

Beneficios de las experiencias de implementación de gestión de calidad en las empresas

Diana Carolina Castillo Alva
Jorge Roger Aranda Gonzalez

Resumen

El objetivo de este escrito es identificar los diferentes beneficios y objetivos que la gestión de calidad y los sistemas de gestión de calidad ofrecen a las empresas. Se concluye que la gestión de calidad es un factor clave para el éxito de un proyecto en un sector competitivo y se basa en principios como la satisfacción del cliente, la mejora continua, el empoderamiento de los empleados, la participación de los proveedores y la toma de decisiones basadas en datos reales. Los artículos analizados demuestran que la gestión de calidad y el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se utilizan con diferentes intenciones, como el aumento de la productividad, la mejora de la satisfacción del cliente, la prestación de un mejor servicio al cliente, la competitividad, el desarrollo, la herramienta de ingeniería y la implementación del SGC utilizando la norma ISO 9001 u otras estrategias.

Palabras Claves: Implementación, sistema de gestión, calidad, norma ISO 9001.

Castillo Alva, D.C., y Aranda Gonzalez, J.R. (2023). Beneficios de las experiencias de implementación de gestión de calidad en las empresas. En J. Vargas y R. Simbaña Q. (Coords). *Perspectivas de la Investigación. Explorando las complejidades de América Latina a través de estudios de caso* (pp. 333-361) Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.107>. c75



OPEN  ACCESS

Introducción

A nivel mundial toda organización es un sistema, por lo tanto, engloba características comunes, en el cual es necesario para alcanzar las metas y corregir los problemas de forma inherentes a su sistema de operaciones, asimismo esto conlleva a que la empresa u organización mejore la calidad y productividad de esta. En tal sentido, las empresas tienen como prioridad implementar el sistema de gestión de calidad, además de un buen diseño productivo donde requiera siempre de una mejora continua. Y para ello se cuenta con un conjunto de normas, especialmente con la norma ISO 9001:2015 denominada “Sistema de Gestión de Calidad”, en la que permiten elevar la eficiencia de un negocio o pequeño emprendimiento, reflejado en el nivel de productividad de la organización, ya sea en la minimización de costos innecesarios garantizando la calidad del producto o servicio a ofrecer.

Según Chavarría (2018), para la implementación de un sistema de gestión calidad se realizan análisis de los procedimientos y procesos donde se pueda reducir los tiempos perdidos; sin embargo, no basta para afrontar la diversidad de problemas existentes, es por ello que toda organización con el transcurrir del tiempo vienen innovando procesos para dar respuestas a soluciones de manera eficiente y eficaz.

Por lo que, la gestión de la calidad permite una mejora en los procesos, que termina con un incremento en la productividad luego en la rentabilidad de una empresa por que se mejora los productos o servicios, eliminando mermas recuperando producto termi-

nado, disminuyendo costos y logrando la satisfacción del cliente, según Ulloa y Sebastián (2022).

Y de acuerdo con Proskurnina (2022), la implementación de las últimas tendencias en gestión de la calidad es de suma importancia en las empresas, pues estas ayudan a seguir creciendo en el mercado, de tal manera que estas tengan un impacto positivo en la posición de la empresa en el mercado internacional, ya que mejora la satisfacción del cliente por efecto de aumento del mercado ganado y por cumplimiento de normas, hoy en día se habla de la gestión universal de la calidad.

En la actualidad se hace imprescindible que las empresas optimicen sus procesos de forma gradual, para satisfacer al cliente (consumidor final) con los productos o servicios ofrecidos a la sociedad, asimismo este sistema de implementación logra el reconocimiento organizacional y buen posicionamiento del producto o servicio. Uno de los atributos de las empresas de servicios es recibir la opinión de sus clientes de forma favorable, estos clientes deben sentirse completamente satisfechos, esto hace que la empresa mejore los procesos de calidad y productividad de esta.

América Latina según Gonzáles (2020), ha comprobado un bajo crecimiento en productividad en los últimos 25 años. Hoy en día el Perú y los países vecinos como Brasil y Colombia presentan una productividad económica a la par. La calidad es parte principal de la función integradora de toda empresa, pero ello depende de que el resultado sea controlado por el colaborador de la empresa. La calidad significa tener la capacidad de satisfacer al cliente de acuerdo con el estilo de vida de cada uno de ellos.

Según Carmona (2016), todas las empresas están enfocadas en una motivación para implantar un SGC promoviendo una buena orientación al cliente, siendo adoptado principalmente por el convencimiento propio y diseñando una buena mejora donde permitiría tener una mejor satisfacción del cliente.

Como objetivo principal del presente artículo de investigación es describir los hallazgos encontrados de la implementación del sistema de gestión de calidad en las empresas de servicio. Y de forma específica: Identificar las finalidades, lineamientos, resultados y conclusiones del sistema de gestión de la calidad en las empresas de servicios.

Metodología

El presente artículo de revisión literal, realizó la búsqueda, identificación y selección de trabajos de investigación y artículos en bases de datos, utilizando las variables: “or y and”, con palabras de las variables de estudio, “Implementación”, “ISO 9001:2015”, “gestión de calidad” que serán empleadas para toda la investigación del artículo. Luego se codificaron los datos, para ser categorizados de acuerdo con el año, país, los cuales comprenden periodos del 2016 al 2022 y traducidos al idioma español.

Tabla 1. Artículos y tesis clasificados de acuerdo con el País de Origen

País	Cantidad	Participación %
México	2	5%
Venezuela	2	5%
Ecuador	5	12%
Perú	17	40%
Colombia	5	12%
España	8	19%
Panamá	1	2%
Canadá	1	2%
Brasil	1	2%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia.

Resultados y discusión

La calidad tiene diferentes significados dirigidos al uso o selección de un producto o servicio y se puede medir o evaluarse por la comparación con las diferentes normas de un país o a nivel internacional (Jain et al., 2023). El concepto de calidad fue cambiando con el tiempo y siempre está presente en nuestras vidas porque tratamos de satisfacer nuestras necesidades entonces la calidad está en función de los beneficios que podemos recibir de un producto diseñado para tal fin (Shena, 2022).

La calidad desde el punto de vista de la ingeniería está orientada a cumplir con los requerimientos del producto o servicio para

incorporarse al mercado y mientras menores defectos o errores tenga se podría decir que tiene calidad, la ingeniería utiliza técnicas y modelos para lograr la calidad, analiza el diseño, el control de proceso y las auditorias para para cumplir los requisitos de los clientes (Tefay, 2021).

La gestión de la calidad, según Turcan en 2023, permite identificar y reducir costos y errores, así como actividades que no generan valor lo que contribuye a mejorar la competitividad y la satisfacción del cliente. Las estrategias para alcanzar la calidad se denomina gestión de la calidad entendiéndose esta como factor principal para el éxito empresarial por que influye en la calidad de producto, mejora la satisfacción del cliente, incrementa la eficiencia operativa y la rentabilidad en general.

Por lo que, la gestión de la calidad según Venkataraman y Pinto (2023), es un factor influyente en el éxito de un proyecto en un rubro competitivo, este tiene ciertos principios como la satisfacción del cliente, la mejora continua, el empoderamiento de los empleados, la participación de los proveedores, la toma de decisión en base a datos reales.

En el sistema de gestión de calidad ISO 9001, la calidad se define como el estándar de carácter internacional que determina los requisitos para un sistema de gestión de calidad, con un fuerte enfoque en el cliente, involucramiento de la alta dirección, la mejora continua y el enfoque a procesos, el uso de un SGC permite que los clientes obtengan o adquieran los productos (Helmond, 2023).

La adopción de ISO 9000, según Mahadevappa y Kotreshwar (2004), permite significativamente implementar 8 factores críticos en la gestión de la calidad de las empresas, tales como mejora constante de sus productos a través de la innovación; la elección de un solo proveedor a largo plazo, empoderar a los empleados, formación a los colaboradores, un sistema de información que mida el desempeño de la calidad entre otros.

Los artículos analizados se han organizado según los beneficios e intenciones que de sus autores para ello se consideró los siguientes beneficios u objetivos: incrementar la productividad, brindar mejor servicio al cliente, satisfacción al cliente, factor de competitividad, elemento clave para el desarrollo, herramienta de ingeniería, implementar un SGC según la tabla 2.

Tabla 2. Frecuencias porcentuales según beneficios u objetivos.

Beneficios u objetivos	Cantidad	Porcentaje
Incrementar la productividad	7	16
Brindar mejor servicio al cliente	4	9
Satisfacción al cliente	7	16
Factor de competitividad	1	2
Elemento clave para el desarrollo	3	7
Herramienta de ingeniería	4	9
Implementar un SGC	17	40
Total	43	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Resultados e implementación en artículos sobre la calidad para Incrementar la productividad

N	Autor de la investigación	Termino clave	Resultados	Implementación
01	(Ruggel, 2018)	Gestión de calidad y productividad	Se mejora la productividad de mano de obra de camisas manga corta y larga 25.15 y 23.2%, la productividad global se incrementa en 8% y beneficio costo de 2,2	Se implementó la norma ISO 9001 2015 que está conformada por controles, registros y procedimientos y las 5s
02	(Zavala, 2017)	Gestión de calidad y productividad	Se mejora la eficiencia en un 42%, la productividad mejora en un 21,4% respecto a la comercialización y desarrollo de proyectos eléctricos o electrónicos.	Se implementó un SGC, un sistema de información TI, con un manual de calidad, procedimiento a quejas, fichas de conformidad.
03	(Rodríguez, 2021)	Gestión de calidad y productividad	Se obtuvo un beneficio de más de un 76% , un VAN de más de 50000 y B/C de 1,20 en la producción de semirremolques	Se implementó AMEF, QFD y DMAIC, otras de herramientas de Lean
04	(Rodríguez, 2022)	Gestión de calidad y productividad	Se incrementa la venta de pollos a la brasa en B/C de 2 a 1 con un Tir mayor a la tasa del mercado. se eliminó pérdidas económicas.	Se implemento capacitaciones, proceso de compra, atención al cliente usando QFD, AMEF, SIX SIGMA.
05	(Hoyos, 2021)	Marketing, gestión de la calidad total y benchmarking.	Se obtuvo de la revisión de literatura que la calidad empieza con el marketing (Okland, 2000), mientras que (Hooley, 1993) y (Kotler, 1998), manifestaron qué debe está dirigida exclusivamente solo al mercado.	La evaluación comparativa, denominada “Benchmarking”, para el mejoramiento de las estrategias internas de la empresa.
06	(Mayoria, 2022)	Sistema de gestión de calidad y productividad	La productividad se incrementó de 52 a 62%, la eficacia de 14,% a 15,5%	Se implementó un sistema de gestión de calidad ISO 9001 a una empresa de servicios generales
07	(Valverde, 2017)	Control de calidad y productividad	La implementación adecuada de un control de calidad de los procesos influye en la productividad	Implementación de herramientas de control de calidad en industria de confecciones

Fuente: Elaboración propia.

Según los autores de la tabla 3, afirman que la implementación de SGC cuenta con etapas donde les permite planificar, hacer, valorar, aceptar, y determinar el incremento de la productividad o resultados esto se demuestra con los valores del van y tir calculado en los diferentes trabajos de investigación, con el apoyo de diversas herramientas relacionadas a la calidad.

Tabla 4. Implementación y resultados en artículos para brindar mejor servicio al cliente

Nº	Autor de la investigación	Palabras claves	Resultados	Implementación
8	(Rovere, y Rebolledo, 2021)	Gestión de la calidad, satisfacción del usuario	El 63% respondió que la gestión de calidad es aplicada de acuerdo a lo esperado, mientras que el 37% superó los parámetros de la satisfacción de los usuarios.	La calidad del liderazgo tiene mucha relación en la gestión de procesos lo que se refleja en la calidad del servicio ofrecido.
9	(Palomino, y Chamoly, 2021)	Gestión de Calidad de servicio	La calidad del servicio educativo es regular, sin embargo, queda decir que algunos usuarios están descontentos con el servicio brindado.	El ciclo de Deming (PHVA), el cual permite a las instituciones ordenarse de forma específica, separando el pensamiento crítico de los usuarios y la parte administrativa.
10	(Pincay, y Parra, 2020)	Gestión de calidad en el servicio al cliente	En las Pymes un estudio realizado en Ecuador, se evidenció la carencia de métodos fidedignos de la calidad del servicio.	Nuevos procesos en el marco de la satisfacción del cliente con la calidad de un producto o servicio.

Nº	Autor de la investigación	Palabras claves	Resultados	Implementación
11	(Espinosa y Parra, 2020)	Calidad en servicios de atención al cliente	EL 19% está de acuerdo con la calidad de los servicios, el 81% está completamente de acuerdo con los servicios de atención al cliente. Esto determina que existe un alto nivel de satisfacción en la Cooperativa Chone Ltda.	El lazo de compromiso del colaborador y el gerente en ofrecer un servicio de calidad para incrementar la productividad de la cooperativa, siendo eficientes y eficaces en la atención al cliente.

Fuente: Elaboración propia.

Según los autores Rovere y Rebolledo (2021), y según Espinosa y Parra (2020), consideran que el servicio brindado de buena calidad está en relación con la gestión por procesos que brinda la empresa, más no al producto o servicio que ofrece en cambio, por otro lado, en 2021, Palomino y Chamoly indicaron que algunos clientes no están satisfechos con el servicio de atención al cliente, por lo que es necesario mejorarla.

Tabla 5. Resultados e implementación en artículos sobre la calidad y la Satisfacción del cliente

N°	Autor de la investigación	Palabra clave	Resultados	Implementación
12	(Vergíu, 2022)	Satisfacción de calidad de servicio, modelo serqual	Refleja un nivel muy bajo con respecto a la satisfacción de los estudiantes, el ICS fue de 0,48 en la que se observa que no presenta estrategias para incrementar dicho índice.	Crear estrategias para elevar el índice de calidad del servicio en la institución, en la que permita complacer y satisfacer las expectativas de cada estudiante.
13	(Silva et al., 2021)	Satisfacción del cliente, calidad de servicio	El modelo Servqual, permitió evaluar las dimensiones lo cual para medir la satisfacción del cliente se utilizó un enfoque unidimensional.	Realizar un estudio permanente del proceso de gestión en el que los clientes se sientan satisfechos con el servicio prestado.
14	(Silva et al., 2021)	Calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente	Se confirmó que la variable de calidad de servicio se asocia positivamente con la variable de satisfacción al cliente.	Crear una propuesta de implementación de un SGC, en la que se detalle los factores internos y externo de la insatisfacción del cliente.
15	(Nicholson, 2022)	Calidad de servicio, satisfacción del cliente	La calidad del servicio en el restaurante KFC es del 24%, mientras que el 8% lo considera que no existe calidad en los restaurantes de comida rápida.	Recomendar estrategias y procesos en la atención al cliente, para que los usuarios se sientan satisfechos.
16	(Baca, 2021)	Gestión de calidad y satisfacción del cliente	El 50% de los clientes cree que la calidad de los platos es excelente, el 55% de los encuestados dijo que el restaurante no presenta promociones debido a que no presenta una competencia perfecta.	Combos promocionales para ofrecer nuevos platos de la selva en el cual cuenten con la calidad suficiente, basado en una certificación de calidad.
17	(Avalos & Olivo 2020)	Sistema de gestión de calidad, satisfacción del cliente	Se logró el aumento de la satisfacción del cliente del 35% al 85% mediante el buen clima laboral de la institución.	Mejorar el clima laboral de la empresa C.E.L. CONACHE, a través de programad de apoyo para optimizar los procesos y aumentar la calidad de servicio.

Nº	Autor de la investigación	Palabra clave	Resultados	Implementación
18	(Mora, 2011)	La calidad de servicio, satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente incrementó en un 35% debido al cumplimiento de la norma ISO 9001, basado en el liderazgo y eficiencia de la organización.	

Fuente: Elaboración propia.

Los investigadores, como Vergiú (2022), Allen (2021) y Baca (2021), concluyeron en sus investigaciones que la calidad del servicio ofrecido no depende de la innovación del producto, sino de la gestión de calidad realizada. Por lo tanto, se considera que debemos enfocarnos en la gestión de calidad, lo que nos permitirá, como empresa, incrementar la satisfacción del cliente. En contraste, Silva-Triveño et al. (2021) mostraron en su investigación una asociación positiva entre las variables de satisfacción del cliente con gestión de calidad.

Tabla 6. Resultados e implementación en artículos sobre la calidad como elemento clave para el desarrollo

Nº	Autor de la investigación	Tesis – Artículo	Tipo de estudio	Resultados	Implementación
19	(Barreras et al., 2021)	“La gestión de calidad como parte de la innovación organizacional: Bajo el conocimiento de las empresas”	Carácter cualitativo	El 75% de las empresas en la ciudad de México consideran que la gestión de calidad es innecesaria para las organizaciones en grandes magnitudes, a diferencia del 100% manifestó que la calidad de un producto no forma parte del proceso de innovación.	La certificación de la ISO 9001, en las pequeñas empresas para incrementar la productividad en las empresas.
20	(Guerrero et al. 2021)	“Sistema de gestión de calidad para el desarrollo empresarial caso cooperativa integral de transportadores de San Francisco”	Enfoque mixto	El 95% de la población encuestada, respondió que la gestión de calidad mejora el desarrollo empresarial de las organizaciones, esta gestión eleva el nivel de competencia de la empresa, logrando la satisfacción del usuario o consumidor final.	Aplicar el SGC, en la cooperativa para mejorar el índice de competencia empresarial.
21	(Hernández et al. 2018)	“Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones”	Análisis Documental	La calidad en la gestión humana propicia un mejor clima laboral, esto se concluye que un trabajador satisfecho presenta un mejor desempeño.	Capacitación en calidad humana como progreso organizacional

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los autores Barreras et al. (2021) y Guerrero et al. (2021) , estos buscan con sus investigaciones que las empresas se involucren y sigan en mejora continua e innovando en sus servicios y/o procesos para poder obtener mejores resultados con sus clientes, y así mismo, Hernández et al. (2018) en su investigación da a conocer la importancia de generar una estrategia de competitividad basada en la calidad humana en la empresa donde les permita seguir los procesos en conjunto y comunicación para lograr la satisfacción del cliente.

Tabla 7. Resultados e implementación en artículos sobre la calidad como herramienta de ingeniería

Nº	Autor de la investigación	Tesis – Artículo	Tipo de estudio	Resultados	Implementación
22	(Tapia et al., 2022)	“Innovación Tecnológica n la gestión de la calidad para la satisfacción del cliente. Empresa Cerámicas y mega Acabados El Descuento”	Método mixto no experimental	Se obtuvo que el 21% de los encuestados manifestó que es consciente que los productos ofrecidos son de baja calidad, y solo el 25% contestó que a veces los productos son confiables y garantizado ocasionando que los clientes presenten incomodidad e insatisfacción ante el producto.	Realizar la implementación de un SGC en la que lidere la eficiencia en la atención al cliente, asimismo la fidelización del cliente deja mucho que decir del servicio ofrecido.
23	(Terán et al., 2021)	“Calidad de servicios en las organizaciones de Latinoamérica”	Método cualitativo no experimental	Se usó el modelo SERVQUAL, para medir la calidad de los servicios en las empresas de Latinoamérica, para incrementar la productividad en un 20%.	El modelo SERVQUAL, determina la percepción del cliente, ello mide el nivel de calidad y satisfacción de los servicios.

Nº	Autor de la investigación	Tesis – Artículo	Tipo de estudio	Resultados	Implementación
24	(Díaz y Salazar, 2021)	“La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial”		Se consideró a la calidad como una herramienta que genera competencia y ganancias económicas, en el sector empresarial y gerencial.	Herramientas que aseguren la calidad del servicio y producto a través de un sistema de gestión para implementar la calidad del producto en su totalidad.
25	(Mejías et al. 2018)	“Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento”	Descriptivo evaluativo	Se obtuvo que la interrelación significativa de 0.80 a 0.90 entre la calidad de servicios y satisfacción del cliente, realizado mediante el índice de KMO denominado índice de toma de valores.	Instrumento con diseño bajo el índice de KMO (Kaiser-Meyer Olkin), mide los coeficientes de correlación.

Fuente: Elaboración propia.

Según lo mencionado por autores como Terán et al. (2021), Tapia et al. (2022), y Díaz & Salazar (2021), éstos consideran como conceptos polisémicos, donde se estudia la calidad de servicio, pero lo que buscan es la mejora e innovación en cambio en la investigación de (Mejías et al., 2020) realiza una evaluación sobre el uso del modelo servqual en donde considera la calidad del servicio como un índice para analizar los factores empleados en la herramienta de ingeniería.

Tabla 8. Artículos relacionados a la implementación de un sistema de gestión de calidad

N°	Autor de la investigación	Tipo de estudio	Resultados	Implementación
26	(Murillo, 2020)	Descriptiva, diseño no experimental.	Se ha verificado que cuenta con la competencia necesaria de ofrecer los servicios, la implementación de los procesos basado en la norma ISO 9001 permitió a la organización mejorar los procesos estratégicos, operativos y de soporte. También se realiza el análisis de riesgos y oportunidades de la empresa.	El SGC bajo el cumplimiento de la norma ISO 9001.
28	(Zavala y Vélez, 2020)	Enfoque cualitativo.	La gestión de calidad es una estrategia de fidelización del cliente, en la cual la mayoría de las empresas vienen aplicando esta estrategia.	Estrategias para fidelizar al cliente en las empresas de servicio.
29	(González, 2020)	Descriptiva, de diseño no experimental, transeccional.	Se determinó que las variables tienen relación, por lo tanto, la tendencia es positiva en un 4.56 el cual otorga ventaja en el mercado competitivo.	Estrategias y ventajas competitivas para captar clientes y fidelizarlos, mediante los principios de la calidad, el liderazgo, enfoque al cliente, y la mejora continua.
30	(Arévalo et al., 2020)	Descriptiva	El estudio determinó que la Empresa inmobiliaria presenta un alto índice de insatisfacción de calidad, es por ello se recomienda que la medición de la calidad debe ser uno de los objetivos primordiales de toda organización.	El modelo SERVQUAL, mide lo que los clientes esperan de una organización.

N°	Autor de la investigación	Tipo de estudio	Resultados	Implementación
31	(Alzate et al., 2018)	Cualitativa, con análisis documental	Se basó en un caso Piloto, se determinó que el 80% no cumple con la norma, se recomendó que la organización realice reuniones para analizar y evaluar la productividad y efectividad del desempeño laboral frente a situaciones difíciles. Basado en una estructura de alto nivel de acuerdo al ciclo de PHVA. Estructurado en dos etapas.	El ciclo de PHVA de Deming, interviene etapas como: planificar, hacer, verificar y actuar.
32	(Rodríguez, 2019)	Cualitativa no experimental	El impacto en las empresas colombianas ha sido leve, debido a que solo cambia el indicador económico y financiero, estas con certificaciones en el cual los empresarios se enfocan en los estándares de calidad.	Políticas, estrategias, herramientas y procesos en la que la organización ofrezca sus servicios con estándares de calidad, y poder evaluar el índice de satisfacción de la percepción del cliente o consumidor final.
33	(Benzaquen, 2018)	Enfoque cuantitativo, descriptivo	El investigador manifestó que la certificación en ISO 9001, determina y describe la capacidad y habilidad de liderazgo de la organización en el mercado.	La certificación en calidad de las empresas peruanas.

Nº	Autor de la investigación	Tipo de estudio	Resultados	Implementación
34	(Cañas, 2018)	Cualitativa, análisis documental	Determinar vínculos con empresas certificadas en calidad, ayuda a las organizaciones a competir dentro del mercado, en el cual se implementa procedimientos para almacenaje, preservación y embalaje para la empresa Totality Services SAS, finalmente de logro motivar a los colaboradores sobre la importancia del trabajo bajo la calidad.	Un “Systems of Quality Management”, en la que permita a la empresa mantenerse en el mercado competitivo.
35	(Cantos y Kamarova, 2018)	Revisión Sistemática, descriptiva	La implantación de un SGC beneficia de manera interna a la organización ya que organiza las relaciones interpersonales, y motiva a los empleados a trabajar con calidad (Eficiencia y competitividad)	
36	(Hernández et al., 2018)	Análisis Documental	La calidad en la gestión humana propicia un mejor clima laboral, esto se concluye que un trabajador satisfecho presenta un mejor desempeño.	
37	(Blanco y Paredes, 2020)	Estudio aplicado, con nivel descriptivo.	Se analizó la valoración económica, para medir el nivel de satisfacción del cliente, en la cual debe cumplir con los lineamientos de la norma “ISO:9001-2015”.	Un SGC que cumpla con los requisitos y estándares de la norma ISO 9001, en la que permita captar al cliente y fidelizarlo.
38	(Cruz et al., 2017)	Cualitativo	Un SGC, es considerado como una herramienta en la cual estudia la ingeniería, es por ello que se evalúa la calidad de los procesos dentro de una empresa.	

Nº	Autor de la investigación	Tipo de estudio	Resultados	Implementación
39	(Lizarzaburu, 2016)	Cualitativo	El estudio de la calidad es un conjunto de características en la que el consumidor final tiene la potestad de elegir el producto o servicio.	Cambios en la norma ISO 9001, en la que presente las características de nuevas políticas de calidad y nuevos procesos para mejora de la eficacia en la atención del cliente.
40	(Herrera, 2012)	Enfoque cualitativo	La implementación de la norma ISO 9001 es considerada una herramienta de mejora, donde el cliente al momento de comprar el servicio o producto quede completamente satisfecho.	
41	(Mora, 2011)		La satisfacción del cliente incrementó en un 35% debido al cumplimiento de la norma ISO 9001, basado en el liderazgo y eficiencia de la organización.	
42	(Carmona et al., 2016)	Análisis documental	El estudio de implantación de un sistema que garantice la calidad de los servicios y productos es beneficioso para las empresas de los diferentes países (La certificación en calidad es un requisito formal).	

Fuente: Elaboración propia.

Según las investigaciones de Carmona et al., en 2016, sobre la implementación del SGC en las empresas con la finalidad de eliminar las barreras encontradas en la empresa, así mismo encontrar cual era la percepción que las demás empresas tenían por no disponer de un SGC, sin embargo los autores (Alzate et al., 2018; Blanco y Paredes, 2020; Mora, 2011; Herrera, 2012), buscaban aumentar la satisfacción de los clientes, mejorar a información documentario y control de procesos y/o servicios a través de un sistema de diseño de gestión de calidad, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción del cliente.

La ISO 9001, norma internacional, proporciona a empresas instrucciones y herramientas que permiten alcanzar satisfacción del cliente, lograr una mejora continua de la calidad, proporcionar información para simplificar los procesos, aumentar el rendimiento, disminuir los costos y cumplir normas internacionales (Prashant, 2022).

El SGC está formada por las acciones implementadas por una empresa para desarrollar el enfoque de mejora continua, el cual incluye sus objetivos, procesos y recursos necesarios para lograr los resultados esperados con fines de certificarse involucrando a todas las áreas o niveles (ISO 1005, 2005).

Actualmente las empresas medianas o grandes deben contar con un sistema que le permita medir métricas frente a estándares de la calidad, elevando el desarrollo empresarial y sobre todo optimizando los procesos de atención al cliente, es por ello que las empresas en su mayoría cuentan con certificaciones de calidad en la norma ISO 9001.

Conclusiones

La gestión de la calidad comprende las actividades a través de la cuales la organización define sus objetivos procesos y recursos para alcanzar sus metas, involucra políticas, roles planificación para alcanzar esos objetivos (Saida y Taibi, 2021).

La gestión de calidad eleva el grado de satisfacción del cliente, esto permite a las empresas competir en el mercado, logrando la

permanencia en el tiempo. La percepción del cliente ante la satisfacción de servicio es muy importante para la empresa, es por ello que se debe programar un estudio de las ventajas y desventajas de una implementación, lo cual se puede demostrar a la parte administrativa como ello eleva las ganancias económicas de la empresa.

Los artículos analizados demuestran utilizar la gestión de calidad y el Sistema de gestión de calidad (SGC) según diferentes intenciones tales como: incremento de la productividad, mejora de la satisfacción del cliente, mejor servicio al cliente, factor de competitividad, elemento clave para el desarrollo, herramienta de ingeniería, implementación del SGC usando la ISO 9001 u otra estrategia.

De acuerdo con los estudios seleccionados, se concluye que las grandes empresas cuentan con certificación en la norma ISO 9001, lo cual garantiza la eficiencia y eficacia de la calidad de su servicio y/producto. Cabe resaltar que el ciclo de Deming (PHVA) es pieza fundamental en una implementación ya que proporciona las etapas a seguir, y sobre todo mejora los procesos operativos y estratégicos, impulsando a una mejora en corto plazo.

Referencias

Alzate, A., Ramírez, J., & Bedoya, L. (2018). Modelo para la implementación de un sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental en una empresa SIDERÚRGICA. *Ciencias administrativas*, 7(13), 1-10. <https://doi.org/10.24215/23143738e032>

- Arévalo, M., Cambal, J., y Araque, V. (2020). Gestión de la calidad en empresas de servicios: Evaluación de la empresa inmobiliaria crea en la provincia de Pastaza. *Investigacion Operacional*, 41(3), 425-431.
- Avalos, K., y Olivos, M. (2019). *Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 para aumentar la satisfacción del cliente en el C.E.L Conache S.A.C* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49533>
- Baca, M. (2021). *Gestión de calidad y satisfacción del cliente como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del giro servicios, rubro restaurantes de comida típica de la Selva, Jaén 2021* [Tesis licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH <https://hdl.handle.net/20.500.13032/23121>
- Barreras, I, Uriarte, J., y Flores, G. (2021). La gestión de la calidad como parte de la innovación organizacional: El bajo conocimiento por las empresas. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación en Iberoamérica*, 8(15), 1-20.
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. *Universidad y Empresa*, 20(35), 281. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Blanco, S., y Paredes, J. (2020). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar el nivel de satisfacción del cliente en la Empresa Total Gas S.A.C.-Trujillo* [Tesis ingeniería, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Digital de la Universidad Privada Antenor Orrego <https://hdl.handle.net/20.500.12759/6735>
- Cantos, J., y Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14.

- Cañas, J. (2018). *Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S.* [Tesis ingeniería, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano]. Repositorio Institucional Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano <http://hdl.handle.net/20.500.12010/4683>
- Carmona, M., Suárez, E., Calvo, A., y Periañez, R. (2016). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *European Research on Management and Business Economics*, 22(1), 8-16. <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2015.10.001>
- Chavarría, R. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa consultora especializada en servicios de ingeniería* [Tesis ingeniería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de tesis y trabajos de Titulación de la UNMSM <https://hdl.handle.net/20.500.12672/9542>
- Cruz, F., López, A., y Ruiz, C. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Ingeniería Investigación y Desarrollo*, 17(1), 59-69. <https://doi.org/10.19053/1900771X.v17.n1.2017.5306>
- Díaz, G., y Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, (39), 19-36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Espinosa, J., y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(8), 42-65.
- González, C. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. *Revista Venezolana de Gerencia*, 89(89).

- Guerrero, H., García, G., García, Y., Guerrero, E., y Zapata, M. (2021). Programa de manejo de residuos sólidos: una estrategia para desarrollar la conciencia ambiental en estudiantes del nivel primaria. *Prohominum*, 3(1), 121-137. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0049>
- Helmold, M. (2023). Quality Management (QM). In: *Virtual and Innovative Quality Management Across the Value Chain. Management for Professionals* (pp. 1-13). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-30089-9_1
- Hernández, H., Parejo, I., y Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195). <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Herrera, M. (2012). Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa. *Ingeniería Industrial*, 30(30), 81-101. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2012.n030.218>
- Hoyos, S. (2021). Marketing, Gestión de la Calidad Total y Benchmarking: una revisión de la literatura. *Revista Científica Anfibios*, 4(2), 64-71. <https://doi.org/10.37979/afb.2021v4n2.96>
- Jain, A., Rab, S., Yadav, S., Singh, P. (2023). Calidad: Introducción, Relevancia y Significado para el Crecimiento Económico. En: D.K. Aswal, S. Yadav, T. Takatsuji, P. Rachakonda, H. Kumar. (eds) *Manual de metrología y aplicaciones*. Springer, Singapur. https://doi.org/10.1007/978-981-19-1550-5_5-1
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Revista Universidad Y Empresa*, 18(30), 33-54. <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- Mahadevappa, B., y Kotreshwar, G. (2004). Quality Management Practices in Indian ISO 9000 Certified Companies: an Empirical Evaluation. *Total Quality Management & Business Excellence*, 15(3), 295-305.

- Mayoria, V. (2022). *Sistema De Gestión De Calidad Basado En ISO 9001: 2015 Para Incrementar Productividad En Empresa De Servicios Generales Técnicos, Arequipa* [Tesis doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Mejias, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40), 1-15.
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *ReMark–Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Murillo, H. (2020). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa del rubro óptico* [Tesis ingeniería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de tesis y trabajos de Titulación de la UNMSM <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11828>
- Nicholson, L. (2022). Análisis de la calidad del servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante de comida rápida KFC, Panamá, 2021. *Reicit*, 1(2), 100-120. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/2611>
- Organización Internacional de Normalización. (2005). *ISO 10005:2005 Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para los planes de la calidad*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:10005:ed-2:v1:es>
- Palomino, G., y Chamoly, A. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 378-403. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239
- Pincay, Y., y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142.

- Proskurnina, N., y Bilousko, V. (2022). The Trends of Quality Management to Improve the Competitiveness of an Enterprise in the International Market. *Business Inform*, 5(544), 209-214. <http://dx.doi.org/10.32983/2222-4459-2023-5-209-214>
- Rodríguez Cañón, L. (2019). *Impacto por la implementación de sistemas de gestión de calidad en empresas colombianas* [Tesis grado, Fundación Universidad de América]. Repositorio institucional Universidad de América. <http://hdl.handle.net/20.500.11839/7499>
- Rodríguez, M., Lezama, D., Sarabia, M. (2022). *Improvement of profitability in quality management and production process in the Super Dorado poultry company*. Trujillo, 2022. 2nd LACCEI International Multiconference on Entrepreneurship, Innovation and Regional Development–LEIRD 2022: “Exponential Technologies and Global Challenges: Moving toward a new culture of entrepreneurship and innovation for sustainable”, Virtual Edition, December 5-7. <http://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2022.1.1.117>
- Rodríguez, M., Reyes, A., Salazar, M (2021). *Aplicación de las herramientas de gestión de calidad para reducir los costos operativos en la producción de plataformas semirremolque de la empresa NASSI S.A.C*. Trujillo. 20th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology: “Education, Research and Leadership in Post-pandemic Engineering: Resilient, Inclusive and Sustainable Actions”, Hybrid Event, Boca Raton, Florida- USA, July 18-22. <http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2022.1.1.250>
- Rovere, V., y Rebolledo, D. (2021). Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06. *Revista Cuatrimestral Conecta Libertad*, 5(2), 48-61. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240>

- Ruggel, K. (2018). *Gestión de calidad para incrementar la productividad en la empresa de Confecciones Jhonwil y Estefany E.I.R.L. Chiclayo* [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipan] .<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7634>
- Saida, E., y Taibi, N. (2021). Revisión de la literatura sobre desempeño y enfoque de calidad ISO 9001. *Revista Científica Europea, ESJ*, 17(1), 128. <https://doi.org/10.19044/esj.2021.v17n1p128>
- Shende, P., Kadao, A., y Palery, A. (2023). Implementation of ISO 9001 in the Manufacturing Industry, a Literature Review. In: M.K. Dikshit, A. Soni, J.P., Davim. (eds) *Advances in Manufacturing Engineering. Lecture Notes in Mechanical Engineering*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-19-4208-2_27
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Silva, R., Calderón, F., Luján, P., y Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista De Ciencias Sociales*, 27, 193-203. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.36502>
- Tapia, L., Chiriboga, P., Romero, M., y Noboa, C. (2022). Innovación Tecnológica en la Gestión de la Calidad para la Satisfacción del Cliente. Caso de Estudio: Empresa Cerámicas y Mega Akabados El Descuento. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 616-638. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8354892.pdf>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

- Tesfay, Y. (2021). *Developing Structured Procedural and Methodological Engineering Designs*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-68402-0_1
- Turcan, I., y Turcan, R. (2023). Quality management and its impact on entrepreneurial activity. *Journal of Social Sciences*, 6(1), 16-24. [https://doi.org/10.52326/jss.utm.2023.06\(1\).02](https://doi.org/10.52326/jss.utm.2023.06(1).02)
- Ulloa, S., y Sebastian, K. (2022). *Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para incrementar la rentabilidad en una empresa de calzado, Trujillo 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31156>
- Valverde, D. (2017) *Control de calidad en los procesos y su influencia en la productividad de las pymes textiles del Cantón San Pedro de Pelileo* [Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica De Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26577>
- Venkataraman, R., y Pinto, J. (2023). *Cost and Value Management in Projects*. John Wiley & Sons, Inc.
- Vergíu, J. (2022). Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Revista Búsqueda*, 8(1), e536. <https://doi.org/10.21892/01239813.536>
- Zavala, F., y Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios–Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281.
- Zavala Mendoza, M. (2017). *Implementación de la gestión de calidad para mejorar la productividad en la empresa máxima tecnología del Perú S.A.C Los Olivos* [Tesis de la universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad César vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12675>.

Benefits of quality management implementation experiences in companies

Benefícios das experiências de implementação da gestão da qualidade nas empresas

Diana Carolina Castillo Alva

Universidad César Vallejo | Trujillo | Perú

<https://orcid.org/0000-0003-3755-3517>

Facultad de Ingeniería Industrial

dcastilloalv@ucvvirtual.edu.pe

Jorge Roger Aranda Gonzalez

Universidad César Vallejo | Trujillo | Perú

<https://orcid.org/0000-0002-0307-5900>

jaranda@ucvvirtual.edu.pe

Docente investigador en Universidad César Vallejo Perú, Doctor en administración de la educación por universidad Cesar Vallejo Perú, Especialista en logística y operaciones por universidad de ESAN, ingeniero químico por Universidad Nacional de Trujillo.

Abstract

The objective of this paper is to identify the different benefits and objectives that quality management and quality management systems offer to companies. It is concluded that quality management is a key factor for the success of a project in a competitive industry and is based on principles such as customer satisfaction, continuous improvement, employee empowerment, supplier involvement and evidence-based decision making. The analyzed articles show that quality management and Quality Management System (QMS) are used with different intentions, such as increasing productivity, improving customer satisfaction, providing better customer service, competitiveness, development, engineering tool and implementation of QMS using ISO 9001 or other strategies.

Keywords: Implementation, management system, quality, ISO 9001 standard.