orden descendente para identificar los factores que más contribuyen un problema, mostrando los puntos defectuosos para darles prioridad. (Carro & González, 2012)

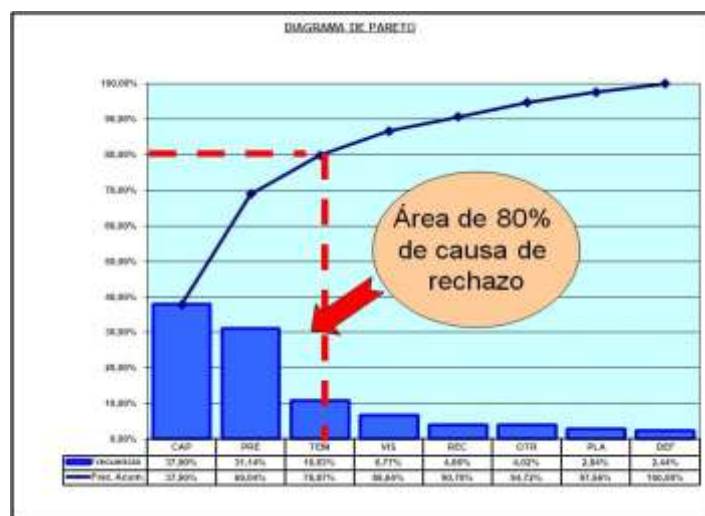


Figura 2. Diagrama de Pareto

Fuente: (Báez, 2016)

Elaborado por: La autora

El gráfico nos señala la regla del 80 – 20, señalando los defectos vitales y los muchos vitales, que quiere decir, el 20% de las causas ocasionan el 80% de los fenómenos. Aunque no siempre es 80-20, el diagrama es un método visual para identificar los problemas significativos y así atacarlo directamente y lograr la calidad del producto. (p. 31)

El uso del diagrama de Pareto también limita la tendencia de la gente a enfocarse en los problemas más recientes en lugar de los más importantes.

El procedimiento de elaboración sigue los siguientes pasos:

- Seleccionar el problema que se desea solucionar.
- Identificar los datos a recopilar.
- Preparar la tabla para recolectar los datos.

- Ordenar los datos en orden de frecuencia.
- Calcular los porcentajes acumulados.
- Dibujar los ejes: eje horizontal, de izquierda a derecha, en orden decreciente de frecuencia se colocan los factores; % a la derecha y a la izquierda el número de datos observados. En el eje x se muestran las categorías de no conformidades, defectos o elementos de interés.
- Dibujar las barras de acuerdo a su frecuencia.
- Graficar los porcentajes. Las barras más grandes representan los pocos problemas importantes. (Summers, 2016)

Gráficos de control. - La gráfica es una herramienta visual que sirve para medir si el proceso se encuentra dentro de los límites deseados. Existen varios tipos de gráficas entre las más utilizadas son las barras, lineales y de pastel. (Carro & González, 2012)



Figura 3. Grafica de control
Fuente: (SPC Group, 2014)
Elaborado por: (SPC Group, 2014)

Esta gráfica señala una línea central que muestra el promedio de los datos producidos. Tiene límites de control superiores e inferiores basados en cálculos estadísticos.

Las gráficas de control tienen dos funciones básicas:

Proporcionar una base económica para tomar una decisión. La información de una gráfica de control sirve para determinar la capacidad de un proceso.

Ayudan a identificar problemas en el proceso. La gráfica de control se puede utilizar para localizar e investigar las causas de la calidad inaceptable. Los gráficos de control mejoran el análisis de un proceso al mostrar cómo se está desempeñando. (Molina, 2013)

Entre las principales ventajas se toma en cuenta:

- Poder visualizar los números
- El lector capta la imagen completa
- Ocupa pocas palabras
- Es interesante verlas
- El contenido se puede entender fácilmente
- Son objetivas
- Son fáciles de hacer
- Facilita la demostración de comparaciones
- Son una forma de lenguaje universal
- Mejoran la presentación visual del contenido. (Ponce, 2015)

Hoja de recogida de datos. “La hoja de recogida de datos recopila la información necesaria para poder responder a las preguntas que se nos puedan plantear” (Ishikawa, 1982 p. 29). Por lo tanto, es un recurso para registrar datos según ocurren los eventos de una categoría colocando una marca a la misma. Después de una lista de eventos, el usuario de la hoja de verificación marca la cantidad de ocasiones que ocurre un evento.

Entre las funciones que se pueden utilizar podemos destacar las siguientes):

- Distribución de variables de los artículos producidos.
- Clasificación de artículos defectuosos.
- Localización de los defectos de las piezas.
- Causas de los defectos.
- Verificación de chequeo o tareas de mantenimiento. Kume, 1985b p. 21-30

Siempre haciendo fácil la recogida de datos y realizándola de forma que los datos puedan ser usados fácilmente y analizados automáticamente.

Tabla 4. Hoja de registro de datos

PRODUCTO: MUÑECAS NANCY VA A LA PLAYA							
EMPRESA: MUÑECAS PARA TODOS, S.L.							
FECHA DE INICIO: LUNES 24/04/18							
FECHA DE FIN: SÁBADO 29/04/18							
INSPECTOR/A: FRANCISCO RODRIGUEZ							
	Frecuencia						
Defecto	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Total
Pintura movida en los ojos	HHH II	III	HHH-HHH I	III	III	HHH III	36
Cabello mal cosido	II			I	III	II	8
Brazos mal encajados	III	HHH	HHH I	II	HHH-HHH III	III	32
Otros	III		I				4
Total	15	8	18	6	20	13	80

Fuente: (Fake, 2009)

Elaborado por: La autora

Cabe acotar que la hoja de recogida de datos es una herramienta manual, en donde se marca sobre la lectura realizadas en lugar de escribirlas, para estos propósitos son utilizados algunos formatos impresos, los objetivos más importantes de la hoja de control son:

- Investigar procesos de distribución.
- Artículos defectuosos.
- Causas de efectos. (Marchante, 2013).

Histograma. - De acuerdo a Kume, (1985) define:

El histograma es una representación gráfica de la variación de un conjunto de datos, que indica cómo se distribuyen los valores de una o varias características (variables) de los elementos de una muestra o población, obtenidos mediante un determinado proceso, mostrando el grado de variación del mismo. Se utiliza para la ordenación de datos y hechos que son utilizados en la medición de datos para poder seleccionar los problemas para su resolución y para la mejora de la calidad.

El histograma es como una radiografía del proceso en un momento determinado y puede suministrarnos varias características como:

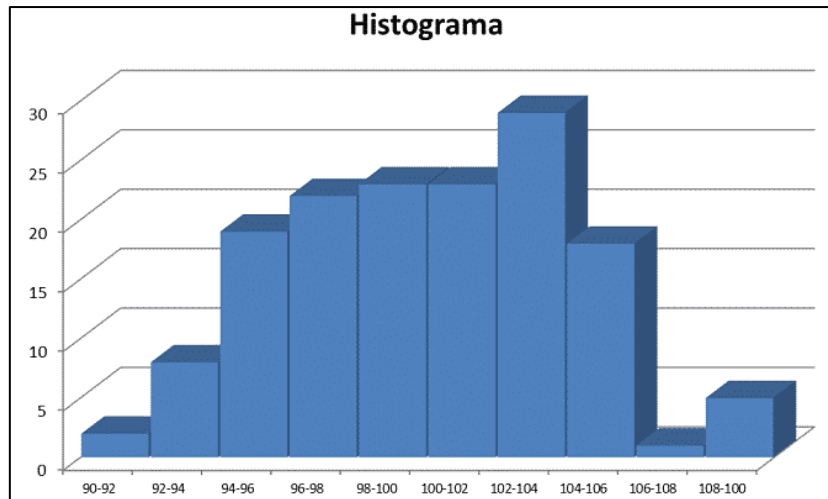


Figura 4. Histograma
Fuente: (Pérez C. , 2000)
Elaborado por: (Pérez C. , 2000)

Las características identificables incluyen simetría o, en caso de falta de ésta. Cuando una distribución no es simétrica, es considerada sesgada. Cuando está sesgada a la derecha, la mayoría de los datos se encuentran en el lado izquierdo y viceversa.

En los pasos para construir un histograma tenemos:

- Determinar los valores máximo y mínimo.
- Anote los valores en el renglón de más arriba, en orden ascendente de izquierda a derecha.
- Anotar múltiplos de cinco en la primera columna de la izquierda en orden ascendente de abajo hacia arriba.
- Colocar marcas en la columna apropiada comenzando por la parte inferior y ascendiendo en múltiplos de 5.
- Indicar el estándar. Esto ayuda a detectar las columnas que rebasan el estándar. (Ponce, 2015).

Diagrama de Scatter (Diagrama de dispersión o correlación). - Esta herramienta es utilizada por el círculo de control de calidad cuando desea establecer la relación entre una causa y el efecto o bien, la relación entre dos causas.

Generalmente el diagrama se usa cuando un grupo de personas o procedimientos están produciendo resultados con una amplia variación. El diagrama de dispersión puede mostrar si la correlación es positiva, un aumento de la variable x se relaciona con un aumento de la variable y; si es negativa, un aumento en la variable x se relaciona con una disminución en

la variable y; y si la correlación se acerca a cero, no hay relación lineal entre las variables. (Ponce, 2015)

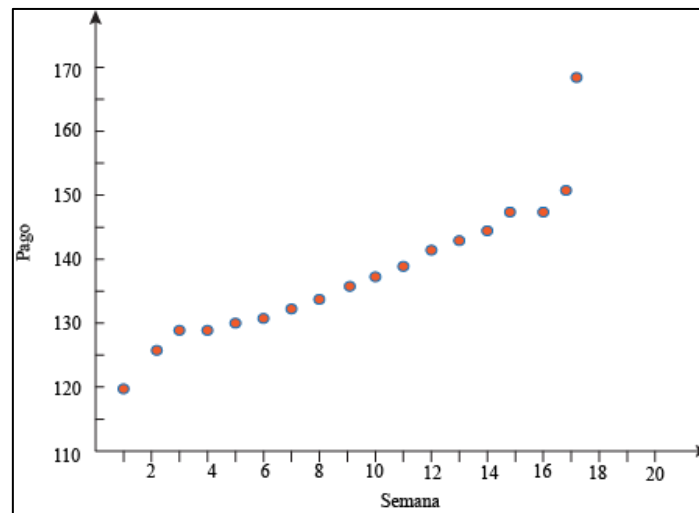


Figura 5. Diagrama de correlación

Fuente: (Báez, 2016)

Elaborado por: (Báez, 2016)

El proceso de elaboración de acuerdo con Borja & Jijón (2014) tenemos:

- Recolectar muestra de pares datos cuya relación se vaya a estudiar. Anotarlos en una hoja de datos.
- Trazar el eje vertical (efecto), graduarlo en orden descendente de valores.
- Trazar el eje horizontal (causa); graduarlo en orden ascendente de izquierda a derecha.
- Marcar los valores por pares. Si los valores se repiten, hacer círculos concéntricos, tantos como el número de veces que se repitan los valores.
- Representen los datos en una gráfica con el contenido de material como eje X y el alargamiento como eje Y.

La función de pérdida de Taguchi.- La función de pérdida se define como “una combinación de métodos estadísticos y de ingeniería para conseguir rápidas mejoras en costes y calidad, mediante la optimización del diseño de los productos y sus procesos de fabricación” (Taguchi, 1979). En su tesis de calidad sostenía que “la mayor parte de los problemas de calidad son el resultado de un diseño deficiente del producto y del proceso” (Taguchi, 1979).

La función de pérdida ofrece una forma de calcular la “pérdida de calidad” con respecto a los objetivos establecidos por la organización. La fórmula de esta herramienta es:

$$L(x) = k(x - N)^2$$

$L(x)$ = Función de pérdida de la calidad.

x = Valor de la característica de calidad (observado).

N = Valor nominal de la característica de calidad (Valor objetivo - meta).

k = Constante de proporcionalidad.

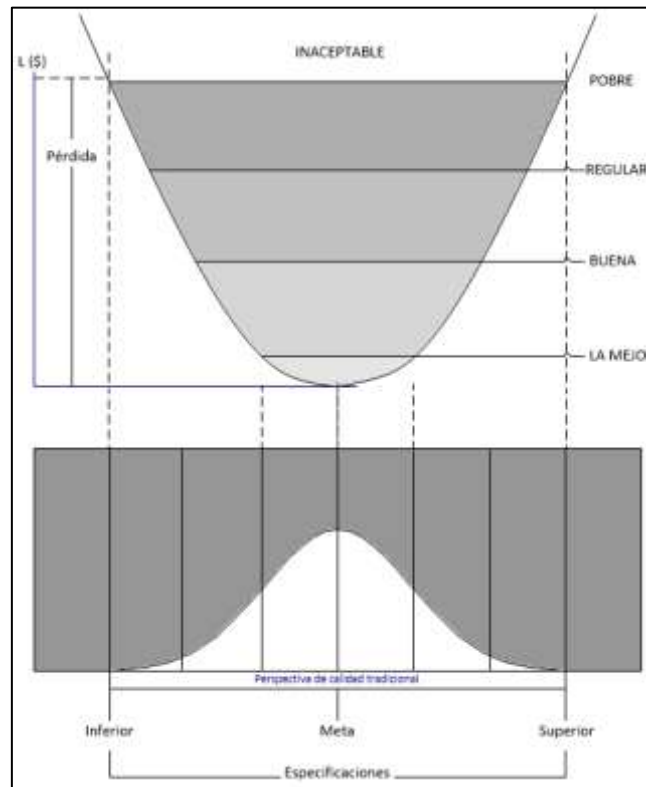


Figura 6. Pérdida de función del costo de calidad

Fuente: (González y González, 2008)

Elaborado por: (González y González, 2008)

La proporcionalidad es un factor que indica la relación constante entre las magnitudes costo de pérdida y desviación de la característica de calidad. De manera que para efectos de aplicación se hace necesario que la organización registre las pérdidas en función del costo de la calidad de las unidades según su desviación del valor objetivo.

Por lo tanto, si para una característica analizada, el valor L es de cero, significará que la calidad obtenida es la calidad deseada (nuestro objetivo). Si L es mayor que cero, entonces significa que nos estamos alejando del objetivo.

Así la pérdida para el control de la calidad en el diseño y fabricación de un producto todos los parámetros de este y de su proceso de fabricación deben estar controlados. Una desviación en estos parámetros supone una pérdida en la calidad, por ello debemos manejarnos en unos rangos donde el producto sea válido, es decir, poder fluctuar en rangos de acción donde dentro de los mismos el producto cumpla las características que se especifican. Para ello, puede ser importante definir cuáles son los parámetros clave donde se pueden dar con mayor facilidad las pérdidas de calidad, y tener más controlados estos parámetros clave.

Encuestas o cuestionarios. - La encuesta es una técnica de recolección de datos por medio de un cuestionario escrito organizado y estructurado para determinar falencias y criterios por parte del encuestado. Tal como lo señala Ortega, (1994).

La encuesta es un método de recogida de información mediante preguntas realizadas de distintas formas a las personas que disponen de la información deseada. Herramienta supe conocida que se puede utilizar para gran variedad de estudios, entre los cuales pueden ser para estimar los costes intangibles y satisfacción de los clientes (Jiménez y Nevado 2000). La información es un elemento esencial para la toma de decisiones, y una buena información permite a los directores de empresas saber, prever, seguir y controlar (p. 69).

Compañía Productora y Distribuidora "TOPTEN AAA"					
Modelo de Encuesta para Evaluar la CALIDAD DE UN PRODUCTO					
Jueves, 20 de Enero de 2011					
Buenos días, Somos de la Firma XY contratados para investigar la Calidad de algunos productos de "TOPTEN AAA", por los cual su información en estos momentos es muy valiosa					
1- Cómo Califica la CONCEPCION del producto?					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
2- Cómo Califica el DISEÑO del producto?					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
3- Cómo Califica los parámetros de CONFORMIDAD?					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					

Figura 7. Encuesta para evaluar la calidad de un producto

Fuente: (Carvajal, 2011)

Elaborado por : (Carvajal, 2011)

Análisis de tendencias. - “Consiste en confeccionar gráficos referentes a información diversa de la organización y comparar los niveles actuales con los del pasado” (Jiménez Nevado 2000).

El análisis de tendencias es un método exploratorio, por lo que siempre es necesario investigar más a fondo o articular la participación de expertos u otro tipo de información para encontrar mayor conocimiento hacia la innovación, ya que esto permite valorar el posible impacto de un hecho o cambio en el entorno, porque la mayoría de la información necesaria para captar nuevas ideas y nuevos resultados, está en el entorno. (Porter, 2002)

Vickers (1985) y González (2007) coinciden en que para el análisis de tendencia se requiere agrupar ciertos insumos teniendo en cuenta:

- a) **La información:** que es un recurso que requiere administración adecuada y puede ser explotado para aumentar los beneficios y mantener la competitividad, con información exacta sobre la competencia, el estado del mercado y de la economía; debe ser útil para las personas que la manejan y los medios técnicos con que cuenta el sistema productivo y empresarial según los procedimientos de trabajo, para que las actividades se realicen de forma eficaz; con el fin de realizar la obtención de información se encuentran bases de datos de artículos, patentes, revistas, reportes, entre otros, ya sean estructuradas o no estructuradas,
- b) **El recurso o capital humano:** en toda organización alguien debe tener la responsabilidad y la autoridad para administrar los recursos de información y debe estar adecuadamente preparado para hacerlo; son personas que manejan y utilizan la información para realizar sus actividades en función de los procedimientos establecidos, y
- c) **La metodología para gestionar la información:** involucra responsabilidades de planeación, coordinación y de control directo de la información en forma ordenada, así como el soporte que se ocupa de su comunicación, procesamiento y almacenamiento.

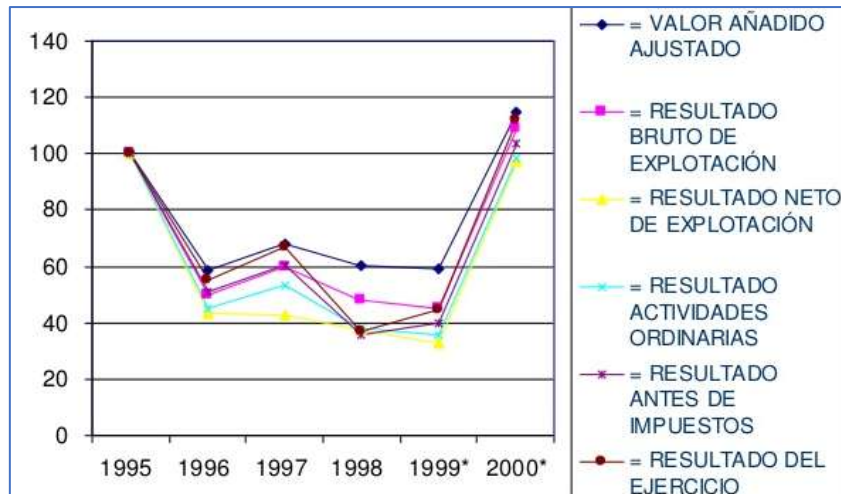


Figura 8. Análisis de tendencias
Fuente: (Carvajal, 2011)
Elaborado por: (Carvajal, 2011)

En conclusión, el análisis de tendencias ayuda a la detección de fallas, pero es solamente un método exploratorio, por lo que siempre es necesario investigar más a fondo para encontrar las causas de las fallas, es necesario determinar los cambios sufridos en los saldos de los rubros de los estados financieros por lo que permite desarrollo financiero de una empresa.

Evaluación 360°.- Es una herramienta de gestión de talento humano que consiste en una evaluación integral, la cual se utiliza para medir las competencias de los colaboradores en una empresa. Esta evaluación se basa en las relaciones que tiene el empleado, de tal manera que la retroalimentación es un factor clave para evaluar el desempeño de los trabajadores, los equipos y las organizaciones en la que se encuentran.

Según Lopez J. (2014), la evaluación 360° lo define como:

Un sistema que permite al personal ser evaluado por todo su entorno laboral, ya que recopila información percibida de sus jefes, subalternos, pares y del propio evaluado y en general de cualquier persona con el que se tenga contacto laboral.

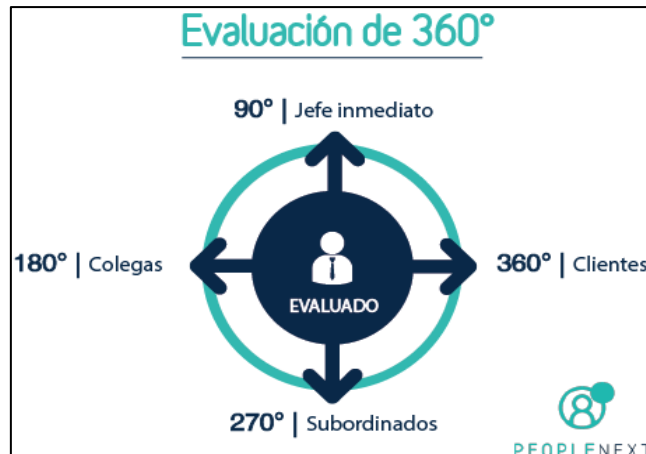


Figura 9. Evaluación de 360°
Fuente: (Pérez O. , 2015)
Elaborado por : (Pérez O. , 2015)

Esta herramienta es utilizada cada vez más por las organizaciones modernas. Los principales usos que se da a la evaluación de 360° son las siguientes (IESE 2002):

- Medir la eficacia del personal.
- Medir las competencias (conductas).
- Diseñar programas de desarrollo.

La evaluación 360°, le da al empleado la retroalimentación necesaria para tomar las medidas para mejorar su desempeño, su comportamiento o ambos, y dar a la gerencia la información necesaria para tomar decisiones en el futuro. La validez de la evaluación de 360 grados dependerá del diseño de la misma, de lo que se desea medir, de la consistencia de los grupos de evaluación y de la eliminación de las fuentes de error.

1.1.4.2. Análisis y resolución de problemas

Diagrama de flujo. - Un diagrama de procesos (flujogramas) facilita la concepción de la organización como un sistema. Existe una serie de símbolos estándar que representan diversas acciones en el mapa.

Según Chospab (2010) explica:

Estos símbolos están normalizados por la American National Standards Institute (ANSI). En cuanto a las líneas, las continuas indican flujos físicos de información o materiales, las discontinuas a base de puntos, flujos temporales o informales, y las discontinuas a base de trazos, transferencia electrónica de información. (p. 6)

Por otra parte, Valdillo (2007) señala el diagrama de flujo como:

Una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso. Hay una gran bibliografía y normas para la elaboración de los diagramas de flujo. No obstante, es recomendable utilizar unos conceptos muy simples y que sean fácilmente asimilables por todos los componentes de la Unidad o Servicio. Una vez elaborado el diagrama de flujo, se puede utilizar para detectar oportunidades de mejora o simples reajustes y, sobre el mismo, realizar una optimización del proceso.

Estos diagramas de procesos permiten determinar en forma clara y sencilla las actividades que se realizan en un macroproceso, permitiendo visualizar la interacción entre cada una de las actividades. A su vez disminuye la variabilidad en la ejecución de las actividades al definir los pasos y secuencias que se debe seguir sin dejar paso a cualquier improvisación de manera más sencilla.

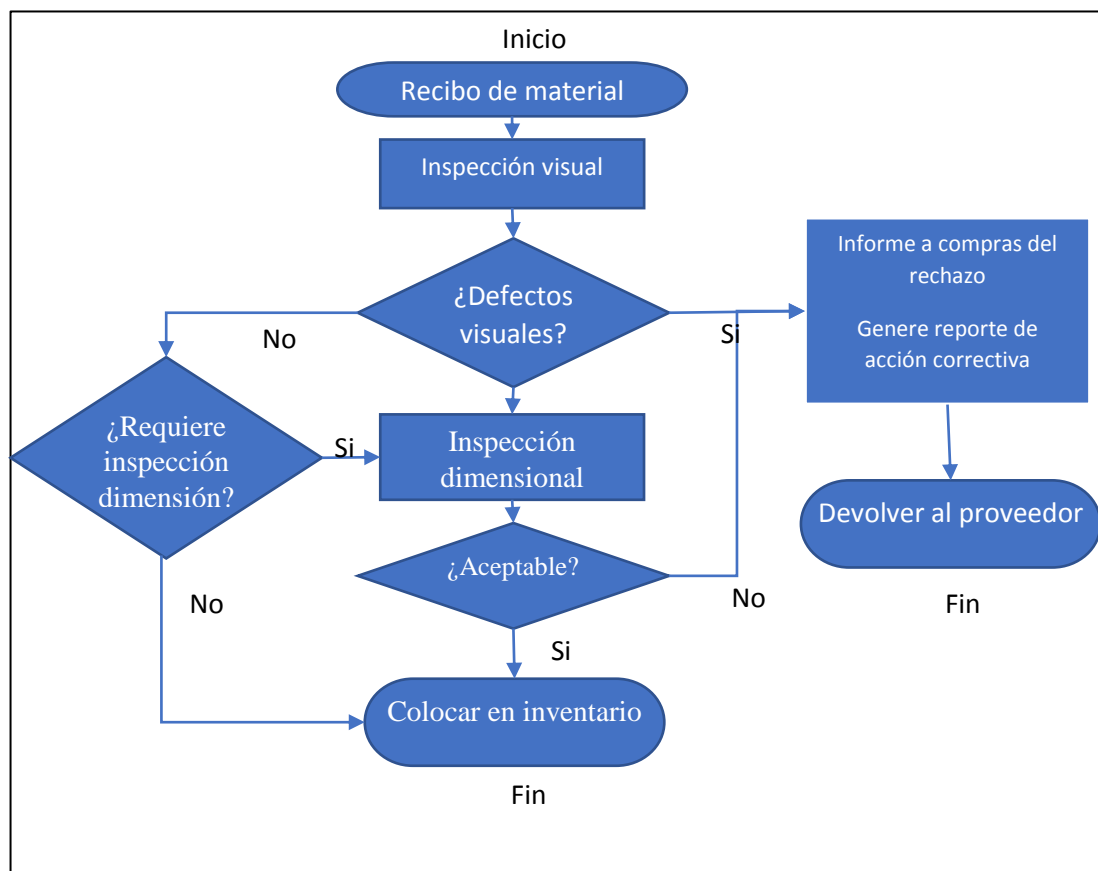


Figura 10. Diagrama de flujo

Fuente: (Garro, 2017)

Elaborado por: (Garro, 2017)

Diagrama causa efecto o Ishikawa.- Este diagrama es una figura compuesta de líneas y símbolos diseñados para representar la relación entre un efecto y una causa. Su creador KaORU Ishikawa en 1943 es por ello que en ocasiones se le llama diagrama de Ishikawa o también lo nombran como espina de pescado debido a su parecido con el esqueleto de un pez. Es una herramienta muy efectiva para analizar las causas de un problema.

Se fundamenta en la idea de que los problemas relacionados con la calidad raramente tienen causas únicas, sino que suele haber implicados en ellos, solo hay que encontrar la multiplicidad de causas y colocarlas en el diagrama, formando así grupos de causas a las que se aplicaran medidas preventivas.

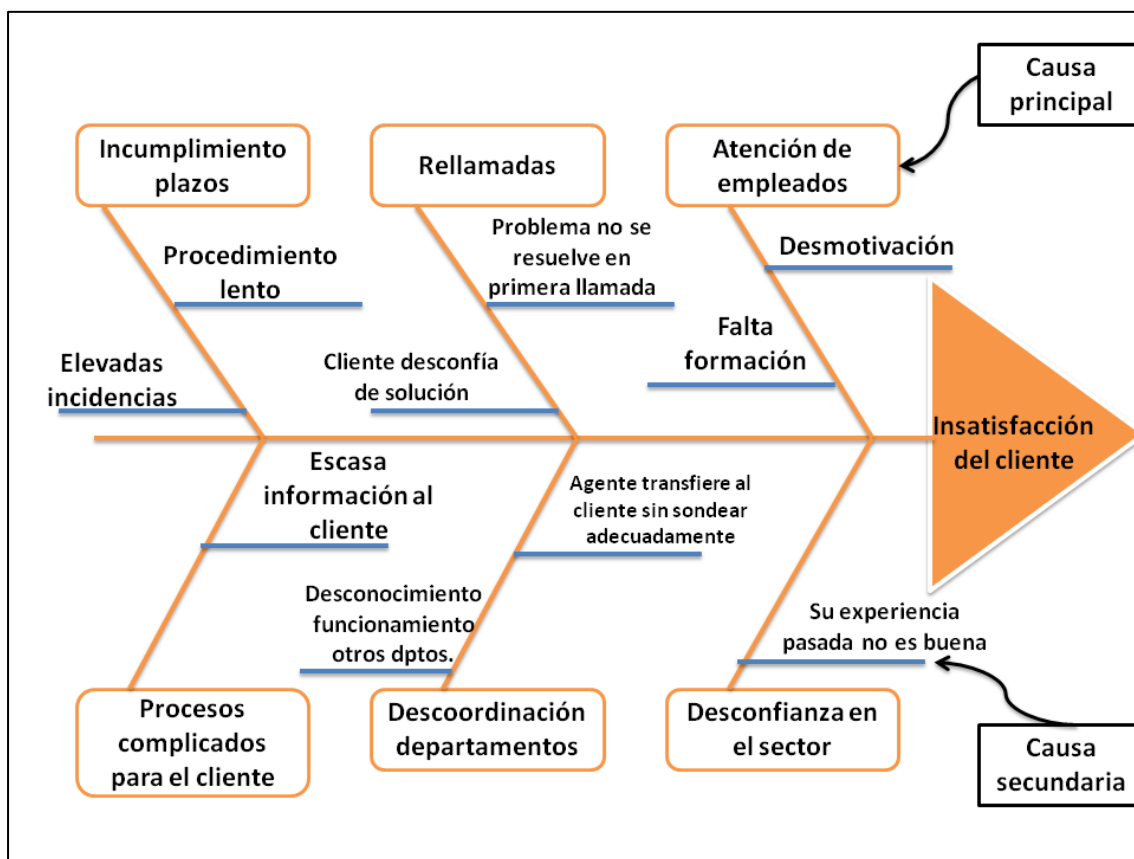


Figura 11. Diagrama causa y efecto
Fuente: (Calidad Total , 2015)
Elaborado por: La autora

Según Besterfield (1995), el diagrama de causa y efecto manifiesta como:

Determinar qué efectos son negativos, y de esta manera corregir las causas, normalmente para cada efecto existen varias causas que puede producirlo. En general se dividen las causas en, método de trabajo, materiales, mano de obra, mediciones y entorno, pero no quiere decir que el diagrama siempre deba tener estas causas.

En el análisis de problemas el grupo que construirá el diagrama de CE, deberá identificar el efecto que se va a estudiar, y luego el líder escribirá las causas principales que causan el efecto y al final realizar un conversatorio con los analistas para ser debatido con los integrantes del grupo.

Matriz de criterio. - De acuerdo a Udiz (2010) explica:

La matriz de criterios consiste en una matriz de doble entrada, por medio de la cual se obtiene la solución más idónea al problema que se quiere resolver. Sirve para reducir la subjetividad cuando se desea determinar cuál de las soluciones previstas se ajusta más a los criterios prefijados. En las filas se sitúan las soluciones que tenemos previstas y en las columnas los criterios bajo los cuales nos queremos regir. Entre estos criterios podemos citar algunos más generales tales: como: rapidez, fiabilidad, sencillez, coste, efectividad, etc.

Esta matriz posibilita en determinar alternativas y los criterios a considerar para adoptar una decisión, priorizar y clarificar problemas, oportunidades de mejora y proyectos y, en general, establecer prioridades entre un conjunto de elementos para facilitar la toma de decisiones.

Tabla 5. Matriz calificación – criterios

Calificación FINAL	Entrega bienes	Entrega servicios	Calidad	Postventa	Gestión
Entrega bienes	1	1	1	2	2
Entrega servicios	1	1	1	2	2
Calidad	1	1	1	2	2
Post/venta	½	½	½	1	2
Gestión	½	½	½	½	1

Fuente: (Osorio, Herrera, & Vinasco, 2008)

Elaborado por: La autora

Para su elaboración es necesario:

- Definir el objetivo
- Identificar las opciones
- Elaborar los criterios de decisión
- Ponderar los criterios
- Comparar las opciones
- Seleccionar la mejor opción

DAFO. - El análisis FODA es una de las herramientas que provee de insumos necesarios al proceso de planeación estratégica, porque proporciona información útil para la implantación de acciones, medidas correctivas y, la generación de estrategias para el correcto desempeño de la empresa.

Según Espinosa (2013) define:

La matriz de análisis DAFO o FODA, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz DAFO en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La matriz de análisis DAFO permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa.

El principal objetivo de un análisis DAFO o FODA es ayudar a una organización a encontrar sus factores estratégicos críticos, para una vez identificados, usarlos y apoyar en ellos los cambios organizacionales: consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades, y eliminando o reduciendo las amenazas.

- **Las Fortalezas** son las características y capacidades internas de la organización que le han permitido llegar al nivel actual de éxito y lo que le distingue de la competencia.
- **Las Debilidades** son las características y capacidades internas de la organización que no están en el punto de contribuir al éxito de la empresa, más bien provocan situaciones desfavorables.
- **Las Oportunidades** son aquellos factores externos a la organización, las mismas que se puede aprovechar para obtener ventajas competitivas. La organización no los controla y no dependen de estas pero puede obtener ventajas de tales hechos relevantes.
- **Las Amenazas** son aquellas situaciones que presenta el entorno externo a la organización, que no puede controlar pero le pueden afectar desfavorablemente y en forma relevante. (Orlich, 2010)

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Precios competitivos • Oferta de servicios para personas jubiladas mediante planes • Clientes son socios de la cooperativa • Estrategias de promoción en línea • Buena situación financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad política del país. • La implementación de redes sociales, páginas web facilitan el desarrollo empresarial, tanto en negociaciones como en publicidad. • Responsabilidad y disposición para el servicio de funeraria durante las 24 horas, lo que garantiza el servicio y calidad del producto • Facilidad financiera y bajas tasas de interés en los servicios funerarios por parte de la Cooperativa CACPE Zamora • Demanda a partir de la aplicación de créditos y precios bajos • Barreras de entrada para nuevas empresas a razón de falta de financiamiento en nuevas infraestructuras
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Baja publicidad por parte de la empresa • No existe definición de misión y visión de la funeraria • Bajos planes de capacitación al personal • Pocas motivaciones de incentivos que el personal se encuentre satisfecho • Escasa capacitación a los empleados • No existe planificación de marketing 	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas Económicas implantadas por el gobierno, Salvaguardias, Tasas de Interés, Inflación, Importaciones afectan a gran escala la economía de las empresas. • Desempleo, y disminución de las remesas de los migrantes • Desleal competencia, especulación en el manejo de precios • Existencia de servicios y productos sustitutos •

Figura 12. Matriz FODA
Fuente: (Barrionuevo, 2009)
Elaborado por: La autora

Despliegue de la función de calidad, QFD.- La matriz QFD o casa de la calidad permite determinar las especificaciones técnicas de la máquina, es un método globalizador cuyo objetivo principal es considerar las necesidades y requerimientos del usuario o auspiciante, para así tener una planificación de la calidad durante el ciclo de vida.

Para la elaboración de la matriz QFD se requiere, conocer la voz del cliente, en el cual se da a conocer las características y requerimientos del producto, estos criterios son traducidos por el ingeniero e interpretados técnicamente. Y finalmente se evalúan los criterios técnicos para así determinar los que tienen mayor influencia en el diseño. (Riva, 2002)

La mayor fortaleza del QFD es su capacidad para evitar que las cosas salgan mal a medida que un producto pasa a través de una serie complicada de actividades de diseño y producción.

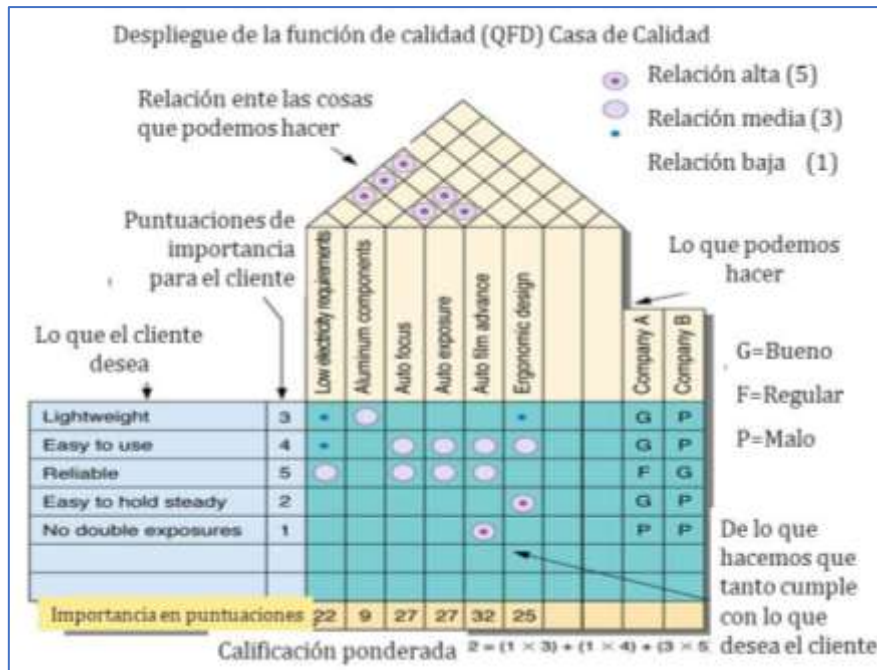


Figura 13. Casa de Calidad o QFD
Fuente: (Villalba, 2016)
Elaborado por: La autora

El QFD es un método utilizado para traducir los requisitos del cliente (VOC) en requisitos del producto o de la empresa, los mismos que son utilizados para el diseño de mejores productos o procesos. A partir de los datos estructurados de la VOC, las matrices (Fases) del QFD permiten responder algunas preguntas claves para diseñar y producir productos de éxito.

Analizando los argumentos anteriores se destaca que una vez que se definen los requerimientos que el producto debe tener según la voz del cliente, se pesan según la importancia que éste les asigna. Después se pide al cliente o usuario que compare con los productos de los competidores y los califique. El futuro de un producto o servicio que nazca con unas características inferiores a las de sus competidores actuales dependerá del criterio del cliente.

1.1.4.3. Herramientas de grupo y de ayuda a la creatividad

Lluvia de ideas. - La lluvia de ideas es una técnica para representar los criterios de las personas interesadas en solucionar problemas o mejorar procesos.

Según Lopez E (2013) considera las siguientes características:

- Se utiliza en reuniones en general o grupos de trabajo.

- Los participantes deben concentrarse en el análisis de un problema.
- Participan todos, exponiendo todo tipo de ideas.
- No se deben hacer críticas a ninguna de las sugerencias. Se debe estar abierto a las ideas de otros.
- Pueden idearse 20 a 30 ideas, casi siempre existirá ideas sin coherencia, sin sentido, para esto se priorizan las ideas votando por las 2 o 3 ideas que tengan mayor sentido y se consideren las mejores. (p. 38)

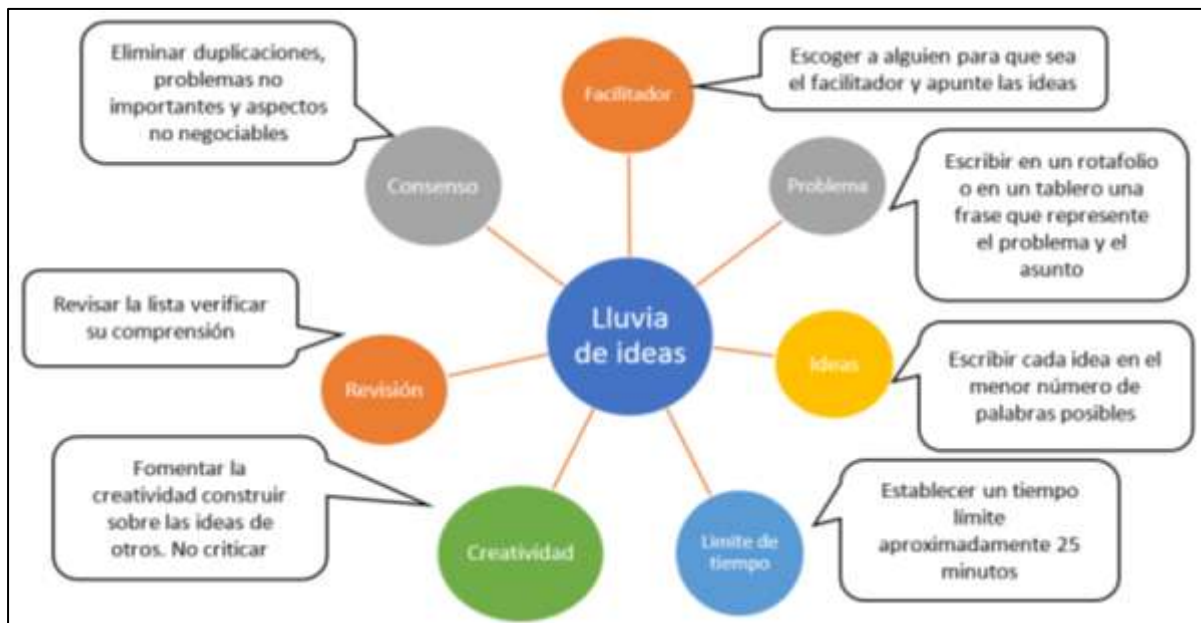


Figura 14. Lluvia de ideas

Fuente: (Turmeros, 1996)

Elaborado por: La autora

El propósito de la lluvia de ideas es que un grupo de personas genere una lista de problemas, oportunidades o ideas. Todos los presentes en la sesión deben participar. El líder del grupo debe asegurarse de que todos reciban una oportunidad para aportar ideas. La clave de la lluvia de ideas es que durante la sesión no debe permitirse el debate, la crítica, la negatividad, ni la evaluación de ideas. Es una sesión dedicada a la generación de ideas, durará 45 minutos promedio y finaliza cuando se agoten las ideas.

Benchmarking.- El benchmarking es una forma de determinar que tan bien se desempeña una empresa, comparado a otras empresas.

Spendolini citado por (Córdoba, 2012) define el Benchmarking como “el proceso continuo y sistemático de evaluar los productos, servicios o procesos de las organizaciones que son

reconocidas por ser representativas de las mejores prácticas para efecto de mejora organizacional” (p. 52).

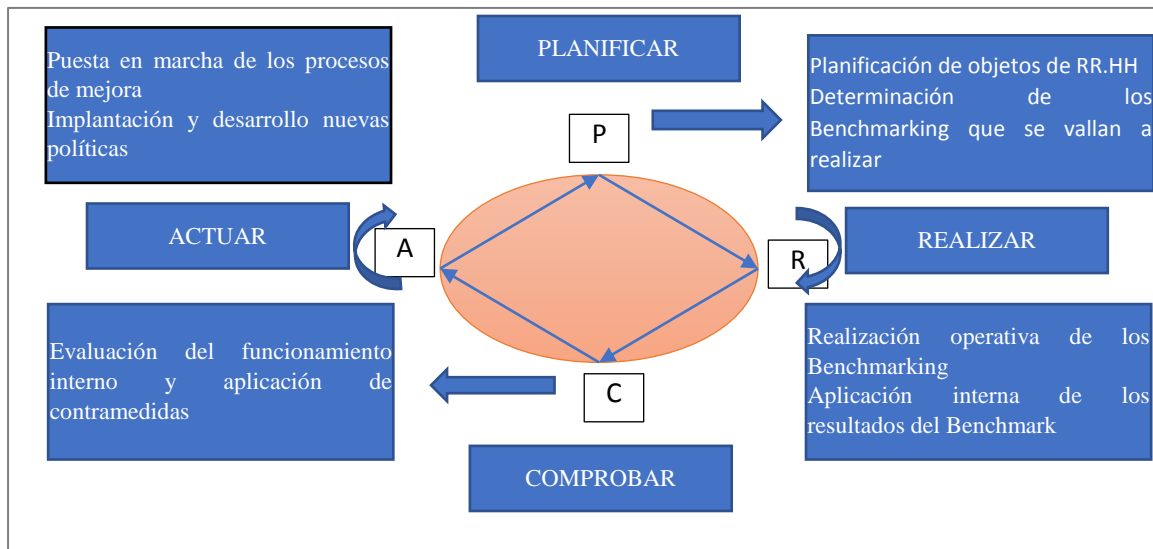


Figura 15. Ciclo de Benchmarking

Fuente: (Yencón, 2015)

Elaborado por: La autora

Entre los principales tipos tenemos:

- **Benchmarking interno:** un chequeo interno de los estándares de la organización, para determinar formas potenciales de mejorar la eficiencia.
- **Benchmarking competitivo:** es la comparación de los estándares de una organización, con los de otras empresas (competidoras).
- **Benchmarking de la industria:** comparar los estándares de la empresa con los de la industria a la que pertenece.
- **Benchmarking "mejor de su clase":** es la comparación de los niveles de logros de una organización, con lo mejor que exista en cualquier parte del mundo, sin importar en qué industria o mercado se encuentre. (E-conomic, 2011)

El objetivo principal de Benchmarking es suministrar a las personas en cualquier área o nivel de actividades la experiencia, el conocimiento, los métodos y los instrumentos para:

- Analizar, verificar fortalezas y desarrollar oportunidades mejoramiento.
- Conocer los líderes de la industria y los competidores: descubrir quién es el mejor entre los mejores.
- Aprender de los mejores: aprender de los líderes y descubrir donde están ellos; descubrir qué métodos son superiores y por qué y adoptar los mejores de ellos.

- Ganar ventaja competitiva: convertirse en ejemplo de la industria y en líder del mercado. (Aguado, 2005)

Benchmarking			
Analisis Comparativo	Gimnasio v5.32	SuperGym 2009	SIGESGYM
Aspectos funcionales			
Registrar Informes	x	x	x
Registrar Matriculas			x
Control de Asistencia de Clientes		x	x
Control de Asistencia de los Trabajadores	x		x
Servicio de Nutricionista	x	x	x
Planes de afiliacion		x	x
Control efectivo de la Caja	x	x	x
Controlador de Pago	x	x	x
Controlador de Deudas	x		x
Controlador de Stock	x	x	x
Solicitud de Pedidos		x	x
Ventas de Productos	x		x
Informe de Ingreso y Egresos	x	x	x
Pagina Web Principal		x	x
Porcentaje	64,28%	71,42%	100%
Otros aspectos de evaluación			
Software Base			
Sistema operativo	Windows	Windows	Windows XP o Windows 7
Servidor de base de datos			SQL Server
Lenguaje de programación			.net
Código fuente	No se entrega	No se entrega	Propiedad de nuestra empresa
Configuración			
Procesador	Pentium II	Pentium 4 2.0 Ghz	Pentium 4 2.0 Ghz
Memoria	64MB	512MB	512 MB
Idioma			
Soporta Multidioma	SI	SI	NO
			

Figura 16. Benchmarking

Fuente: (Iglesias, 2012)

Elaborado por: La autora

Se puede establecer que la base de un desempeño de calidad está en la constante búsqueda de prácticas mejores dentro de la industria, esta definición de una manera muy macro, sin especificar procesos ni tipos de negocios, nos habla de la búsqueda de mejoras a los procesos productivos y de distribución que se están llevando a cabo

Círculos de calidad. - De acuerdo a Gutierrez, (2005) considera:

Los círculos de control de calidad son grupos que se reúnen voluntariamente de modo regular con el fin de identificar y resolver los problemas relacionados con el trabajo y llevar a la práctica las soluciones oportunas, con el debido consentimiento de la dirección. Los círculos de calidad son un instrumento que utiliza la Dirección cuando su filosofía es

participativa y cree en el concepto de “calidad total”, es decir, en la idea de que la calidad se mejorar ininterrumpidamente en el lugar del trabajo.

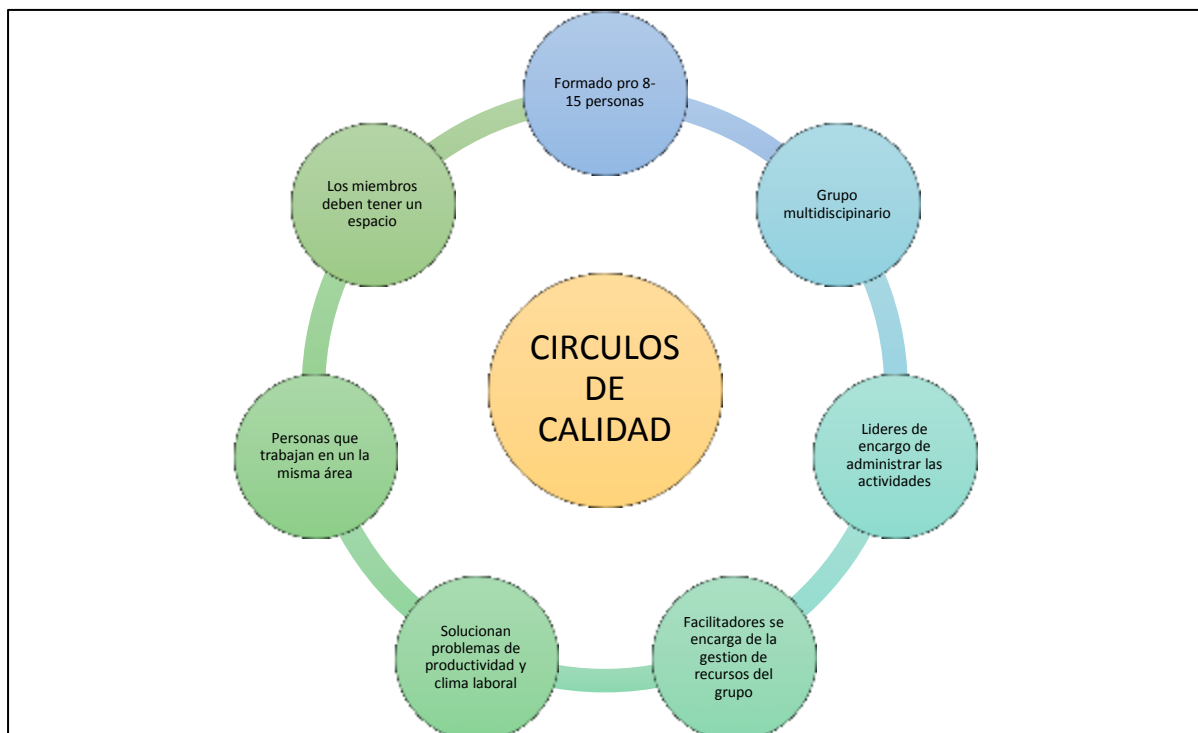


Figura 17. Ciclo del círculo de la calidad
Fuente: (QSR, 2009)
Elaborado por: La autora

Las actividades de círculos de CC, si son acordes con la naturaleza humana; serán aplicables en cualquier parte del mundo, pues el hombre es hombre y hay un vínculo común de humanidad” (Ishikawa, 1994, p. 5).

Es así que los círculos de calidad permiten a las personas participar en el mejoramiento de sus trabajos. Esto provoca orgullo y un sentimiento de pertenencia a la organización. Como principal objetivo del círculo de calidad se plantea:

- Contribuir al desarrollo y a la mejora de la empresa.
- Respetando las cualidades humanas, establecer un lugar de trabajo agradable que recobre un sentido positivo.
- Desarrollar la capacidad humana de los trabajadores, optimizando sus cualidades personales. (Gutierrez, 2005)

Los círculos de calidad persiguen como objetivo último la obtención de mejoras en el seno de la empresa. Adicionalmente cumplen otras dos funciones:

- Involucrar y aumentar el compromiso de las personas con su empresa.
- Canal de comunicación ascendente y descendente.

1.1.5. Normas Internacionales de Gestión de la Calidad

1.1.5.1. Normas ISO 9001: 2015

El ISO conocido en sus siglas del inglés como (*International Organization for Standardization*) es una organización conformada por miembros de 155 países, estos tienen como finalidad describir cómo debería proceder una empresa para asegurar la calidad de sus productos o servicios sin tomar en cuenta su tamaño o ubica.

De acuerdo a Pérez Carbajal, (2016):

Todas las normas ISO de Sistemas de Gestión están sujetas a una revisión periódica según sus propias reglas en la determinación de los siguientes objetivos para mantener su relevancia en el mercado:

- Integración con otros sistemas de gestión.
- Proporcionar un enfoque integrado de la gestión organizacional.
- Reflejar los entornos cada vez más complejos en los que operan las organizaciones.
- Mejorar la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes.

Según Báez, (2016) destaca la norma ISO 9001:2015:

Está en vigencia desde su publicación en septiembre del 2015, por lo que las empresas que tengan su certificación basada en la norma ISO 9001:2008, tendrán un plazo de tres años desde la fecha de publicación de la nueva norma, para certificar sus organizaciones bajo la norma actual. (p. 39)

Para las empresas que no tengan una certificación ISO, es recomendable que, si están en vistas de implantar su sistema de gestión de la calidad en sus organizaciones, lo hagan bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Básicamente se puede indicar que ahora se cuenta con 10 capítulos a diferencia de la versión anterior que eran únicamente 8.

Con la norma ISO 9001 de Gestión de Calidad en su versión 2015, una organización puede:

- Cumplir sistemáticamente con las expectativas de los clientes
- Diferenciar su empresa y conseguir más ventas
- Mejorar el rendimiento de la empresa (aumento de la eficiencia y del balance final)
- Convertirse en un competidor más sólido en su mercado
- Mejorar la gestión de la calidad que ayuda a cumplir con las necesidades del cliente
- Mejorar el rendimiento operativo, reducción de errores y aumento de los beneficios
- Motivar y comprometer al personal con procesos internos más eficientes
- Conseguir clientes más relevantes con un mejor servicio al cliente
- Ampliar las oportunidades de negocio. (Pérez Carbajal, 2016)

La nueva versión ISO 9001:2015 incluye requisitos que facilitará a los sistemas de gestión de la calidad sean considerados como una herramienta de crecimiento organizacional, dando soporte para el logro de sus objetivos estratégicos.

La implementación de la norma procura ordenar y controlar todas las actividades que pueden afectar a la calidad de los productos y servicios destinados al cliente (Guzmán Aguilar, 2012) indique que “la organización estará orientada a los procesos que permitan asegurar y aumentar la satisfacción del cliente y su fidelización, al ver cumplidas y/o superadas sus expectativas”.

Esta norma constituye la base del Sistema de Gestión de Calidad, centra a todos los elementos de la empresa para ejecutar un sistema efectivo para administrar y mejorar los productos o servicios.

La Norma ISO 9001-2015 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a. Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b. Aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. (Auquillas, 2016)

Entre los principios de la norma ISO 9001:2015 tenemos:

Enfoque al cliente: es la satisfacción de las necesidades de los clientes y tratar de superar sus expectativas. La empresa logra el éxito cuando comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes y todas las partes interesadas. Para sostener este éxito la empresa debe mantener la confianza y generar valor para sus clientes y todas las partes interesadas. (Báez, 2016)

Liderazgo La norma ISO 9001:2015 establece que los líderes y/o gerentes de la organización dejen establecidos los propósitos de la dirección, así como también deben facilitar los recursos necesarios para que todo el personal de la entidad se involucre en el cumplimiento de los objetivos de calidad. (Báez, 2016)

Compromiso de las personas Para que una organización sea eficaz y eficiente, es necesario involucrar a todos los colaboradores de todos los niveles en la empresa. Las personas deben ser reconocidas, empoderadas, mejorar sus habilidades y conocimientos para facilitar su participación en el logro de los objetivos de la empresa. Los colaboradores de la organización son los que crean valor para el cliente. (Báez, 2016)

Enfoque a procesos El sistema de gestión de la calidad está compuesto de procesos interrelacionados, de forma coherente, para alcanzar resultados consistentes y predecibles, por medio de la comprensión de todos sus procesos, recursos, índices e interrelaciones. (Báez, 2016)

Mejora “La mejora es de vital importancia para una empresa, dado que mediante esta puede sostener sus niveles actuales de rendimiento, evidenciar los cambios tanto internos como externos e identificar nuevas oportunidades para la organización” (Báez, 2016).

Toma de decisiones basada en la evidencia Las decisiones tomadas basadas en el análisis y evaluación de datos e información son más confiables en cuanto resultados se refiere. Esta puede ser un proceso complejo dado que está compuesto por un grado de incertidumbre en la consecución de los resultados. Es fundamental establecer las relaciones de causa y efecto y posibles consecuencias no deseadas. (Báez, 2016)

Gestión de las relaciones “Para que la empresa consiga un éxito continuo, deben encargarse de sus relaciones con las partes interesadas, tales como los proveedores. Las

partes interesadas influyen directamente en el desempeño de una empresa” (Báez, 2016), es así que el sistema de gestión de calidad se desarrolla:

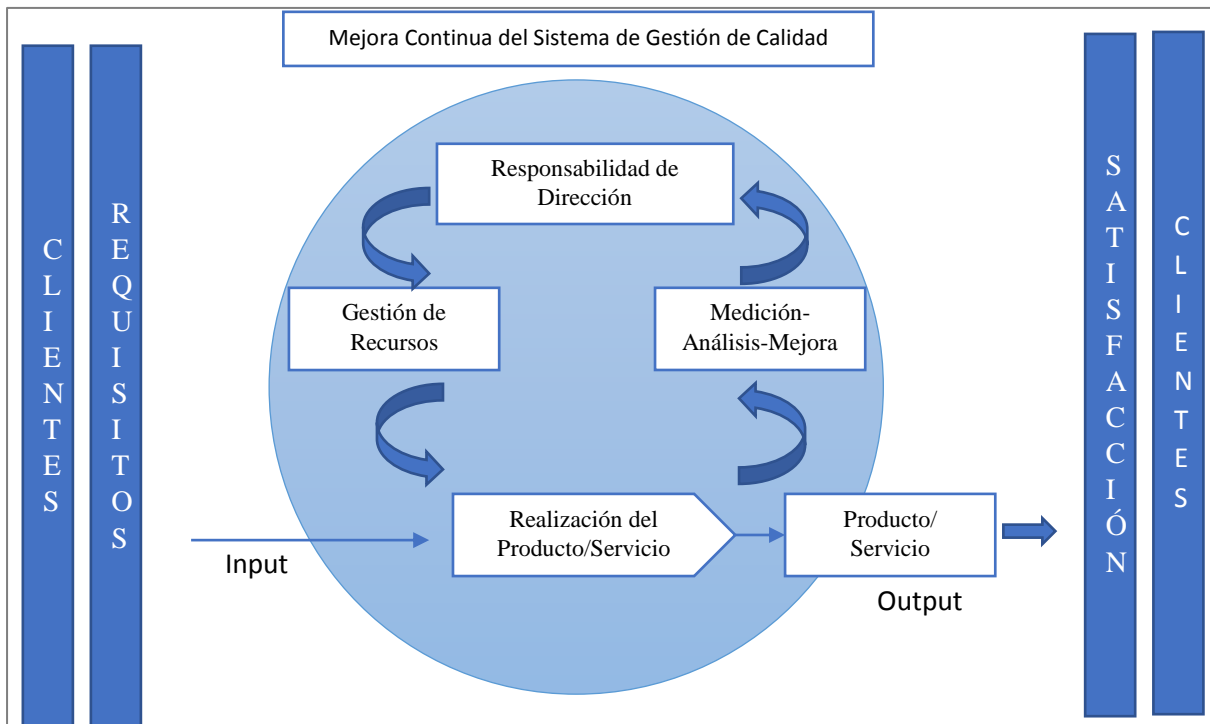


Figura 18. Enfoque de procesos de la Norma ISO 9001:2015

Fuente: ISO 9001-2015

Elaborado por: La autora

1.1.5.2. Norma ISO 10002: 2004

a la necesidad de ofrecer un mejor producto o servicio mediante el criterio del cliente esto a través de los procesos de retroalimentación, su principal función es proporcionar total acceso de tratamiento de quejas, incrementar la capacidad de la organización para solucionar los problemas o quejas del cliente, crear un enfoque al cliente y dar su respectivo análisis en el proceso y resolución de quejas. (Pérez, 2016)

El manejo de la Norma Internacional ISO 10002:2004, impulsa el mejoramiento en los sectores de tratamiento de las quejas e incrementar el requerimiento del cliente y de las otras partes que se encuentran correspondidas para proporcionar el logro del éxito. De igual manera puede permitir el mejoramiento duradero de la calidad de los productos, fundamentándose en la retroalimentación del cliente y de otras partes interesadas. (ISO 10002:2004, 2017)

Según Lazo (2017) señala que la norma internacional ISO 10002:2004 es un documento que orienta en manejo de las quejas en una organización permitiendo la identificación de la decisión adecuada para gestionar un sistema de calidad global. Así también lo corrobora esta normativa generalmente se dispone en el sector administrativo direccionado a organizar y proteger la calidad, el grado de satisfacción del consumidor y preceptos para el proceso correspondiente de las quejas en las entidades e instituciones comerciales o de servicio.

1.2. Análisis bibliométrico

1.2.1. Concepto

“La bibliometría proviene de la Cienciometría, que es el estudio cuantitativo de la actividad en investigación científica, tecnológica y técnica” (Romaní, Huamaní, & González, 2011). Así, la Bibliometría es una de sus especialidades centrada en el estudio de las publicaciones. Esta última se vincula con la aplicación de métodos estadísticos, pero ya no a sujetos o grupos participantes sino a textos y otros medios de divulgación del conocimiento científico. La idea subyacente a estos estudios es que hay una dinámica permanente alrededor de los textos de investigación: su producción, su lectura y su uso. De allí que se proponga usualmente tres funciones o niveles de análisis distintos dentro de la bibliometría: uno descriptivo, uno de evaluación y otro de supervisión o monitoreo, ya no de sujetos participantes, sino de la actividad de investigación en sí misma.

Por otra parte, según Prichard (1969), “la aplicación de las matemáticas y métodos estadísticos a libros y otros medios de comunicación [...] para arrojar luz sobre los procesos de la comunicación escrita y de la naturaleza y el curso de desarrollo de una disciplina” (p.348). Así, la bibliometría o los estudios bibliométricos se utilizan para analizar la información relacionada con la producción científica y permiten, según Ordoñez, Hernández, Hernández y Méndez (2009), evaluar el impacto de una revista, la influencia que esta ha tenido en sus receptores, la relevancia científica y la articulación disciplinaria; identificar fortalezas y oportunidades de investigación de conocimientos, de comunidades científicas y de redes; clasificar autores según su productividad, instituciones, obras más influyentes, países, entre otros. En síntesis, estos análisis permiten valorar la actividad científica en un campo específico, en determinados períodos y su impacto.

El uso de la bibliometría como apoyo de la ciencia que, a través de un análisis cuantitativo de su producción literaria, en forma de indicadores bibliométricos, permite dar cuenta de la

naturaleza y el curso de una disciplina particular, fomentando así no solo su divulgación sino además su desarrollo a partir de uno de sus productos más ostensibles, sus publicaciones. (Camps, 2007)

En otras palabras, los estudios bibliométricos facilitan no solo conocer más acerca de un tema en específico sino también cualificar internamente el proceso científico, brindando información importante sobre la producción científica para dar la posibilidad de abrir nuevas líneas de investigación mediante ideas de investigación que surgen de la misma reflexión inferida desde la cuantificación de la producción científica.

1.2.2. Características de la bibliometría

Los aspectos o elementos que usualmente se toman como punto de análisis en la investigación bibliométrica son: la afiliación o vinculación institucional de los documentos, las fechas o rangos de tiempo de publicación, los autores principales y las referencias y citas usadas por ellos, las revistas, libros y demás fuentes de información mencionadas en los documentos, las palabras clave o descriptores y por su puesto los títulos y resúmenes incluidos en los documentos analizados. (Boeris, 2011).

Según lo anterior, aunque las fuentes de datos tienen características y propósitos distintos e incluso estos datos no tienen muchas veces uniformidad ni están normalizados, lo cual puede ocasionar distorsión o poca difusión de algunos de los resultados producto de investigación, la tarea de la investigación bibliométrica implica no solo describir, sino además organizar y dar sentido bajo determinados criterios a la información que se produce, lo cual puede aportar a los interesados en los distintos temas que se estudian, sino también contribuir al desarrollo de los servicios que se ofrecen alrededor de los textos y los productos que los contienen.

Los estudios bibliométricos pueden partir tanto del análisis de la producción bibliográfica global de una ciencia como de unidades de análisis más concretas, como libros, revistas, tesis doctorales, artículos de revistas, términos científicos, autores, disciplinas, departamentos universitarios. En ellos se pueden diferenciar dos ámbitos: la Bibliometría Descriptiva, que comprende los trabajos que hacen referencia a los aspectos de carácter cuantitativo, y la Bibliometría Evaluativa, que añade a la descripción la valoración de la actividad científica penetrando en el análisis del contenido que constituye un aporte relevante para crear los denominados "colegios invisibles", círculos o redes que contribuyen

a potenciar un área de conocimiento. (Pérez Serrano, Anta Cabreros, García y Pérez, 2004, pág. 528)

Además, los avances y desarrollos de la Informática permiten en la actualidad que el público, tanto general como especializado, acceda a la información proveniente de investigación reciente mediante varias organizaciones que ofrecen bases de datos sobre publicaciones científicas, que permiten no solo difusión de los resultados de muy distintas investigaciones

1.2.3. Artículos publicados en revistas científicas

Las revistas científicas, académicas y profesionales son en esencia un canal de comunicación de las comunidades gremiales o de investigación. Cumplen, como expone Blanco (2010), diversas funciones, entre ellas la de ser vehículos de transmisión del conocimiento, recursos para el aprendizaje, medios de comunicación de los nuevos hallazgos de investigación, divulgación de las ciencias y sus avances, o la promoción del desarrollo científico. Además, como plantean Mendoza y Paravi (2006), “contribuyen a transformar las prácticas científicas o profesionales”. En este sentido, hoy es innegable la importancia concedida a este formato de comunicación (Cañedo, 2003) que, si bien se dirige a la comunidad académica general, siempre preselecciona a su receptor desde sus intereses particulares y los matices de dichos intereses (enfoques teóricos y contextos de aplicación, por ejemplo), de tal manera que incluso cada artículo de una revista se dirige a una parte cada vez más pequeña de la comunidad de la que la revista hace parte.

Las revistas electrónicas o portales figuran como principales fuentes de consulta pues cambiaron la producción científica en las últimas tres décadas en relación a la cantidad y velocidad de producción y publicación de nuevos artículos, así como su uso como referencia (Silva y Teixeira, 2009).

“El efecto de internet en la generación y difusión del conocimiento es notorio y también es más fácil comprender e interpretar las redes de conocimiento de un determinado campo de estudio” (Zhao y Strotmann, 2008). Por este motivo se han realizado diversos estudios bibliométricos en los últimos años para comprender y medir la producción científica de algunas áreas del conocimiento, es así que para el presente estudio la base de datos a estudiar será desde la plataforma electrónica de Scopus.

Scopus es la mayor base de datos de citas y resúmenes de literatura revisada por pares: revistas científicas, libros y actas de congresos. Scopus cuenta con herramientas inteligentes para rastrear, analizar y visualizar la investigación, ofreciendo una visión general de la producción mundial de investigación en los campos de ciencia, tecnología, medicina, ciencias sociales y artes y humanidades. Incluye más de 60 millones de registros en Scopus, con 21,500 revistas arbitradas, de las cuales más de 4,200 son de acceso abierto y más de 360 publicaciones comerciales, incluyendo editoriales internacionales de *Cambridge University Press*, *Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE)*, *Nature Publishing Group*, *Springer*, *Wiley-Blackwell* y, por supuesto, *Elsevier*. (Elsevier, 2005)

Además, posee una amplia gama de libros añadidos cada año, con áreas temáticas de enfoque en Ciencias Sociales y Artes y Humanidades, pero también incluye Ciencia, Tecnología y Medicina (STM), el manejo de esta plataforma es sumamente fácil

Dentro de la base Scopus las búsquedas se pueden realizar mediante el nombre del autor, el título de artículo, las palabras claves, la fecha de publicación, las áreas de interés, etc; de esta manera podrá encontrar bibliografías, resúmenes y citas de artículos de revistas científicas. Su inicio fue en el año 2003.

1.2.4. Características de las publicaciones

1.2.4.1. Características básicas

Las características básicas de una publicación electrónica son:

- **Mención del cuerpo Editorial.** Se constatará que en la revista se mencione la existencia de un consejo o comité editorial o un responsable científico. El cuerpo editorial se puede conformar por el director general,
- **Contenido.** Para calificar positivamente, al menos el 40% de los documentos publicados en los fascículos a calificar estará constituido por: artículos originales; artículos de revisión; informes técnicos; comunicaciones en congresos; comunicaciones cortas; cartas al editor; estados del arte; reseñas de libro, entre otros tipos de documento. En todos los casos deberá privar el contenido científico académico.
- **Generación continua de contenidos.** Debe demostrar la generación de nuevos contenidos en un año.

- **Identificación de los autores.** Los trabajos deben estar firmados por los autores con nombre y apellidos o declaración de autor institucional.
- **Mención del director.** En la revista deberá constarse el nombre del director de la publicación, responsable editorial o equivalente.
- **Mención de URL de la revista.** Deberá constar en la página principal de la revista o en el navegador. Deberá aportarse en lugar visible la dirección postal o de correo electrónico de la administración de la revista a efectos de solicitud de suscripciones, canjes, envío de trabajos, acciones de seguimiento, entre otras. (Latindex, 2012)

1.2.4.2. Características de presentación de la revista

- **Navegación y funcionalidad.** Debe contar con navegación estructural que permita con un máximo de tres clics acceder a los sumarios y artículos.
- **Acceso a los contenidos.** Debe facilitar la presencia del sumario o de una estructura de acceso a los contenidos.
- **Membrete bibliográfico al inicio del artículo.** Califica positivamente si el membrete bibliográfico aparece al inicio de cada artículo e identifica a la fuente. Para darlo por cumplido el membrete debe contener por lo menos: título completo o abreviado y la numeración de la revista (volumen, número, parte, mes o sus equivalentes).
- **Afiliación de los autores.** Deberá hacerse constar siempre la entidad a la que está adscrito el autor. (Latindex, 2012)

1.2.4.3. Características de gestión y política editorial

ISSN. Las revistas electrónicas deben contar con su propio ISSN. No se da por cumplido si aparece únicamente el ISSN de la versión impresa.

Definición de la revista. En la revista deberá mencionarse el objetivo y cobertura temática o en su defecto el público al que va dirigida.

Autores externos. Al menos el 50% de los trabajos publicados deben provenir de autores externos a la entidad editora. En el caso de las revistas editadas por asociaciones se considerarán autores pertenecientes a la entidad editora los que forman parte de la directiva de la asociación o figuran en el equipo de la revista.

Servicios de información. Califica positivamente si la revista está incluida en algún servicio de índices y resúmenes, directorios, catálogos, hemerotecas virtuales y listas del núcleo básico de revistas nacionales, entre otros servicios de información. Este campo

califica positivamente tanto si el servicio de información es mencionado por la propia revista como si lo agrega el calificador. (Latindex, 2012)

1.2.4.4. **Características de contenido**

Contenido original. Califica positivamente si al menos el 40% de los artículos son trabajos de investigación, comunicación científica o creación originales.

Elaboración de las referencias bibliográficas. En las instrucciones a los autores deberán indicarse las normas de elaboración de las referencias bibliográficas.

Resumen. Todos los artículos deberán ser acompañados de un resumen en el idioma original del trabajo.

Resumen en dos idiomas. Califica positivamente si se incluyen resúmenes en el idioma original del trabajo y en un segundo idioma.

Palabras clave. Califica positivamente si se incluyen palabras clave o equivalente en el idioma original del trabajo.

Palabras clave en dos idiomas. Para calificar positivamente, deberán incluirse palabras clave o equivalente en el idioma original del trabajo y en otro idioma.

Buscadores. Califica positivamente la presencia de algún motor de búsqueda que permita realizar búsquedas por palabras, por índices, utilizar operadores booleanos, entre otros. (Latindex, 2012)

De las publicaciones y revistas estructuradas desde el enfoque de Gestión de Calidad Total con contexto empresarial, planteadas en la base de datos electrónica de Scopus, quien ayuda a los investigadores a tener éxito con necesidades de investigación comunes, es así que a partir de estas necesidades se enfocan sus características.

Tabla 6. Características de las necesidades del investigador

Los investigadores necesitan	Características
Averiguar lo que ya existe en el mundo global de la investigación	Búsqueda básica y avanzada, refinar resultados
Determinar cómo diferenciar los temas de investigación, encontrar las ideas	Básica, búsqueda avanzada
Decidir qué, dónde y con quién asociarse	Perfiles de autor y afiliación
Identificar y analizar qué revistas leer / presentarse	Analizador de revistas
Seguimiento del impacto de la investigación; seguimiento de las tendencias mundiales de investigación	Alertas, citas, analizadores, métricas o artículos
Ayudar a los investigadores a gestionar la carrera – el número de citas y el índice h	Alertas, perfiles de autor, analizadores

Fuente: (FECYT, 2016)

Elaborado por: La autora

1.2.5. Proceso del estudio bibliométrico

1.2.5.1. *Plantear el objetivo de la investigación*

Plantear un proyecto bibliométrico tendrá su mayor utilidad en la gestión del conocimiento, al saber cuál es el estado actual de la investigación, quiénes participan, cómo interactúan, qué relaciones existen entre ellos que posiblemente han permitido el incremento de su producción. Su análisis y gestión repercutirán positivamente en el desarrollo de la investigación. Al ser estudios que significan poca inversión y trabajar sobre bases de datos publicadas, puede no caerse en faltas éticas en la investigación. Pero sí puede resaltar el ego de algunas instituciones, realizar publicidades indebidas o tomar decisiones de desinversión de fondos en base a los resultados obtenidos. (Hemlin y Olsson, 2013)

Como toda investigación, debemos asegurar que esta sea correcta metodológicamente antes de ser ejecutada, con ello garantizaremos que nuestro estudio sea replicable por otros investigadores y los resultados puedan ser aplicables. Si bien la metodología para realizar una investigación bibliométrica puede no ser muy compleja, sus resultados deben ser discutidos con prudencia.

Además, debemos plantear la ruta sobre la cual realizaremos la investigación, mediante el planteamiento de un problema de investigación claramente establecido. No es tan fácil como decir: quiero determinar cuántos artículos se publican en Ecuador. Debemos incluir en la pregunta: de qué periodo se quiere recuperar los estudios; el conjunto de revistas o las características de los artículos que serán incluidos; qué deseamos saber de estos (solo cuántos se publican o también la productividad de autores, instituciones, regiones o países, o incluso profundizar en análisis de la metodología de la investigación, estadísticos, entre otras características). En otras palabras, una mejor manera de presentar el objetivo del estudio sería, por ejemplo: determinar el número de artículos y las características de la colaboración institucional, en publicaciones realizadas en revistas médicas indizadas en la plataforma digital Scopus acerca de Calidad Total en el contexto empresarial. Teniendo un objetivo claro, se podrán establecer las estrategias de búsqueda, plan de análisis de resultados y conocer los alcances o limitaciones de la investigación.

1.2.5.2. Fuentes de información

Al realizar una búsqueda de información científica para un determinado tema, se intenta ubicar los artículos de mayor calidad, para hacerlo recurrimos a diversas estrategias de búsqueda en bases de datos que reúnen información científica consistente.

Esta búsqueda está determinada por nuestros intereses y experiencias como investigadores (buscar en bases de datos en español o las más populares). Sin embargo, una sistematización no rigurosa puede llevarnos a omitir literatura que sea de interés. Investigadores especializados que realizan revisiones sistemáticas tienen una metodología de búsqueda exhaustiva que puede ser reproducido por otro investigador, por lo que la posibilidad de no extraer un artículo de interés relacionado al tema, disminuye al realizar una investigación bibliométrica se debe tener igual criterio para la búsqueda de información, aunque no necesariamente se realizará la búsqueda para un texto, sino que puede realizarse búsquedas por: autores, instituciones, revistas o países. (Romaní, Huamaní, y González, 2011)

Con frecuencia las bases de datos tienen buscadores similares que permiten realizar búsquedas avanzadas en determinados campos (como búsqueda por autor), pero otras difieren o tienen limitaciones dada la heterogeneidad de las publicaciones que reúnen. Por ello, al plantear un proyecto de investigación bibliométrica, debemos tener presente estas limitaciones de búsqueda. (Torres, 2003)

Cada base de datos nos permite acceder a un universo de revistas distinto, aunque a veces existen grandes superposiciones. Es importante que al plantear el objetivo delimitemos la base de datos donde realizaremos la búsqueda. Esta delimitación no debe basarse en las “facilidades” del investigador, sino en los reales objetivos de la investigación.

1.2.5.3. Registro de información

Una vez se ha realizado la búsqueda en una o varias bases de datos y se ha verificado su exactitud, se obtendrá un listado conformado por una serie de referencias bibliográficas o registros bibliográficos, que constituirán la población objeto del estudio bibliométrico. Cada uno de estos registros está integrado, a su vez, por una serie de campos, siendo los más habituales los siguientes: autores, título, fuente (revista) de publicación, año de publicación, adscripción institucional de los autores, idioma, tipo de documento, clasificación temática, número de citas recibidas, fuente de financiamiento, ámbito del estudio y tipo de población

estudiada (entre otros). En función del objeto de nuestra investigación analizaremos el contenido de uno o varios de estos campos, siendo necesario para ello realizar un tratamiento informático para homogeneizar la información recogida.

1.2.5.4. *Indicadores bibliométricos.*

Los indicadores bibliométricos son índices o cálculos que proporcionan información cuantitativa y objetiva (mensurable) sobre los resultados de la actividad científica, en cualquier área de interés o investigación, bajo diversas perspectivas. Estos indicadores han sido creados a veces siguiendo un riguroso proceso, otros indicadores son lógicos y sencillos y otros pueden parecer arbitrarios pero son populares (Camps, 2007)

Quien ejecuta la bibliometría debe fijar arbitrariamente la representatividad que se desea de las bases de datos alineadas al tema. Los autores son libres en ese momento para definir si optan por escoger bases más representativas u optan por algún recorte estadístico. El uso de métodos cuantitativos en la bibliometría busca evaluar objetivamente la producción científica sin análisis cualitativos de su contenido (Araújo, 2007)

La bibliometría es por tanto un método que usa recursos cuantitativos y analíticos que mediante la aplicación de estadísticas descriptivas, análisis multidimensional y representaciones gráficas permite medir el desarrollo de la ciencia. Este método es de gran utilidad por cuanto permiten con precisión orientar la formulación de políticas, planes y estrategias para orientar las dinámicas de desarrollo de la producción de conocimiento de una comunidad.

CAPITULO II
METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

En la presente sección se detalla el marco metodológico dando a conocer el tipo de investigación como: cuantitativo, descriptivo y retrospectiva.

2.2. Métodos de investigación

- **Método bibliográfico:** para la profundización y argumentación de las variables de investigación como estudio bibliométrico y gestión de la calidad total, se clasificó metódicamente el respaldo bibliográfico.
- **Método descriptivo:** Este método permito plasmar una descripción objetiva del contexto actual de las empresas, analizando en el contexto bibliométrico planteado en la base de datos de Scopus, la productividad autoral por documentos, años, idioma, lugar de procedencia, por tipo y número de revistas y finalmente por área temática.
- **Método analítico:** Este método permite el análisis e interpretación de las gráficas de los temas de los artículos recopilados dentro de la investigación.

2.3. Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación se lo realizó con fuentes primarias y secundarias, las mismas que servirán para el estudio y análisis bibliométrico de sistemas de gestión de calidad TQM, como herramienta de mejora continua en el contexto empresarial desde 1990-2019.

La presente investigación es de tipo cuantitativo, “La investigación cuantitativa tiene la fuerza de crear una serie de pasos que permiten el estudio estandarizado de un fenómeno, lo que limita el sesgo del investigador en gran medida. Además, la comunicación de la investigación y los resultados (tablas, gráficos) son más rápidos y fáciles de entender” (Suárez, Mora, José, & Rafael, 2017). Con el fin de revisar, analizar e identificar desde la base de datos Scopus de la Universidad Técnica Particular de Loja, para hacer uso de los siguientes descriptores que están constituidas por 3 etapas:

La primera etapa, consistió en examinar directamente en la base de datos Scopus, donde se realizó la búsqueda exclusivamente con los siguientes descriptores: *TQM*, *Total Quality Management*, donde se obtuvo 4734 investigaciones. Posteriormente se ejecutó el filtro por tipo de documento se limitó exclusivamente para artículos teniendo en cuenta el tema de

investigación, dando como resultado 3622 investigaciones. Seguidamente se realizó la búsqueda por palabras claves: Gestión de calidad total, TQM, Gestión de calidad total (TQM), Implementación TQM, donde obtuvimos un resultado de 2664 investigaciones. Finalmente se realizó la búsqueda por Área temática dirigido al sector empresarial: Negocios, gestión y contabilidad, Ciencias Sociales, Economía, Econometría, y Finanzas, teniendo un resultado final de 774 publicaciones. Esta búsqueda se la realizó el día 15 de abril del 2019.

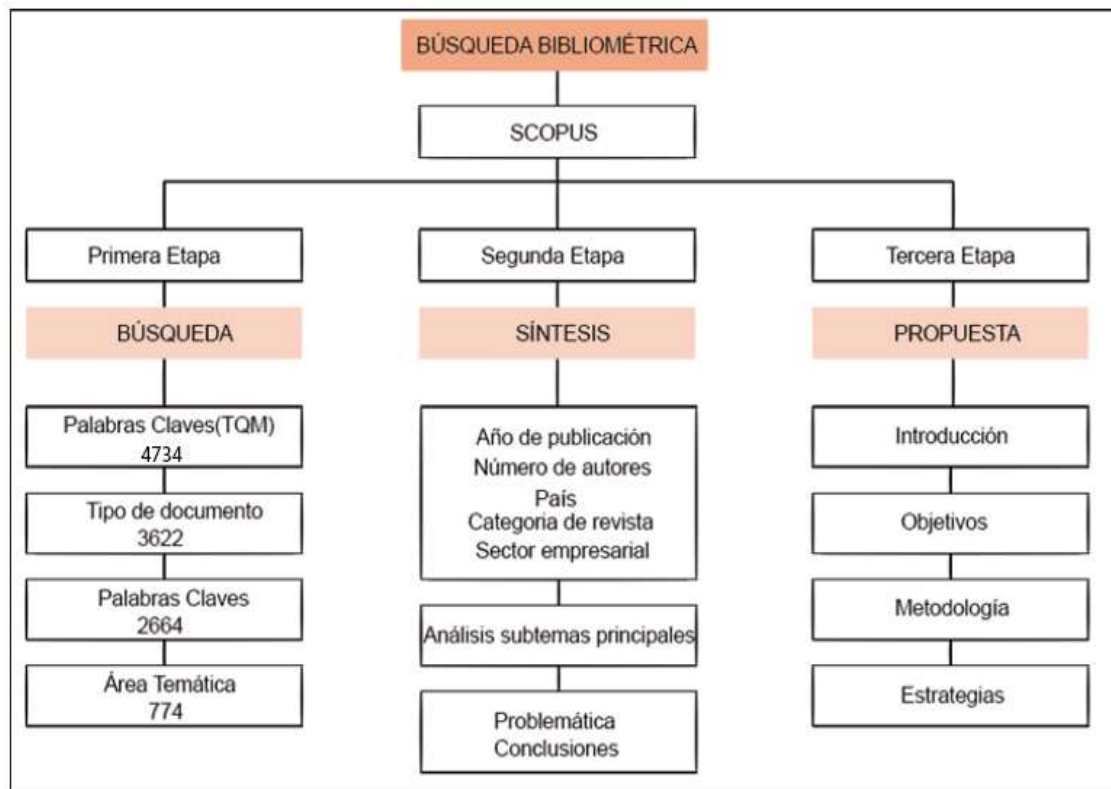


Figura 19. Diseño de investigación.
Elaborado por: La autora

En la segunda etapa se proporciona información sobre años de publicación de los artículos, el número de autores, el país donde se realizó la publicación, un factor importante en el impacto de la categoría de la revista, sector empresarial, realizando análisis de los subtemas más relevantes para el sector empresarial, que consiste en el estudio de su problemática y a su vez de las conclusiones.

En la tercera etapa se ejecutó la propuesta en la cual se identificó los distintos sectores económicos conjuntamente con los lineamientos en la gestión de la calidad, complementándose con las debidas conclusiones y recomendaciones finales.

2.4. Población

La población con la cual se va a llevar a cabo en la presente investigación es de 774 artículos filtrados desde la Base de Scopus.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1. Fuentes primarias

“Proporcionan datos de primera mano. Un tipo muy importante de fuentes primarias son los artículos científicos” (Huamán, 2011). Así en este estudio la fuente primaria fue la utilización de la base de Scopus y la recolección de artículos científicos para ello se utilizó la observación directa como una técnica para describir los resultados cuantitativos

2.5.2. Fuentes secundarias

Contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. (Silvestrini y Vargas, 2008). Para la aplicación en la investigación se utilizó la recolección de datos bibliográfico utilizados en la presente investigación para lo cual como instrumento se utilizaron las fichas digitales de trabajo que sirven para recopilar y procesar el contenido de las fuentes primarias y secundarias.

Además, otra fuente secundaria fue la realización de la matriz de datos que recolectó la información de los artículos investigados de la base de Scopus subdividida por las siguientes categorías: tema, año, autores, editorial, nro. de citas, nombre de la revista, categoría, palabras claves, objetivos de las investigaciones, resultados y link electrónico y presentadas en gráficos estadísticos.

2.5.3. Técnicas de procesamiento de análisis de datos

Para el análisis de los artículos publicados en la base de datos bibliográfica Scopus en el periodo 1990 a 2019 se utilizó una matriz de datos en el programa Microsoft Excel 2010, detallándose estadísticamente las categorías investigadas como: tema, año, autores, editorial, nro. de citas, nombre de la revista, categoría, palabras claves, objetivos de las investigaciones, resultados y link electrónico. Para tabular los resultados se realizó un análisis cuantitativo.

El análisis bibliométrico de los artículos, se realizó mediante la productividad autorial, las características de las revistas y artículos, los principales temas específicos y áreas temáticas relacionadas con gestión de calidad.

La gestión de la calidad total ha sido estudiada considerando enfoques como: liderazgo, mejora continua, desempeño de la organización, rendimiento, recursos humanos competitividad, satisfacción del cliente, excelencia empresarial y gestión del conocimiento e innovación. Estas investigaciones concluyen que la gestión de la calidad es considerada un elemento clave para conseguir la excelencia empresarial.

Finalmente, la propuesta de este estudio versa sobre el intercambio de conocimiento o información, donde se manifiestan los cambios o mejoras que requieren las empresas para generar mejoras de los procesos productivos.

CAPITULO III
RESULTADOS

3.1. Análisis bibliométrico

3.1.1. Proceso de selección de artículos.

Se utilizó la base de datos Scopus para la identificación y selección de los artículos, para ello se utilizó los descriptores:

- “TQM”
- “Total Quality Management”
- Gestión de calidad total
- TQM
- Gestión de calidad total (TQM)
- Calidad
- Gestión de la calidad

La base Scopus identificó 4734 investigaciones, posteriormente se realizó un filtro, para ello se utilizó el descriptor:

- “Implementación de TQM”,

Donde se obtuvo 2664 investigaciones, finalmente se realiza un filtro por áreas temáticas, donde se destacó la mayoría de investigaciones relacionadas con temas administrativos, sociales, negocios, economía, ratificando el creciente interés para identificar diferentes herramientas o sistemas de gestión para optimizar el desempeño de las empresas, obteniendo 774 publicaciones, dentro de los años 1990-2019.

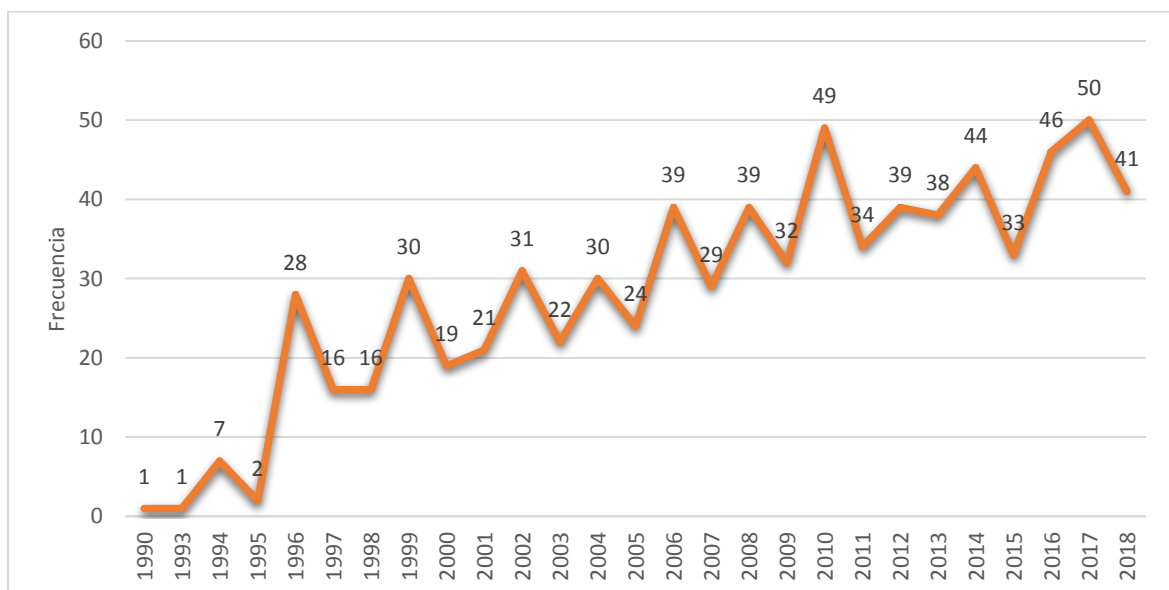


Figura 20. Número de revistas por número de artículos publicados en el tema de la gestión de calidad.

Fuente: (Coronel, 2019)

Elaborado por: La autora

La fig. 20, indica el número de artículos por periodo de publicación comprendida desde el año 1990 hasta el 2019, claramente se puede apreciar que las investigaciones van ascendiendo y descendiendo con el pasar de los años. Las investigaciones ascienden cada vez en los años 2010 (49 artículos), año 2014 (44 artículos), año 2016 (46 artículos) y año 2017 (50 artículos), teniendo un gran número de investigaciones siendo muy probable que el auge de estas, sea tras un fuerte crecimiento económico global, el cual se ve impulsado por regiones industriales, siendo un buen indicador de la fortaleza o debilidad del ciclo global de la economía de EEUU y de algunos países, siendo una posible justificación para que los investigadores hayan enfocado sus estudios en temas sobre gestión de calidad en el contexto empresarial (Melé, Argandoña, & Sánchez, 2011), además que finales del siglo XX hasta la fecha, el mundo ha sufrido numerosos cambios que van desde la consolidación de la globalización de los mercados hasta la revolución en la tecnología de la información y las comunicaciones (Alonso Torres, 2014, págs. 161-172), mientras que en el año 2019, se registra un descenso notorio de investigaciones, lo que corrobora con la Ley de Price, “el crecimiento de la información es de carácter exponencial, después de 10 a 15 años la información se duplica” (Price, 1963).

3.1.2. Características de las revistas y artículos.

Las características de los artículos se han dado por la productividad autoral, por país, por palabras claves y por área temática, los cuales se encuentran detallados a continuación, pero antes es necesario mencionar que es productividad

3.1.3. ¿Qué es productividad?

La caracterización de la producción científica mediante métodos bibliométricos ha sido una estrategia clave para revelar el comportamiento implícito en la disgregación del conocimiento científico y tecnológico. De ahí que la productividad, es considerada como un indicador que ayuda a distinguir los niveles de desarrollo en los que se generan los trabajos de investigación. La exploración bibliométrica de dicha productividad comprende un análisis cuantitativo y cualitativo que se orienta a una variada tipología de fuentes documentales, las cuales pueden enmarcarse en dominios disciplinares y contextos geográficos muy diversos.

3.1.3.1. Productividad Autoral

Tabla 7. Autores de artículos publicados sobre Gestión de la Calidad Total

AUTOR	FRECUENCIA	%
Ooi, K.B.	15	2,98
Dale, B.G.	10	1,99
Devadasan, S.R.	10	1,99
Soltani, E.	9	1,79
Sweis, R.J.	9	1,79
Lee, V.H.	8	1,59
Rahman, Z.	8	1,59
Sohal, A.S.	8	1,59
Talib, F.	7	1,39
Antony, J.	6	1,19
Tan, B.I.	6	1,19
Calvo-Mora, A.	5	0,99
Chong, A.Y.L.	5	0,99
Lin, B.	5	0,99
Mehra, S.	5	0,99
Nwabueze, U.	5	0,99
Psychogios, A.G.	5	0,99
Pun, K.F.	5	0,99
Sun, H.	5	0,99
Wayhan, V.B.	5	0,99
Wilkinson, A.	5	0,99
Zairi, M.	5	0,99
Balderson, E.L.	4	0,80
Chin, K.S.	4	0,80
Dubey, R.	4	0,80
Hansson, J.	4	0,80
Isaksson, R.	4	0,80
Khanna, V.K.	4	0,80
Klefsjö, B.	4	0,80
Koilakuntla, M.	4	0,80
Laosirihongthong, T.	4	0,80
Martínez-Costa, M.	4	0,80
Martínez-Lorente, A.R.	4	0,80
McAdam, R.	4	0,80
Patyal, V.S.	4	0,80
Prajogo, D.I.	4	0,80
Psomas, E.	4	0,80
Saleh, R.A.	4	0,80
Ahuja, I.S.	3	0,60
Arumugam, V.	3	0,60
Aspinwall, E.	3	0,60
Banwet, D.K.	3	0,60

Chen, C.K.	3	0,60
Dewhurst, F.	3	0,60
Ebrahimi, Z.F.	3	0,60
Fening, F.A.	3	0,60
Fredriksson, M.	3	0,60
García-Bernal, J.	3	0,60
Gennard, J.	3	0,60
Gunasekaran, A.	3	0,60
Haleem, A.	3	0,60
Henderson, J.	3	0,60
Idris, F.	3	0,60
Jiménez-Jiménez, D.	3	0,60
Jung, J.Y.	3	0,60
Jusoh, A.	3	0,60
Lalla, T.R.M.	3	0,60
Leonard, D.	3	0,60
Lewis, W.G.	3	0,60
Loke, S.P.	3	0,60
Mahmoud Saleh, F.I.	3	0,60
Mcadam, R.	3	0,60
Mitreva, E.	3	0,60
Muruges, R.	3	0,60
Psomas, E.L.	3	0,60
Qureshi, M.N.	3	0,60
Rad, R.H.	3	0,60
Rahman, S.U.	3	0,60
Rajendran, C.	3	0,60
Raju, R.	3	0,60
Sahay, B.S.	3	0,60
Senthil, V.	3	0,60
Shankar, R.	3	0,60
Shrivastava, R.L.	3	0,60
Siddiqui, F.	3	0,60
Singh, K.	3	0,60
Sweis, N.J.	3	0,60
Tanninen, K.	3	0,60
Teh, P.L.	3	0,60
Tripathi, D.	3	0,60
Vrat, P.	3	0,60
Yusof, S.M.	3	0,60
Abdallah, A.B.	2	0,40
Agrawal, S.P.	2	0,40
Agrawal, V.P.	2	0,40
Ah-Teck, J.C.	2	0,40
Ahmad, M.M.	2	0,40
Ahmed, A.M.M.B.	2	0,40

Al-Karaghoul, W.	2	0,40
Ali, K.A.M.	2	0,40
Amin, M.	2	0,40
Anantharaman, R.N.	2	0,40
Anil, A.P.	2	0,40
Antunes, M.G.	2	0,40
Arshad, A.M.	2	0,40
Brah, S.A.	2	0,40
Breja, S.K.	2	0,40
Brown, A.	2	0,40
Calabrese, A.	2	0,40
Camisón, C.	2	0,40
Carnerud, D.	2	0,40
Carretero, J.A.	2	0,40
Chiarini, A.	2	0,40
Choong, C.K.	2	0,40
Chung Woon, K.	2	0,40
Copuroglu, G.	2	0,40
Dahlgard-Park, S.M.	2	0,40
Das, A.	2	0,40
Delgado-Hernandez, D.J.	2	0,40
Eriksson, H.	2	0,40
Fisher, T.	2	0,40
Gallear, D.	2	0,40
Garvare, R.	2	0,40
Ghobadian, A.	2	0,40
Ghoneim, A.	2	0,40
Gibson, P.	2	0,40
González-Benito, J.	2	0,40
Gotzamani, K.	2	0,40
Gotzamani, K.D.	2	0,40
Grover, S.	2	0,40
Gupta, H.	2	0,40
Hafeez, K.	2	0,40
Haffar, M.	2	0,40
Hing Yee Tsang, J.	2	0,40
Hoang, D.T.	2	0,40
Honarpour, A.	2	0,40
Hung, R.Y.Y.	2	0,40
Igel, B.	2	0,40
Imran, M.	2	0,40
Jaca, C.	2	0,40
Jensen, M.C.	2	0,40
Kannan, V.	2	0,40
Kaur, M.	2	0,40
Khan, I.A.	2	0,40

Khumawala, B.M.	2	0,40
Knights, D.	2	0,40
Kumar, R.S.P.	2	0,40
Kumar, U.	2	0,40
Kumar, V.	2	0,40
Lagrosen, S.	2	0,40
Lam, S.Y.	2	0,40
Lasrado, F.	2	0,40
Lau, A.W.T.	2	0,40
Lawrence, J.J.	2	0,40
Lee, S.F.	2	0,40
Leung, R.	2	0,40
Lewis, D.	2	0,40
Liao, Y.Y.	2	0,40
Lien, B.Y.H.	2	0,40
Lin, C.	2	0,40
Marchante-Lara, M.	2	0,40
McCabe, D.	2	0,40
McLean, G.N.	2	0,40
Mehta, N.	2	0,40
Mele, C.	2	0,40
Mendes, L.	2	0,40
Mensah, J.O.	2	0,40
Miyagawa, M.	2	0,40
Undefined	4	0,80

Fuente: Base de datos Scopus

Elaborado por: La autora

En la tabla 7. Se han identificado 159 autores, donde 5 autores son los que han realizado el mayor número de investigaciones, distribuidas de la siguiente manera:

Ooi, K.B., publicó 15 artículos que representa un 2.98%, correspondiendo sus publicaciones al área temática de “Negocios, Gestión y Contabilidad” y “Economía, Econometría y Finanzas”, en el cual sus artículos se refieren al avance de la tecnología y la globalización, siendo las organizaciones quienes deberían diseñar un sistema de evaluación del desempeño de sus empleados y a su vez reforzar el conocimiento de ellos, logrando así el liderazgo transformacional y carismático de la empresa y empleados.

Dale, B.G. y Devadasan, S.R., publicaron 10 artículos que representan el 1.99% correspondiendo sus publicaciones al área temática de “Negocios, Gestión y Contabilidad”, donde sus artículos tratan sobre la comunidad académica para asumir los desafíos de la investigación y orientar a los interesados en establecer una cartera de investigación TQM que aspira a lograr el estatus de clase mundial.

Mientras que Soltani, E. y Sweis, R.J. publicaron 9 artículos los cuales representan un 1.79%, correspondiendo sus publicaciones al área temática de “Negocios, Gestión y

Contabilidad”, donde sus artículos tratan de algunas recomendaciones hechas por la Gestión de la calidad total respecto a la eliminación y el desempeño de la empresa y empleados.

Por ese motivo, resulta de trascendental importancia que todas las personas que trabajan en una empresa conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes para que, de esa manera, estén mejor capacitadas para cooperar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

3.1.3.2. *Productividad por país*

Tabla 8. Productividad por país.

PAÍS	FRECUENCIA	%
EE.UU	107	14,15
India	91	12,04
Reino Unido	85	11,24
Malasia	56	7,41
Australia	43	5,69
España	39	5,16
Taiwán	29	3,84
Suecia	25	3,31
Hong Kong	21	2,78
Grecia	18	2,38
Jordania	17	2,25
Irán	15	1,98
Italia	14	1,85
Canadá	13	1,72
China	12	1,59
Tailandia	10	1,32
Emiratos Árabe Unidos	10	1,32
Turquía	10	1,32
Singapur	10	1,32
Portugal	9	1,19
Rumania	9	1,19
Finlandia	8	1,06
Brasil	6	0,79
Egipto	5	0,66
Nigeria	5	0,66
Países bajos	5	0,66
Indonesia	5	0,66
Japón	5	0,66
Pakistán	5	0,66
Sudáfrica	4	0,53

Eslovenia	4	0,53
Irlanda	4	0,53
Macedonia	4	0,53
Corea del Sur	4	0,53
Nueva Zelanda	4	0,53
Etiopía	3	0,40
Serbia	3	0,40
Polonia	3	0,40
Lituania	2	0,26
Mauricio	2	0,26
Rusia	2	0,26
República Checa	2	0,26
Colombia	2	0,26
Arabia Saudita	2	0,26
Alemania	2	0,26
Malta	2	0,26
Asia	1	0,13
África	1	0,13
Filipinas	1	0,13
Eslovaquia	1	0,13
Federación Rusa	1	0,13
Ecuador	1	0,13
Ghana	1	0,13
Marruecos	1	0,13
Túnez	1	0,13
Sri Lonka	1	0,13
Qatar	1	0,13
Kuwait	1	0,13
Suiza	1	0,13
Kenia	1	0,13
Chipre	1	0,13
Croacia	1	0,13
Francia	1	0,13
Noruega	1	0,13
Bélgica	1	0,13
Israel	1	0,13

Fuente: Base de datos Scopus

Elaborado por: La autora

En la Tabla 8. Se evidenció los países en los que se han realizado las investigaciones, por lo que mencionaremos a 5 de los países con mayor aporte de artículos investigativos, siendo Estados Unidos, quien lidera la tabla con 107 investigaciones que representa el 14.15%, siguiéndole la India que cuenta con 91 investigaciones que representa el 12.04%, continúa Reino Unido con 85 investigaciones la misma que representa el 11.24%, prosiguiendo Malasia con 56 artículos los mismos que representan el 7.41% y finalmente

España con 39 investigaciones, representando el 5.16%.

Deducimos que Estados Unidos, presenta el mayor número de investigaciones debido a que posee un entorno económico y financiero muy dinámico, además de ir a la par con el proceso de globalización, el conocimiento y las tecnologías de información.

3.1.3.3. *Productividad por nombre de revista*

Tabla 9. Revistas con publicaciones de Gestión de Calidad Total

NOMBRE DE REVISTA	FRECUENCIA	%
Gestión de calidad total y excelencia empresarial	133	17,57
Revista Internacional de Gestión de Calidad y Confiabilidad	107	14,13
Revista Internacional de Productividad y Gestión de la Calidad.	65	8,59
Benchmarking	26	3,43
Gestionando la calidad del servicio Una revista internacional	22	2,91
Revista Internacional de Gestión de Confiabilidad de la Calidad	21	2,77
Revista de Auditoria Gerencial	16	2,11
Acceso de calidad al éxito	14	1,85
Revista Internacional de Productividad y Gestión del Rendimiento	13	1,72
Aseguramiento de la calidad en la educación	13	1,72
Revista de Gestión de Procesos de Negocio	12	1,59
Revista Internacional de Excelencia Empresarial	12	1,59
Revista internacional de gestión del rendimiento empresarial	8	1,06
Medición de la excelencia empresarial	8	1,06
Revista Internacional de Economía y Gestión de Servicios	7	0,92
Revista de Desarrollo de Organización de Liderazgo	7	0,92
Revista Internacional de Gestión Educativa	6	0,79
Diario de la educación continua en las profesiones de la salud	6	0,79
Organización de estudios	6	0,79
Revista Internacional de Innovación y Aprendizaje	5	0,66
Revista Internacional de Gestión en Educación	5	0,66
Revista Internacional de Práctica de Gestión	5	0,66
Revista internacional de mano de obra	5	0,66
Revista Internacional de Calidad y Ciencias de los Servicios.	5	0,66
Noticias de Investigación de Gestión	5	0,66
Anfiteatro económico	4	0,53
Diario australiano de la gerencia	4	0,53
Revista europea de ciencias sociales	4	0,53
Gestión de sistemas humanos	4	0,53
Revista Internacional de Negocios Aplicados e Investigación Económica	4	0,53
Revista Internacional de Innovación e Investigación de Negocios	4	0,53
Revista Internacional de Gestión de Recursos Humanos	4	0,53
Diario de los avances en la investigación de gestión	4	0,53
Cartas de Ciencias de la Administración	4	0,53
Diario de la Academia de Gestión Estratégica	3	0,40

Revista Europea de Gestión de la Innovación	3	0,40
European Management Journal	3	0,40
Gestión de negocios Internacionales	3	0,40
Revisión de Negocios Internacionales	3	0,40
Revista Internacional de Comercio y Gestión	3	0,40
Revista Internacional de Investigación Económica	3	0,40
Revista Internacional de Gestión de la Hospitalidad	3	0,40
Revista Internacional de Innovación y Gestión de la Tecnología	3	0,40
Revista Internacional de Aprendizaje y Capital Intelectual	3	0,40
Revista Internacional de Distribución Física y Gestión Logística	3	0,40
Revista Internacional de Gestión de Proyectos	3	0,40
Revista de economía y gestión de negocios	3	0,40
Revista de Desarrollo de Gestión	3	0,40
Gestión de bibliotecas	3	0,40
Progreso de calidad	3	0,40
Dirección estratégica	3	0,40
Revista asiática de negocios y contabilidad	2	0,26
Ekonomski Pregled	2	0,26
Relaciones laborales	2	0,26
Revista Europea de Gestión de Compras y Suministros	2	0,26
Diario global de gestión de sistemas flexibles	2	0,26
Semana de la industria	2	0,26
Revista Internacional de Ciencias Empresariales y de Gestión	2	0,26
Revista internacional de gestión de la hospitalidad contemporánea	2	0,26
Revista Internacional de Empresa Inteligente	2	0,26
Revista Internacional de Aprendizaje	2	0,26
Revista Internacional de Administración Pública	2	0,26
Revista Internacional de Gestión y Marketing	2	0,26
Revista Internacional de Pequeñas Empresas	2	0,26
Investigaciones Europeas De Dirección Y Economía De La Empresa	2	0,26
Gestión de inversiones e innovaciones financieras	2	0,26
Revista Globalización Competitividad y Gobernabilidad	2	0,26
Diario de Investigación de Negocios Aplicados	2	0,26
Revista de negocios e investigación de gestión minorista	2	0,26
Revista de investigación de negocios	2	0,26
Revista de Garantía de Calidad en Hostelería y Turismo.	2	0,26
Revista de servicios de marketing	2	0,26
Gestionando la calidad del servicio	2	0,26
Milli Egitim	2	0,26
Revista polaca de estudios de gestión	2	0,26
Problemas y perspectivas en la gestión	2	0,26
Ciencias sociales Paquistán	2	0,26
Revista de gestión estratégica	2	0,26
Team Performance Management Una revista internacional	2	0,26
Gestión turística	2	0,26
Contabilidad y Finanzas	1	0,13

Diario de Auditoría Contable y Responsabilidad	1	0,13
Problemas actuales de la economía	1	0,13
Revisión de la educación en África	1	0,13
Revista Africana De Archivos De Biblioteca Y Ciencia De La Información	1	0,13
Investigador de Educación de Asia Pacífico	1	0,13
Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics	1	0,13
Revisión de la gestión de Asia Pacífico	1	0,13
Negocios asiáticos y gestión	1	0,13
Revista asiática de innovación tecnológica	1	0,13
Benchmarking An International Journal	1	0,13
Bms Boletín De Metodología Sociológica Bulletin De Methodologie Sociologique	1	0,13
Línea de fondo	1	0,13
Revisión de contabilidad británica	1	0,13
Educación Negocios y sociedad Temas contemporáneos de Oriente Medio	1	0,13
Formación educativa	1	0,13
Investigación educativa y comentarios	1	0,13
Egitim Arastirmalari Eurasia revista de investigación educativa	1	0,13
Egitim Ve Bilim	1	0,13
Diario de responsabilidades y derechos de los empleados	1	0,13
Revista de ciencia y educación de ingeniería	1	0,13
Gestión financiera europea	1	0,13
Revista Europea de Economía Finanzas y Ciencias Administrativas	1	0,13
Revista Europea de Estudios de Investigación	1	0,13
Responsabilidad financiera y gestión	1	0,13
Fundamentos de Gestión	1	0,13
Gadjah Mada International Journal of Business	1	0,13
Revisión de Negocios Globales	1	0,13
Harvard Business Review	1	0,13
Resumen de Gestión de Recursos Humanos	1	0,13
Dirección de Marketing Industrial	1	0,13
Revista de gestión de recursos de información	1	0,13
Capital intangible	1	0,13
Estudios de Educación Internacional	1	0,13
Revista internacional para la ciencia de la vivienda y sus aplicaciones	1	0,13
Revista Internacional de Negocios y Globalización	1	0,13
Revista Internacional de Negocios y Sociedad	1	0,13
Revista Internacional de Economía y Gestión	1	0,13
Revista Internacional de Gestión Electrónica de Relaciones con Clientes	1	0,13
Revista Internacional de Administración de Hostelería y Turismo	1	0,13
Revista Internacional de Gestión Integrada de Suministros	1	0,13
Revista Internacional de Tecnología y Gestión de Manufactura	1	0,13
Revista Internacional de Análisis Organizacional	1	0,13
Revista Internacional de Organización y Gestión de Proyectos	1	0,13

Revista Internacional de Gestión de la Industria de Servicios	1	0,13
Revista Internacional de Servicios y Normas	1	0,13
Revista Internacional de Ciencias Administrativas	1	0,13
Diario para el avance de negocios globales	1	0,13
Diario de Contabilidad y Economía	1	0,13
Revista de negocios africanos	1	0,13
Diario de Ciencias Económicas Aplicadas	1	0,13
Diario de la educación de la ciencia báltica	1	0,13
Diario de Ecoturismo	1	0,13
Diario de la administración educativa	1	0,13
Diario de la formación industrial europea	1	0,13
Diario de política y gestión de la educación superior	1	0,13
Diario de marketing farmacéutico y gestión	1	0,13
Diario de gestión de marca de producto	1	0,13
Diario de la pequeña empresa y desarrollo empresarial	1	0,13
Diario de Turismo Sostenible	1	0,13
Revista de Gestión e Innovación Tecnológica	1	0,13
Revista de Liderazgo y Desarrollo Organizacional	1	0,13
Revisión de la biblioteca	1	0,13
Planificación a largo plazo	1	0,13
Diario malayo de aprendizaje e instrucción	1	0,13
Revisión de Investigación de Gestión	1	0,13
Finanza Gerencial	1	0,13
Economía Marítima Y Logística	1	0,13
Profesor de medicina	1	0,13
Mens En Maatschappij	1	0,13
Organización ciencia	1	0,13
Organizaciones y mercados en economías emergentes	1	0,13
Revisión contable del Pacífico	1	0,13
Actas de la Sociedad de Factores Humanos y Ergonomía	1	0,13
Dinero público y gestión	1	0,13
Revisión de la organización pública	1	0,13
Calidad en la educación superior	1	0,13
Revista de gestión de calidad	1	0,13
Diario de gestión de registros	1	0,13
Revista Brasileira De Gestao De Negocios	1	0,13

Fuente: Base de datos Scopus

Elaborado por: La Autora

Los 744 artículos se encuentran publicados en 160 revistas, en el cual destacaremos las cinco revistas con mayor publicaciones, por tal motivo se puede evidenciar que la revista “Gestión de calidad total y excelencia empresarial”, ha publicado 133 artículos lo que representa el 17.57%, convirtiéndose en la revista con mayor productividad de investigaciones, le sigue la “Revista Internacional de Gestión de Calidad y Confiabilidad”, la misma que ha publicado 107 investigaciones lo que representa el 14.13%, además la

“Revista Internacional de Productividad y Gestión de la Calidad”, ha publicado 65 investigaciones lo que representa el 8.59%, siguiéndole la revista “Benchmarking”, la misma que ha publicado 26 investigaciones que representa el 3.43% y finalmente la revista “Gestionando la calidad del servicio” una revista internacional”, la misma que ha publicado 22 investigaciones que representa el 2.91%.

3.1.3.4. Productividad por palabras claves

Se evidencia que las cinco palabras claves con mayor relevancia, son Gestión de la calidad que presenta un 21.82%, siendo esta palabra la más utilizada, siguiéndole TQM, con un 13,85%, seguidamente tenemos a Gestión de la calidad total (TQM) con un 2,61%, a continuación, Calidad con un 2,53% y finalmente Gestión de la calidad con 1,83%.

Tabla 10. Palabras claves.

PALABRAS CLAVES	FRECUENCIA	%
Gestión de calidad total	501	21,82
TQM	318	13,85
Gestión de la calidad total (TQM)	60	2,61
Calidad	58	2,53
Gestión de la calidad	42	1,83
Innovación	30	1,31
Actuación	29	1,26
Educación más alta	28	1,22
India	27	1,18
Excelencia en negocios	26	1,13
ISO 9000	26	1,13
Seis sigma	25	1,09
Gestión de recursos humanos	23	1,00
Liderazgo	23	1,00
Calidad de Servicio	23	1,00
Mejora continua	22	0,96
Desempeño de la organización	22	0,96
Factores críticos del éxito	21	0,91
Malasia	21	0,91
La satisfacción del cliente	20	0,87
Educación	20	0,87
Seguro de calidad	20	0,87
Implementación	19	0,83
Control de calidad	16	0,70
Fabricación	15	0,65
Benchmarking	14	0,61
El rendimiento del negocio	14	0,61
Conocimiento administrativo	14	0,61

Administración	14	0,61
Gestión del rendimiento	14	0,61
Mejora de la calidad	14	0,61
Cultura corporativa	13	0,57
Australia	12	0,52
Ventaja competitiva	11	0,48
Empoderamiento	11	0,48
Jordán	11	0,48
Industrias manufactureras	11	0,48
Desempeño organizacional	11	0,48
Cambio organizacional	11	0,48
Medición del desempeño	11	0,48
Modelado de ecuaciones estructurales	11	0,48
Rendimiento financiero	10	0,44
Kaizen	10	0,44
Productividad	10	0,44
Pequeñas y medianas empresas	10	0,44
Implementación de TQM	10	0,44
BPR	9	0,39
Cultura	9	0,39
Participación de los trabajadores	9	0,39
Aprendizaje	9	0,39
Gestión de proyectos	9	0,39
Tailandia	9	0,39
Estudios de caso	8	0,35
Caso de estudio	8	0,35
China	8	0,35
Responsabilidad Social Corporativa	8	0,35
Grecia	8	0,35
Apoyarse	8	0,35
Lan Six Sigma	8	0,35
Cultura organizacional	8	0,35
Rendimiento de calidad Industrial de servicio	8	0,35
España	8	0,35
Normas	8	0,35
Gestión estratégica	8	0,35
Planificación estratégica	8	0,35
Encuesta	8	0,35
Balanced Scorecard	7	0,30
Hong Kong	7	0,30
Gestión Industrial	7	0,30
Educación médica	7	0,30
Cultura de calidad	7	0,30
Sustentabilidad	7	0,30
Desarrollo sostenible	7	0,30
Formación	7	0,30

CSFs	6	0,26
Industria de construcción	6	0,26
EFQM	6	0,26
Educación, Medicina, Continuación	6	0,26
Análisis factorial	6	0,26
Industria de la hospitalidad	6	0,26
Humano	6	0,26
Humanos	6	0,26
Serie ISO 9000	6	0,26
Orientación del mercado	6	0,26
Aprendizaje organizacional	6	0,26
Premios a la calidad	6	0,26
Investigación	6	0,26
Pymes	6	0,26
Partes interesadas	6	0,26
Estrategia	6	0,26
Evaluación	5	0,22
Estrategia competitiva	5	0,22
La competitividad	5	0,22
Construcción	5	0,22
Mejora continua de la calidad	5	0,22
Modelo de excelencia EFQM	5	0,22
Excelencia	5	0,22
Hospitalidad	5	0,22
ISO 9001	5	0,22
Tecnologías de la información	5	0,22
Satisfacción laboral	5	0,22
Literatura	5	0,22
MBNQA	5	0,22
Medición	5	0,22
Metodología	5	0,22
Aprendizaje organizacional	5	0,22
Personal	5	0,22
Proceso de innovación	5	0,22
Gestión de proceso	5	0,22
Innovación de producto	5	0,22
Sector público	5	0,22
Innovación de producto	5	0,22
Confiabilidad	5	0,22
Singapur	5	0,22
TPM	5	0,22
Maestros	5	0,22
Mantenimiento Productivo Total	5	0,22
Estados Unidos	5	0,22
AHP	4	0,17
Barreras	4	0,17

Gestión del cambio	4	0,17
Desempeño de la compañía	4	0,17
Competencia	4	0,17
Factores críticos	4	0,17
Deming	4	0,17
Países en desarrollo	4	0,17
Orientación emprendedora	4	0,17
Fundación Europea para la Gestión de la Calidad	4	0,17
Flexibilidad	4	0,17
Ghana	4	0,17
Cuidado de la salud	4	0,17
Recursos humanos	4	0,17
Rendimiento de la innovación	4	0,17
Teoría institucional	4	0,17
Corrí	4	0,17
Japón	4	0,17
Justo a tiempo	4	0,17
Producción Lean	4	0,17
Gerentes	4	0,17
Organizaciones manufactureras	4	0,17
Jefe de operaciones	4	0,17
Comportamiento organizativo	4	0,17
Organizaciones	4	0,17
Evaluación de desempeño	4	0,17
La mejora de procesos	4	0,17
Rentabilidad	4	0,17
Administración Pública	4	0,17
Despliegue de la función de calidad	4	0,17
Sistema de manejo de calidad	4	0,17
Prácticas de calidad	4	0,17
Ambigüedad de rol	4	0,17
Conflicto de roles	4	0,17
SEM	4	0,17
Servicio Industrial	4	0,17
Organización de servicios	4	0,17
Cadena de suministro	4	0,17
Gestión de cadena de suministro	4	0,17

Fuente: Base de datos Scopus

Elaborado por: La autora

En total se contabilizaron 160 palabras claves diferentes, de las cuales 5 coinciden con los descriptores principales, denotando un buen conocimiento por parte de los autores, sobre todo, una especial atención del equipo editorial en su correcta utilización, lo que facilita considerablemente la correcta indización de los artículos en la base de datos. A su vez

estas palabras son un referente para las empresas para determinar la efectividad de las mejoras encaminadas a un mayor desarrollo sostenible de las mismas

3.1.3.5. Productividad por Área temática

Tabla 11. Área temática revisada con publicaciones de Gestión de Calidad Total

ÁREA TEMÁTICA	FRECUENCIA	%
Negocios, administración y contabilidad	600	77,52
Economía, econometría y finanzas	72	9,30
Ciencias Sociales	102	13,18

Fuente: Base de datos Scopus

Elaborado por: La Autora

De los 744 artículos, el área temática de mayor relevancia son los negocios, administración y contabilidad; quien cuenta con 600 artículos que corresponde al 77.52%, le sigue el área de Ciencias Sociales, que cuenta con 102 artículos que corresponde al 13.18%, finalmente el área de Economía, econometría y finanzas, cuenta con 72 artículos que corresponde al 9,30%, que se realizó con la finalidad de identificar diferentes herramientas o sistemas de gestión para optimizar el desempeño de las empresas, Por tal motivo podemos decir que se ha brindado más énfasis a la temática de “Negocios, administración y contabilidad, con la finalidad de integrar sistemas de gestión, ante los beneficios esperados en cuanto a la mejora de la eficacia y la disminución de esfuerzos, valores y burocracia. Son ramas de la contabilidad que genera información concisa para los directivos de una organización además de ser un sistema al servicio de las necesidades de la administración; ya que esta temática permite identificar, medir, analizar, preparar, interpretar y comunicar la información que permita cumplir los objetivos organizacionales logrando de tal forma que se alcance un liderazgo y una clara diferenciación que distinga de otras empresas.

A continuación, se realiza una tabla resumen, donde se aprecia los aspectos más relevantes de acuerdo a cada parámetro anteriormente analizado.

Tabla 12. Resumen de análisis de productividad.

Resumen			
Numero de revistas por número de artículos	de por de	<ul style="list-style-type: none"> • 2010 • 2014 • 2016 • 2017 	<ul style="list-style-type: none"> • 49 artículos. • 44 artículos. • 46 artículos. • 50 artículos.
Productividad autoral		<ul style="list-style-type: none"> • Ooi, K. B. • Dale, B. G. 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 artículos. • 10 artículos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Devadasan, S. R. • Soltani, E. • Sweis, R. J. 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 artículos. • 9 artículos. • 9 artículos.
Productividad por país	<ul style="list-style-type: none"> • EE. UU • India • Reino Unido • Malasia • Australia 	<ul style="list-style-type: none"> • 107 artículos. • 91 artículos. • 85 artículos. • 56 artículos. • 43 artículos.
Productividad por nombre de revista	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de calidad total y excelencia empresarial • Revista Internacional de Gestión de Calidad y Confiabilidad • Revista Internacional de Productividad y Gestión de la Calidad. • Benchmarking • Gestionando la calidad del servicio Una revista internacional 	<ul style="list-style-type: none"> • 133 artículos. • 107 artículos. • 65 artículos. • 26 artículos. • 22 artículos.
Productividad por palabras claves	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de calidad total • TQM • Gestión de la calidad total (TQM) • Calidad • Gestión de la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • 501 artículos. • 318 artículos. • 60 artículos. • 58 artículos. • 42 artículos.
Productividad por Área temática	<ul style="list-style-type: none"> • Negocios, administración y contabilidad • Economía, econometría y finanzas • Ciencias Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • 600 artículos. • 72 artículos. • 102 artículos.

Fuente: Base de datos Scopus

Elaborado por: La autora

3.1.4. Análisis de los artículos

El economista estadounidense Edwards Deming, a inicios de la segunda mitad del siglo XX, fue quien trató de introducir en su país criterios y enfoques relacionados con la Gestión Total de la Calidad o Total Quality Management (TQM), siendo su principal objetivo mejorar la calidad y desempeño, la forma de ajustarse o superar las expectativas del cliente. Actualmente estos términos se han convertido en un requisito básico que no debe suprimirse puesto que permite mejorar la competitividad, la eficacia y la flexibilidad de la

organización, además está relacionada directamente con la manera de planificar, organizar y comprender cada actividad del empleado y empresa. (Shujel, 2018)

Para la recopilación de información se aplicó el análisis documental clásico por lo que en este estudio bibliométrico, se tomó en cuenta diferentes parámetros presentados en la matriz de datos (Anexo 1). Bajo este contexto se analizará los artículos, según variables e indicadores, que se encontró dentro de los 774 artículos, de los cuales profundizaremos cuales fueron los problemas y las soluciones que estos presentan:

3.1.4.1. *Gestión de la calidad total.*

Las investigaciones analizadas se centraron en indagar la Gestión de la calidad total, puesto que la mayoría de autores sostienen que es una filosofía de mejora continua dentro del ámbito empresarial, cuyo objetivo es lograr la satisfacción del cliente. Para las empresas que implementan TQM, consideran al cliente, empleados y autoridades como objetivos esenciales porque promueve practicas organizativas de carácter imperceptible.

Algunas ventajas que han obtenido las empresas al implementar TQM son:

- Suscitar la innovación, liderazgo y la excelencia empresarial.
- Propagar el desempeño financiero y la satisfacción de los clientes.
- Mejorar la gestión del conocimiento y el desarrollo sostenible de la empresa.

3.1.4.2. *Rendimiento y gestión de la calidad.*

Ismail, K., Isa, C.R., Mia, L. (2018) y Pantouvakis, A., Karakasnaki, M. (2017) consideran que la gestión de la calidad (TQM) es una táctica que puede aumentar la diferenciación y disminuir los costes de las empresas. En este sentido, estas han perfeccionado su competitividad a través de la gestión de la calidad y diferentes estudios han mostrado que la TQM puede influir positivamente sobre el rendimiento o el desempeño empresarial.

Hoy en día la competitividad en el mercado es muy alta, las empresas día a día buscan hacer frente a esta situación mediante el uso de nuevas técnicas que desarrollen sus beneficios y mejoren el rendimiento corporativo mediante estrategias que consientan el mejoramiento de la calidad de los productos mejorando los procesos internos, el enfoque al cliente y las oportunidades para acceder a nuevos mercados.

3.1.4.3. ISO 9001 y gestión de la calidad.

ISO 9001 es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad, la cual proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las empresas a controlar y mejorar su rendimiento conduciéndolas hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.

Benzaquen-De Las Casas, J., Convers-Sorza, J. (2015) y Meftah Abusa, F., Gibson, P. (2013) establecen que las organizaciones con certificación ISO 9001, desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico y social de las empresas, resaltando la importancia y los efectos positivos de la certificación en nivel de calidad e impacto.

La normativa ISO 9001 en el rendimiento empresarial y la rentabilidad, mejora los factores de calidad que pueden ayudar a reducir costes de transacción de producto - mercado de las empresas en los que la rentabilidad de estas se ve incrementada. Además, permitirá a estas convertirse en un competidor más consistente en el mercado, a más de mejorar la Gestión de la Calidad que le ayudará a satisfacer las necesidades de sus clientes y tener métodos más eficaces de trabajo que le permitirán ahorrar tiempo, dinero y recursos en las mismas.

3.1.4.4. Modelo de excelencia y gestión de la calidad.

Las empresas habitualmente toman como referencia el modelo que representa mejor el ámbito en el que se desempeñan con la finalidad de disponer referencias inmediatas, personas calificadas y experiencia, por lo que el desarrollo de la Calidad total ha servido de instrumento de autoevaluación para las mismas, por medio de una revisión sistemática de sus estrategias y prácticas de gestión.

Gómez, J.G., Martínez Costa, M., Martínez Lorente, Á.R. (2017) y Dahlgaard-Park, S.M., Reyes, L., Chen, C.-K. (2018) establecen que los modelos de excelencia como el EFQM, son y están siendo aplicados cada vez más por empresas de todo el mundo, debido a que

este modelo se inspiró en la filosofía TQM, siendo una teoría o paradigma de la administración y no solo un conjunto de herramientas y técnicas que comprometen el éxito de las mismas.

En la Unión Europea se está implantando el modelo EFQM como modelo de referencia, el mismo que surgió en la década de los 80, ante la necesidad de ofrecer a los clientes, productos y servicios de mayor calidad, como única forma de supervivencia ante la competencia internacional, procedentes de otros países. Además, que el modelo EFQM de excelencia tiene como horizonte permanente la idea de una organización eficaz, operativa, evaluable y capaz de responder a su misión que es generar resultados excelentes en el rendimiento de una empresa, en sus clientes y en la sociedad en la que actúa, logrado mediante un liderazgo que dirija e impulse las políticas y estrategias.

3.1.4.5. *Desempeño organizacional y gestión de la calidad.*

El desempeño involucra referirse al rendimiento y la manera en que se ejecutan las actividades para el cumplimiento de dicha labor, esta ideología debe llevarse al contexto organizacional en donde para lograr cumplir los objetivos se debe elaborar diversas estrategias, planificar acciones y evaluar cumplimientos.

Por tal razón Antunes, M.G., Quirós, J.T., Justino, M.D.R.F. (2017), Mehralian, G., Nazari, J.A., Nooriparto, G., Rasekh, H.R. (2017) y Augusto, M.G., Lisboa, J.V., Yasin, M.M. (2014) estipulan que las empresas deberían adoptar estrategias o procesos de innovación y lograr relaciones entre desempeño organizacional y las diferentes facetas de la innovación (producto, proceso, e innovación organizacional), logrando mejoras en su desempeño a nivel operativo y financiero, donde la gerencia juega un papel fundamental para obtener ventajas competitivas y sobrevivir bajo presiones competitivas, por lo que los gerentes deben prestar más atención a las herramientas disponibles para la gestión de la calidad, proporcionando productos o servicios que van a influir en la calidad y tendrá como resultado la satisfacción del cliente , las empresas y la sociedad.

3.1.4.6. *Liderazgo y gestión de la calidad.*

El liderazgo tiene la responsabilidad de establecer la dirección estratégica y establecer sistemas que faciliten el desempeño de las empresas, puesto que tiene la tarea vital de diseñar la parte estratégica y así mismo construir canales que estén dirigidos a encaminar y

proveer los medios necesarios para que el desempeño de las organizaciones sea la óptima y la esperada.

Por lo tanto, Lobo, S.R., Samaranayake, P., Laosirihongthong, T. (2018), Nwabueze, U. (2011) y Das, A., Kumar, V., Kumar, U. (2011), establecen que las cualidades del líder son extremadamente importantes para el éxito de una empresa. Por lo que el liderazgo debe ser tenido en cuenta por las organizaciones para asegurar la adecuada orientación para el proceso, el modelo y análisis comparativo de los productos que ofrecen en gran medida además de que ayuda a formular políticas de recursos humanos para el éxito de las mismas.

Es por ello que el liderazgo es muy técnico y establece que los líderes de las empresas garantizan la implantación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad contribuyendo al desarrollo de las empresas con la finalidad de mejorar la calidad de estas.

3.1.4.7. *Desempeño de la empresa y gestión de calidad.*

El desempeño laboral es un componente primordial en el rendimiento de actividades puesto que mediante el personal rindan y den al máximo su desempeño en el área de trabajo, generando mayor productividad en las empresas.

Por tal razón, Idris, F. (2011), Arshad, A.M., Wang, J., Su, Q. (2016) y Psomas, E.L., Jaca, C. (2016), constituyen que TQM mejora de manera significativa y positiva el desempeño de las empresas, se ve ligado directamente con la parte administrativa como el de los empleados lo que permitirá proporcionar beneficios sostenidos para la empresa y las partes interesadas.

3.1.4.8. *Excelencia empresarial y gestión de calidad.*

La excelencia empresarial pretende organizar y gestionar los recursos de una empresa permitiendo administrar actividades para ganar eficiencia, efectividad y ventaja competitiva, asegurando el éxito a largo plazo al satisfacer las necesidades de los clientes, empleados, entidades financieras, accionistas y la comunidad en general.

La EFQM tiene un rol clave en la mejora de la efectividad y la eficiencia de las organizaciones al reforzar la importancia de la calidad en todos los aspectos de sus actividades. También contribuye asistiendo y estimulando el desarrollo de políticas para el

mejoramiento de la calidad. Por tal razón Sedani, C.M., Lakhe, R.R. (2011), Fu, S.-L., Chou, S.-Y., Chen, C.-K., Wang, C.-W. (2015) y Calabrese, A., Corbò, M. (2015) estipulan que el liderazgo, el empoderamiento, la participación de todos y el control sistemático son los elementos básicos para construir una cultura TQM. Es por eso que para la implementación de TQM, se emplea para superar estas barreras, siendo este compatible con TQM formalizando los procesos de servicio y permitiendo a los empleados entender todo el sistema empresarial. Además, de promover el empoderamiento de los empleados ya que mejora la conciencia de los roles organizacionales y de sus interdependencias.

3.1.4.9. *Desempeño de negocios y gestión de calidad.*

Son mecanismos, procesos, sistemas y estructuras que utilizan las empresas que permite examinar los objetivos y las metas planeadas, ayudando al proceso de ejecución de estrategias a través de la planificación, análisis, y control, promoviendo la motivación, la gestión de la calidad y el aprendizaje empresarial.

Martin, A. (2002) y Maitah, M., Hodrab, R., Melad, A. (2014) recalcan que deben examinarse interna y externamente la empresa, con la intención de crear alianzas estratégicas claves que permitan el desempeño de negocios como sistemas, que se alimentan de manera fluida desde y hacia los procesos de planificación estratégica del mercado mediante la adopción de modelos de calidad.

3.1.4.10. *Recursos humanos y gestión de calidad.*

La forma como se dirige los recursos humanos en las empresas va a determinar su éxito y logro de sus objetivos planteados, por ello es necesario dar una mirada y especial atención al grupo humano que la compone para que ellos se sientan identificados y puedan sumar esfuerzos en beneficio de la misma.

Por tal motivo, Soltani, E., Gennard, J., van der Meer, R.B., Williams, T. (2004), Alidrisi, H., Mohamed, S.M (2012) y Gil-Marques, M., Moreno-Luzon, M.D.A (2013) establecen que muchas empresas se desvían de su calidad en la implementación de planes estratégicos a causa de una incompatibilidad inherente entre la necesidad real y recursos dedicados a apoyar la aplicación de estrategias de mejora de la calidad. Por lo que es primordial comprender mejor las conexiones críticas entre las estrategias de mejora de la calidad y los recursos para apoyar estas estrategias, puesto que son sistemas, herramientas y técnicas cruciales en cualquier contexto basado en la gestión de la calidad, debido a que las

acciones deben estar dirigidas para potencializar al máximo las cualidades de los empleados apuntaladas con las metas y fines de la empresa.

3.1.4.11. *Gestión del conocimiento y gestión de la calidad.*

La empresa determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos o servicios, manteniendo conocimientos los cuales serán puestos a disposición en la medida necesaria.

Ooi, K.-B., Teh, P.-L., Chong, A.Y.-L. (2009), Martínez-Costa, M., Jiménez-Jiménez, D.(2009) y Loke, S.-P., Ooi, K.-B., Tan, B.-I., Safa, M.S.(2010), señalan que el aprendizaje organizacional y el rendimiento están vinculadas en las organizaciones, por tal razón estas deben diseñar un sistema de evaluación del desempeño para fomentar comportamientos KM, implementar un proceso de contratación selectiva entre los empleados y la organización, el diseño de sistemas de recompensa que premia a compartir el flujo de conocimiento, proporcionar una amplia formación y desarrollo para sus empleados, desarrollar la teoría de liderazgo transformacional y carismático.

Por tal motivo, las organizaciones deben implementar iniciativas de gestión del conocimiento, obteniendo impactos positivos en los resultados, es por eso que toda organización que se enfrente a la necesidad de adaptar su sistema a la nueva versión de la ISO 9001, tendrá que pensar en cómo cumplir con este nuevo requisito, y así contribuir con un nuevo elemento hacia el objetivo de la mejora continua. Finalmente, la gestión de la calidad permite a las empresas hacer evaluaciones para conocer la situación de la empresa y mejorar, lo cual facilita la creación de aprendizaje y en consecuencia puede mejorar el conocimiento de los empleados, por lo que el conocimiento puede mejorar la gestión de la calidad porque promueve el diálogo y el empoderamiento.

3.1.4.12. *Satisfacción del cliente y gestión de la calidad.*

Se refiere a cómo la organización cumple con atender en su totalidad a los requerimientos del usuario y cuan efectiva es la organización en términos de manejo de las relaciones con el cliente.

Ooi, K.-B., Lin, B., Tan, B.-I., Chong, A.Y.-L. (2011), El Masry, R.B., Hamido, R.Y., Hilaly, H.N.(2015), Sumitro, Ariyaningsih, M.D.(2017) y Amin, M., Aldakhil, A.M., Wu, C., Rezaei, S., Cobanoglu, C.(2017) acotan que el alto compromiso de la gerencia o las prácticas de TQM

tienen un efecto de satisfacción significativo en los empleados trayendo consigo un mejor rendimiento financiero, por tal razón es de vital la implementación de elementos, tales como reconocimiento y recompensas para motivar a los empleados a ser mejor, formación, trabajo en equipo que hace que todas las personas involucradas en un proceso trabajen para lograr un objetivo común que es la satisfacción de los clientes, y el empoderamiento que es un elemento importante para realizar tareas rápidamente, dándose cuenta sustancialmente de la importancia de la factor humano en la gestión de la calidad en las organizaciones.

Es por eso que para poder mantener en funcionamiento óptimo a una empresa, se debe mantener satisfechos a los clientes, debido a que ellos son los primeros objetivos que sostienen un negocio y por ello es de suma importancia escuchar sus necesidades lo que generará entre otras cosas, alza en el número de clientes y por ende crecimiento económico, productividad del esfuerzo al recibir la contraprestación tras analizar y ejecutar acciones con datos fiables; desarrolla la lealtad de los clientes quienes se sienten cada vez más seguros con la empresa e incrementa el liderazgo en el mercado.

3.1.4.13. Mejora continua y gestión de la calidad.

La gestión de la calidad se encarga de coordinar, dirigir y controlar las actividades de la organización partiendo desde un enfoque en el que debe predominar una cultura y una orientación hacia la calidad y la mejora continua. Son múltiples los trabajos que demuestran que una implementación efectiva de la gestión de la calidad mejora la rentabilidad empresarial.

Farrington, T., Antony, J., O’Gorman, K.D.(2018), Hailu, H., Mengstu, S., Hailu, T.(2018), Sreedharan, R.V., Sunder, V.M., Raju, R.(2018) y Geetha, M.A., Kumar, R.S.P., Devadasan, S.R., Pal Pandi, A.(2019), nos indican que que las empresas que adoptan estrategias o procesos de innovación logran mejoras en su desempeño a nivel operativo y financiero, mientras que la producción de buena calidad de productos sea con cero defectos, cero averías, cero accidentes, reduciendo inventarios y costos, con un tiempo de entrega más corto, mejor flexibilidad y calidad de construcción, permitiendo que estas rentables para competir y sobrevivir en el mercado global. Además de que siempre estén conformadas por cuatro componentes principales que son el liderazgo estratégico, el estilo de liderazgo participativo, producto/proceso de mejora continua de la gestión y la organización, basándose en la filosofía básica de la TQM, que uno nunca puede estar satisfecho y donde

la mejora se convierta en una forma de vida, debido a que TQM es la práctica de la gestión para mejorar la eficacia, la flexibilidad y la competitividad de una empresa como un todo.

3.1.4.14. *Desarrollo sostenible y gestión de la calidad.*

Garvare, R., Isaksson, R. (2001), McDonald, I., Zairi, M., Ashari Idris, M. (2002), Isaksson, R.E(2006) y Sannö, A., Fundin, A., Stålborg, L. (2016) indican que el ser humano que impulsa el cambio en diferentes funciones como consumidor, empleado, gerente y ciudadano son valores sostenibles que tienen que ser aplicadas por personal, organizacional y social, el cual puede lograrse mediante una gestión eficaz y eficiente de los procesos equilibrando la prosperidad económica, la equidad social y la preocupación por el medio ambiente, por lo que se pretende ser un apoyo para quienes toman decisiones hacia la concienciación sobre el camino estratégico hacia el desarrollo ambiental y sostenible dentro de las empresas.

Las empresas, como elemento de la sociedad, debe esforzarse por conseguir su conservación y subsistencia; de esta manera asegurar la producción de beneficios económicos y el aumento en el nivel de empleo, con la finalidad de mejorar su calidad de vida, por lo tanto, para las empresas, la sostenibilidad se presenta como una oportunidad de cambio y transición hacia una nueva forma de hacer negocios (producción, comercialización, promoción y publicidad, etc.).

3.1.4.15. *Rendimiento financiero y gestión de la calidad.*

Wayhan, V.B., Balderson, E.L. (2007), Duh, R.-R., Hsu, A.W.-H., Huang, P.-W. (2012), Kober, R., Subraamanniam, T., Watson, J. (2012) y Chaudary, S., Zafar, S., Salman, M. (2015) establecen que la implementación exitosa de TQM es crucial para el proceso de satisfacer las necesidades de los clientes y generar beneficios empresariales. Puede ser visto como un viaje más que un destino con compromiso de gestión esencial para su éxito de una organización. Todas las entidades participan en mejoras de calidad, independientemente de su tamaño o situación financiera, todo esto depende del liderazgo, el desempeño de los gerentes, junto con los rendimientos de los accionistas, estos deben evaluarse asumiendo que la empresa tomará cero deudas, por lo tanto, tendrá cero riesgos financieros.

3.1.4.16. *Desempeño financiero y gestión de la calidad.*

El desempeño financiero muestra una de las funciones de la dirección financiera que busca planificar, organizar, dirigir y registrar las actividades económicas que forman los flujos de efectivos como resultado de la inversión corriente y el financiamiento para este tipo de inversión, a partir de la toma de decisiones a corto plazo con miras a consolidar la relación existente entre riesgo y rentabilidad de una empresa.

Hansson, J., Erikson, H.C2002), Carlos Bou, J., Beltrán, I., (2005) y Nair, G.K., Choudhary, N. (2016) enuncian que la literatura sobre la GCT acepta ampliamente que el éxito de la TQM es garantizado cuando la respuesta de calidad se extiende a lo largo de todos los niveles de la organización. Por esta razón, los aspectos sociales son una mayor consideración durante la ejecución de una estrategia de TQM, por lo que recomiendan las prácticas de recursos humanos que teóricamente mejoran la forma de cultura de calidad. Además, que el liderazgo de la alta dirección, organizativa, aprendizaje, QIM y gestión de proveedores tiene una influencia significativa en el desempeño de las empresas donde se establece la evidencia empírica de la vinculación con el desempeño financiero.

Finalmente, el desempeño financiero se dedica al análisis, decisiones y acciones relacionadas con los recursos financieros que se necesitan en el desarrollo de las actividades de una empresa, por lo cual la función financiera a través del planteamiento de necesidades, descripción de recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y el cálculo de las necesidades de financiamiento externo, la obtención de mejor financiamiento tomando en cuenta costo, plazo y condiciones de crédito, para lograr adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.

3.1.4.17. Competitividad y gestión de la calidad.

Hoy en día la competitividad en el mercado es muy alta, donde las empresas día a día buscan hacer frente a esta situación mediante el uso de nuevas técnicas que incrementen sus beneficios y mejoren el rendimiento corporativo. La competitividad de una empresa se encuentra mediante la eficiencia, eficacia y el auto control en general con la finalidad de buscar la supervivencia dentro del entorno económico.

El Masry, R.B., Hamido, R.Y., Hilaly, H.N. (2015), Balashova, E.S., Gromova, E.A. (2017) y Nuseir, M.T., Madanat, H.(2017) enuncian que la implementación de elementos, tales como reconocimiento y recompensas para motivar a los empleados a ser mejor, formación, trabajo en equipo que hace que todas las personas involucradas en un proceso trabajen para lograr un objetivo común que es la satisfacción de los clientes, y el empoderamiento que es un elemento importante para realizar tareas rápidamente, dándose cuenta

sustancialmente de la importancia del factor humano en la gestión de la calidad. Además, que la mejora de calidad para tener éxito, es el compromiso con la calidad total, es donde debe abarcar toda la fuerza de trabajo que deben ser alentados a participar activamente en el logro de una mejora continua. Así también, los directivos y los empleados deben revisar sus servicios diseño a intervalos regulares a través de un sistema de retroalimentación del cliente que ayuda a la organización a descubrir la satisfacción del cliente, determinar oportunidades de mejora y analizar las denuncias para eliminar la causa raíz.

3.1.4.18. *Innovación y gestión de la calidad*

La innovación y la gestión de la calidad pueden considerarse como dos alternativas que las empresas pueden utilizar conjuntamente para el desarrollo y crecimiento de la economía dependiendo de la capacidad de adopción de innovaciones de producto y proceso de las empresas, en el que el entorno competitivo implica amenazas y oportunidades que estas deben afrontar mediante la redefinición de sus estrategias y del contexto interno, como dominante necesaria tanto para la supervivencia de éstas a largo plazo como para su desarrollo, con la finalidad de obtener ventajas competitivas y ayudan a impulsar su desarrollo.

Antunes, M.G., Quirós, J.T., Justino, M.D.R.F. y Arshad, A.M., Wang, J., Su, Q. estipulan que las interdependencias entre la innovación y las prácticas de TQM, y los efectos de la innovación influyen directamente en el desempeño organizacional, debido a que las organizaciones adoptan estrategias o procesos de innovación que logran mejoras en su desempeño a nivel operativo y financiero.

3.1.5. *Discusión de los artículos*

Se establece un análisis total de 774 artículos relacionados con gestión de calidad total, presentados en la tabla 13 (Anexos), donde se puede observar que los principales objetivos de cada artículos se centran en el estudio del rendimiento, desempeño y rentabilidad de las organizaciones, por lo que se pretende mostrar la concordancia entre la aplicación de los sistemas de gestión de calidad y su efecto en el desempeño de la empresa, además estudian la influencia de la metodología de los procesos según sea el modelo escogido, identificando los recursos y capacidades que permitan generar el valor agregado a la calidad de sus productos y servicios de las organizaciones.

El estado actual de las organizaciones en relación con el tema de sostenibilidad explica la importancia de las prácticas responsables para acceder al financiamiento por lo que la toma de decisiones de los gerentes, el diseño de productos financieros sostenibles generan resultados positivos y efectivos en el mejoramiento de la calidad total de la empresa, debido a que se ha estudiado factores como el diseño del producto, gestión de los proveedores y planeamiento de la calidad de los productos adoptando ciertos principios organizacionales para fomentar el desarrollo, la flexibilidad con orientación mixta, interna y externa del mercado.

3.1.5.1. Rendimiento y gestión de la calidad.

Rendimiento y su correlación con la gestión de calidad son temas de beneficio para ciertos autores, aproximadamente cuarenta artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal la forma de manejar las empresas modernas, es sumamente dinámica, compleja y competitiva, puesto que la gestión de la calidad (TQM) se ha convertido en un objeto útil para lograr una mejora continua en las empresas.

La metodología aplicada consiste en: Muestreo y Análisis Factorial (EPT- CFA), las conclusiones generales confirman lo siguiente: para que TQM sea ejecutado positivamente y conduzca a beneficios de rendimiento, las cuales deben basarse en ocasionar nuevos enfoques para la gestión generando efectos positivos y significativos en el rendimiento de la misma.

3.1.5.2. ISO 9001 y gestión de la calidad.

ISO 9001 y su concordancia con la calidad son temas de interés para unos autores, aproximadamente treinta y cinco artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal que las empresas en los diferentes sectores del mundo han implementado a TQM como un enfoque de gestión debido a que, si se implementa de manera efectiva, se puede fortalecer su posición competitiva; adaptarse al mercado cambiante; lograr mayor productividad; brindar una mejor imagen al mercado; disminuir los excesos, desperdicios y los defectos; mejorar la administración; obtener mayor rentabilidad; mejorar la satisfacción, lealtad y retención del cliente; incrementar la estabilidad laboral.

La metodología aplicada consiste en: Muestreo y cuestionario. Las conclusiones generales confirman que la implementación de las teorías de la calidad en las empresas favorecerá el

enfoque desde sus líderes para asegurar la competitividad y calidad en el mercado nacional e internacional, buscando el éxito a largo plazo.

3.1.5.3. Modelo de excelencia y gestión de la calidad.

Modelo de excelencia y su reciprocidad con la calidad son tema de provecho para ciertos autores, aproximadamente cincuenta artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal que TQM busca mejorar continuamente los productos y procesos logrando continuamente las mejoras organizativas y superar las expectativas de los clientes, entre otros beneficios, puesto que es una de las fuentes más inspiradoras para el desarrollo de teorías modernas de gestión, pero también ha sido una columna vertebral conceptual y práctica para diseñar distintos modelos de gestión, los cuales sirven para operacionalizar, implementar, practicar, realizar y evaluar los principios, herramientas y técnicas de TQM.

La metodología aplicada consiste en: Análisis relacional, muestreo y variables (Escala de medición). Las conclusiones generales confirman que los modelos de excelencia como el EEM están siendo aplicados cada vez más por empresas de todo el mundo, siendo este modelo basado en la filosofía TQM, aunque luego evolucionó a través de diferentes revisiones y ha incorporado aspectos como la responsabilidad social que originalmente no estaban incluidos en la filosofía de TQM.

3.1.5.4. Desempeño organizacional y gestión de la calidad.

Desempeño organizacional y su relación con la calidad son temas de interés para distintos autores, aproximadamente cincuenta artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal, que TQM es quien ayuda a crear un entorno y una cultura de apoyo a la innovación, ya que conjuntamente con el desempeño de la organización se convierte en un elemento de gran importancia en el desarrollo de estrategias de la misma, pudiéndose definir como el proceso para cuantificar: La eficiencia y eficacia de los sistemas de producción.

La metodología aplicada consiste en: Análisis estadístico, modelo de ecuación estructural (SEM), análisis factorial confirmatorio (CFA), encuesta de campo. Las conclusiones generales confirman que las estrategias de innovación pueden tener efectos positivos en el rendimiento del negocio, sin embargo, una organización no puede beneficiarse de las

ventajas de la innovación si no hay una estructura organizativa definida generando una mejor posición en el mercado.

3.1.5.5. Liderazgo y gestión de la calidad.

Liderazgo y su concordancia con la calidad son temas de provecho para algunos autores, aproximadamente sesenta artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal que el liderazgo tiene que ver con la gestión de personas y el logro objetivo de las organizaciones a través de la dirección del trabajo humano. El líder es aquel que puede motivar y aplicar los recursos intelectuales disponibles dentro de una organización para la consecución de objetivos establecidos, que pueden ser la necesidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

La metodología aplicada consiste en: Encuesta y cuestionarios. Las conclusiones generales confirman que el líder es extremadamente importante para la implementación exitosa de TQM, ya que esta permite a las organizaciones tener una orientación adecuada para medir el desempeño y el éxito en una organización creando mejoras en la ejecución de la orientación al cliente, mejora continua, implicación de los empleados y los principios de gestión de la calidad.

3.1.5.6. Desempeño de la empresa y gestión de la calidad.

Desempeño de la empresa y su correspondencia con la calidad son temas de utilidad para unos autores, aproximadamente cincuenta y cinco artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal que las prácticas de gestión de la calidad y de gestión del conocimiento son dos mecanismos de dirección complementarios que ayudan a la obtención de un desempeño superior. Los sistemas de gestión de calidad tienen un papel notable en las empresas ya que trata con todas las habilidades necesarias para gestionar la empresa desde el prisma de la calidad, repercutiendo positivamente en el desempeño empresarial.

La metodología aplicada consiste en: Modelado de barreras, matrices, diagramas, muestreo y encuestas. Las conclusiones generales corroboran que las organizaciones que tienen implantados sistemas de gestión de la calidad consiguiendo instaurar la cultura y las

condiciones correctas para desarrollar estrategias de gestión de calidad, lo que repercute positivamente en el desempeño empresarial.

3.1.5.7. Excelencia empresarial y gestión de la calidad.

Excelencia empresarial y su concordancia con la calidad son temas de interés para ciertos autores, aproximadamente sesenta artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal que la EFQM tiene un rol clave en la mejora de la efectividad y la eficiencia de las organizaciones al reforzar la importancia de la calidad en todos los aspectos de sus actividades, además de contribuir asistiendo y estimulando el desarrollo de políticas para el mejoramiento de la calidad de las organizaciones.

La metodología aplicada consiste en: Matrices, cuestionarios y base de datos. Las conclusiones generales confirman que la calidad total permitirá alcanzar la excelencia basada en diferentes principios y fundamentos que conviene conocer para ser posible aplicar técnicas que permitan que los negocios progresen encontrando el mejor camino para la mejora de los mismos. Además de esto, las empresas tienen que alcanzar resultados excelentes no solo a nivel corporativo, sino que también deben satisfacer a los grupos de interés, incluyendo a clientes, proveedores, inversores y cualquier otra persona relacionada permitiendo alcanzar el mayor nivel de excelencia.

3.1.5.8. Desempeño de negocios y gestión de la calidad.

Desempeño de negocios y su relación con la calidad son temas de provecho para ciertos autores, aproximadamente cuarenta y cinco artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal que el monitoreo del desempeño de los procesos de negocio es una de las actividades clave en toda organización, tanto para la alineación y la estrategia, como para la correcta y oportuna toma de decisiones basadas en hechos e información.

La metodología aplicada consiste en: Diagramas, base de datos, muestreo y análisis factorial. Las conclusiones generales confirman que hoy en día, existe un entorno empresarial globalizado y competitivo, donde las organizaciones que trabajen continuamente, podrán proveer más valor a sus clientes a través de procesos cada vez más

eficientes, con el fin único y relevante de asegurar el desempeño y rentabilidad de la empresa.

3.1.5.9. Recursos humanos y gestión de la calidad.

Recursos humanos y su correlación con la calidad son temas de interés para unos autores, aproximadamente sesenta y cinco artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal que la búsqueda de políticas, prácticas y actividades de gestión promueven un mejor desempeño en la Gestión de Recursos Humanos (GRH) bajo la filosofía de Gestión de la Calidad Total (GCT). Siendo los tres grandes principios que rigen la gestión de recursos humanos bajo la filosofía de calidad total son: Formación del Recurso Humano, Trabajo en Equipo y Motivación.

La metodología aplicada consiste en: Base de datos y medición de variables. Las conclusiones generales confirman que para los empresarios y gestores de empresas no es algo novedoso argumentar sobre la importancia de los recursos humanos como fuente de competitividad empresarial y de innovación, por tal razón, sí es importante mostrar evidencia empírica sobre el nivel de prioridad que se debe dar a las prácticas de Gestión de Recursos Humanos en ambientes de trabajo orientados por la calidad total, para lograr mejores resultados de innovación.

3.1.5.10. Gestión del conocimiento y gestión de la calidad.

Gestión del conocimiento y su concordancia con la calidad son temas de provecho para ciertos autores, aproximadamente sesenta artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal gestionar el conocimiento que se produce durante el desarrollo de las actividades normales de una organización y lograr mejoras concretas son actividades que conducen a la obtención de ventajas competitivas.

La metodología aplicada consiste en: Base de datos, diagramas y muestreo de variables. Las conclusiones generales confirman que las organizaciones basadas en el aprendizaje soportan su desarrollo en la gestión de información, son por excelencia organizaciones de conocimiento, que aprenden con sentimientos de pertenencia, de colectivo, que perfeccionan su cultura como organización, independientemente de su ejecutividad,

competitividad y ganancia, se regeneran a sí mismas mediante la creación de conocimientos, a partir de un aprendizaje a nivel de sistema.

3.1.5.11. *Satisfacción del cliente y gestión de la calidad.*

Satisfacción del cliente y su correlación con la calidad son temas de interés para distintos autores, aproximadamente cincuenta artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal trabajar en equipo, en lugar de individualmente, debido a que las personas tanto hacen mejor conexión con sus colegas y la organización, generando mejores resultados. El equipo de trabajo, por un lado, elimina presión del desempeño del individuo, y por otro, habitualmente obtiene un mejor desempeño de todos. Y por lo general mucho más agradable que trabajar en aislamiento, que es frecuentemente el destino de aquellos que trabajan en servicios humanitarios. Puesto que, si en una organización cada uno está comprometido con el desempeño de calidad, entonces todos los miembros del equipo deberían tener la capacidad de contribuir a su consecución, al menos en sus propias esferas, lo cual significa que las personas deben tener bastante control sobre sus propios trabajos para hacerlos eficazmente.

La metodología aplicada consiste en: Encuestas, muestreo y diagramas. Las conclusiones generales confirman que la satisfacción del cliente está ligado al concepto de calidad de servicio, los recursos humanos y su relación con la calidad y el estilo de liderazgo debido a que es fundamental para la productividad para mejorar la calidad del servicio, la cual esta entendida como la conformidad de las empresas.

3.1.5.12. *Mejora continua y gestión de la calidad.*

Mejora continua y su relación con la calidad son temas de beneficio para algunos autores, aproximadamente cincuenta artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal que la mejora continua, es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Es mayormente aplicada de forma directa en empresas del sector secundario, debido en gran parte a la necesidad constante de minimizar costos de producción obteniendo la misma o mejor calidad del producto, debido a que los recursos económicos son limitados y en un mundo cada vez más competitivo a nivel de costos que le permita mejorar y optimizar continuamente.

La metodología aplicada consiste en: Técnica de análisis, muestreo y diagramas. Las conclusiones generales confirman que la mejora continua representa un enfoque sistemático de la gestión de la calidad total, su uso tiene que ser continuo en la gestión y en todas las actuaciones de la organización, por lo que tiene que integrarse en la rutina diaria de la empresa, en su cultura, y ser asumida como un valor fundamental, que ajusta los recursos disponibles de la empresa a los cambios del entorno, sus mercados y clientes, teniendo el objetivo de defender y mejorar la competitividad de la empresa y amplia los resultados financieros en favor de los consumidores y compradores.

3.1.5.13. *Desarrollo sostenible y gestión de la calidad.*

Desarrollo sostenible y su concordancia con la calidad son temas de provecho para ciertos autores, aproximadamente veinte artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal que la sostenibilidad es una forma de desarrollo que consiste en renovar la demanda y los requerimientos actuales, sin que afecte a generaciones futuras, puesto que involucra el comportamiento juicioso y firme de una empresa con el fin de conseguir a medio y largo plazo, un balance general positivo de sus acciones en los sectores económicos, ambientales y sociales.

La metodología aplicada consiste en: Muestreo, encuestas y diagramas. Las conclusiones generales confirman que los modelos de administración sostenible tienen su fundamento en una política de responsabilidad social, liderada por el nivel estratégico de la empresa logrando buscar un trabajo amigable en relación con el medio ambiente que la rodea garantizando el responsable aprovechamiento de los recursos para no comprometer las condiciones de vida de las nuevas generaciones.

3.1.5.14. *Rendimiento financiero y gestión de la calidad.*

Rendimiento financiero y su correlación con la calidad son temas de interés para unos autores, aproximadamente cincuenta artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal que un factor importante para el funcionamiento de una organización es la calidad de sus productos y servicios. Existe una tendencia mundial, por parte de los consumidores, hacia expectativas más exigentes en relación con la calidad. Junto con esta tendencia ha existido una creciente toma de conciencia, en el sentido de que para el logro y mantención de buenos rendimientos económicos es necesario a menudo, un continuo mejoramiento de la calidad. El tema del rendimiento de una organización se sitúa

en el centro de los estudios sobre organización y estrategia. Esta preocupación por el rendimiento o performance es compartida por todas las ramas de la gestión empresarial y por corrientes importantes dentro de los campos de la economía y de la sociología.

La metodología aplicada consiste en: Muestreo, encuestas y técnica de análisis. Las conclusiones generales confirman que el análisis del impacto de los sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 9001 en los ingresos y crecimiento de las empresas es importante, sirve para adoptar y mejorar estándares o hacer ajustes en los sistemas organizacionales y, específicamente, en los implementados bajo la Norma ISO 9001, de manera que reflejen eficiencia, eficacia y calidad donde se implementen los indicadores de liquidez y rentabilidad de las organizaciones.

3.1.5.15. *Desempeño financiero y gestión de la calidad.*

Desempeño financiero y su relación con la calidad son temas de interés para diversos autores, aproximadamente treinta y cinco artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal que el aseguramiento de la calidad representa la orientación de los sistemas de calidad tanto hacia los procesos internos como hacia el entorno de los consumidores. La orientación de la organización y los procesos hacia un producto y/o servicio, determinado por las expectativas del cliente, mostrado los beneficios en términos de competitividad y producción luego de la aplicación de las normas ISO 9001 las cuales pueden ser una herramienta a utilizar en el proceso de mejorar la calidad de la Gestión Financiera.

La metodología aplicada consiste en: Muestreo, encuestas y diagramas. Las conclusiones generales confirman que la calidad de la Gestión Financiera, es viable si aumentan las fuentes de generación de recursos, si es dable mejorar el presupuesto y su ejecución, pero para ello es necesario que la cultura de la planificación sea promovida y aplicada en toda la estructura organizacional. La calidad en la ejecución del presupuesto requiere además de la planificación, la preparación no solo de los administradores financieros, sino también de los demás actores organizacionales, propiciando la evaluación constante y asegurando el enfoque orientado hacia los clientes.

3.1.5.16. *Competitividad y gestión de la calidad.*

Competitividad y su relación con la calidad son temas de provecho para algunos autores, aproximadamente treinta artículos han investigado esta relación, considerando como

problemática principal que la competitividad de una empresa dependerá de la gestión propia y la administración de sus servicios al exterior, existiendo dos tipos de competitividad: la interna y externa. Internamente, los trabajadores deben estar calificados y preparados para su posición a fin de hacer su trabajo lo mejor posible, pero también es importante la innovación destinada a una competitividad exterior, a un mercado saturado y que cada vez es más completo en su calificación y también en su servicio.

La metodología aplicada consiste en: Muestreo, encuestas y técnica de análisis. Las conclusiones generales confirman que la competitividad tiene incidencia en la forma de plantear y desarrollar cualquier iniciativa de negocios, lo que está provocando obviamente una evolución en el modelo de empresa y empresario, con la finalidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores.

3.1.5.17. *Innovación y gestión de la calidad.*

Ovación y su correlación con la calidad son temas de interés para ciertos autores, aproximadamente veinticuatro artículos han investigado esta relación, considerando como problemática principal que la innovación puede reflejar un impacto significativo en el desempeño de la organización al permitir una mejor posición en el mercado, lo que, a su vez, promoverá una ventaja competitiva y generará un rendimiento superior, mediante estrategias de TQM lo que permite crear un entorno y una cultura de apoyo a la innovación.

La metodología aplicada consiste en: Muestreo, encuestas y técnica de análisis. Las conclusiones generales confirman que la innovación juega un papel muy importante en el suministro de productos y servicios únicos, dando más valor a las organizaciones, puesto que las estrategias de innovación pueden tener efectos positivos en el rendimiento del negocio, sin embargo, una organización no puede beneficiarse de las ventajas de la innovación si no hay una estructura organizativa definida.

Hoy en día la calidad es un elemento clave que aprueba a las empresas diferenciarse de la competencia aporta una ventaja competitiva que, a la larga, permite sobrevivir y prosperar. Pero, en el actual prototipo de Calidad, la identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes pasa por aprovechar las capacidades más nobles (innovación, creatividad, participación, liderazgo y motivación) debido a que involucra el camino de la mejora continua tanto de los productos/servicios.

Finalmente queda establecido que TQM o gestión de calidad total influyen positivamente en el rendimiento de las empresas, así como en el desarrollo de mercadeo, convirtiéndose en una vía esencial de diferenciación, competitividad y fidelización de la clientela, además para implementar los sistemas de gestión en algunas empresas es la falta conocimiento, de tiempo a dedicar las tareas de calidad, la resistencia al cambio y el temor a asumir nuevas responsabilidades por el grupo de interés. Es por eso que la gestión de calidad y las mejoras resultantes impactan positivamente en la innovación y calidad de la empresa a través de la gestión del conocimiento como elemento mediador siendo los principales beneficios los procesos y responsabilidades claramente definidos, que mejoran la satisfacción del cliente y aumentan el conocimiento de la calidad de los empleados, dando excelentes perspectivas en las capacidades dinámicas como parte de la mejora continua, para lo cual se necesita un plan estratégico como respuesta rápida a la evolución innovadora de las empresas.

Además, en los análisis realizados podemos concluir cuales fueron los sectores y líneas de investigación, en los cuales estuvieron más enfocados los papers estudiados.

Tabla 13. Sectores y líneas de investigación.

SECTORES	LINEAS DE INVESTIGACIÓN											
	Liderazgo	Mejora continua	Desempeño de la organización	Rendimiento	Recursos humanos	Competitividad	Satisfacción del cliente	Rentabilidad	Calidad	Excelencia empresarial	Gestión del conocimiento	
Manufacturero							X	X				
Servicios				X		X					X	
Transporte		X		X	X							
Financiero				X		X	X		X			
Público							X		X			
Seguros		X	X		X				X		X	
Bancarios			X			X	X			X		
Construcción				X		X					X	
Minero		X							X			
Confección	X			X		X	X		X			

Fuente: (Coronel, 2019)

Elaborado por: La autora

Posteriormente se detallan lineamientos de cada uno de los sectores:

Según el sector manufacturero, se recomienda aumentar su productividad y mejorar permanentemente la eficacia y la eficiencia de su sistema basándose en la satisfacción del cliente y la rentabilidad, mediante la identificación y la administración de un conjunto de actividades necesarias para alcanzar productos de calidad, lo que facilitaría un eficiente manejo de las operaciones internas de la misma.

Según el sector de servicios a través de la implementación de las prácticas de gestión de calidad, se puede asegurar que los esfuerzos para mejorar la reducción de costes, la productividad y la calidad, se garantizará la competitividad de la organización, por lo que se recomienda a las organizaciones realizar un estudio de costes de la calidad entre la producción ajustada, la calidad y TQM. Además, que la mejora en el rendimiento, tales como la reducción del costo de producción, mejora de la productividad aumenta el nivel de satisfacción de los empleados, así como ganar campo en el mercado.

Según el sector de transporte se reconoce la importancia de factores como el rendimiento, gestión de recursos humanos y la mejora continua debido a que contribuyen directamente con el factor humano en todos los sistemas de gestión de calidad por lo que se recomienda que las organizaciones deben conducir a mejoras de rendimiento, puesto que las empresas deben centrarse en motivar y capacitar a sus empleados, así como en la consideración de nuevos enfoques para la gestión de recursos humanos, para lograr una mejora continua ya que los empleados deben ser alentados a tomar iniciativas y estar motivados para mejorar constantemente su rendimiento.

Según el sector financiero actual es altamente competitivo y difícil, debido al avance de las tecnologías, modos de comunicación más rápidos, adaptación de internet y las nuevas expectativas de los clientes. Por lo que para lograr el rendimiento del negocio y salvo para mejorar la competitividad, se están implementando diversas iniciativas de mejora de la calidad con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes explícitas o implícitas mejorando significativamente el desempeño de la organización para garantizar la supervivencia de la competencia y asegurar la supervivencia de la economía industrial de hoy.

Según el sector público se reconoce la satisfacción de los clientes y la calidad como excelencia que se asocia con el pensamiento clásico administrativo relacionado directamente con el modelo burocrático de la administración pública, con el intento de medir

el grado de calidad o de medir el nivel de satisfacción de los clientes, por lo que se recomienda a los directivos de las organizaciones preocupación en el cambio de métodos y formas de realizar su trabajo e incorporar técnicas de TQM en la formación educativa de los empleados.

Según el sector de seguros la gestión del conocimiento es un punto importante, puesto que conecta la inversión cognitiva para mejores resultados, tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Es por eso que la calidad es el objetivo buscado por la mayoría de las organizaciones, puesto que son herramientas y prácticas que conjuntamente con el conocimiento genera mejoras en la economía beneficiando a los ciudadanos y los aseguradores por igual. Por lo tanto, para aumentar y mejorar la productividad y utilidades, y para disfrutar de la aceptación en el mercado se debe aplicar normas de calidad en actividades las mismas que requieren de grandes esfuerzos y planificación a largo plazo, siendo el rendimiento y el desarrollo puntos de referencia de mejora continua, trabajo en equipo y la explotación de todos los recursos humanos y financieros disponibles.

Según el sector bancario, se debe sostener la competencia, lograr la excelencia empresarial y el consiguiente efecto sobre la satisfacción del cliente mediante el diseño y la mejora continua de los procesos y sistemas de la organización. Así como el desempeño organizacional haría posible la adopción de los principios y prácticas de Gestión de Calidad, debido a que los clientes satisfechos tienden a ser menos influenciado por los competidores, menos sensibles al precio y leales, por tal motivo se recomienda adoptar y aplicar técnicas de TQM, que sin duda y evidentemente mejoraría a la organización, la comprensión de los clientes y la calidad del servicio o producto, puesto que al mejorar el nivel de satisfacción de los empleados e información interna y sistema de análisis se puede ofrecer un mejor servicio a los clientes externos.

Según el sector de construcción, la adopción de TQM y las mejoras en el rendimiento genera ventajas competitivas para sus adoptantes que permite eficientemente gestionar la creación y adquisición de conocimientos a través de la experiencia que han acumulado gradualmente mediante la realización de tareas en diferentes sitios de construcción y entornos. En consecuencia, la medición de la producción y el rendimiento es difícil de hacer, debido a que cada obra de construcción se puede necesitar una solución específica y el personal más idóneo. Por lo que las empresas del sector de la construcción deberían tener un incentivo o la disciplina del mercado para invertir o comportarse de una manera que mejore su productividad organizacional.

Según el sector minero la necesidad de diseñar, producir y distribuir productos o servicios con un nivel de calidad que sea aceptable que permita a los productores demostrar sus competencias que ayudan a las organizaciones a mejorar continuamente sus procesos y son considerados como una herramienta importante en la construcción de normas de buena calidad para alcanzar la excelencia empresarial y para mejorar la calidad de sus productos y servicios por lo que es necesario hacer hincapié en la necesidad de satisfacer las expectativas de los clientes no sólo externos, sino también internos, así como la importancia de hacer las cosas correctamente, y proporcionar productos y servicios gratuitos de defectos a los clientes, lo que beneficiara en la mejora continua de la situación existente.

Según el sector de confección la calidad de las prendas es vital para su supervivencia en una industria cada vez más competitiva, por lo que la producción de estas debe ser de alta calidad, y la implementación de prácticas de la gestión de la calidad permitirán el aumento de la competencia que posteriormente será llevado a un mayor enfoque en la satisfacción del cliente como un medio para obtener una ventaja competitiva y la supervivencia de la empresa a largo plazo mejorando la eficacia y la flexibilidad de toda la organización. Ligados directamente con el liderazgo y la participación de los empleados que tiene la relación más fuerte con un rendimiento de calidad.

Finalmente, podemos decir que la mejora continua permite mejorar la satisfacción del cliente, permitiendo que las empresas se conviertan en líderes en costes y sigan siendo competitivos en el mundo global de hoy. La aplicación del enfoque de mejora continua implica el uso de una serie de herramientas y técnicas para identificar los problemas, los desechos y las variaciones del proceso y sobre todo para mejorar los procesos de fabricación con el fin de alcanzar la excelencia organizativa, debido a que es una de las tácticas que las empresas deben adaptarse para sobrevivir en un entorno dinámico.

Además, el rendimiento de las organizaciones, medido a través de la rentabilidad, la competitividad y la productividad depende en gran medida de un liderazgo comprometido a proporcionar recursos y herramientas necesarias para mejorar y mantener la calidad.

3.2. Propuesta

3.2.1. Introducción.

En la presentación de esta propuesta , se considera como sustento la necesidad de coadyuvar la filosofía de TQM , con la finalidad de crear una vinculación entre la UTPL y el sector comercial de la ciudad de Loja , así como la identificación d los elementos que

pueden adaptarse a las necesidades particulares para garantizar la calidad en el sector comercial; por ello se parte de la premisa de que es necesario tener a disposición un modelo que permita combinar diversos elementos para potenciar las ventajas competitivas de estas.

De allí parte la justificación principal de la propuesta; pues el desempeño de la calidad impacta directamente a la gestión organizacional de las empresas del sector comercial, por lo que es necesario un modelo que permita adelantar los procesos necesarios para que estas puedan combinar estrategias de gestión enmarcadas en estándares de calidad para desarrollar sus propios modelos de gestión.

En tanto al diseño de estrategias como en disponibilidad de recursos para invertir en sistemas de información que gestionen la situación externa e interna de la UTPL y las empresas del sector comercial, así mismo las necesidades de capacitación constante del talento humano, incrementar su eficiencia, lo cual les permitirá reducir costos y conseguir una mayor satisfacción de sus clientes, lo que coadyuvaría a alcanzar ventajas competitivas.

Finalmente se justifica, pues el modelo propuesto orienta a constituirse en una guía para la acción, cuya aplicación requiere de un trabajo de vinculación entre la UTPL y el sector comercial de la ciudad de Loja con la finalidad de potenciar la filosofía de TQM (Total Quality Management).

3.2.2. Objetivos

3.2.2.1. *Objetivo general.*

Diseñar un modelo de gestión de la calidad total dirigido a fortalecer la vinculación entre la Universidad Técnica Particular de Loja y el sector comercial para dar cumplimiento a los distintos factores de éxito del TQM (Total Quality Management), con la finalidad de lograr una mejor competitividad empresarial.

3.2.2.2. *Objetivo específico.*

- Promover la filosofía de TQM (Total Quality Management) entre la Universidad Técnica Particular de Loja y sector comercial, en función a ello, establecer directrices claras para que las empresas fortalezcan el compromiso de promover el logro de la calidad.
- Potenciar la investigación sobre TQM, para lograr competitividad en las empresas del sector comercial de la ciudad de Loja.

- Destacar la importancia de la misión, visión y valores empresariales, ya que son elementos que definen la organización y le dan presencia en el mercado además de crear vínculos de compromiso con la Universidad Técnica Particular de Loja

3.2.3. Metodología.

El diseño de un modelo de gestión de calidad total dirigido al sector comercial se basa en estrategias y mecanismos adecuados que permitan a los involucrados parámetros que les permita potencializar el TQM.

Este modelo podría ser aplicado a cualquier empresa del sector comercial sin importar su tamaño o su estructura, por tal razón el modelo de gestión de calidad propuesto se sustenta en cinco directrices principales, que sirven de guía para conformar los pasos básicos que orientan el desarrollo óptimo de las empresas de manera eficiente y efectiva.

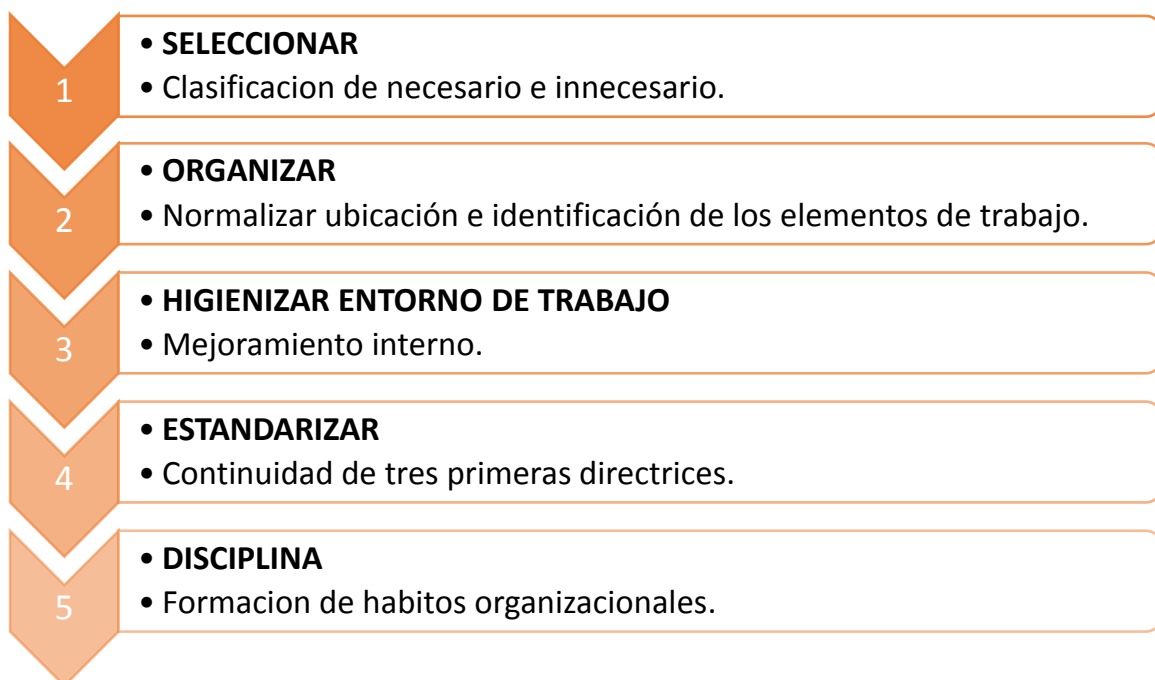


Figura 21. Directrices de modelos de gestión de calidad.

Fuente: (Coronel, 2019)

Elaborado por: La autora

A continuación, se detalla las líneas de investigación con las que se relaciona directamente el sector comercial:

Tabla 14. Sectores y líneas de investigación.

LINEAS DE INVESTIGACIÓN

SECTOR	Liderazgo	Mejora continua	Desempeño de la organización	Rendimiento	Recursos humanos	Competitividad	Satisfacción del cliente	Rentabilidad	Calidad	Excelencia empresarial	Gestión del conocimiento
Comercio	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X

Fuente: (Coronel, 2019)

Elaborado por: La autora

Es importante relacionar conceptos y conocimientos sobre la tendencia internacional en cuanto a la gestión y mejora de los procesos empresariales. Los principales hallazgos indican que en la actualidad cualquier intento por formalizar la gestión y mejora de procesos debe contener supuestos teóricos, además es imprescindible aceptar como base las buenas prácticas de gestión, tratadas con un enfoque de procesos, que resaltan en la selección de los procesos, la determinación y evaluación de las oportunidades de mejora, los indicadores y su relación con las estrategias empresariales.

De un lado la evolución del sector comercial la necesidad de mejorar cada día, del otro, la importancia de satisfacer las distintas partes interesadas que influyen en el desenvolvimiento de las actividades empresariales, obligan a pensar en gestionar y mejorar los procesos en contribución a la integración de los diferentes sistemas normalizados.

Por lo que la adopción de TQM y las mejoras en el rendimiento genera ventajas competitivas para sus adoptantes que permite eficientemente gestionar la creación y adquisición de conocimientos a través de la experiencia que han acumulado gradualmente. Por lo que aumentar la productividad y mejorar permanentemente la eficacia y la eficiencia del sector comercial se logra mediante la incorporación de técnicas de TQM en la formación de los empleados. Con esta concepción, el mayor que presenta un modelo de gestión de calidad de calidad total dirigido al sector comercial, se centra en implementarlo en las empresas de tal manera que se emprenda el cambio.

3.2.4. Estrategias para implantación del Modelo propuesto.

Ahora bien, para sustentar el modelo propuesto, se explican las siguientes actividades complementarias, basadas en las teóricas de los sistemas de gestión de calidad total manejadas en la fundamentación teórica y analítica de la presente investigación:

Tabla 15. Etapas para implantación del Modelo propuesto.

Etapas	Estrategias
-Consideraciones básicas.	Liderazgo. Satisfacción del cliente.

	Impacto social.
-Información	Capacitación del personal.
-Diagnóstico de la cultura organizacional.	Nivel de satisfacción de Universidad y empresas del sector comercial. Nivel de satisfacción de clientes.
-Establecimiento de responsabilidades.	UTPL. Sector comercial.
-Fijación de objetivos.	Definir metas. Definir medios y presupuestos.
-Formación.	Talento humano involucrado.
-Planificación	Bajo las estrategias de calidad total. Establecer responsables.
-Evaluación	Medición de impacto interno y externo.
-Seguimiento	Retroalimentación. Ajustes o correcciones.

Fuente: (Coronel, 2019)

Elaborado por: La autora

Tabla 16.Presupuesto Modelo de gestión.

PRESUPUESTO				
PRINCIPIO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	PRESUPUESTO ANUAL
Creación de oportunidades para el sector comercial.	Capacitación técnica. Revisión de requisitos Presentación y seguimiento de requisitos	Buscar o generar vínculos con los actores.	UTPL	\$ 150.00
Diagnóstico de la cultura organizacional.	Nivel de satisfacción de Universidad y empresas del sector comercial. Nivel de satisfacción de clientes.	Definir los derechos y obligaciones de cada miembro de la asociación.	Sector comercial y UTPL	\$150,00
Establecimiento de responsabilidades.	UTPL. Sector comercial.	Establecer valores éticos que sea base para el sector comercial y UTPL.	Sector comercial y UTPL	\$325,00
Fijación de objetivos.	Definir metas. Definir medios y presupuestos.	Garantiza la calidad de los productos y el cumplimiento de los contratos para obtener certificación.	Sector comercial y UTPL	\$200,00
Desarrollo de capacidades.	Talleres dinámicos. Desarrollo de capacidades.	Desarrollar actividades y destrezas en los miembros.	Sector comercial y UTPL	\$200,00
Planificación	Establecer talleres de inclusión social que difundan los derechos humanos.	Implementar talleres y capacitaciones de inserción laboral dentro del sector comercial y UTPL.	Sector comercial y UTPL	\$200,00
Garantizar buenas condiciones de trabajo	Entorno de trabajo	Adquisición de equipo y maquinaria para la innovación del producto que sea de buena calidad	Sector comercial y UTPL	\$1000,00
			TOTAL	\$2225.00

Fuente: (Coronel, 2019)

Elaborado por: (Coronel, 2019)

CONCLUSIONES

En la actualidad es vital que las empresas estén preparadas ante el entorno dinámico influenciado por la economía, la política, la cultura, la globalización, la difusión de innovaciones y la aceleración del progreso tecnológico para demandar mayores estándares de calidad. Bajo estas condiciones hacen necesaria la adopción de los modelos de gestión de calidad total que sirvan de guía a los procesos permanentes de mejoras:

- La gestión de la calidad ha adquirido una importancia muy elevada en los últimos años en la práctica empresarial, gracias también a la existencia de diferentes certificaciones, como las normas ISO 9000 las mismas que estandarizan y aseguran la obtención de una elevada calidad en los productos y/o servicios de las empresas.
- Desarrollar y sustentar un enfoque en la calidad de los procesos, bienes y servicios es una necesidad ineludible para todas las empresas. Los sistemas, las metodologías y las herramientas de gestión de la calidad se han convertido en un elemento fundamental en las empresas para mantener sus ventajas competitivas.
- Las organizaciones que tienen implantados sistemas de gestión de la calidad consiguen establecer la cultura y las condiciones correctas para desarrollar programas de gestión del conocimiento, lo que repercute positivamente en el desempeño empresarial.
- Los planes de mejora deben basarse en puntos negativos detectados, y en priorizar las necesidades en función de su mayor gravedad, incidencia en el rendimiento y formación de todos los actores con la finalidad de conseguir éxito de acuerdo a recursos actuales y a tratar de conseguir recursos y mejoras para atender necesidades propuestas.
- El modelo de gestión de calidad propuesto representa una oportunidad para que las organizaciones del sector comercial puedan crecer y avanzar en pro del aumento de la ventaja competitiva, ya que establecen un marco de referencia objetivo y de acción.
- Establecer lineamientos propios de calidad total partiendo de estrategias basadas en la filosofía de trabajo en equipo y capacitación constante del talento humano.

RECOMENDACIONES

- Vale destacar la necesidad de diseñar herramientas empresariales estrategias que consideren los elementos que componen la gestión de la calidad total, para avanzar en los procesos metodológicos de la calidad para conseguir un aumento gradual y constante de la calidad, productividad y eficacia.
- La gestión de la calidad total permitirá intercambio de conocimiento o información, manifestando cambios o mejoras que requieren las empresas para generar mejoras y conseguir la excelencia empresarial.
- Las empresas deberían implementar, procesos de mejora continua según las líneas de investigación en temas: liderazgo, desempeño de la organización, rendimiento, recursos humanos, competitividad, satisfacción al cliente, rentabilidad, calidad, excelencia empresarial y gestión de conocimiento en cada uno de los sectores económicos establecidos de modo que conseguir un aumento gradual y constante de la calidad, productividad y eficacia.
- El planteamiento del modelo de gestión a aplicar debe ser basado en las necesidades de los agentes interventores para lograr de esta manera estrategias y planes de mejora adecuados.
- La UTPL en conjunto con el sector comercial deben estar convencidos de la necesidad de adoptar métodos de trabajo fundados en modelos de gestión de calidad total para que su implementación sea efectiva, ya que requiere de la implicación del talento humano capacitado y del direccionamiento de los líderes para que el proceso de ejecución y transformación organizacional basado en principios de calidad y calidad total se lleven a cabo.
- El presente estudio destaca la necesidad de diseñar herramientas organizacionales estratégicas que consideren los elementos que componen la calidad total, tales como responsabilidad compartida del talento humano y la mejora permanente, ello como parte de las manifestaciones concretas que son necesarias para avanzar en los procesos metodológicos de la calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguado, N. (2005). *Administrar el cambio organizativo - Benchmarking*. Obtenido de <http://www.mantenimientomundial.com/sites/mm/notas/benchNaim.pdf>
- Aleman, G. (2012). *De la filosofía de la calidad al sistema de mejora continua*. México: Panorama.
- Alonso Torres, C. (2014). *Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos*. *Ingeniería Industrial*, XXXV(2).
- Alvite Díez, M., & Rodríguez Bravo, B. (2004). Análisis de la distribución de contenidos electrónicos de Wile InterScience. *El profesional de la información*, 209-220.
- Andrade, J. (2012). *Diseño para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa productora de banano EXOCEP*. Loja: UTPL.
- Andrade, P. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa pesquera Centromar S.A.* Guayaquil: UG.
- Auquillas, A. (2016). *Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la empresa Flexiplast S.A. bajo la norma ISO 9001:2015*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Báez, A. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa Britel S.A.* Quito: Universidad Internacional del Ecuador.
- Bellavista, J., Guardola, E., Méndez, A., & Bordora, M. (1997). Evaluación de la investigación. *Centro de Investigación sociológicas*.
- Besterfield, D. (1995). *Control de calidad*. México: Prentice Hall.
- Boeris, C. (2011). *Actas de las 2 jornadas de intercambios y reflexiones acerca de la investigación en Bibliotecología, La Plata*. La Plata: Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata.
- Borja, S., & Jijón, J. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008*. Quito: UIDE.
- Cabrera, H., Medina León, A., Nogueira Medina, D., & Quirenia Núñez, C. (2015). *Revisión del estado del arte para la gestión y mejora de los procesos empresariales*. Cuba.
- Calidad Total . (2015). *Aplicación en excel para realizar diagramas de Ishikawa*. Obtenido de <https://twitter.com/calidadtotalok/status/663537141545238528>
- Camps, D. (2007). Estudio bibliométrico general de colaboración y consumo de la información en artículos originales de la revista Universitas Médica, período 2002 a 2006. *Universidad Médica*, 309-317.
- Cañedo, R. (2003). *Análisis del conocimiento, la información y la comunicación como categorías reflejas en el marco de la ciencia*. Obtenido de ACIMED: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352003000400002&script=sci_arttext

- Carro, R., & González, D. (2012). *Administración de la calidad total*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Carvajal, H. (2011). *Investigación de nichos de mercados*. Obtenido de Modelo de encuesta para evaluar la calidad del producto : <https://modelodeencuesta.wordpress.com/2011/01/21/modelo-de-encuesta-para-medir-la-calidad-de-un-producto/>
- Chospab. (2010). *Gestión de procesos*. Obtenido de <http://www.chospab.es/gestiondeprocesos>].
- Constitución. (2015). http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf. Obtenido de http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf
- Córdoba, A. (2012). *Plan de negocios para la comercialización de produco para limpiar autos, en el distrito metropolitano de Quito*. Quito: UIDE.
- Coronel, A. (2018). Loja.
- Crosby, P. (1979). *Quality is free*. New York: Mc Graw-Hill.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit.
- Cuenca, J. (2010). *El análisis de la calidad de las relaciones en el ámbito de las Relaciones Públicas*. Barcelona: Universitat Ramon Llull.
- CYTA. (2014). *Herramientas de calidad*. Obtenido de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/4_herramientas/4_herramientas.htm
- Danel, O. (2015). *Tema Población. Muestra. Técnicas e instrumentos de recopilación de información*. La Habana: Universidad de Ciencias Médicas de La Habana.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. España: Díaz de Santos.
- Duque, E., Cervera, A., & Rodríguez, C. (2006). Estudio bibliométrico de los modelos de medición del concepto de calidad percibida del servicio en Internet. *Innovar*, 16(28), 223-243.
- E-conomic. (2011). *Definición de benchmarking*. Obtenido de <http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-de-benchmarking>
- Educación y comunicación. (21 de 5 de 2013). *Investigación evaluativa en educación*. Obtenido de <http://212.128.130.23/eduCommons/ciencias-sociales-1/investigacion-evaluativa-eneducacion/contenidos/EFQM.pdf>
- educación, M. d. (02 de 03 de 2015). <http://educacion.gob.ec/ministerio-de-educacion-cumplira-con-el-derecho-de-las-jubilaciones-obligatorias-de-los-docentes/>. Obtenido de <http://educacion.gob.ec/ministerio-de-educacion-cumplira-con-el-derecho-de-las-jubilaciones-obligatorias-de-los-docentes/>

- Elsevier. (2005). *Scopus y ScienceDirect*. Obtenido de <https://www.elsevier.com/americalatina/es/scopus>
- Espinosa, R. (2013). Matriz de análisis DAFO - FODA. *Scielo*, 21.
- Estabrooks, C. A. (2004). Mapping the field: A bibliometric analysis of the research utilization literature in nursing. *Nursing Research*, 53, 293-303.
- European Foundation Quality Management. (2014). *About EFQM*. Obtenido de <http://www.efmq.org>
- Fake, S. (2009). *Técnicas estadísticas*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/samferbla/cfakepath tema-9-tecnicas-estadisticas>
- FECYT. (2016). *Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología*. Obtenido de Scopus básico: http://www.uco.es/servicios/biblioteca/pdfdoc/scopus_basico_noviembre_16.pdf
- Feigenbaum, A. (1991). *Total Quality Control*. New York: Mc Graw-Hill.
- Fraile Benítez, A. (2007). *Guía administrativa para implementar el sistema de gestión de calidad en las PyMEs en Bocayà*. Bocayà: Semestre Económico.
- García, C. T., & Álvarez, G. L. (2015). *Fortalecimiento de la calidad de vida del adulto mayor en el canton Loja-Tercera edad productiva y cuarta edad asistida*. Loja: Gobierno autónomo del cantón Loja Patronato de Amparo Social Municipal.
- García, G. (2013). *Modelo de Excelencia EFQM*. Obtenido de ADER: Excelencia empresarial: <http://www.arnaut.net/sites/default/files/images/documentos/ader-modelo-efqm.pdf>
- Garro, E. (2017). *Siete herramientas básicas de la calidad el diagrama de flujo*. Obtenido de <http://blog.pxsglobal.com/2017/01/09/siete-herramientas-basicas-de-la-calidad-el-diagrama-de-flujo-caminar-y-documentar-el-proceso/>
- Gómez, J. (2010). *La importancia de la calidad en la gestión empresarial*. Obtenido de IMF: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>
- González de Dios, J., Moya, M., & Mateos, M. (1997). Indicadores bibliométricos: características y limitaciones en el análisis de la actividad científica. *Anales españoles de pediatría*, 47(3), 235-244.
- González, J., & González, M. (2008). Influencia de los entornos institucional y relacional sobre la adopción de la gestión de la calidad total. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 123.
- Gonzalez, M. (2007). *Procedimiento para realizar auditorías de información en instalaciones hoteleras*. Bogotá: Universidad de Oriente.
- Gualpa, E. (2015). *Implementación de un sistema de gestión de calidad para el proyecto Crecer según la Norma ISO 9001-2008*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Gutierrez, A. (2005). *Aplicación de los círculos de calidad de una organización*. Pachuga: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

- Guzmán Aguilar, C. (2012). *Estado del Arte de Sistemas de Gestión de Calidad del Medio Ambiente*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Hemlin, S., & Olsson, L. (2013). El enfoque de gestión de proyectos en las organizaciones dedicadas a proyectos de investigación. Caso: Grupo de Investigación GIRH. *Rev.esc.adm.neg*, 150-161.
- Hernández, J., & García, L. (2012). *Metodología de investigación clínica*. Obtenido de <http://fournier.facmed.unam.mx/deptos/seciss/images/investigacion/22.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Perú: 5ta. edición. McGraw-Hill.
- Huamán, D. (2011). *Fuentes de información*. . Perú: OPS/OMS.
- ICONTEC. (2009). *Guía sobre la Norma ISO 9001:2008*. Bogotá.
- Iglesias, D. (2012). *Proceso de benchmarking*. Obtenido de <https://www.soyunamarca.com/benchmarking-en-social-media-buscando-nuestro-sitio/>
- INEN. (2009). *Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos*. Quito: Norma Internacional.
- ISO 10002:2004. (2017). *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*. Obtenido de <http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf>
- James, P. (2000). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Prentice Hall.
- Juarez, R., & Carrión, M. (2009). *Sistemas de gestión de la calidad - un camino hacia la satisfacción del cliente*. Obtenido de <http://qualitytrends.squalitas.com/item/108-sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-%E2%80%93-un-camino-hacia-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-%E2%80%93-parte-i.html>
- Juran, J., & Gryna, F. (1993). *Manual de control de la calidad*. Madrid: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (1988). *Dirección de mercadotecnia: análisis, planeación y control*. México: Diana.
- Latindex. (2012). *Características editoriales para revistas electrónicas*. Obtenido de <http://www.latindex.org/latindex/revistaselec>
- Lazo, V. (2017). *Modelo de aplicación para el tratamiento de quejas en la empresa Acero Comercial Ecuatoriano S.A. con base en la Norma ISO 10002:2004*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- López Piñero, J., & Terrada Ferrandis, M. (1992). Los indicadores bibliométricos y la evaluación de la actividad médico-científica: los indicadores de producción, circulación y dispersión, consumo de la información y repercusión. *Medicina clínica*, 98(4), 142-148.
- Lopez, E. (2013). *Manual Sistema de Gestión de calidad, Normas ISO: 9000 y técnicas de mejoramiento*.
- Lopez, J. (2014). *Evaluación de 360 grados*. Obtenido de https://prezi.com/jz0qn2d_i857/evaluacion-de-desempeno-metodo-de-360-grados/
- Maderuelo, J. (2016). Gestión de la Calidad Total: El Modelo EFQM de excelencia. *MEDIFAM*, 12(10), 35-55.

- Marchante, J. (2013). *Hoja de control de calidad*. Obtenido de <http://antoniogresca.blogspot.com/2013/02/hoja-de-control.html>
- Marín, L., & Ruíz, M. (2011). *Los indicadores no financiero en entornos de calidad: su contribución al resultado empresarial*. España: ESICK Market.
- Martínez, L., Flores, E., & Martínez, J. (2010). Análisis de las necesidades del cliente y su satisfacción en la industria del mueble según las normas ISO 9000: un estudio de casos. *Cuadernos de gestión*, 10(2), 96-116.
- Melé, D., Argandoña, A., & Sánchez, C. (2011). Facing the crisis: Toward a new humanistic synthesis for business. *Journal of Business Ethics*, 99(1), 1-4.
- Membrado Martínez, J. (2008). *Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia*. Madrid: Santos S.A.
- Mendoza, S., & Paravic, T. (2006). *Origen, clasificación y desafíos de las Revistas Científicas*. Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872006000100003&lng=es&nrm=iso
- Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión para Administraciones Públicas. (2013). *Modelo de mejora continua*. Madrid: FUNDIBEQ.
- Molina, M. (2013). *Aplicación de las 7 herramientas de la calidad a través del ciclo de mejorar continua de Deming en la sección de hilandería en la Fabrica Pasamería S.A.* . Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Norma ISO. (2014). *ISO 9001-2008*. Obtenido de <http://ocegan.mx/doc/procsgc/normaiso90012008.pdf>
- Ordoñez, G., Hernández, A., Hernández, C., & Mendez, C. (2002). Análisis bibliométrico de la Revista de Economía Institucional en sus primeros diez años. *Revista de Economía Institucional*, 510-515.
- Orlich, J. (2010). *El análisis FODA*. Buenos Aires: Universidad para la Cooperación Internacional.
- Osorio, J., Herrera, M. F., & Vinasco, M. (2008). Modelo para la evaluación del desempeño de los proveedores utilizando AHP. *Ingeniería y Desarrollo*, 13.
- Paz, R. C., & Gomez, D. G. (2012). Administración de la calidad total . *Administración de la operaciones* , 65.
- Perea, L., & Salas, D. R. (Mayo- Agosto de 2000). *La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412000000200003&script=sci_arttext&lng=en
- Perea1, D. R. (Mayo- Agosto de 2000). *La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412000000200003&script=sci_arttext&lng=en
- Pérez Carbajal, I. (2016). *Implementación de ISO 9001:2015 en un sistema de gestión de calidad certificado en ISO 9001:2008*. México: UPIICSA.
- Pérez Serrano, G., Anta Cabreros, B. S., García, J., & Pérez, M. (2004). *Análisis incidencia en la calidad universitaria*. España: Subdirección General de Estudios y Análisis.

- Pérez, C. (2000). *Técnicas de muestreo estadístico, teoría, práctica y aplicaciones informáticas*. Madrid: Alfaomega.
- Pérez, O. (2015). *Evaluación de 360 grados y que beneficios aporta a tu empresa*. Obtenido de <http://blog.peoplenext.com.mx/que-es-la-evaluacion-de-360-grados-y-que-beneficios-aporta-a-tu-empresa>
- Pérez, Y. (2016). *Tránsito de la ISO 9001:2008 A LA 2015, una necesidad del sector empresarial ecuatoriano*. México: Panorama.
- Plaza, R., & Guzmán, J. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la Escuela Esteban Cordero Borrero*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Ponce, G. (2015). *Diseño del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad Salud Ocupacional y Ambiental*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Porter, M. (2002). *Estrategias competitivas*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Prichard, A. (1969). Statistical bibliography on bibliometrics. *Journal of Documentation*, 348-349.
- QSR. (2009). *Círculos de calidad*. Obtenido de <http://qsr.com.mx/entrada-blog/circuitos-de-calidad/>
- Riera, P., & Naranjo, P. (2013). *Propuesta de un modelo de un SGC, basado en la Norma ISO 9001:2008*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Riva, C. (2002). *Diseño concurrente*. Barcelona: UPC.
- Roldán, A., & Leal, A. (2012). *The influence of organizational culture on the Total Quality Management programme performance*. España: Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.
- Romaní, F., Huamaní, C., & González, A. (2011). Estudios bibliométricos como línea de investigación en las ciencias biomédicas: una aproximación para el pregrado. *Gimel*, 52-62.
- Ruiz, A., Ayala, J., Alomoto, N., & Acero, J. (2015). Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. *Estudios Gerenciales*, 31, 319-334.
- Salcedo, A., & Romero, L. (2006). Cultura organizacional de gestión de la calidad en una empresa del Estado Venezolano. *Venezolana de Gerencia*, 83.
- San Miguel, P. (2010). *Calidad*. España: Paraninfo.
- Sánchez, M., & Granero, J. (2015). *Calidad Total: Modelo EFQM de excelencia*. Madrid: Confemetal.
- Serrano, C. (2004). Utilización y conocimiento de las herramientas de medición y su relación con los costes de calidad en las empresas certificadas en la norma ISO 9000 de la Comunidad Valenciana. *Estudios de economía aplicada*, 20(2), 1-20.
- Silva, S., & Teixeira, A. (2009). On the divergence of evolutionary research paths in the past 50 years: a comprehensive dimensions of sustainability. *Journal of Evolutionary Economic*, 605-642.
- Silvestrini, M., & Vargas, J. (2008). *Fuentes de información primarias, secundarias y terciarias*. Obtenido de <https://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>
- SPC Group. (2014). *Gráfica de control*. Obtenido de <http://spcgroup.com.mx/grafica-de-control/>

- Spinak, E. (2016). *Diccionario enciclopédico de bibliometría, cienciometría e informetría*. Caracas: UNESCO CII/II.
- Suárez Barraza, M. (2007). *El Kaizen: La filosofía de mejora continua e innovación incremental dentro de la administración por Calidad Total*. México: Panorama.
- Suárez, E., Mora, A. C., J. R., & R. P. (2017). Investigación cuantitativa sobre el modelo de excelencia EFQM: una revisión sistemática de la literatura (1991–2015). *Investigación Europea en Gestión y Economía de la Empresa.*, 147-156.
- Summers, D. (2016). *Construcción del diagrama de Pareto*. Obtenido de <https://www.slideshare.net/rafaeltic/diagrama-de-pareto>
- Torres, P. (2003). El uso de los buscadores en Internet. *CIMED*, 11(3).
- Trabajo, C. d. (2015). <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/09/Normas-de-Regulacion-del-calculo-de-la-jubilacion-Patronal.pdf>. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/09/Normas-de-Regulacion-del-calculo-de-la-jubilacion-Patronal.pdf>
- Turmeros, I. (1996). *Mapeo. Mejora de procesos y herramientas de calidad*. Chile: Alfaomega.
- Udiz, G. (2010). *Como aplicar la matriz de criterios*. Obtenido de <http://blog.sage.es/economia-empresa/como-aplicar-la-matriz-de-criterios-para-la-resolucion-de-problemas/>
- UNESCO. (2014). http://www.unicef.cl/archivos_documento/200. Obtenido de http://www.unicef.cl/archivos_documento/200
- Valencia, D. (2011). *Aspectos fundamentales que permitirán la optimización del aprendizaje de los estudiantes*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/8831837/investigaciones-9345191>
- Valenzuela, L., & Rosas, J. (2013). *Los criterios Baldrige aplicados a la gestión por calidad total*. Monterrey: ITSM.
- Vickers, P. (1985). A holistic approach to the management of information. *ASLIB Proceedings*, 19-30.
- Villalba, N. (2016). *La casa de calidad*. Obtenido de <http://slideplayer.es/slide/1059055/>
- Yamaguchi, K. (1989). *El aseguramiento de la Calidad en Japón*. La Habana: Científico Técnica.
- Yencón, R. (2015). *Manejo sostenible del financiamiento para la producción, compra y comercialización para artesanos*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Zhao, D., & Strotmann, A. (2008). Evolution of research activities and intellectual influences in information science 1996–2005: Introducing author bibliographic coupling analysis". *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2070.

ANEXOS

ANEXO 1

Resumen de Artículos por contenido de Gestión en Calidad Total

SUBTEMAS DEL TOTAL DE LOS ARTÍCULOS DE LA BASE DE DATOS SCOPUS	NÚMERO DE ARTÍCULOS
Rendimiento y gestión de la calidad.	40
ISO 9001 y gestión de la calidad.	35
Modelo de excelencia y gestión de la calidad.	20
Desempeño organizacional y gestión de la calidad.	50
Liderazgo y gestión de la calidad.	60
Desempeño de la empresa y gestión de calidad	55
Excelencia empresarial y gestión de calidad.	60
Desempeño de negocios y gestión de calidad.	45
Recursos humanos y gestión de calidad.	65
Gestión del conocimiento y gestión de la calidad.	40
Satisfacción del cliente y gestión de la calidad.	60
Mejora continua y gestión de la calidad.	50
Desarrollo sostenible y gestión de la calidad.	40
Rendimiento financiero y gestión de la calidad.	20
Desempeño financiero y gestión de la calidad.	55
Competitividad y gestión de la calidad.	35
Innovación y gestión de la calidad	24
Otros	20
TOTAL DE ARTICULOS	774