	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 1 de 7

Código de la dependencia.

FECHA	viernes, 4 de diciembre de 2020
--------------	---------------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad


UNIDAD REGIONAL	Extensión Facatativá
TIPO DE DOCUMENTO	Trabajo De Grado
FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Administración de Empresas

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
RUEDA PINEDA	DANNA JULIETH	1070984419

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 2 de 7

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
CRUZ PÁEZ	FABIO ORLANDO

TÍTULO DEL DOCUMENTO
ANÁLISIS: SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD EN PYMES DE CUNDINAMARCA, COLOMBIA Y GUANAJUATO, MÉXICO.

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)


TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
21/11/2020	224 pág.

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. Calidad	Quality
2. Sistemas de gestión de calidad	Quality management systems
3. Innovación	Innovation
4. Competitividad	Competitiveness
5. Productividad	Productivity
6. Norma ISO 9001: 2015	ISO 9001: 2015 standard

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 3 de 7

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

En el siguiente proyecto de monografía se analizarán los sistemas de gestión de calidad (SGC), con respecto a las empresas pequeñas y medianas del departamento de Cundinamarca de Colombia y el Estado de Guanajuato de México. Lo cual está dividido en tres fases, la primera es la síntesis del estado del arte de información recogida de varios referentes teóricos, en la segunda fase se aplicó una encuesta tipo Delphi dirigida a expertos en calidad la cual fue analizada y publicada en un artículo llamado “Análisis exploratorio sobre la apreciación de características predominantes en empresas medianas de México y Colombia en temas de calidad, competitividad, innovación social y productiva”. Realizado en base en un proyecto del semillero “GEICAEC”. Y como tercera fase se hizo una segunda encuesta dirigida a empresas que ofertan en el mercado actual. Finalmente se obtuvieron conclusiones y recomendaciones.

ABSTRACT

In the following monograph project, the quality management systems (QMS) will be analyzed with respect to small and medium-sized companies in the department of Cundinamarca in Colombia and the State of Guanajuato in Mexico. Which is divided into three phases, the first is the synthesis of the state of the art of information collected from various theoretical references, in the second phase a Delphi-type survey was applied to quality experts which was analyzed and published in an article called "Exploratory analysis on the appreciation of predominant characteristics in medium-sized companies in Mexico and Colombia in matters of quality, competitiveness, social and productive innovation." Carried out based on a project from the “GEICAEC” seedbed. And as a third phase, a second survey was conducted aimed at companies that offer in the current market. Finally conclusions and recommendations were obtained.

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 4 de 7

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	x	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	x	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	x	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 5 de 7

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

SI NO X.

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.



**MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO: AAAR113
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: 2017-11-16
PAGINA: 6 de 7**

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el “Manual del Repositorio Institucional AAAM003”

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.





MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 7 de 7

Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. ANÁLISIS: SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD EN PYMES DE CUNDINAMARCA, COLOMBIA Y GUANAJUATO, MÉXICO. PDF	Texto.
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
RUEDA PINEDA DANNA JULIETH	

21. 1-51-20

ANÁLISIS: SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE
CALIDAD EN PYMES DE CUNDINAMARCA, COLOMBIA Y GUANAJUATO,
MÉXICO.

PROYECTO DE MONOGRAFIA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES.
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FACATATIVÁ
2020

ANÁLISIS: SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD EN PYMES DE CUNDINAMARCA, COLOMBIA Y GUANAJUATO, MÉXICO.

RUEDA PINEDA DANNA JULIETH

Estudiante

PROYECTO DE MONOGRAFÍA

CRUZ PÁEZ FABIO ORLANDO

Docente Asesor

Magíster en Administración de Organizaciones
Administrador de Empresas Agropecuarias

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES.

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACATATIVÁ

2020

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

FACATATIVÁ 16 DE OCTUBRE DEL 2020.

DEDICATORIA

Este proyecto de grado está dedicado en un primer momento a Dios que ha sido mi guía para un mejor entendimiento y sabiduría.

Por otro lado, a mi familia que me acompaña en cada proceso de mi vida y en cada logro de esta, a mis amigos por su apoyo moral.

Y finalmente a la Universidad de Cundinamarca por todo el proceso de aprendizaje a base de sus metodologías de enseñanza y para todos los docentes que hicieron parte de mi carrera, los cuales ayudaron a crear conocimiento para poder llevar a cabo esta tesis.

AGRADECIMIENTOS

Agradecimiento especial al Docente Fabio Orlando Cruz Páez el cual ha sido mi tutor de este proyecto, de igual manera a la docente Celia Ibarra Díaz, del Instituto Tecnológico de León por la ayuda en la primera fase de este proyecto al igual que el experto en Calidad Daniel Arturo Olivares Vera por la ayuda en las gráficas del de la primera encuesta.

Y por último a la Universidad de Nariño por la publicación en su revista tendencias del artículo producto de esta investigación.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTOS	5
LISTA DE TABLAS	8
LISTA DE GRAFICAS	14
LISTA DE ILUSTRACIONES.....	15
1. INTRODUCCION.....	1
2. TITULO.....	3
3. AREA Y LINEA DE INVESTIGACION.....	3
3.1. Línea institucional	3
3.2. Líneas de investigación	3
3.3. Programa.....	3
3.4. Tema:	3
3.5. Docente asesor	3
4. PROBLEMA DE INVESTIGACION	4
4.1. Tema:	7
4.2. Identificación.....	7
4.3. Delimitación	7
4.4. Delimitación geográfica	7
4.5. Delimitación histórica	7
4.6. Delimitación conceptual	8
4.7. Delimitación del universo	8
5. OBJETIVOS.....	8
5.1. Objetivo General	8
5.2. Objetivos específicos.....	8
6. JUSTIFICACION	9
7. RAZONES DE LA INVESTIGACION	10
7.1. Razones teóricas	10
7.2. Razones institucionales:.....	10
7.3. Razones sociales:.....	10
7.4. Razones metodológicas:	10

7.5.	Razones personales/profesionales	11
8.	MARCO DE REFERENCIAS	11
8.1.	Referentes teóricos:.....	11
8.2.	Referentes conceptuales	18
8.3.	Referentes históricos	24
8.4.	Referentes legales.....	26
9.	METODOLOGIA	27
9.1.	Tipo de investigación	27
9.2.	Método de investigación	27
9.3.	Población y muestra.....	28
9.4.	Fuentes de información	28
9.5.	Técnicas de investigación.....	28
10.	RECURSOS DISPONIBLES	28
10.1.	Materiales:	28
10.2.	Institucionales:	29
10.3.	Financieros:	29
11.	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION.....	30
12.	Fase 1. ESTADO DEL ARTE	30
12.1.	Tablas de fichas bibliográficas de libros.....	30
12.2.	Tablas de fichas bibliográficas de Artículos de Revistas Científicas.....	35
12.3.	Tablas de fichas bibliográficas de Tesis de Pregrado	57
12.4.	Tablas de fichas bibliográficas de Tesis de Especialización.....	67
12.5.	Tablas de fichas bibliográficas de Tesis de Maestrías.....	72
12.6.	Tablas de fichas bibliográficas de Tesis de Doctorado.....	79
13.	ESTADO DEL ARTE CONSOLIDADO	83
14.	Fase 2. Encuesta “Importancia de las herramientas de la calidad en la mejora de procesos y la competitividad de las empresas medianas desde la innovación social.”	110
15.	Fase3. Encuesta “Encuesta de Sistemas de Gestión de Calidad y Herramientas de Calidad de empresas Pymes de Cundinamarca, Colombia y Guanajuato, México.”	116
15.1.	CODIFICACION.....	116
15.2.	TABULACION	121
15.3.	ANALISIS DE LA INFORMACION.....	168

16.	DETERMINACION DE LOS HALLAZGOS.....	180
16.1.	ANALISIS PRIMERA FASE	180
16.2.	ANALISIS SEGUNDA FASE	181
1.1.	ANALISIS TERCERA FASE.....	182
2.	CONCLUSIONES.....	187
3.	RECOMENDACIONES.....	190
	ANEXOS	192
4.	Referencias.....	196

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Ficha bibliográfica del libro “gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación.....	30
Tabla 2.	Ficha bibliográfica del libro "Sistema de gestión integrada: calidad, prevención y medio ambiente".....	31
Tabla 3.	Ficha bibliográfica del libro "Gestión de la calidad, conceptos, enfoques, modelos y sistemas".....	32
Tabla 4.	Ficha bibliográfica del libro "Control interno y sistemas de gestión de calidad".....	33
Tabla 5.	Ficha bibliográfica del libro "Sistemas de gestión de calidad, teoría y practica bajo la norma ISO".....	34
Tabla 6.	Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de calidad y la gestión documental".....	35
Tabla 7.	Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "La inteligencia empresarial y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000".....	36
Tabla 8.	Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Modelo multicriterio para determinar el beneficio derivado de la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2000".....	37

Tabla 9. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Diseño de un sistema de gestión de calidad con un enfoque de ingeniería de la calidad" -----	38
Tabla 10. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Sistema de gestión y control de la calidad: norma ISO 9001:2015."-----	39
Tabla 11. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Sistemas de gestión de la calidad y desempeño: importancia de las prácticas de gestión del conocimiento y de I+D."_____	40
Tabla 12. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente."	41
Tabla 13. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Sistema de gestión de la calidad en el apoyo a la implementación de estrategias de producción ajustada"_____	42
Tabla 14. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos."	43
Tabla 15. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Motivaciones para implementar un sistema de gestión de la calidad. Análisis empírico en el sector turístico español"_____	44
Tabla 16. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Gestión de la calidad a través del compromiso de la dirección: apertura al cambio y prioridades estratégicas"_____	45
Tabla 17. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Los efectos de las prácticas de gestión de la calidad en los resultados clave: muestra de cuestionarios para el sector del alojamiento turístico en España "	46
Tabla 18. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento"_____	47
Tabla 19. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Integración de los sistemas de gestión de calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud del trabajo"_____	48

Tabla 20. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial" -----	49
Tabla 21. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Riesgos del trabajo en el sistema de gestión de calidad" _____	50
Tabla 22. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Cooperativas rurales y sistemas de gestión de calidad como estrategia en cadenas productivas agrarias en nicaragua" _____	51
Tabla 23. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Medición del impacto cultural de la implementación de un sistema de gestión de la calidad"	52
Tabla 24. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su área metropolitana"-----	53
Tabla 25. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Análisis exploratorio sobre la apreciación de características predominantes en empresas medianas de México y Colombia en temas de calidad, competitividad, innovación social y productiva" _____	54
Tabla 26. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa"	55
Tabla 27. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "La administración estratégica en la calidad de la industria del vestido de puebla, México"-----	56
Tabla 28. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Alineación del sistema de gestión de riesgos al sistema de gestión de calidad en Computec Outsourcing S.A.S" _____	57
Tabla 29. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Apoyo administrativo para la implementación del S.G.C (sistema de gestión de calidad) en el área de talento humano del club deportivo Caterpillar Motor" -----	58
Tabla 30. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Parametrizar los procesos mas importantes bajo el sistema de gestión de calidad en la empresa flores y frutas de Ubaté" _____	59

Tabla 31. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Diagnóstico para identificar criticidad en el sistema de gestión de calidad – cámara de comercio de Facatativá 2016 - 2017."	60
Tabla 32. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Diseño de un sistema de la calidad en el marco de la norma iso 9000:2000 en una empresa de servicios aeroportuarios".	61
Tabla 33. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "La gestión documental en el sector de pymes en el municipio de Mosquera"	61
Tabla 34. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC ISO 9001 versión 2015 para la empresa industrias y servicios Serthek S.A.S. de Cota-Cundinamarca" -----	62
Tabla 35. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. conforme a la NORMA ISO 9001:2008"	64
Tabla 36. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Modelo de gestión documental para las pequeñas pymes del municipio de Soacha, con énfasis en certificación NTC 6001 "	65
Tabla 37. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa"	66
Tabla 38. Ficha bibliográfica de Tesis de Especialización "Rediseño de un modelo de sistema de gestión integral de calidad para la firma constructora y de ingeniería Ingesandia S.A.S".	67
Tabla 39. Ficha bibliográfica de Tesis de Especialización "Diseño del sistema integrado de gestión de la calidad para la empresa productos Fruti-dulces S.A".	67
Tabla 40. Ficha bibliográfica de Tesis de Especialización "Rediseño del sistema de gestión de la calidad a través de metodologías de mejora de procesos para incrementar la productividad en una empresa metalmecánica de Bogotá.".	69

Tabla 41. Ficha bibliográfica de Tesis de Especialización "Diseño del sistema de gestión de calidad para inversiones Alcabama S.A. enfocada al proyecto de vivienda hacienda la Quinta II".	70
Tabla 42. Ficha bibliográfica de Tesis de Especialización "Propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa esmeraldas santa rosa s.a. con base en la norma NTC - ISO 9001:2015"	71
Tabla 43. Ficha bibliográfica de Tesis de Maestría "Proyecto mejora de los indicadores clave del sistema de gestión de calidad basado en la norma técnica colombiana ISO 9001 de la Corporación Educativa Gimnasio Femenino" -----	72
Tabla 44. Ficha bibliográfica de Tesis de Maestría "Sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001:2015 para Justo & Bueno S.A.S" -----	73
Tabla 45. Ficha bibliográfica de Tesis de Maestría "Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén".	74
Tabla 46. Ficha bibliográfica de Tesis de Maestría "Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente".	75
Tabla 47. Ficha bibliográfica de Tesis de Maestría "Diseño de un sistema de gestión de calidad con referencia en la norma ISO 9001 para la empresa Maxxguard seguridades C.A.".	76
Tabla 48. Ficha bibliográfica de Tesis de Maestría "Modelo de un sistema integrado de gestión en el sector agroindustrial"	77
Tabla 49. Ficha bibliográfica de Tesis de Maestría "implementación de un sistema de gestión de la calidad (NTC-ISO 9001:2015) integrado con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en Yopal publicidad "-----	78
Tabla 50. Ficha bibliográfica de Tesis de Doctorado "Sistemas de gestión de calidad en organizaciones no gubernamentales para el desarrollo (ONGD)"	79
Tabla 51. Ficha bibliográfica de Tesis de Doctorado "Sistema de gestión para el desarrollo de cursos MOOC a partir de la generación de criterios de calidad en las instituciones".	80

Tabla 52. Ficha bibliográfica de Tesis de Doctorado "La autoevaluación según los modelos de gestión de calidad total y el aprendizaje en la organización: una investigación de carácter exploratorio" -----	81
Tabla 53. Ficha bibliográfica de Tesis de Doctorado "Implantación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y calidad de servicio de los docentes tiempo completo de la universidad privada Norbert Wiener para el año 2018"._____	82
Tabla 54. Tabla Estado del Arte._____	83
Tabla 55. Preguntas y respuestas encuesta Fase 1 -----	110
Tabla 56. Lista de correos electrónicos de las personas que participaron en la encuesta fase tres._____	121
Tabla 57. Lista de nombres de las personas que fueron parte de la encuesta en la tercera fase._____	122
Tabla 58. Lista de empresas que hicieron parte de la encuesta en la fase tres. -	122
Tabla 59. Lista de cargos que desempeñan las personas que participaron en la encuesta._____	123
Tabla 60. Respuestas por empresa en cuanto a si las organizaciones son competentes basados en información de pensadores de la calidad	127
Tabla 61. Respuesta con justificación de las empresas en cuanto a los enfoques para generar un SGC._____	129
Tabla 62. Respuesta de las empresas en cuanto al uso de SGC	132
Tabla 63. Respuesta de las empresas en cuanto a los beneficios que obtienen al implementar la norma ISO:9001._____	134
Tabla 64. Influencia del liderazgo en los entes de la organización y su justificación _____	138
Tabla 65. Justificación de porque tienen o porque no las empresas una política de calidad._____	141
Tabla 66. Métodos para aprovechar las oportunidades y tomas decisiones	143
Tabla 67. Justificación de la medida de importancia del uso de herramientas de oportunidades y riesgo._____	147

Tabla 68. Justificación de porque es importante o no que los colaboradores tengan conocimiento de las políticas de calidad -----	150
Tabla 69. Estrategias que usan las empresas pymes para saber el punto de vista de sus clientes_____	152
Tabla 70. Justificación de porque es importante para empresa saber la opinión del cliente_____	155
Tabla 71. Justificación del impacto de la productivo, competitivo y social	160
Tabla 72. Justificación de la frecuencia del uso de auditorías internas y externas. _____	163
Tabla 73. Respuesta de las empresas de cómo hacen sus seguimientos de los procesos._____	165

LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1. Cargo que desempeña en la empresa -----	124
Grafica 2. Número de empresas que participaron en relación con el país México y Colombia._____	125
Grafica 3. Herramientas de las empresas pymes para ser más competente e innovadora._____	126
Grafica 4. Enfoques más seleccionados para crear un SGC	129
Grafica 5. Cantidad de elección en cuanto a uno como menor uso y cinco mayor uso de los SGC._____	132
Grafica 6. Herramientas que las empresas consideran más útiles para hacer un seguimiento interno y externo._____	137
Grafica 7. La influencia del liderazgo a la hora de trabajar en equipo según las empresas._____	137
Grafica 8. Porcentaje de empresas que cuentan con una política de calidad	140
Grafica 9. Metodologías que usa para confrontar riesgos y oportunidades -----	145

Grafica 10. Cantidad de empresas que tienen otras metodologías o no cuentan con ninguna_____	146
Grafica 11. Medida de importancia del uso de herramientas de riesgo y oportunidad._____	147
Grafica 12. Porcentaje de importancia del conocimiento de política de calidad por parte de los colaboradores._____	150
Grafica 13. Importancia en medida de saber la opinión del cliente	155
Grafica 14. Herramientas que más se usan para el control de los SGC -----	158
Grafica 15. Cantidad de personas que no tienen conocimiento de las herramientas que se utilizan para hacer un seguimiento del SGC. -----	158
Grafica 16. Porcentaje de impacto del SGC en cuanto a la productividad, competitiva y social._____	159
Grafica 17. Que tanta frecuencia usa las empresas pymes auditorías internas y externas_____	163
Grafica 18. Cantidad porcentual de las empresas que están certificadas en la norma ISO 9001:2015._____	167

ANEXOS

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Artículo publicado en la revista tendencias de la Universidad de Nariño_____	192
Ilustración 2. Publicación en la página oficial del Instituto Tecnológico de León del proyecto investigativo._____	192
Ilustración 3. Publicación del proyecto en la página oficial de la Universidad de Cundinamarca._____	193
Ilustración 4. Evento catedra dialogando con el mundo	194
Ilustración 5. Certificación de panelista-----	194

1. INTRODUCCION

Esta investigación es ejecutada desde el primer semestre del año 2019, con un producto de una investigación en conjunto con la Universidad de Cundinamarca de Colombia y el Instituto Tecnológico de León de México, dicho producto es un artículo llamado “Análisis exploratorio sobre la apreciación de características predominantes en empresas medianas de México y Colombia en temas de calidad, competitividad, innovación social y productiva”, dándole continuidad en el segundo periodo académico del año 2020, con el fin de hacer un estado del arte y realizar más hallazgos de las empresas pymes de los países con el objetivo de hacer una consolidación de información y divulgación de los resultados encontrados.

El desarrollo de esta investigación será por parte de una estudiante de Administración de empresas de la Facultad de ciencias administrativas, económicas y contables de la Universidad de Cundinamarca de la siguiente manera:

Fase 1: Realizar un estado del arte con el fin de determinar cuáles son aquellos temas que no se han investigado de las empresas pymes de México y Colombia, en cuanto a la calidad, sistemas de gestión de calidad, herramientas de calidad, competitividad, innovación y productividad.

Fase 2: Recolección y análisis de la información adquirida en la fase 1.

Fase 3: Aplicación de instrumentos con el propósito de recolectar información a expertos en calidad, sobre las características de las empresas del estado de Guanajuato, México y el departamento de Cundinamarca, Colombia. Basado en la fase 1 y la fase 2.

Fase 4: Tabulación y análisis de la información obtenida del instrumento aplicado en la fase 3.

Fase 5: Creación de un artículo basado en la información adquirida con el fin de recopilar la fase 3 y la fase 4.

Fase 6: Elaborar un segundo instrumento de recolección de datos dirigidos hacia las empresas pequeñas y medianas del estado de Guanajuato, México y el departamento de Cundinamarca, Colombia. Fundamentado en la fase 1 y la fase 2.

Fase 7: Tabulación y análisis de la información adquirida del instrumento aplicado en la fase 6.

Fase 8: Agrupar toda la información con la finalidad de dar conclusiones y recomendaciones de los resultados de todas las fases.

Para concluir el artículo del primer instrumento se publicó en la revista Tendencias de la Universidad de Nariño y se participó como panelista en la Catedra dialogando con el mundo.

2. TITULO

ANÁLISIS: SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD EN PYMES DE CUNDINAMARCA, COLOMBIA Y GUANAJUATO, MÉXICO.

3. AREA Y LINEA DE INVESTIGACION:

3.1. Línea institucional:

Conocimiento, gestión y organizaciones.

3.2. Líneas de investigación:

Desarrollo Organizacional y regional

3.3. Programa:

Administración de empresas

3.4. Tema:

Gestión de procesos de calidad

3.5. Docente asesor:

Fabio Orlando Cruz Páez

4. PROBLEMA DE INVESTIGACION

Desde el inicio de los tiempos los seres humanos nos hemos dedicado a mejorar los productos para una mayor satisfacción de las necesidades, antes se tomaban acciones correctivas contra las personas que hicieran mal su trabajo por medio de estándares de calidad primitivos, después de eso algunos pensadores y pioneros de la calidad como Frederick Taylor, Henri Ford, empezaron a analizar el trabajo por medio de la división de tareas, cantidades de tiempo y capacidad de hora labor de las personas, por consecuente las empresas empezaron a crear unos estándares de calidad por productos por medio de estadísticas para el control y la eliminación de las fallas encontradas, hoy en día las empresas ven la calidad como un componente de estrategia para poder ser competente en el mercado. En 1947 se crearon las ISO (International Organization For Standardization) por su traducción, organización internacional de estandarización, donde su fin es crear y publicar unas normas a nivel internacional, la norma de la calidad es ISO 9001 donde según sus publicaciones se centran en diversos enfoques los cuales van evolucionando a través del tiempo, actualmente tenemos las ISO 9001-2015 las cuales están enfocadas en los intereses de los usuarios finales. (sabana, 2019)

Por esa razón se pretende crear una investigación a fondo por medio de una encuesta a empresas medianas y pequeñas que están ubicadas en el estado de Guanajuato de México y las del departamento de Cundinamarca de Colombia con el objetivo de saber el estado actual de las empresas en cuanto a la calidad e innovación.

Esta investigación se presentará por una estudiante de Administración de Empresas, extensión Facatativá, de la facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables de la Universidad de Cundinamarca, estudiante que tuvo la oportunidad de hacer un intercambio en el año 2019-I para cursar séptimo

semestre en el Instituto Tecnológico de León donde pudo incursionar en el sector industria del estado de Guanajuato y al mismo tiempo del departamento de su domicilio.

Con los hallazgos obtenidos de un proyecto de investigación realizado en el semillero “GEICAEC” el cual se muestra a través de un producto de investigación el artículo llamado “ANÁLISIS EXPLORATORIO SOBRE LA APRECIACIÓN DE CARACTERÍSTICAS PREDOMINANTES EN EMPRESAS MEDIANAS DE MÉXICO Y COLOMBIA EN TEMAS DE CALIDAD, COMPETITIVIDAD, INNOVACIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA”. “La investigación deja abierta la posibilidad de realizar una investigación con mayor alcance en pequeñas y medianas empresas del territorio colombiano en municipios del Departamento de Cundinamarca y en México en los estados de Guanajuato” (Cruz, Ibarra, Rueda, Olivares., 2020).

Debido a esto, para que una empresa sea competitiva en este mundo globalizado con grandes estándares de innovación nos lleva a la pregunta principal de este proyecto ¿Cómo influye la gestión de calidad en las empresas pequeñas y medianas del estado de Guanajuato, México y el departamento de Cundinamarca, Colombia?

Esto nos lleva a entender la situación en la que se encuentran los dos países en el sector productivo en cuanto al uso de mejoras en los procesos o a la constante búsqueda de reducción de costos, pero al mismo tiempo evolucionar en procesos estratégicos de mejora. Por consiguiente, se crean tres interrogantes en lo que se focalizan los objetivos:

¿Por qué se identifican los precursores de sistemas de gestión de calidad las influencias de las empresas pequeñas y medianas del estado de Guanajuato, México y el departamento de Cundinamarca, Colombia?

Desde la perspectiva de un administrador de empresas unos de los instrumentos más importantes para llevar una organización son los cinco pilares de Henri Fayol, (Dirección, Coordinación, Planificación, Organización y Control). Viéndolo, así como

un gran precursor de la calidad. Nos evidencia que para poder cumplir con las metas y la misión de la organización se debe crear por medio de los pilares un sistema de gestión de calidad.

Los SGC son un grupo de componentes como recursos humanos, recursos económicos, infraestructura, equipos, conocimientos y experiencias, los cuales se conectan para formar procesos, con el objetivo de lograr mejorar la calidad en los productos o servicios de la organización. Lo que relaciona los recursos, los procesos, las políticas y los objetivos. (Torres, 2019) Los precursores nos ayudaran a enfocar los pasos que debe seguir las organizaciones para tener estrategias de seguimiento en cada uno de los recursos de la empresa.

¿Para qué se diseñan y aplican encuestas tipo Delphi frente a los sistemas y herramientas de gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas del estado de Guanajuato, México y el departamento de Cundinamarca, Colombia?

“El método Delphi procede por medio de la interrogación a expertos con la ayuda de cuestionarios sucesivos, a fin de poner de manifiesto convergencias de opiniones y deducir eventuales consensos.” (Astigarraga)

Para que desde el punto de enfoque de los empresarios se pueda especificar cuáles son los mecanismos de innovación y calidad para mejorar su nivel competitivo los cuales usan actualmente en las empresas.

¿Qué se va a hacer con los análisis de las herramientas de sistemas de gestión de calidad de la aplicación de encuestas tipo Delphi en pequeñas y medianas empresas?

Se va a analizar por medio de tablas, gráficas y tabulaciones la información recolectada la cual sirve para enriquecer de manera teórica, pero con un fin práctico el aprovechamiento de las herramientas existentes de la calidad, para un uso real en las empresas actuales en el mercado. Dando así una vía segura para un mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos usados para ser más

competitivo, innovador y así crear preferencia de los clientes o usuarios debido a que se enaltece la importancia de la comunidad y su bien estar.

4.1. Tema:

Análisis: Sistemas de gestión de calidad e innovación en pequeñas y medianas empresas del estado de Guanajuato, México y el departamento de Cundinamarca, Colombia.

4.2. Identificación:

Después de analizar el proyecto de investigación realizado se encuentra que no sabemos cómo es la situación actual de las empresas de Guanajuato y Cundinamarca en cuanto a sus sistemas de gestión de calidad e innovación, es por esta razón que se decide indagar en ese sector para saber cómo se están enfrentando en el mercado con enfoque en las normas ISO 9001-2015.

4.3. Delimitación:

La investigación busca examinar las pequeñas y medianas empresas del estado de Guanajuato de México y el Departamento de Cundinamarca de Colombia, a través de una encuesta para expertos.

4.4. Delimitación geográfica:

Se hará un estudio detallado por medio de la estudiante de la Universidad de Cundinamarca del programa Administración de Empresas, en el estado de Guanajuato y el departamento de Cundinamarca.

4.5. Delimitación histórica:

Temporalmente se empezó una primera parte en el semestre I del 2019 dándole continuidad a una segunda fase en el semestre II del 2020.

4.6. Delimitación conceptual:

Se evidenciarán respuestas y resultados de las empresas de Guanajuato y Cundinamarca.

4.7. Delimitación del universo:

Se tomaran en cuenta las empresas que fueron de estudio en el artículo que fue publicado en la revista indexada de la Universidad de Nariño el cual fue direccionado por el asesor de esta investigación el docente Fabio Orlando Cruz Páez, donde también fue el resultado del intercambio de la investigadora de este proyecto con el fin de darle continuidad a una segunda fase no sin antes recalcar que el objetivo es encontrar más empresas para dar un soporte robusto en los análisis de las respuestas obtenidas.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General:

Analizar la gestión y herramientas de calidad de las empresas pequeñas y medianas del estado de Guanajuato, México y el Departamento de Cundinamarca, Colombia con un enfoque en la innovación y competitividad.

5.2. Objetivos específicos:

- Elaborar el estado del arte de la percusión y gestión de calidad para influencias a las pequeñas y medianas empresas de Guanajuato y Cundinamarca.
- Diseñar encuestas tipo Delphi para la aplicación a expertos de pequeñas y medianas empresas de Guanajuato México y Cundinamarca Colombia.

- Analizar los impactos de las herramientas y técnicas de sistemas de gestión de calidad usadas desde la aplicación de las encuestas en las empresas pequeñas y medianas del sector.

6. JUSTIFICACION

El fin de la investigación es visualizar de manera detallada y real las empresas pymes en el ámbito de calidad las cuales están ubicadas en Cundinamarca y Guanajuato igualmente generar un aporte que sirva de soporte a futuras investigaciones.

Se evidenciarán hallazgos de precursores de la calidad como W. Edward Deming, Joseph M. Juran, Phillip B. Crosby, Kaizen, Michael Porter, Kaoru Ishikawa los cuales reflejan información sobre calidad total, planeación de calidad, control de calidad, mejora de calidad, mejora continua y productividad, control de calidad, y los catorce pasos tendientes a lograr la meta de “cero defectos”.

Por otro lado, se mostrará información sobre las normas Icontec ya que “Colombia es el segundo país en el contexto latinoamericano, con mayor número de certificados de la norma ISO 9001” (Icontec, s. f.), también la norma ISO 9001:2015 de manera nacional e internacional.

Esta investigación tiene una metodología mixta ya que será cuantitativa y cualitativa y su método de estudio es deductivo, se utilizará un instrumento de investigación por medio de dos encuestas tipo Delphi.

La primera fase se desea hacer una encuesta tipo Delphi sobre características predominantes en empresas medianas de México y Colombia en temas de calidad, competitividad, innovación social y productiva, y en la segunda fase el fin es construir una encuesta basada en el estado del arte de las herramientas de sistemas de gestión de calidad.

Por último, hacer un análisis de acuerdo con los resultados anteponiendo los intereses en temas de calidad, así mismo identificar los mecanismos gerenciales para el control de calidad más empleados por las pequeñas y medianas empresas nacionales e internacionales.

7. RAZONES DE LA INVESTIGACION

7.1. Razones teóricas:

Reconocer los instrumentos usados por las empresas en la gestión de calidad enfocado en la innovación, competitividad y productividad de las empresas de Guanajuato y Cundinamarca.

7.2. Razones institucionales:

La información recolectada servirá y será de alto impacto, tanto en las empresas de Colombia como para las empresas de México, incluso servirá de base para nuevos estudios investigativos.

7.3. Razones sociales:

Esta información les interesa a todos los profesionales del sector gerencial administrativo, así mismo a las empresas que sirvieron de experimento y por último a todos los empresarios nuevos y antiguos que deseen reformular o re confortar sus procesos gerenciales para lograr sus objetivos y metas bajo la premisa de mejoramiento de calidad.

7.4. Razones metodológicas:

Metodológicamente se usará una encuesta tipo Delphi la cual va dirigida a empresarios reales del sector, donde se analizará por medio de tablas, gráficas y tabulaciones.

7.5. Razones personales/profesionales:

El fin de esta investigación es con el objetivo de aumentar el conocimiento a nivel profesional perfeccionando así los saberes de calidad para culturizar a nivel personal y a otros profesionales con el propósito de motivar a la investigación.

8. MARCO DE REFERENCIAS

8.1. Referentes teóricos:

La calidad “en los sistemas organizacionales en el contexto latinoamericano se promueve desde el liderazgo de las empresas y el capital humano inmerso en las mismas con el fin de mejorar continuamente y generar valor agregado en la cadena productiva y de servicios que se desarrollan para satisfacer a clientes reales y potenciales a nivel nacional e internacional con la implementación de un sistema de gestión de calidad –SGC. Apreciar la importancia de un SGC el cual puede mejorar los procesos internos de las organizaciones basado en procesos interrelacionados desde una cultura de la calidad congruente en la satisfacción del cliente y enfática en el principio del mejoramiento continuo. (Cruz, Ibarra, Rueda, Olivares., 2020).

Por otro lado la calidad definida como “La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (American Society for Quality Control) y la bastante similar planteada en la norma ISO9000 que indica que la calidad es “La totalidad de las características de una entidad (Proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas” (Roberto Carro Paz, 2012).

- **Teoría de Control Estadístico de la Calidad. “CALIDAD TOTAL”:**

(TQM – Total Quality Management) W. Edward Deming, Joseph M. Juran, Phillip B. Crosby.

Es la prevención, de manera de eliminar los problemas antes que estos aparezcan. Se trata de crear un medio ambiente en la empresa que responda rápidamente a las necesidades y requerimientos del cliente. Por eso es que todos los integrantes de la organización deben conocer la manera de crear valor y cuál es su rol en este proceso. Esto incluye a todos con quien interactúa la empresa dentro y fuera de la organización, ampliando los límites de análisis, se focaliza en las necesidades del cliente y en la mejora continua de los procesos. Cada proceso sea operacional, administrativo o interdepartamental, es continuamente definido y mejorado. Esto hace que a veces las salidas superen las expectativas que tienen los clientes de una organización.

El tercer elemento que corresponde desarrollar para cumplir con los principales factores de la Administración de la Calidad Total es la “mejora continua”, la cual comprende la realización de acciones recurrentes para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos. Este factor comúnmente suele ser relacionado con el “Ciclo de Deming”, en donde se produce un círculo virtuoso que se inicia con una planificación y culmina en la revisión de los resultados alcanzados para lograr los objetivos no cumplidos o para trabajar en mejorar los objetivos que sí se han logrado. La mejora continua demanda establecer objetivos cuantificables para medir los resultados esperados para los procesos, los bienes, servicios y demás cuestiones de importancia para cada organización. El cual, una vez alcanzado, formará la base para la determinación de nuevos objetivos que lo superen y continúen con la mejora de la organización.

En definitiva, trabajar en cumplimiento de los principios de la “calidad total”; en donde se integra de manera comprometida al personal, donde se cumple con los requisitos del cliente (o se le informa de la posibilidad de no poder cumplir con una demanda puntual) y en donde se trabaja en mejorar de manera continua las

características de los bienes y servicios, como así también los procesos que se desarrollan en la organización.

En fin, en términos poco profesionales, pero de simple comprensión: si usted desea mantener a los clientes e incrementar su cartera: “no venda humo (satisfacción del cliente), trate de hacer las cosas mejor día tras día (mejora continua) y haga participe a sus empleados en las decisiones fundamentales (participación del personal)”. (Canderno, 2014).

- **Teoría Trilogía de Juran:**

La trilogía fue presentada por el Dr. Joseph M. Juran en 1986 con un objetivo obvio, es decir, gestionar la calidad. En nuestros tiempos se ha convertido en la base de la mayoría de las mejores prácticas de gestión de calidad en todo el mundo.

La Trilogía de la Calidad explicada por Juran nos dice que cualquier organización que emprenda un viaje en la gestión de la calidad deberá tener tres procesos en marcha, que son: planeación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

- **Planeación de la calidad:**

Puede ser visto como un método estructurado que se utiliza para crear características innovadoras que respondan a las necesidades de los clientes.

Por lo tanto, la calidad se refiere a los procesos de desarrollo de productos o servicios en las organizaciones. Involucra una serie de pasos, los cuales son:

- Determinar quiénes son los clientes de tu producto o servicio.
- Determinar las necesidades de los clientes.
- Desarrollar las características de los productos que respondan a las necesidades de los consumidores.

- Desarrollar procesos que sean capaces de producir esas características del producto que necesitas.
- Transferir los planes resultantes a la fuerza operativa.

- Control de la calidad:

Surgió a principios del siglo XX. Dicho concepto quería ampliar el enfoque para lograr mejorar la calidad. El control puede ser llevado a cabo desde la inspección posterior a los hechos (detectar errores después de que ya ocurrieron) hasta lo que ahora llamamos “prevención”.

Se deben realizar comprobaciones e inspecciones periódicas, realizar un seguimiento de las métricas para garantizar que el proceso está bajo control y cumple con las especificaciones, y que las métricas de hecho están cumpliendo el objetivo establecido.

Algunos pasos son los siguientes:

- Evaluar el desempeño actual de la calidad.
- Comparar el desempeño actual con los objetivos de calidad.
- Actuar sobre las diferencias.

- Mejora de la calidad:

El papel de la Mejora de la Calidad es identificar la necesidad de mejora desde los niveles de rendimiento existentes, diseñar los medios y las formas de alcanzar el nuevo objetivo e implementarlo con éxito.

La metodología que se sigue en la fase de la mejora de la calidad es la siguiente:

- Establecer la infraestructura necesaria para asegurar la mejora de la calidad anual.
- Identificar las necesidades específicas que se van a mejorar (proyectos de mejora) .

- Por cada proyecto de mejora, establecer un equipo de proyecto con responsabilidades claras para llevar conseguir buenos resultados.
 - Proveer los recursos, motivación, y capacitación necesaria por los equipos de proyecto para diagnosticar las causas, estimular el establecimiento de soluciones y el establecimiento de controles para cumplir los objetivos.
- (Reyes, 2019)

- **Teoría mejora continua y productividad: Kaizen**

En la actualidad para obtener una posición competitiva las empresas necesitan orientarse hacia un cambio organizacional, que dirigido hacia el mejoramiento continuo irradie hacia todos los niveles de la estructura organizativa, requiriéndose entonces una nueva visión de gerente a quien cada día se le coloca ante el reto de mejorar sus estándares de productividad.

En la actualidad no solo se deben desarrollar trabajadores especializados, sino que los recursos humanos necesitan un desempeño polifuncional con amplias capacidades que les permitan participar e impactar en el proceso de cambio y mejoramiento en la empresa.

La filosofía de mejoramiento continuo supone que nuestra forma de vida en el ambiente de trabajo, social y familiar, merece ser mejorada en forma constante, ya que en cualquier momento y lugar que se hagan mejoras en los estándares de desempeño, éstas a la larga conducirán a mejoras en la calidad y en la productividad.

El término mejoramiento como se usa en el contexto occidental con mucha frecuencia significa mejoramiento en equipo, excluyendo así los elementos humanos. Por contraste Kaizen es genérico y puede aplicarse a la mayoría de los aspectos de las actividades de todos.

En el mundo moderno de los negocios, la normalización o estandarización ha alcanzado diferentes niveles de actividad, dentro de la empresa o institución, dentro

de un país o, a nivel internacional y entre países. La interacción entre los diferentes niveles cobra una importancia especial. La estrategia de Kaizen es hacer un esfuerzo sin límite para el mejoramiento en los estándares existentes, los cuales se deben superar con estándares mejores. Kaizen se descompone en tres segmentos, dependiendo de su complejidad:

- Kaizen orientado a la administración
- Kaizen orientado al grupo
- Kaizen orientado al individuo.

(Maria Cristina Ruiz, s.f.)

- **Teoría Ishikawa:**

El control de calidad consiste en el desarrollo, producción y comercialización y prestación de servicios con una eficiencia del costo y una utilidad óptimas, y que los clientes comprarán con satisfacción.

Para alcanzar estas metas, todas las partes de una empresa (alta dirección, oficina central, fábricas y departamentos individuales tales como la producción, diseño técnico, investigación, planificación, investigación de mercado, administración, contabilidad, materiales, almacenes, ventas, servicio, personales, relaciones laborales y asuntos generales) tienen que trabajar juntos. Todos los departamentos de la empresa tienen que empeñarse en crear sistemas que faciliten la cooperación y en preparar y poner en práctica fielmente las normas internas.

Esto sólo puede alcanzarse por medio del uso masivo de diversas técnicas tales como métodos estadísticos y técnicos, las normas y reglamentos, los métodos computarizados, el control automático, el control de instalaciones, el control de medidas, la investigación operativa, la ingeniería industrial y la investigación de mercado”.

Cuando se pone en práctica el CCT, las empresas tienen libertad para elegir el punto de vista desde el que lo vayan a definir, con arreglo a la naturaleza de la

empresa y la política de la alta dirección. Esto quiere decir que cuando una empresa introduce el CCT, su alta dirección tiene que anunciar claramente sus fines y su particular definición de este cuando lo introduce. Sin embargo, no se tiene que olvidar la esencia del CCT: el principio de “la calidad es lo primero”, la garantía de calidad, y el control de calidad en el desarrollo de nuevos productos.

(Maestros de la Calidad , 2012)

- **Teoría de cero defectos: (Philip Crosby)**

En los años 60's Philip Crosby, conocido como el maestro de la calidad, propuso un programa de catorce pasos tendiente a lograr la meta de “cero defectos”. El programa de Crosby planteaba la posibilidad de alcanzar la perfección mediante la motivación de los trabajadores por parte de la dirección de la organización, dándole un gran peso a las relaciones humanas en el trabajo. El programa se basaba en 14 pasos, a aplicar de forma metódica para mejorar la calidad (1979): Establecer el compromiso de la dirección de participar en el programa de calidad para, de esta manera, asegurar la cooperación de todos y cada uno de los miembros de la organización. Formar un equipo de mejora de calidad con representantes de cada departamento.

Definir indicadores de calidad de cada actividad de la compañía con el fin de medir dónde se encuentran los problemas reales y potenciales de calidad. Evaluar el costo de la falta de calidad como un indicador que proporcione evidencia de dónde es más conveniente para la compañía, desde el punto de vista económico, tomar acciones correctivas. Desarrollar una conciencia de calidad y preocupación de todos los empleados por la mejora continua de la organización. Tomar acciones correctivas para los problemas identificados. Establecer un comité para poner en práctica un programa de cero defectos.

Capacitar a los supervisores y empleados en la forma de llevar a cabo su parte en el programa de mejoramiento de la calidad. Realizar un día “Cero defectos” que simbolice y ayude a que todos los empleados comprendan que ha habido un cambio

en la compañía en lo que se refiere a calidad. Alentar a las personas para que establezcan objetivos de mejora para sí misma y sus grupos. Identificar los problemas que impiden que el trabajo se realice libre de errores y eliminar sus causas. Establecer un programa de reconocimiento para aquellos que logren sus objetivos de calidad a través de su participación en el programa de mejoramiento de la calidad. Crear consejos de calidad para que se realicen que realicen reuniones frecuentes con el objetivo de intercambiar informaciones y determinar las acciones requeridas para mejorar la calidad. Realizar de nuevo los pasos anteriores, destacando que el programa de mejoramiento de la calidad nunca termina. Sus libros “La calidad no cuesta”, publicado en 1979 y “La calidad sin lágrimas”, en 1984, fueron muy populares y leídos por muchos gerentes, lo que ayudó a difundir la importancia de la calidad. Philip Crosby propuso una serie de pasos para obtener la perfección, es decir cero defectos, a través de una cosa en la que estarás de acuerdo con él: la motivación de los colaboradores por parte de la dirección de la organización dándoles gran peso a los relacionados humanos en el trabajo. Lo interesante de esta idea, que hoy en día escuchamos por todos lados, es que Philip la expuso en los años 60. Cero defectos. (Calidad aplicada a la gestión empresarial , 2018).

8.2. Referentes conceptuales:

Se evidencia información sobre que son los sistemas de gestión de calidad según las ISO 9001:2015.

La organización ISO (*International Organization for Standardization*) Publico una serie de normas con el fin de establecer requisitos que ayuden en la creación de modelos de gestión de calidad en las diferentes instituciones u organizaciones. Estas normas han sido actualizadas constantemente para cubrir las necesidades de

los nuevos mercados, por lo que brinda un gran apoyo en el sistema de aseguramiento de la calidad de las empresas (Loja Andres, 2018)

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional ISO 9001:2015 son:

- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;

- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- El logro del desempeño eficaz del proceso;
- La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

Planificar: Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

Hacer: Implementar lo planificado;

Verificar: Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los

objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

Actuar: Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

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

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

(Iso, 2015)

La sistematización de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 facilitara la administración de responsabilidades y la identificación de sus objetivos y sus procesos; con un modelo formalizado y documentado. Se simplificarán significativamente los procesos de planeación, control y mejora de aquellos elementos relacionados con la gestión de calidad, mejorando los resultados y permitiendo asegurar la vigencia de la documentación utilizada, así como la sistematización del tablero de control de los indicadores del sistema.

La norma describe un modelo para asegurar la calidad de los productos o servicios de una organización, tomando en cuenta los factores de desarrollo, diseño, fabricación y disposición de los mismos, la norma es aplicable a cualquier empresa

o sector, pudiendo analizar los requisitos de la norma que más les convenga aplicar en su gestión de calidad, además describe los requisitos y alineamientos para dicha tarea en donde se definen los requisitos para mantener la información documentada creando, manuales de calidad o planes de calidad, proporcionando evidencia del cumplimiento de los requisitos. Cada organización es responsable de controlar la información que se debe documentar, el tiempo que se va a conservar dicha información y los medios que se van a utilizar para documentarla, pero es importante que la organización de un seguimiento y verifique dicha documentación. (Loja Andres, 2018).

Innovación:

El teórico Michael Porter, conocido mundialmente por ser el autor de la teoría de las 5 fuerzas que garantizan el éxito de cualquier organización, fue el primero en advertir que la innovación empresarial no sólo era una cuestión ligada a la creatividad, sino que la situó como uno de los elementos esenciales para la competitividad.

Define 4 formas básicas en que dicho proceso se materializa:

1. Innovación individual:

Es el modelo más extendido de innovación. En él, son los propios trabajadores quienes desarrollan de forma individual proyectos innovadores con el apoyo de las empresas. Éstas, a su vez, se esmeran en proporcionar los recursos necesarios para ello e incluso tratan de incorporar dicho concepto en la cultura corporativa.

2. Mejora de procesos:

Se trata de un modelo de innovación empresarial que consiste en la mejora de un producto, servicio o contenido que ya circula en el mercado. Es decir, se perfecciona con nuevos lanzamientos o versiones del producto inicial.

3. Innovación continua:

Aunque suele asociarse al modelo de mejora de procesos, en realidad tiene diferencias sustanciales con éste. Si en el caso anterior la innovación se realizaba en función de un producto o servicio, en este caso se trata de añadir algo a la oferta.

4. Innovación disruptiva:

Es el modelo más atractivo de innovación empresarial en la actualidad. Ante unos mercados cada vez más competitivos y caracterizados por el rápido flujo de información y datos, el grueso de las empresas busca generar ofertas de valor que supongan un antes y un después en el escenario donde operan. (Barcelona, s.f.)

Competitividad:

Michael Porter puede considerarse el más destacado portavoz del concepto de ventaja competitiva. Su preocupación fundamental es elaborar para las empresas el concepto microeconómico de competitividad. En su libro *La ventaja competitiva de las naciones* (1993), plantea que la estrategia competitiva establece el éxito o fracaso de las empresas. La estrategia se refiere a una habilidad o destreza, y la competitividad (es decir, la capacidad de hacer uso de esa destreza para permanecer en un ambiente) es entonces un indicador que mide la capacidad de una empresa de competir frente al mercado y a sus rivales comerciales. La competitividad es también la búsqueda de una posición relativamente favorable en un mercado, con respecto a los rivales, la cual le permitirá permanecer y expandirse.

la competitividad es el grado en que un país, Estado, región o empresa produce bienes o servicios bajo condiciones de libre mercado, enfrentando la competencia de los mercados nacionales o internacionales, mejorando simultáneamente los ingresos reales de sus empleados y consecuentemente la productividad de sus empresas (Porter, 1993). Porter plantea que las empresas competitivas hacen regiones (ciudades y territorios) competitivas y, por lo tanto, naciones poseedoras de esta cualidad; asimismo, supone que la sumatoria de empresas competitivas, es decir, generadoras de rentabilidad en estas condiciones, dará como resultado

países con mayor riqueza para sus habitantes y mayor bienestar general (Porter, 1993). (Cabrera Martinez Alejandra Maria, 2011).

8.3. Referentes históricos:

La calidad como factor inherente a la actividad humana ha existido desde siempre, con un nivel de desarrollo más o menos intenso según las necesidades y circunstancias; para los estudiosos de la calidad, su primera mención se hace en el Génesis (primer libro de la Biblia), al narrar la creación del mundo en seis días. Según el texto bíblico, al final de cada día y una vez terminada su obra “Dios veía que era bueno”. En el año 2.150 antes de Cristo, el código de Hammurabi hace referencia a la calidad de construcción de las casas cuando dice “si un albañil ha construido una casa y, no siendo está suficientemente sólida, se hunde y mata a sus ocupantes, el albañil deberá ser ejecutado”. En la tumba de Rekh-Mir descubierta en Tebas (Egipto) y datada en el año 1.450 antes de Cristo apareció lo que muchos consideran el tratado más antiguo de calidad, en este grabado se describe cómo un inspector egipcio procede a comprobar la perpendicularidad de un bloque de piedra con ayuda de una cuerda y bajo la atenta mirada de un cantero (se ha descubierto que los aztecas de América Central procedían de forma similar). Inspecciones de calidad han estado ligadas desde siempre a la preservación de la vida de los más poderosos; el ejemplo más representativo (y que todos hemos visto en numerosas películas) lo constituían los encargados de probar la comida de faraones y reyes, resultando evidente que estas labores de inspección eran mucho más peligrosas que las que se desarrollan actualmente. Los fenicios tenían uno de los métodos correctores más expeditivos que se conocen, cuando alguien violaba de forma repetitiva los estándares de calidad, los inspectores eliminaban de cuajo la posibilidad de reproducción del defecto cortando la mano a las personas que elaboraban productos defectuosos de forma habitual. En el corporativismo que se estableció en la Edad Media, la corporación como institución dictaba reglas,

establecía un sistema de formación e imponía un sistema de control para garantizar al cliente la conformidad de los productos que se le entregaban; este sistema, del cual perviven actualmente numerosas reminiscencias, tuvo dos consecuencias contradictorias:

- Permitió un importante desarrollo de la economía
- Actuó como freno del progreso, porque las reglas corporativas obligaban al desarrollo de los trabajos y obras ateniéndose fielmente a las normas preestablecidas e impidiendo que el trabajador aportara su iniciativa y su creatividad.

En las épocas de producción artesanal no existían graves problemas de calidad, o dicho de otra forma, los productos tenían un nivel de calidad prácticamente del 100%, porque existía una comunicación y un contacto permanentes entre el destinatario del producto (cliente) y quien lo hacía (fabricante). Sin embargo, cuando la producción en serie o en cadena substituye a la producción artesanal y comienzan a utilizarse los principios clásicos de la organización científica del trabajo, desaparece la relación continua entre fabricante y cliente en presencia del producto, y aumentan los productos defectuosos que salen de las cadenas de producción; así surgieron los primeros problemas de calidad en la industria.

Al finalizar la segunda guerra mundial el general americano MacArthur (nuevo dueño del Japón) tiene que tomar una decisión trascendental: Mantener a la cabeza de las empresas a los directivos que estuvieron durante la guerra, o cambiarlos; y todo ello en un entorno económico de ruina y desorganización. La substitución significaría una pérdida de experiencia en una industria en condiciones ruinosas, y sin embargo facilitaría el dinamismo y el despegue de la economía japonesa. Mientras que en Alemania se opta por la continuidad, en Japón se opta mayoritariamente por la renovación; y para ello se aplicaron tres criterios fundamentales:

- Experiencia en la gestión

- Capacidad de cambio.
- Espíritu innovador

La satisfacción total del cliente es y será cada vez más una necesidad insoslayable para cualquier empresa: las que no la consigan y mantengan desaparecerán, porque sus clientes sencillamente dejarán de comprar sus productos. Sólo las empresas líderes en calidad aumentarán su cartera de clientes y su cuota de mercado. Consecuentemente sólo ellas permanecerán, crecerán y serán rentables.

(Universidad nacional de Educacion a Distancia)

8.4. Referentes legales:

Norma ISO 9001:2015:

Es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen SGC. (9000, s.f.)

Constitución Política de Colombia:

Art 58:

Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad. (Colombia, s.f.)

Bureau veritas certificación:

La certificación en estándares de gestión y normas reconocidas nacional o internacionalmente permite que su organización mejore continuamente. Brindamos los servicios de certificación y capacitación que necesita para reducir el riesgo e inspirar confianza. (Veritas, s.f.)

9. METODOLOGIA

9.1. Tipo de investigación:

El alcance de la investigación es descriptivo ya que la idea es describir la situación real de la calidad dentro de las empresas del sector mencionado e identificar lo más relevante de la información obtenida con un diseño cuasiexperimental, un estudio transversal o transeccional ya que el propósito es recolectar datos a través de encuesta una sola vez, el tamaño de la muestra es probabilística ya que se van a seleccionar los elementos muestrales.

Y el tipo de investigación es mixta, ya que se basa en la recolección de análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en la investigación para responder al planteamiento del problema. (Hernández, Fernández, Baptista., 2014, pp. 1–3). La cual tiene una realidad intersubjetiva ya que es algo que sabemos por medio de información, pero al mismo tiempo es visto desde otras perspectivas compuesta de distintas realidades de los empresarios (Hernández, Fernández, Baptista., 2014, pp. 1–3). y por último nos da una perspectiva más amplia y profunda de las organizaciones. (Hernández, Fernández, Baptista., 2014, pp. 1–3).

9.2. Método de investigación:

El método es deductivo debido a que se basa en el “análisis de los principios generales de un tema específico: una vez comprobado y verificado que determinado

principio es válido, se procede a aplicarlo a contextos particulares.” (Prieto Castellanos, 2017).

9.3. Población y muestra:

Se conforma de las empresas que fueron parte de estudio en el artículo de investigación llamado “ANÁLISIS EXPLORATORIO SOBRE LA APRECIACIÓN DE CARACTERÍSTICAS PREDOMINANTES EN EMPRESAS MEDIANAS DE MÉXICO Y COLOMBIA EN TEMAS DE CALIDAD, COMPETITIVIDAD, INNOVACIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA” el cual hace parte de la primera fase de investigación con una participación de expertos de calidad de 34 personas de empresas y universidades, además empresas que quieran formar parte del producto de estudio del sector escogido. Por lo anterior la segunda encuesta se aplicará a 21 empresas de los dos países.

9.4. Fuentes de información:

Los tipos de fuentes de información que se utilizaran son primarias como información recolectada de las empresas, libros, tesis, artículos científicos, publicaciones oficiales y sitios web.

Se usarán de tipo secundario como por ejemplo base de datos, diccionarios documentos privados o públicos.

9.5. Técnicas de investigación:

La técnica de investigación que se utilizara es la aplicación de encuesta tipo Delphi la cual “consiste en la selección de un grupo de expertos a los que se les pregunta su opinión sobre cuestiones referidas a acontecimientos del futuro.” (Astigarraga)

10. RECURSOS DISPONIBLES

10.1. Materiales:

- Acceso a la Internet

- Libros, videos, trabajos de investigación, proyectos de grado, artículos.
- Computador.
- Herramienta de drive para la creación de la encuesta.

10.2. Institucionales:

- Soporte por medio de acuerdos institucionales para la creación de un proyecto de investigación.
- Ayuda de un docente asesor para guiar la investigación.
- Que las empresas estén dispuestas a responder la encuesta para un mejor resultado.

10.3. Financieros:

- Internet por medio de señal satelital.

11. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

12. Fase 1. ESTADO DEL ARTE

12.1. Tablas de fichas bibliográficas de libros.

Tabla 1. Ficha bibliográfica del libro “gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación.

FICHA BIBLIOGRAFICA LIBRO N°1.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar las herramientas de calidad y describir sus resultados, al igual que la implementacion de los sistemas de gestion de calidad, cual es su finalidad e importancia en las empresas.
IDEAS PRINCIPALES	<p>"Las primeras herramientas con la que cuesta la gestion de la calidad, en el libro "Gestion ingral de la calidad: implantacion, control y certificacion" se evidencian las siguientes: La primera es TQM (Total Quality Management), la cual se considera que es la ultima evolucion que se ha tenido en la calidad Total, la cual es orientada al cliente bajo la premisa de una mejora continua. Por lo que se basan en una filosofia, la cual se enfoca principalmente en ser mas competitivos evitando perdidas de tiempo y al mismo tiempo que perdidas en dinero dando resultados eficientes. de igual manera destaca tomar decisiones con base a informacion encontrada y no en intuiciones. El impacto social como un objetivo primordial en la empresa. Para poder implementar la TQM se tiene que contar con una dirección líder y activa como también gestionar los recursos humanos mediante educación y motivación, así mismo la disposición financiera y tecnológica. La logística utilizada es cero stocks, justo a tiempo Kanban, cambio rápido de útiles. Herramientas utilizadas: 1. Planificación QFD (Despliegue funcional de calidad) Estructurando un diseño del artículo o servicio cimentado en las necesidades de los clientes.. 2. Diseño Optimizado: AMFE (Análisis modal de fallas y sus efectos) Permite profetizar y advertir e asemejar problemas existentes. DEE (Diseño estadístico de experimentos) causas que determinan la calidad de los procesos. 3. Control: SPG (Control estadístico del proceso)Desterrar fallos con un etapa de inspección moderado por medio de técnicas estadísticas. El TQM permitira la implementación de JIT (Justo a tiempo)Integra la calidad en desempeñ de los detalles de cliente-proveedor. tambien encontramos el ciclo Deming PDCA (Plan, Do, Check, Act)el cual se basa en cuatro fases 1. Planificar (Plan):Cuales son los objetivos que se quieren conseguir y adoptar en el procedimiento crecida mente conveniente, en cuanto a la exposición de causas y efectos, 2. Realizar (Do): Gesticular la etapa preliminar. 3. Comprobar (Check):Confirmar y fiscalizar los resultados. 4. Tratar (Act): Legitimizarlo. Para saber realizarlo se evidencian siete herramientas básicas las cuales se pueden emplear: 1. Diagrama de Pareto, 2. Diagrama de causa-efecto o de Ishikawa, 3. Histograma, 4. Gráfico de control, 5. Diagrama de correlación o dispersión, 6. Hoja de recogida de datos, 7. Estratificación de datos. También se identifica la herramienta Benchmarking y la reingeniería. Los Sistemas de gestión de calidad en cuanto a Auditorías y certificación Normas ISO 9000: En este momento se habla de calidad bajo un sistema de gestión que establezca la calidad a todos los niveles y en todo instante teniendo en cuenta de igual manera a todo el equipo de trabajo.Las normas ISO 9000 aportan al planeta una concepción novedosa de la calidad razonado en un prototipo de gestion diseñado para certificar la satisfacción de las expectativas del consumidor con un fortalecimiento de la calidad. la ISO esta ligada en la disposición de organización, e cuanto a las responsabilidades, procedimiento procesos y capital, que se establecen para soportar la gestión de calidad. Una técnica de gestión de calidad consta de tres elementos básicos: documentación en táctica de manuales de calidad, medios técnicos materiales y humanos con el objetivo de apadrinar la filosofía de la calidad total con un examen en los procesos de la compañía. intermedio de los medios tecnológicos, documentales y humanos." (Cuatrecasas, González, L. J., 2017)</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	TQM, QFD, AMFE, DEE, Ciclo Deming PDCA, JIT, Siete herramientas basicas, ISO 9000.
CONCLUSIONES	<p>"Si se implementa la TQM en la compañía se puede conseguir resultados como: Aumento frecuente del horizonte de calidad: Con una complacencia del consumidor por medio de la perfeccionamiento continuo intervención de procesos y prevención de fallos, baja de costes: "Formar las cosas convenientemente a la primera", Perfeccionamiento de la obtención de la productividad: Se ahorra tiempo y bienes al restar el trabajo malgastado. Las relaciones humanas mejoran: La motivación de los medios humanos crece por las responsabilidades que se les dan, incremento de la autoestima a los recursos humanos y el respeto recíproco. La empresa se vuelve más y más efectiva y veloz: Aumentando la capacidad de la organización. Al implementar un SGC de ningún modo la meta debe ser una certificación de la ISO sino mas bien es apropiado para generar un rendimiento o resultado de su incrustación sin embargo es provechoso que se oriente a la vigencia actual de la norma y sirva como información en todo el procedimiento de transformación e implementación del sistema. En el cual el proceso de perfeccionamiento se debe trasladar de una manera estructurada y ordenada." (Cuatrecasas, González, L. J., 2017)</p>

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Cuatrecasas, González, L. J., 2017.

Tabla 2. Ficha bibliográfica del libro "Sistema de gestión integrada: calidad, prevención y medio ambiente"

FICHA BIBLIOGRAFICA LIBRO N°2	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Establecer una descripción de los Sistemas de Gestion de Calidad, obtener los items de un SIG de igual manera identificar que norma seguir para la certificación en la empresa.
IDEAS PRINCIPALES	"Es un modelo que pretende edificar el cimiento de una técnicas de gestión conforme con los procesos laborales desarrollados en gran cuantía de empresas y facilitar las exigencias eficaces para la calidad, medio ambiente y seguridad, los procesos deben fundarse en la norma ISO 9000:2000 para que se oriente en destino de la Ley de PRL (Prevención de riesgos laborales), y del mismo modo la UNE EN ISO 19011 para la auditoria de calidad y medio ambiente. En calidad, se establecen las fichas de procedimientos enfocados en la calidad y programación de trabajo, bienestar del usuario, instrucciones técnicas asociadas a las fichas de procesos, implementación, rastreo y cálculo. Establece un manual de gestión integrada, en el que ejemplifica cómo crear un revisión de cambios, encargo del mando, exhibición de la empresa, organigrama y funciones , en el que establece que la auditoria de sistemas de gestión de calidad y sirve para decretar si las actividades y los resultados relativos a la calidad y al medio ambiente satisfacen las instrucciones anticipadamente establecidas. Así mismo la mejora continua sirve para incrementar la administración de SGC de la compañía. La técnica de calidad establece intermedio de un instrumento los bienes y la sucesión de actividades relacionadas con la calidad para una finalidad en específico ya sea producto o plan. En otro lugar, un sistema integrado de gestión (SIG) sirve para organizar la empresa por medio de compromisos y bienes. Incluso establece procesos estratégicos como auditorías, revisiones de la administración, aspectos e impactos, reconocer aspectos medio ambientales se puedan aplicar al sector, traspaso del producto, inspecciones, manutención, orientación, Inspección operacional. Demostración de cuadros de control con su concerniente razonamiento que funciona para una excelente comprensión de las empresas." (Romero Pastor, J., 2006).
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	ISO:9000:2000, Ley de PRL, UNE EN ISO 19011, SIG, SGC.
CONCLUSIONES	"El objetivo universal de poseer un sistema de gestión de calidad Es este cuantificada siempre que sea potencial la cual se ordena y se establece para asistir los objetivos de la misma que estructura procedimientos, procesos, planifica actividades, responsabilidades, practicas, capital para implantar y sugerir, confirmar y nutrir." (Romero Pastor, J., 2006).

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Romero Pastor, J., 2006.

Tabla 3. Ficha bibliográfica del libro "Gestión de la calidad, conceptos, enfoques, modelos y sistemas"

FICHA BIBLIOGRAFICA LIBRO N°3.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar cuales son los enfoques y definicion de gestion de la calidad, definicion de los SGC, normativas y las herramientas.
IDEAS PRINCIPALES	<p>"El encuadre de la administración de calidad se utiliza para calificar un sistema que relaciona un equipo de variables relevantes para la disposición en experiencia de una índice de noción, prácticas y técnicas para la resarcimiento de la calidad la cual establece tres dimensiones, 1. los concepto que asumen y que guían la actividad organizativa, 2. las practicas o actividades que incorporan para implicar a la experiencia estos concepto y 3. las técnicas que intentan efectuar efectivas estas prácticas, para su importación se plantean dos problemas: identificar los principios que forman ingrediente de las dimensiones y constreñir la forma en que se interrelacionan para encaminar el constructo. los ajuste de la gestión de la calidad son: mirada: adonde se centra en el producto es estrategia su ámbito es la adquisición su espejismo es la validez sus prácticas y métodos son comprobación y muestreo, CEC (Conceptos de estadística de calidad): Su ojo está en los procesos tiene naturaleza estadística el proposito primordial es el control y usa métodos estadísticos, CCT (Cultura de calidad total): Se centra en los compradores internos y en los sistemas su ámbito es la corporación su motivación es cumplir con regulaciones y certificado, su alucinación es la eficacia su diseño organizativo es la aprendizaje, específico, jerarquía, plan y custodia sus métodos son sistemas y programas, CWQC (Comany Wide Quality Control): Se centra en los compradores internos su ámbito es la llavero de audacia su motivación es la facultad en los mercados su indefinido es la profilaxis y optimización su fascinación es la eficacia su dinámica es la remedio continua su diseño organizativo es la descentralización y cometido en conjunto sus métodos son las desgano herramientas de la calidad, GCS: Se centra en los compradores externos su naturaleza es comercial su ámbito es el marketing su indefinido es la placer de los clientes sus métodos son la exploración de mercados y la administración de expectativas y por último, GCT: Su afán está en los influenciadores y táctica su motivación es una mando comprometida su neutral es la competitividad su ilusión es la competencia y la operatividad sus métodos son benchmarking, planificación estratégica y practicas directivasUn sistema de Calidad global de Dirección orientado al mejoramiento continuo con el fin de satisfacer las necesidades del cliente pero teniendo en cuenta un elemento primordial de la logística de un nivel superior es un precio que sea acorde y real en el mercado, para tener un proceso continuo se tiene que trabajar de manera horizontal cruzando los departamentos y las funciones para lograr el éxito de la empresa. Según los autores un sistema de gestión de calidad es la unión de varios elementos que conforman la empresa como objetivos, políticas, dinero capacidades métodos y demás. Para poder así planificar cuales son las herramientas para utilizar, ejecutarlas y por último controlarlas bajo todas las actividades correspondientes. Evidencian otras normas que han nacido para estandarizar los certificados internacionales. Por otro lado describe el uso de herramientas, como por ejemplo las siete básicas de la calidad, al igual que diferentes diagramas y diversas técnicas. (Camisón, Cruz, González, C. S. T., 2006)</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Gestion de la calidad, Enfoques de gestion de la calidad,CEC, CCT, CWQC, GCS, modelos normativos, Herramientas, SGC.
CONCLUSIONES	Según los autores proponen modelos que gestión como guía para brindar una mejor operación en cuanto a prácticas y principios, con el uso de métodos para aumentar la calidad con una orientación. La cual ayudaría a la empresa a saber cuales son los elementos que deben ser parte de su diseño de SGC como también su aplicación su implantación y su seguimiento. Donde las herramientas pueden ir encaminadas hacia las necesidades o el cometido de la organización. (Camisón, Cruz, González, C. S. T., 2006)

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Camisón, Cruz, González, C. S. T., 2006.

Tabla 4. Ficha bibliográfica del libro "Control interno y sistemas de gestión de calidad"

FICHA BIBLIOGRAFICA LIBRO N°4.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Cambios de la ISO 9001, enfocando el SGC, identificar el modelo de gestion de las pequeñas y medianas empresas de Colombia,
IDEAS PRINCIPALES	<p>"La norma ISO 9001 promueve el acogimiento de un dirección fundado en los procesos que se basa, y al mismo tiempo, en el ciclo de mejora continua PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), evidencia los cambios que obtiene la ISO 9001:2015: Un flamante sumario común para la entidad y el contenido de la norma. Se elimina la necesidad que tiene de explotar el manual de calidad y de interpretar a la jefatura (la autoridad debe participar en las auditorías). Se acentúan los términos "eficacia" y "riesgo". Se incluye la noción de gestión de cambio. Los registros y los documentos pasan a llamarse "información documentada", Se realiza un apoyo en la dirección por procesos. Por lo que se amplía el concepto de consumidor, Tener un SGC pertinente depende claramente de cómo se defina la trascendencia y los parámetros en las etapas y el alcance del plan, asigna al líder de la entidad el cometido de los objetivos de calidad estratégica; el peso del SGC y resultados; políticas y procesos; comunicación; cultura empresarial; el fomento de un convenio con la calidad ofreciendo oportunidades de formación; e incluso la deber de "inspirar, potenciar y admitir la contribución de sus trabajadores. la valoración del amenaza y la ocupación está inclinado a convertirse en integrante total de todos los componentes principales del SGC y del desarrollo de toma de decisiones .NTC-6001. El modelo de gestion de la dirección para micro empresas y pequeñas empresas (mipes): La promocion del perfeccionamiento de la micro, pequeña y mediana organización o empresa colombiana aumenta el espectro de calificación, extendiéndolo a los niveles locales y regionales, cabe mencionar, municipios y departamentos donde los alcaldes municipales y los gobernadores a grado regional entran a preparar componentes de los comités regionales de promoción de las Mipes en todo la localidad nacional, tratando de agigantar las posibilidades de certificación de éstas. Por otra constituyente, las Mipymes a desacuerdo de las grandes empresas deben presentar solo como estados financieros básicos el Balance general y Estados de Resultados; Como estados financieros de proposito único deben presentar solo el estado de inventarios. Procesos de dirección: 1. Planificación y dirección, 2. Norte de la empresa, 3. Evaluación de la gestión. Procesos Operativos: Todod los dias de la empresa. Gestión Comercial: identificando quién es el cliente, cómo llevo al cliente, cuáles son mis canales de distribución, caracterización de la competencia. Planificación del producto. Diseño y desarrollo. 4. Gestión de compras: Criterio de compras, ¿tengo un sistema de compras? Elaboración de bienes o prestación del servicio Procesos de soporte: Gestión humana: Cómo está contratando. Perfil en los cargos, competencias que deben tener los empleados. Contratación y Gestionar la información: Cómo se toman decisiones. Qué información se tiene y cómo se hace para conseguirse, Gestión financiera. Gestión de medios físicos. Cuáles forma parte de los activos crecidamente importantes, y cual el la prevención de los riesgos que se tiene. ." (Serrano, A. T. I., 2018).</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	ISO:9001:2015, NTC-6001, SGC. MIPES.
CONCLUSIONES	"Se pide que las empresas identifiquen el contenido en el que operan y localicen los riesgos y las oportunidades que tiene que ser tratadas. La exploración de ISO:9001:2015 considera a los clientes, propietarios, proveedores, bancos, sindicatos, socios, competidores, inclusive a los grupos de presión, como potenciales "partes interesadas" que puedan encontrarse afectadas por las decisiones tomadas por la entidad o compañía, o por la trascendencia de su SGC" (Serrano, A. T. I., 2018).

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Serrano, A. T. I., 2018.

Tabla 5. Ficha bibliográfica del libro "Sistemas de gestión de calidad, teoría y práctica bajo la norma ISO"

FICHA BIBLIOGRAFICA LIBRO N°5.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar la definicion de un SGC y un contexto completo.
IDEAS PRINCIPALES	<p>"El SGC según los autores es una habilidad que se puede ir precisando con el fin del diseñar y mejorar los procesos, aquellos procesos perfeccionados con el objetivo de progresar satisfaciendo las necesidades de los clientes, también evidencia varios componentes entre los cuales se encuentran: 1. La estructura organizacional: En cuanto a su organigrama, directivas, personal, productos entre otros. 2. En cuanto a los procedimientos: Se encuentra el diseño, los avances avance, la implementación y la puesta en marcha con el fin de desarrollar diversas actividades. 3. Se evidencia de igual manera los procesos: Ya sean misionales o para mantenerse en el mercado con los cuales la compañía cumple sus objetivos gerenciales. 4. Y en el último establece los medios: Como infraestructura física, bienes financieros, medios humanos y medios tecnológicos. Por otro lado, se encuentra que existen algunas actividades para mejorar los Sistemas de gestión de la calidad los cuales son: (Ortiz, Gonzales. O.C., 2020). "establecer, conducir, vigilar las diferentes actividades propias del sistema, decretar el tipo de consumidor y sus necesidades o deseos a retribuir, diseñar el producto o servicio que satisfaga dichas necesidades, deseos o expectativas, fijar la política de calidad, así como los objetivos del sistema de gestión de calidad, diseñar un plan de calidad, diseñar o instaurar un sistema de intervención y fortalecimiento de la calidad, disponer una política de mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad y decretar los procesos necesarios para alcanzar dicho mejoramiento".Requisitos a base de la norma ISO 9000, están los internos: Requisitos de la compañía, perfiles de adiestramiento, de práctica. Legales: Exigibles por la ley (Normas, códigos, estatutos). Externos: Clientes (capacidad y conocimiento). Existen unas etapas para la implementación de el SGC identificando las necesidades y requisitos del consumidor, en donde se evidencias algunas estrategias con el fin de mejorar su desempeño, por medio de la alineación de procesos con el fin de lograr reforzar el empoderamiento de todos los procesos con un solo objetivo:la calidad. se calculan 5 etapas. 1. Sensibilización: ¿porque que queremos progresar?, 2. diagnóstico: ¿Como estamos?, 3. Planeación estratégica: ¿Que vamos a efectuar?. 4. Implementación, reconocimiento y policía: ¿Estamos acatando? y 5. alivio: ¿Lo estamos haciendo bien?". (Ortiz González, O.C., 2020).</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestion de calidad, Componentes de un SGC, Actividades basicas de un SGC y sus etapas.
CONCLUSIONES	"Los objetivos de la empresa son el punto de enfoque de la planificación de la calidad, con el objetivo principal de mejorar los procesos que se han desarrollado por medio de técnicas, para que sea mas vista la empresa por posibles compradores, ya que los procesos serán encaminados hacia la satisfacción y apropiación de las necesidades del consumidor. " (Ortiz González, O.C., 2020).

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Ortiz González, O.C., 2020.

12.2. Tablas de fichas bibliográficas de Artículos de Revistas Científicas.

Tabla 6. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de calidad y la gestión documental".

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N°1.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Modelo de gestion del conocimiento y la importancia de los SGC en las pymes.
IDEAS PRINCIPALES	<p>"Para que las empresas puedan poseer los conocimientos necesarios se tiene que transforman un modelo de sistema de gestión de la calidad y uno de gestión documental, según las normas técnicas ntc ISO 9001:2015 y ntc ISO 33001:2011 el cual auxilia a una sobresaliente gestión bajo las situaciones limitadas de las pymes. El ritmo de todo cambio se puede prestar atención en el adelanto de las herramientas tecnológicas y en la calidad del discernimiento que está presente en todo instante. Resulta adecuado plantearse cómo pueden las pymes tramitar el conocimiento obligatorio para competir en un ambiente globalizado, tecnológicamente apresurado y con las limitaciones de medios que las caracterizan. La información y el conocimiento se puede fructificar mejor, si de modo consciente la empresa articula el sistema de gestión de la calidad, encaminado a optimizar la dependencia con los clientes, con la gestión documental, orientada a sujetar, constituir y suministrar los documentos que contienen los datos y la información, la ISO 9001 promueve atravesar las barreras entre diferentes unidades funcionales y agrupar sus esfuerzos hacia las metas principales de la entidad. La misión de estos procesos y del sistema de gestión que conforman se puede formar mediante la práctica del ciclo de la mejora o ciclo phva (por planifica , hacer, verificar y actuar), la norma iso 30301 (iso, 2011) hace alusión a la integralidad que debe estar en los procesos y controles para los documentos utilizados en las organizaciones, para dar su consejo en el momento su aplicación en la toma de decisiones. Drucker (1992) establece tres prácticas: La primera es un sumario de mejoramiento continuo, la segunda educarse a detonar el entendimiento como origen de reproducción de fortuna y el tercero formarse a modificar con procesos ordenados y sistemáticos basados en el entendimiento. Por otro lado el Banco Mundial (2015) señala que las pymes contribuyen con más del 60% de los empleos formales y con más del 40% del producto interno bruto de las economías emergentes. Gracias a las características que diferencian las empresas grandes de las pymes se identifica que una solución para una superior actividad es implementar enfoques como los siguiente: gestión del conocimiento , de la calidad y documental. Generando un consciente Sistema de Gestión de Calidad. La norma ISO 9001:2015 se enfoca en: Orientación al consumidor, responsabilidad de las personas, dirección a procesos, toma de decisiones basada en la prueba y al incremento de la mejora. La cual la correlacionan con la hipótesis de la creación del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (Camison-Zornoza, Boronat-Navarro, Villar-López, & Puig-Denia, 2009). El cual considera las organizaciones como sistemas sociales abiertos que interactúan con su medio, en el que se analiza la transformación del conocimiento tácito que poseen las personas y su obligación para convertirlo en conocimiento explícito, encaminado a optimizar resultados en cuanto a las relaciones con los clientes. Y para terminar proponen un modelo para un sistema de gestión del conocimiento cimentado en un orientación por procesos que se cimienta en el conocimiento individual de las personas de la entidad y en el conocimiento informativo obtenido del exterior." (Peña Guarín, G., Castro Rojas, M. L., & Álvarez Álvarez, M. J., 2020)</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Gestion del conocimiento, gestion documental, sistemas de gestion de calidad , Norma tecnica ISO 30301, Norma ISO 9001:2015
CONCLUSIONES	<p>"Este prospección propone la adquisición de un prototipo para facilitarle a las pymes la caracterización y la dirección del conocimiento necesario para verificar sus operaciones en condiciones controladas. apoyándose en la administración de la calidad y la gestión documental. La tierra, el trabajo y el capital no desaparecen, no obstante se vuelven secundarios. El valor se genera actualmente por la productividad y la innovacion, consecuencia de destinar el conocimiento al compromiso. Los sistemas de gestión basados en normas técnicas internacionales pueden gastar para dotar dicho conocimiento y orientarlo eficazmente a el amortiguamiento de sus riesgos." (Peña Guarín, G., Castro Rojas, M. L., & Álvarez Álvarez, M. J., 2020)</p>

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Peña Guarín, Castro Rojas, & Álvarez Álvarez, 2020.

Tabla 7. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "La inteligencia empresarial y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000".

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N°2.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Sistemas de gestion de calidad, identificar los estudios de tendencia usados para una Inteligencia Empresarial. Pincipios de la ISO 9001:2000.
IDEAS PRINCIPALES	"Actualmente se han resaltado las Tecnologías de la Información (TI) ya que en el mundo que estamos una empresa que no tenga conocimiento del entorno y sus cambios no puede ser competente y mantenerse por la falta de información es por es por esto por lo que se una la inteligencia empresarial las cuales ayudan a las empresas a tener el conocimiento oportuno para la toma de decisiones asertivas y en el momento justo. Por lo anterior se crearon algunas normas que dotan sistemas para la implementación en las organizaciones con el fin de que se ofrezcan productos y servicios de una mejor calidad, como por ejemplo las normas ISO 9000 las cuales han incrementado su trascendencia ya que es oportuna para la economía mundial. Ya que se ha usado masivamente las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), algunas empresas tienen la delantera de otras que no han generado la necesidad de su establecimiento. Ya que esto ayuda a progresar por medio de uso de metodologías procedimientos y herramientas, con el objetivo de adquirir información para su pronta transformación y su análisis en la posición de la empresa en cuanto a la parte interna como externa y en comparación de la competencia. Ya que con base a esto se toman decisiones con unas razones esclarecidas para el progreso de la empresa. Existen algunos estudios de tendencias como, los dichos en el artículo por (Carro Cartaya, Juan Carlo y Carro Suárez, Juan Ramón, 2008) "Estudios de tendencia, Perfiles (de organización, de país, de personalidad), los Estudios de Compradores, los Estudios Estratégicos, los Planes de Negocio, siendo estos los de superior complicación y que antecesora el entendimiento entregan al comprador final." Por otra parte, establece que los SGC deben de comprender todas las partes de la compañía directo o indirecto, de igual forma la calidad que se le esta suministrando al producto u/o servicio con fijación de las necesidades del cliente el cual se base en procesos congruentes. La ISO 9001:2000 tiene ocho principios de gestión de la calidad: 1. Enfoque al cliente, 2. Liderazgo, 3. Participación del personal, 4. Enfoque de proceso, 5. Enfoque de sistema para la gestión, 6. Mejora Continua, 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, también hacen uso del llamado ciclo de Deming (PHVA), al implementar un SGC con base en Normas ISO 9001:2000, se encuentra que en un centro de IE se obtiene: Sobresaliente representación y atención de sus compradores, Mayor efectividad y aptitud en el manejo de los medios, Mejor delegación de la organización, valer con un sistema de procesos documentados, a base de una mejora continua. y existen algunas desventajas como: Los costos de implementación, La disponibilidad de personal y La presencia de elementos de burocracia." (Carro Cartaya, Juan Carlos y Carro Suárez, Juan Ramón, 2008)
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Tecnologías de la información, Inteligencia empresarial, TIC, SGC, Norma ISO 9001:2000.
CONCLUSIONES	"Se quiere establecer cuáles son aquellas ventajas y desventajas del uso de un SGC en un centro de inteligencia empresarial la cual es basada únicamente en servicios con el fin de mejorar el desempeño y ser mas competitivo en el mercado, pero esto solo depende de su buena implementación debido a que los que se basan en alcanzar la certificación normalmente no llegar obtener un buen desempeño y no brindan buen servicio se calidad. ." (Carro Cartaya, Juan Carlos y Carro Suárez, Juan Ramón, 2008)

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Carro Cartaya, Juan Carlos y Carro Suárez, Juan Ramón, 2008.

Tabla 8. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Modelo multicriterio para determinar el beneficio derivado de la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2000"

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 3.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Sistemas de gestion de calidad, modelo para medir los resultados de la implementacion de SGC.
IDEAS PRINCIPALES	<p>"Este trabajo propone un sistema multicriterio AHP (Analytic Hierarchy Process), sirve para unir todos los indicadores de la compañía en uno solo. Donde según su metodología los autores dicen que (Osorio Gómez, Juan Carlos y Díaz Mosquera, Eliana y Garro Astudillo, Katherine, 2010) "el AHP la cual es una herramienta que se ha usado con gran constancia, además fue desarrollada a finales de los 60 por Thomas Saaty, La cual es un instrumento para ayudar a las personas responsables de la toma de decisiones. Es un dialecto matemático creado para valorar alternativas cuando se tienen en enjuiciamiento varios criterios y está basado en el principio que la vivencia y el principio de la compañía son tan importantes como los datos utilizados en el desarrollo". Con el finde que se pueda ver varias alternativas en el momento de establecer los criterios, el cual se establece bajo información de lo que ha vivido la empresa y los datos surgidos por sus experiencias. Por otra parte, ha servido para tener un beneficio según su cálculo en ámbitos sociales, industriales y políticos como por mencionar algunos. En la primera fase establecen varios criterios que se consideran importantes para un mejor aprovechamiento los cuales tienen impacto directo en los sistemas de gestión de la calidad entre los que mencionan los autores se encuentran los siguientes: (Osorio Gómez, Juan Carlos y Díaz Mosquera, Eliana y Garro Astudillo, Katherine, 2010) "Criterio cliente C.C, criterio financiero C.F, Criterio productivo C.P, criterio organizacional C.O y el criterio tecnológico C.T. Los cuales fueron así: Cliente: Ventas, quejas demás, costo, reconocimiento, satisfacción del cliente, clientes fieles. Financiero: Rentabilidad, Costos de fallas, costos de acciones preventivas, costos de acciones correctivas. Productivo: Productividad, devoluciones, cumplimiento, paradas, mantenimientos programados, eficiencia. Organizacional: Orientación de los colaboradores, compensación y beneficios competitivos, evaluación de desempeño, comunicación interna, toma de decisiones. Tecnológico: Transferencia de tecnología, modernización de procesos, un nuevo diseño de procesos, estandarización de procesos". " (Osorio Gómez, Juan Carlos y Díaz Mosquera, Eliana y Garro Astudillo, Katherine, 2010)</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistema de Gestion de Calidad, Matrices AHP, ISO 9001:2000.
CONCLUSIONES	"Se realizo un análisis de los resultados bajo las prácticas de AHP. bajo la incidencia de la implementación de la ISO 9001:2000 en empresas del Valle del Cauca, para estar al corriente su capacidad. Y como consecuencia se obtiene que el 17% de las empresas el SGC obtuvieron buenos beneficios en el 80% de las empresas, el sistema de gestión de calidad le proporciono beneficios y se evidencio que el 2% de las entidades el sistema de gestión de calidad no le dio resultados. ." (Osorio Gómez, Juan Carlos y Díaz Mosquera, Eliana y Garro Astudillo, Katherine, 2010)

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Osorio Gómez, Juan Carlos y Díaz Mosquera, Eliana y Garro Astudillo, Katherine, 2010.

Tabla 9. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Diseño de un sistema de gestión de calidad con un enfoque de ingeniería de la calidad".

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 4.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar las herramientas a utilizar en un sistema de gestión de calidad enfocado en la ingeniería de la calidad.
IDEAS PRINCIPALES	<p>"Uno de los objetivos principales de las empresas en la actualidad es poder hacer productos o prestar servicios con calidad que sean competitivos y que tengan índices superiores de productividad y eficiencia. Uno de los modelos que más se usan son los de Sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO con el fin de saber cuales son los requisitos de las personas para adquirir el producto o el servicio, además generar un valor agregado o basarse a los estándares y modelos del mercado actual. Por consiguiente, es basado en ocho elementos administrativos entre los que evidenciamos, la mejora continua, toma de decisiones basada en acontecimientos ya pasados o experiencias, los que se pueden enjuiciar bajo un elemento estadístico de aprendizaje y acción. Esa estadística es a base de herramientas de ingeniería de la calidad (IC), las cuales ayudan a dirección y también a evitar posibles problemas o estar preparados para enfrentarlos y por último promueve la mejora continua. Para poder llevar a cabo el objetivo principal hay que hacer algunas actividades para mejorar el diseño y la implantación del SGC en cuanto a la IC: 1. Establecimiento del conjunto de trabajo, 2. Caracterización de las necesidades del cliente, el cual utiliza herramientas como, Encuestas, Reconocimiento de documentos, Entrevistas, Técnica de expertos, Dilatación de la Función de la Calidad (QFD), Torbellino de ideas, Trabajo en conjunto. 2.1 Fijación de las características de calidad del producto incluido en el trascendencia del SGC, 2.2. Caracterización de los procesos de los Sistemas de Gestión de Calidad. 3. Esclarecimiento de la política y los objetivos de calidad, herramientas a poner en juego, Examen de documentos, entrevistas, Torbellino de ideas, Trabajo en equipo. 3.1 Esclarecimiento de la política de calidad. 3.2. Enunciación de los objetivos de calidad. 4. Verificación de las herramientas IC en el diseño de Sistemas de Gestión de Calidad, herramientas, Reconocimiento de documentos, Entrevistas, Torbellino de ideas, Operación en grupo. 5. Enunciación de la distribución documental, herramientas, Trabajo en Conjunto, Torbellino de ideas, Exploración de documentos (normas de referencia). 6. Formación específica y general, establecer Herramientas, reafirmar el Trabajo en conjunto, Herramientas para la decisión de necesidades de adiestramiento (DNA), Encuestas, Establecer factores como PNI (Positivo, Negativo, Interesante) en acciones de formación. 7. Preparación de documentos, herramientas, Verificación de documentos, Entrevistas, Regulaciones, Leyes, Trabajo en equipo. 8. Establecimiento SGC, herramientas, Documentos aprobados, Vigilancia, Herramientas estadísticas. 9. Supervisión y vigilancia, herramientas, Inspección Directa, Comprobación de documentos, Diagrama Causa Efecto, y las herramientas de toma de decisiones, 10. Auditoría interna y examen por la dirección, herramientas, Sondeo Directo, Control de documentos, Entrevistas, 11. Perfeccionamiento, herramientas, Estudio de datos, diagramas causa efecto." (González González, Aleida y González Rodríguez, Rosa Amelia, 2008)</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	ingeniería de la calidad IC, Sistemas de gestión de calidad SGC
CONCLUSIONES	"El diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en este documento se usó bajo la ingeniería de la calidad, donde establece que para poder aplicar los requerimientos de los organismos reguladores se requiere implantar información que recolecte datos de procesos y herramientas para así mismo garantizar dos cosas la primera los procesos de calidad y satisfacción de los clientes..." (González González, Aleida y González Rodríguez, Rosa Amelia, 2008)

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de González González, Aleida y González Rodríguez, Rosa Amelia, 2008.

Tabla 10. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Sistema de gestión y control de la calidad: norma ISO 9001:2015."

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 5.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	identificar el objetivo de loss sistemas de gestion de calidad en la Norma ISO 9001:2015.
IDEAS PRINCIPALES	"En la actualidad las organizaciones deben soportar grandes retos existentes en el mundo globalizado que representa parte de su entorno, entre las cuales cerca de resaltar principalmente la facultad de los existencias/servicios que produce y/o comercializa, en pro de lograr encontrar su existencia en el establecimiento baza nacional como a nivel internacional. para esto se debe rebuscar la perfeccionamiento continuo, la comodidad de los compradores y la unificación y guarda de los procesos, surge como respuesta las normas ISO, que se propone como indeterminado director la búsqueda de la normalización, con calidad, de todos los procesos internamente de la entidad. La ISO 9001es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se concentra en todos los componentes de la administración de calidad con los que una compañía debe contar para tener un sistema práctico que le permita dirigir y optimizar la calidad de sus productos o servicios. Despues que una empresa decida hacer la implementacion de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), mientras la puesta en marcha de esta debe instaurar, implementar, conservar y perfeccionar de forma continua el SGC incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, los cuales deben ser trazados en proporción con los requisitos de esta Norma Internacional (ISO). Los Sistemas de Gestión de la Calidad fueron creados por organismos que trabajaron en junto creando así estándares de calidad, con el objetivo de confrontar y gestionar eficazmente y de modo homogéneo, los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones para alcanzar a un final común en su sistematización. Los componentes de los sistemas de gestión de calidad son los siguientes: Composición organizacional, planificación (estratégica), medios, procesos y procedimientos. El avance de la calidad en una compañía debe enfocarse conjuntamente, ya que la gestión de la calidad es un procedimiento indispensable multidisciplinar." (Carriel Palma, Barros Merizalde, Fernandez Flores, R. J. K. F. M., 2018)
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestion de calidad, ISO 9001:2015.
CONCLUSIONES	"Los estándares internacionales contribuyen a realizar más humilde la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que se usan diariamente, puesto que ayudan a garantizar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos, Las ventajas de implementar un SGC ISO9001 en las organizaciones son tanto competitivas como organizativas, todavía de lograr un licencia aceptado a nivel mundial por ultimo. La calidad debe ser el factor medular y motor de la empresa para llegar el éxito, en donde están íntimamente involucrados los trabajadores, los proveedores y los clientes.." (Carriel Palma, Barros Merizalde, Fernandez Flores, R. J. K. F. M., 2018)

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Carriel Palma, Barros Merizalde, Fernández Flores, R. J. K. F. M., 2018.

Tabla 11. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Sistemas de gestión de la calidad y desempeño: importancia de las prácticas de gestión del conocimiento y de I+D."

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 6.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar como influye la union de los SGC con las practicas de gestion de conocimiento y de I+D.
IDEAS PRINCIPALES	<p>"Según (Camison, Zornoza, C., Boronat-Navarro, M., Villar- López, A., & Puig-Denia, A. 2009) la gestión de la calidad se define como "se encarga de regularizar, gobernar e inspeccionar las actividades de la empresa partiendo a partir un orientación en el que debe predominar una cultura y una alineación hacia la calidad y la mejora continua." Existen dos mecanismos que sirven para tener un mejor desempeño los cuales son practicas de gestión de la calidad y gestión del conocimiento. Con el objetivo de saber cuales son los resultados de la organización en cuanto a su comprensión y su uso. Por otro lado, existen prácticas de gestión de la I+D, donde se podría unificar con los sistemas de calidad para su correcta implementación. clave para la consecución de un desempeño Óptimo, en cuanto a la gestión de la calidad se integra intrínsecamente de un orientación estratégico, el procedimiento de la calidad en la compañía, y se sustenta en los principios de distribución al cliente, mejora continua, dirección en las personas y enfoque completo de la empresa. Por otra parte la gestión de la calidad total como "la iniciativa en la gestión de los negocios enfocada a las personas, cuyo fin es la continua complacencia de los clientes de modo crecidamente efectivo admisible. Que establece una habilidad corporativa orientada al sistema se extiende a todas las partes de la empresa por un lado es un sistema horizontal entre departamento y funciones, toma en cuenta los colaboradores, a los clientes y proveedores. se convierte también en un herramienta de perfeccionamiento de la eficiencia organizativa, animando a usar cada día el procedimiento comprobado en todas las decisiones y a todos los niveles de la empresa; de la misma forma, incita a establecer y a manejar discernimiento específico. Cuando las practicas son implementadas se entiende cuales son las necesidades reales de los clientes, y se solucionan problemas mejorando la comunicación interna, dividiendo las responsabilidades del personal los cuales están ms comprometidos y motivados con la empresa, además se pueden establecer relaciones con más rigidez con los proveedores, y por otro lado evitar las mermas y cometer errores. Evidencian varios modelos que ayudan a desarrollar el conocimiento organizativo. Como el Nonaka y Takeuchi (1995). Donde establece que con el entendimiento del desarrollo de la empresa se pueden unir los procesos organizativos en vía de innovación para facilitar a la empresa procesos como mejoras en la comunicación y así evitar problemas o malas experiencias. Así, la gestión del conocimiento tiene una sucesión de funciones básicas relacionadas con fundar juicio y con acumularlo, compartirlo y explotarlo. Otros autores integran los dos enfoques para aprovechar los factores comunes. Los cuales son Srdoc, Sluga y Bratko (2005), los cuales desarrollaron instrumentos que establecen mecanismos para entender mejor un SC como por ejemplo el "concepto de calidad profunda" (deep quality concept). De igual manera los autores resaltan, (Camison, Zornoza, C., Boronat-Navarro, M., Villar- López, A., & Puig-Denia, A. 2009) "Otros autores, como Berawi (2004) o Prasad (2001), han intentado establecer modelos como el "modelo de valor de calidad" (quality value model) o la "gestión del valor total" (total value management)," ccon el objetivo de tener ventajas competitivas ". Un elemento importante es conocer la gestión de la I+D. diseñado para generar una transformación continua para que se entienda de una manera más fácil y se pueda insertar en la mejora de la empresa. Los resultados favorables de un SGC son también gracias a el desempeño de la gestión del conocimiento de manera conjunta unificando la I+D, el cual ha sido un recurso para tener un mejor desempeño de gestión. (Camison, Zornoza, C., Boronat-Navarro, M., Villar- López, A., & Puig-Denia, A. 2009)</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Gestion de la calidad, gestion del conocimiento. Gestion de la I+D,
CONCLUSIONES	"Por lo tanto, se evidencia que los SGC ayudan al desempeño de la organización de manera directa e indirecta con la unión de la gestión del conocimiento y de la I+D. donde el SGC forma una atribución positiva en los dos procesos unidos por medio de las prácticas de perfeccionamiento y gestión." (Camison, Zornoza, C., Boronat-Navarro, M., Villar- López, A., & Puig-Denia, A. 2009)

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Camisón, Zornoza, C., Boronat-Navarro, M., Villar- López, A., & Puig-Denia, A. 2009.

Tabla 12. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente."

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 7.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar los elementos y los factores de la gestion basada en procesos y su eficiencia en los sistemas de gestion.
IDEAS PRINCIPALES	<p>"Al pasar del tiempo los clientes o consumidores se vuelven mas exigentes debido a este mundo globalizado, es por esto que es indispensable para las empresas mejorar sus rendimientos y transformar sus procesos para que sean más prácticos y efectivos. el conocimiento de calidad por ejemplo, pasó de ser una propiedad inherente al producto o servicio, a proyectar un valor capitalista a la bienaventuranza de necesidades y expectativas del comprador. Este recurso fue tan notable que provocó además la revisión de las normas I.S.O.(Organización Internacional para la Estandarización) la cual dio lugar a nuevas versiones ISO 9001:2000 y 2008y al progreso de distintos Modelos de Poder en la Gestión, Los cambios en las formas de indicar la acción empresarial, generan a su vez otras consideraciones de la disertación de la entidad, en donde se produce todavía un marcha del centro de intereses, desde las estructuras alrededor de los procesos, recibiendo prestigio la denominada gestión por Procesos, deducción de un método para la mejora del rendimiento, que se concentra en el diseño disciplinado y la cuidadosa realización de todos los procesos de una compañía. Se define contemporaneidad un concepto de la noción de la estructura organizativa que considera que toda corporación se puede inventar como una red de procesos interrelacionados o interconectados, a la cual se puede asignar un modelo de gestión denominado Gestión basada en los Procesos (GbP). Así el modelo de Gestión basada en los Procesos, se orienta a adelantar la misión de la empresa, mediante la complacencia de las expectativas de sus stakeholders –clientes, proveedores, accionistas, personal, sociedad. La nueva empresa basada en procesos contiene una organización estructural, el cual también contiene el producto con valor agregado para una satisfacción mayor del cliente donde hay que ver los factores internos y los factores externos. Es por esa razón que llega a la Reingeniería de Procesos (Business Process Reengineering) la cual esta orientada a estructuras, dinámicas, y al valor. Identifican la oportuna aparición de las Normas ISO bajo estándares internacionales para añadir valor al producto o servicio bajo una gestión de calidad. Los elementos del progreso son: Inputs, Medios o factores que transforman, Factores dispositivos humanos, Factores de sostén, Flujo existente de procesamiento o evolución, Outputs, capital, servicios, En cuanto ala construcción de los procesos, se encuentran: . Procesos del Ejercicio, Procesos de Sustento. El cual tambien cuenta con las siguientes etapas: Información, alineación y intervención, Caracterización de los procesos y el esclarecimiento de las fronteras de cada uno, Recopilación de los procesos clave, Designar al responsable del proceso, Exploración y observación de los procesos y descubrimiento de los problemas, Reforma de los problemas, Incorporacion de indicadores." (Mallar, M. Á., 2010)</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Gestion basada en procesos, gestion de la calidad, Normas ISO.
CONCLUSIONES	Las empresas que son líderes actualmente en el mercado son aquellas que desarrollan diseños que no malgastan esfuerzos a través de procesos relevantes, haciendo un análisis a detalle y mejorándolos paulatinamente. Y para poder hacer esto hay que basarse en una gestión de procesos el cual ayuda a direccionar la empresa hacia el objetivo principal que es el cliente, usando la reingeniería. Y usando facilitadores como normas ISO para estructurar los procesos esenciales. ". "(Mallar, M. Á., 2010)

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Mallar, M. Á., 2010.

Tabla 13. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Sistema de gestión de la calidad en el apoyo a la implementación de estrategias de producción ajustada"

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 8.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar que son los sistemas de gestion de la calidad y la union de los sistemas de produccion ajustada
IDEAS PRINCIPALES	"Cuando se implementa el sistemas de calidad debido a la personalizacion de los productos genera un cambio de actitud del cliente. Esto quiere decir que las series de producción son mas reducidas y contiene más variedad los productos los cuales son producidos. De igual manera los sistemas de fabricación basados en la reorganización ayudan se deben establecer bajo el aprovechamiento de la tecnología y conjugar técnicas modernas de la implantación de la gestión de la calidad. Las técnicas de gestión de la calidad total deben considerar dos aspectos paradigmas de la producción, y de igual manera la transformación ajustada. Debido a lo anteriormente mencionado este articulo investigo la dimensión de la norma ISO 9000:2000 de la gestión de la calidad, con el objetivo de diseñar y obtener sus implicaciones de un sistema de fabricación ajustada. Analizando de igual manera la unión de los dos conceptos bajo la norma ISO 9000:2000 en cuanto a la gestión de calidad. Ordenando los requisitos que se tienen que implantar en el diseño de una fabricación ajustada. Según los autores (Cruz, V., 2004) "El término Lean Production (producción ajustada) fue inventada por Krafcik (1988) para referirse a un modo de fabricación que pudiera añadir mejoras en los sistemas tradicionales de elaboración en masa." El objetivo final es disminuir los costos y el uso de bienes de la empresa, en todas las partes del diseño. Como la actitud de las personas, en el espacio de producción y donde se almacena, y las inversiones en nuevas herramientas. Es por esto por lo que una fabricación ajustada es ambiciosa a nivel de productividad, del capital invertido como rentabilidad y de igual forma la calidad de los productos ofrecidos. El sistema de gestión de calidad se ha convertido en una práctica necesaria y condicional, algunas de las normas de la calidad se encuentran las ISO 9000 las cuales cuentan con unos requisitos indispensables para diseñar un sistema de la calidad en las empresas. En cuanto a la fabricación ajustada esta basada en la optimización de la producción. Para este enfoque es importante que la gestión se haga con compromiso por parte de todos lo miembros de la empresa, al igual que mantenerse en el mercado y la mejora continua de los procesos. Como resultado se encuentra que ayudo a evidenciar herramientas y un diseño en base a un implemento de la fabricación ajustada. " (Cruz, V., 2004)
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de produccion ajustada, Sistemas de gestion de la calidad.
CONCLUSIONES	"En conclusion la norma ISO 9000 se utiliza enfocandose en la Gestión de la Calidad, para auxiliar el progreso de implementación del sistema de fabricación ajustada. Los resultados indican que no había una contenido de multiplicar mejoras locales, en otras partes del método de producción, Finalmente se concluye que cuando se implementa un SGC en la empresa esta ayuda a conocer como se puede diseñar para su implantación de la fabricación ajustada bajo el estándar de las normas ISO 9000:2000 por su fácil entendimiento para implantar un Sistema de gestión de calidad y su impacto en la gestión organizativa. " (Cruz, V., 2004)

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Cruz, V., 2004.

Tabla 14. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos."

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 9.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar las motivaciones, barreras y beneficios de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.
IDEAS PRINCIPALES	"En el presente artículo identifican varias investigaciones en cuanto a la implantación de los SGC en cuanto a sus beneficios y consecuencias, con enfoque en la norma ISO 9001. La cual fue creada para contribuir en las organizaciones en cuanto a sus capacidades y su nivel competitivo. ISO 9001 es una norma internacional que especifica requisitos genéricos para un SGC. Con su establecimiento, las organizaciones demuestran su dimensión para acrecentar la complacencia de sus clientes proporcionando productos/servicios conformes con sus necesidades y expectativas. Las divulgaciones más recientes referente a los SGC analizan cuestiones como: motivación, beneficios y resultados estratégicos de ISO 9001 y su impacto en la apreciación de los clientes. En el estudio se encontró que las empresas no consideran el conocimiento del desafío de la creación de un SC porque no se enfocan en las que no tienen la certificación sino por el contrario las que sí cuentan con ello. Dentro de las motivaciones están las internas como por ejemplo la iniciativa que tiene por parte de la dirección, mejorar las relaciones personales dentro de la empresa los cuales están bajo el método de la calidad total con el fin de mejorar el nivel productivo y ser más eficientes, y en cuanto a las motivaciones externas toman en cuenta el impulso del marketing, como cumplir las necesidades de los clientes, perfeccionamiento de la imagen entre otros. Dentro de los beneficios internos se encuentra el sueldo de los trabajadores, las entregas de productos a tiempo, por consiguiente, desempeño en los pedidos, ahorro de dinero, disminución de errores y demás. Y en el externo se evidencia una preferencia de los clientes, disminución de quejas y reclamos, aumento de ventas por empleado y mayor utilidad de ventas y por lo tanto en los activos de la empresa. Debido a esto se puede concluir que los beneficios se enfocan en la parte financiera, productiva y operativa. Las principales barreras a la constitución y perfeccionamiento de los SGC son la falta de responsabilidad y disposición directiva, los altos costes de manutención del sistema, la carencia de tiempo, la obstinación al cambio, la escasez de cooperación del personal, el no lograr los beneficios esperados, la carencia de formación, la escasez de bienes financieros y materiales, la carencia de asistencia de los proveedores, las dificultades del procesos de auditoría o la ausencia de entendimiento de los requisitos de la norma ISO 9001. la creación y la prosperidad de los Sistemas de Gestión de Calidad es un evolución que se desarrolla en el tiempo, y sus efectos se aprecian verdaderamente largo y mediano término." (Carmona-Calvo, M. A., Suárez, E. M., Calvo-Mora, A., & Perriñez-Cristóbal, R, 2016)
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestión de calidad, ISO 9001
CONCLUSIONES	"En el compromiso se analizan los niveles de establecimiento de sistemas de gestión de la calidad (SGC) en empresas del sur de España y norte de Marruecos, y las motivaciones, beneficios o barreras detectadas, se ha pretendido al mismo tiempo Saber cual es el punto de vista de las empresas que no cuentan con un Sistema de gestión de calidad en cuando a los desafíos que esta contenga en su constitución, las empresas que no tienen implantados los SGC son las nuevas empresas. las motivaciones para instituir ISO 9001 se deben de modo primordial al certeza interno de la perfeccionamiento que ello supone, por encima de la requerimiento de los mercados. Este aspecto nos parece grandemente destacado, ya que viene a excluir el mito de que muchas empresas implantan los SGC por motivaciones externas (mejora de imagen, marketing o prefacio en nuevos mercados) y por presiones que ejercen diversos grupos de atracción (clientes, competidores, poderes públicos, etc.). En cuanto a las motivaciones internas se encuentran beneficios en la eficiencia la rentabilidad y la producción las cuales son efectivas en la formación de los SGC. En relación a los beneficios derivados de la creación de ISO 9001 destaca que la «mejor estandarización de los procedimientos de trabajo» y la «mejora de la calidad de los productos/servicios». A superior tamaño y experiencia, mayor posibilidad de poseer un SGC establecido." (Carmona-Calvo, M. A., Suárez, E. M., Calvo-Mora, A., & Perriñez-Cristóbal, R, 2016)

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Carmona-Calvo, M. A., Suárez, E. M., Calvo-Mora, A., & Perriñez-Cristóbal, R, 2016.

Tabla 15. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Motivaciones para implementar un sistema de gestión de la calidad. Análisis empírico en el sector turístico español"

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 10.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar las motivaciones al implementar un sistema de gestion de calidad en las empresas de servicio.
IDEAS PRINCIPALES	<p>"Las empresas están enfrentándose a unos mercados dinámicos los cuales se caracterizan por la demanda que tienen los clientes con enfoque en la sofisticación. Por otro lado, para que la empresa pueda ser competitiva se registran investigaciones que creen necesario la implementación de gestión de la calidad total. De igual manera se evidencia el éxito que han tenido las empresas en su implementación. Ya que sirve para perfeccionar los aspectos del negocio de manera continua, como beneficios internos como la optimización de las actividades y por otro lado la calidad externa las cuales benefician igualmente a las empresas. Dentro del estudio se esta implementando enfoque en el servicio turístico y es por esto por lo que en el país de España muestran la marca "Q de Calidad Turística", al igual que las normas así, (Fraiz, J.; Alvarez, J. De la Cruz, M., 2012) "(ISO 9000) y europeo (EFQM). Sistema de Gestión de la Calidad fundado en la norma UNE 182001:2008- el sello "Q de Calidad Turística" de hoteles y apartamentos turísticos y UNE 186001:2009". Por último, se dan algunas razones para que las empresas implementen un sistema de gestión de calidad. En un primer momento es porque es a base de las proposiciones o necesidades de los clientes bajo un mejoramiento de la calidad, donde se mejora los procesos internos y de procedimientos, herramientas para mejorar los sistemas, calidad de los productos, una mejor rentabilidad, evitar las mermas, disminuir los costos entre otros. Por otro lado, se mejora la calidad de los productos, satisfacer las necesidades de los clientes, optimizar y organizar los sistemas. Preferencia de los clientes, la prosperidad interna entre otras. El perfeccionamiento de la calidad de los productos, conseguir negocios mundiales, requerimientos de los clientes, disminución de costes, organizar y optimizar las sistematización, Predilección de los clientes, principal para los clientes, capacidad global, prosperidad interna, buen iniciación para la gestión de la calidad total, otras, Aumentar la eficiencia de los procesos, renovar la comunicación entre la empresa, perfeccionar la calidad del producto, amplificar la cuota de actividades comerciales, incrementar las relaciones con el personal, incremento de la imagen pública, imposición de los clientes, los competidores están certificados ISO 9000, Demandada por los clientes, demandada por las inspecciones, demandada por las regulaciones del gobierno, inauguración de posibilidades de exportación, corregir la ordenación estructural de la empresa, renovar la situación competitiva, conseguir un mecanismo de marketing, regenerar los resultados de la compañía, salvaguardando la prolongación de la compañía, adquirir cuota de oferta y demanda (motivación interna), Motivaciones para establecer las normas ISO 9000: Perfeccionamiento de la calidad y influencia de los clientes, Reclamación de los clientes, competición y propensión, Principiar vía hacia la Gestión de la Calidad Total, Prosperidad de la gestión y vía hacia la GCT, Rentabilidad con la ascenso de los procesos, Aumentar eficiencia de la entidad Generación de un desarrollo de procedimientos de trabajo, mejoramiento de los procesos internos, ser mas competentes, generar exportaciones y nuevas inversiones, generación de una mejor eficiencia, cuando se usa la "Q de Calidad Turística" esta asegura un ajuste de las tácticas en cuanto a la calidad de los servicios. Dependiendo de las orientaciones objetivas de la empresa y las solicitudes de los clientes. Por lo tanto, para poder tener prosperidad en los procesos se debe mejorar y hacer seguimiento de la mejora continua dentro de las cuales deben seguir las necesidades o las opiniones del comprador en cuanto al servicio que se ofrece. Esto genera buena imagen hacia los clientes ya que se muestra la disposición que tiene la empresa de mejorar sus procesos. ." (Fraiz, J.; Alvarez, J. De la Cruz, M., 2012)</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Gestion de la calidad total, certificaciones de calidad en el servicio en España,
CONCLUSIONES	<p>"El establecimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad en el terreno de la calidad está impulsada por los beneficios (motivos) que de ella se derivan, en el sentido, de que la crecimiento continuo de la calidad de los productos y servicios Ofrecidos genera resultados positivos y medibles para la empresas, como son, mayores ganancias, capital de costes, incremento de cuota de mercado e incluso implantación nos proporciona una ventaja competitiva versus nuestros competidores en términos de valor como en diferenciación. implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, lo que permite en un primer momento es saber cuáles son las razones para decidir implementar o no un SGC y al mismo tiempo las ventajas de su certificación. En un segundo momento se analizan y evidencian las motivaciones de acuerdo con el tamaño de la compañía, y como tercero evidenciar las razones por las cuales se desea obtener una certificación referente al sector que hagan parte. En cuanto a las empresas medianas se ve que aquellas usan la certificación con el fin de disminuir las quejas, Las empresas medianas también desafían el sector por su mayor apreciación de trascendencia." (Fraiz, J.; Alvarez, J. De la Cruz, M., 2012)</p>

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Fraiz, J.; Álvarez, J. De la Cruz, M., 2012.

Tabla 16. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Gestión de la calidad a través del compromiso de la dirección: apertura al cambio y prioridades estratégicas"

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 11.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar el efecto diferenciador de la calidad orientada por la direccion.
IDEAS PRINCIPALES	<p>"El actual documento aborda el papel del dirigente comprometido de la gestión de la calidad de una compañía en proporción con su enfoque eficaz, conforme como director general o adecuado como administrador de calidad, con el desenlace de examinar si la inauguración al cambio de estos y sus prioridades estratégicas son factores que condicionan el horizonte de establecimiento de la gestión de la calidad y, enlazado con ella, el desempeño económico conseguido. Diferentes investigaciones han hecho parte de declarado que la alta dirección ejerce un cargo indispensable en el beneficio de los cambios estratégicos en las organizaciones. los directivos que impulsan la acogimiento de sistemas de gestión de la calidad son los artífices del cambio que pueda producirse en tales empresas. El liderazgo implica cambios en la gestión de bienes humanos, en las relaciones con los clientes y en la planificación estratégica. Pero, posiblemente, la falta de soporte, e inclusive el impedimento de la dirección, sea uno de los elementos de superior relevancia. La obstinación de los directivos puede ser causada por varias razones, como el recelo a derrochar su poder, el status intrínsecamente de la compañía o inclusive el sitio de trabajo. En otras ocasiones, creen que su tributo a la mejora de la calidad es considerablemente superior de la que puedan ejecutar sus subordinados o cualquier unidad de perfeccionamiento. Mann y Kehoe (1995) señalan que uno de lo factores más significativos que afecta en el establecimiento de la QM es la cualidad hacia el cambio de la dirección, de los mandos intermedios y de los trabajadores. Como responsables de la toma de decisiones estratégicas, los directivos deberán examinar el medio y el conjunto de acciones estratégicas para la compañía. En el asunto de la formación de la QM, la alta orientación debe integrarla con la habilidad corporativa, lo que implica esclarecer los objetivos de calidad y tratarla como una preferencia y como una asunto estratégica. encuentran una analogía significativa entre las estrategias competitivas y la experiencia eficaz de la alta dirección. la inclusión de objetivos de calidad intrínsecamente del transcurso de planificación estratégica y la penuria de que los directivos de mayor uso se encarguen del establecimiento de la QM, son factores que condicionan su triunfo. Para su implementación y con el responsabilidad de la dirección se hace una medición la cual establece varios factores como: Inauguración al cambio, gestión de la calidad, prioridades estratégicas y el desempeño. Son muchos los trabajos que han desarrollado la formación de la gestión de la calidad total en la compañía. Sin embargo, pocos de ellos han estimado de modo explícita la predominio de la persona que lidera el cambio y, menos todavía, teniendo en cuenta características como su práctica, alineación y conocimiento, que son determinantes para la inauguración al cambio, o su apreciación de las prioridades estratégicas de la organización. No ha quedado demostrado, en términos generales, que la duración, la vejez en la compañía y la alineación en calidad determinen el horizonte de la QM ni los resultados financieros alcanzados. las empresas que adoptan sistemas de calidad son aquellas que ya están obteniendo buenos resultados anticipadamente. Es decir, a mayores resultados, mayor probabilidad de implantar sistemas de gestión de la calidad. ¿puede ser la ayuda de sistemas de gestión de calidad un asunto puramente de imagen para las organizaciones? Esto podría manifestar por qué en el asunto de los directores generales la disposición a la diferenciación en marketing es superior que para los directores de calidad." (Fuentes, M.; Albacete, C. Fernandez, V.; Bojica, A., 2009)</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestion de calidad, Gestion de la Calidad QM.
CONCLUSIONES	"Una de las principales causas que se esgrimen para demostrar el frustración de la gestión de la calidad es una endeble fundación. En el caso de la alta dirección –responsable de liderar el establecimiento de la gestión de la calidad–, la firmeza al cambio es una cuestión de sustancial importancia. La orientación es un intermedio apropiado para examinar la analogía del medio con la organización y sus consecuencias en la eficacia. Los directivos son un significativo medio a través del cual las organizaciones responden y gestionan las amenazas e incertidumbres del contexto" (Fuentes, M.; Albacete, C. Fernandez, V.; Bojica, A., 2009)

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Fuentes, M.; Albacete, C. Fernández, V.; Bojica, A., 2009.

Tabla 17. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Los efectos de las prácticas de gestión de la calidad en los resultados clave: muestra de cuestionarios para el sector del alojamiento turístico en España."

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 12.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar los efectos de la implantacion de la gestion de la calidad.
IDEAS PRINCIPALES	<p>Algunos investigadores referenciados en el articulo de los efectos de las practicas de la gestion de calidad se identifica que "Gestión de la Calidad Total (GCT) necesaria para que las empresas puedan ser competitivas en los mercados actuales, al proporcionar esta un enfoque para la mejora continua de cada uno de los aspectos del negocio; mejorar las actividades, lo que denominamos calidad interna."(KAYNAK, H., 2003). Ademas afirman que la gestion de calidad total tiene un relación "derivados de la implantación y certificación de las normas ISO 9000" (KAYNAK, H., 2003), por otra parte se describe cual es objetivo primordial de este trabajo investigativo el cual es "analizar la estructura de relaciones entre las prácticas de la calidad y los resultados clave, es decir, cómo actúan y su nivel de influencia en los mismos, así como las interrelaciones existentes entre las prácticas, existen muy pocas investigaciones que estudien el impacto positivo de la implantación de los modelos de gestión de la calidad en las empresas turísticas, considerando tanto el rendimiento financiero como las mejoras en el desempeño." (KAYNAK, H., 2003), pero como se ve la calidad en la actualidad en las empresas es por eso que dice que "se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección que se implanta en las empresas, siendo uno de sus rasgos distintivos la dimensión estratégica." (KAYNAK, H., 2003), en cuanto a la gestión de calidad total la tesis descrita, dice que es un "sistema de valores/principios, así como por un conjunto de prácticas o técnicas utilizadas para la implantación eficaz de la misma. Para que el GCT tenga éxito es necesario tener en cuenta los principios de la calidad junto con las prácticas, herramientas y técnicas que nos permitan aplicarlos. Tarí-Guilló y Pereira-Moliner (2012, p. 54)" (KAYNAK, H., 2003) los pensadores anteriores agrupan algunos puntos de enfoque a base de estudios realizados que se han obtenido hasta el momento los cuales son: "(1) un primer enfoque afirma que las empresas certificadas obtienen mejores resultados que las no certificadas en aspectos tales como el retrabajo, la eficiencia, la satisfacción de los clientes y empleados, la calidad del servicio y la cuota de mercado. (2) el segundo enfoque indica que las empresas certificadas obtienen mejores resultados financieros que las no certificadas, a la vez que mejoran sus procesos internos. (3) el tercer enfoque y más negativo afirma que la certificación no influye en los resultados empresariales". (KAYNAK, H., 2003). En conclusión los resultados que se tienen de este trabajo se resaltan los siguientes: " implicaciones para el sector de alojamiento turístico: Los resultados indican que la Q de Calidad Turística, sistema de calidad sistematizado, puede ser una herramienta importante para mejorar los resultados clave de sus establecimientos Este resultado contribuye a completar otros estudios centrados principalmente en la norma ISO 9001". (KAYNAK, H., 2003).</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Gestion de la calidad, GCT.
CONCLUSIONES	Para concluir se este trabajo establece algunos efectos directos e indirectos de "las prácticas de la Gestión de la Calidad en los resultados clave, y se identifican las relaciones entre las prácticas de la calidad." (KAYNAK, H., 2003). De igual manera se encuentran relaciones en cuanto a la practica de la calidad, el influencia miento directo las cuales son: "gestión de los procesos y política/planificación de la calidad, Las dos prácticas de calidad que más influyen en los resultados clave son la política/planificación de la calidad junto con el liderazgo. El liderazgo y el compromiso de los directores de los establecimientos es uno de los aspectos fundamentales en todo el proceso de gestión de la calidad" (KAYNAK, H., 2003)

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de KAYNAK, H., 2003.

Tabla 18. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento"

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 13.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar la influencia de la gestión de la calidad en la innovación a través de la gestión del conocimiento.
IDEAS PRINCIPALES	<p>En cuanto al objetivo de este artículo es examinar la atribución de la gestión de la calidad en la innovación a través de la gestión del conocimiento. La gestión de la calidad puede prestar atención a partir diferentes puntos de vista; las definiciones más habituales se basan en certificaciones, premios y prácticas. Las prácticas en cualquier sector o cualquier industria pueden influir según (García-Fernández, Mariano, 2016) "Generan ventajas competitivas y mejoran la innovación llevándola a mejores niveles los cuales son beneficiosos para la empresa. Se evidencian estudios de gestión de la calidad de la innovación y de la gestión del conocimiento, sin embargo, no hay una investigación que se analicen conjuntamente. En donde resaltan su importancia para ser más eficientes y productivos en la empresa. Este artículo describe e identifica bajo el cimiento de investigadores de donde nace la innovación (García-Fernández, Mariano, 2016) " Para tener un efecto positivo en la gestión de la calidad es indispensable transferir los conocimientos por departamentos más importantes para ser más innovadores. Entre sus ayudas o mejoras se encuentra (García-Fernández, Mariano, 2016) Evidencia la innovación y la eficacia del flujo dentro de los grupos de la empresa, además genera buenas prácticas de gestión de la calidad asimismo en la gestión del conocimiento, trabajando conjuntamente para el mejoramiento del empowmerment la innovación a través de la motivación de los diversos líderes. Por medio de incentivos económicos y motivacionales, por otro lado, el uso de las herramientas genera que los empleados compartan información que sea de ayuda en la planificación de la gestión de calidad. Una de las cosas que se obtienen por establecer un SGC son las certificaciones como por ejemplo (García-Fernández, Mariano, 2016) "EFQM (European Foundation for Quality Management) o sello europeo de gestión de la calidad, Genera beneficios para la empresa en el desarrollo de una nueva cultura de gestión del conocimiento y otros certificados y técnicas de implementación como (García-Fernández, Mariano, 2016) " (ISO 9001) Creando procesos de creación y documentos que ayuden a una mejor transferencia de la información y uso del conocimiento por medio de prácticas como el trabajo en equipo. A través de indicadores medible a base del tiempo y el coste, otros indicadores como por ejemplo la satisfacción de los consumidores, por otro lado, se usan herramientas para evitar duplicidades, esto co el fin de permitir el desarrollo de procesos innovativos y eficientes. Por consiguiente se establece que la GC sus atribuciones y resultados según (García-Fernández, Mariano, 2016) Son positivos a través de la gestión del conocimiento es un generador de innovación y los resultados que se obtienen de la implementación de una gestión de calidad ayuda a este generador por medio del uso del conocimiento la creación de nuevos modelos y la transferencia de información con una mejora continua para ser más eficaces en su uso conjunto.</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Gestion de la calidad, gestion del conocimiento, innovacion.
CONCLUSIONES	Por ultimo los investigadores identifican cual son los aportes y las desventajas que da la gestion de la calidad en las empresas donde según (García-Fernández, Mariano, 2016), dicen que "Los entornos potenciales son creados para la innovación bajo practicas de gestión de calidad, como el liderazgo. Sin embargo, los efectos negativos existen en algunas practicas por su manejo, y en otra parte es positivo para el desarrollo de nuevos productos y métodos de producción uniendo la gestión de la calidad en la mejora de la innovación. ."

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de García-Fernández, Mariano, 2016.

Tabla 19. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Integración de los sistemas de gestión de calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud del trabajo"

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 14.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar los enfoques moderbos de los sistemas de gestion de calidad,
IDEAS PRINCIPALES	<p>Otro artículo que habla sobre la calidad, evidencia que existen más enfoques como un sistema integral de la calidad es por esto que (Arias-González, Maira, 2014) dice que es a base de un sistema teórico el cual permite ver información de los enfoques modernos de la calidad entre los cuales están integración de los Sistemas de la Gestión de la Calidad, de la Seguridad y Salud en el Trabajo, y el Medio Ambiente, así como cada uno de los pasos para su implementación. Por otro lado, el SIGC en cuanto a su desarrollo y su historia según (Arias-González, Maira, 2014) dicen que Un factor estratégico de las empresas es la integración de los sistemas de gestión para poder ser competentes y exitosos. Su necesidad de implementación genera los pasos y los puntos necesarios para el diseño. Este se puede regir o puede ser guiado bajo las normas ISO 9001, NC 18001 y la ISO 14001. Las cuales cuentan con sus ventajas y desventajas de igual manera las herramientas a utilizar, de acuerdo con (Arias-González, Maira, 2014). La organización está integrada por diversos recursos ya sean materiales, humanos y financieros, los cuales tienen que ser guiados hacia un fin en común. un Sistema Integrado de Gestión es el que integra de manera coherente los componentes de la empresa, con el fin de cumplir con el propósito y la misión los cuales se enfocan en satisfacer las necesidades y expectativas de todos los entes que la conforman, por otro lado, los sistemas de gestión medioambiental, de la calidad y de la seguridad y salud en el trabajo, si se basa en modelos de aplicación de las normas internacionales existentes deben basarse en actividades como: controlar la ejecución de las actividades programadas, y crear un mejoramiento en el desempeño continuo en cual se puede basar en la estructura llamada Ciclo de Deming. En cuanto a las empresas que ya cuentan con un sistema de gestión reconocen que es mejor trabajar un sistema integrado con el fin de evitar duplicidades ya eso genera desperdicios tanto económicos como en tiempo. Al igual que el aumento de la eficiencia y la eficacia las cuales son soluciones vitales en la competitividad. Por otro lado, evidencian algunas ventajas de esta integración las cuales son la integración de los sistemas con el objetivo de una planificación conjunta y su respectiva revisión. Hay mas coherencia en la documentación existente, hay mas rendimiento por parte de los entes que la conforman, y ayuda a evidenciar un entrenamiento intensivo en los colaboradores, generando así una motivación del personal, se ahorran recursos, se crean auditorias para hacer una revisión y seguimiento de los SGI. Finalmente, cuando se tiene un sistema único se es más fácil de manejar y permite desarrollar y mantener los valores añadidos de los productos y los servicios generando una mejora en la competitividad. Y por otro lado las dentro de las ventajas se ve un mayor esfuerzo en la cultura empresarial y en la formación del diseño y su seguimiento, pueden evidenciarse problemas en auditorias ya que este sistema no es tan reconocido y se genera un choque de responsabilidades entre los departamentos.</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestion
CONCLUSIONES	El presente articulo determinan los autores (Arias-González, Maira, 2014) que "Después de la descripción de ventajas y desventajas se puede afirmar que la integración de los sistemas es un beneficio en cuanto organizar los sistemas y tener coherencia con la información documentada, mejorando así la coordinación de los departamentos, se puede optimizar mejor los recursos, de igual manera contribuye al desempeño y desarrollo en todas las actividades. "

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Arias-González, Maira, 2014.

Tabla 20. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial"

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 15.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar el impacto de un sistema de gestion de calidad en la cultura organizacional.
IDEAS PRINCIPALES	Las empresas se enfrentan a su adaptación constante en cuando a las exigencias y necesidades de los clientes, donde se ven dos empresas las que hacen productos que se venden o las que hacen productos para vender en masividad pro lo que (FRAGUELA FORMOSO, J. A, & CARRAL COUCE, L., & IGLESIAS RODRÍGUEZ, G., & CASTRO PONTE, A., & RODRÍGUEZ GUERREIRO, MJ, 2011). Determina que es importante tener conocimiento de los siguientes métodos "I+D+i, la mejora continua y la certificación, serán pilares fundamentales del desarrollo empresarial. A ello contribuyen los Sistemas de Gestión Integrada (SGI), enfocados al logro de unos determinados resultados, en relación con los objetivos de la Seguridad y Salud, la Calidad y el Medio Ambiente, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda." Del mismo modo, muestra el punto donde la calidad se introduce aun mas en las empresas según (FRAGUELA FORMOSO, J. A, & CARRAL COUCE, L., & IGLESIAS RODRÍGUEZ, G., & CASTRO PONTE, A., & RODRÍGUEZ GUERREIRO, MJ, 2011) Todo cambia en la implementación en Japón en los años 60 en la implementación de modelos con éxito en el mundo de las empresas como la calidad total, gestión Total Quality Control (TQC). Este modelo fue adaptado por Estados Unidos l cual fue llamado Total Quality Management (TQM). Asi mismo la unión europea crea modelo European Foundation for Quality Management (EFQM). Desde el concepto inicial de Control del Proceso de fabricación (control durante el proceso de fabricación basado fundamentalmente en el control estadístico de procesos), se pasa al Control de Calidad (conjunto de actividades de inspección y ensayos encaminados a comprobar que el producto fi nal cumple con las especificaciones), para llegar a la Garantía de Calidad (conjunto de actividades planifi cadas y sistemáticas, necesarias para garantizar que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de la calidad exigidos, independientemente del grado de inspección final que se aplique). Finalmente se pasa a la Calidad Total (conjunto de principios y métodos, organizados dentro de una estrategia global, con vistas a movilizar a toda la empresa para lograr una mayor satisfacción del cliente interno y externo, al menor costo)." Para poder seguir un sistema de gestión integral se debe adoptar según (FRAGUELA FORMOSO, J. A, & CARRAL COUCE, L., & IGLESIAS RODRÍGUEZ, G., & CASTRO PONTE, A., & RODRÍGUEZ GUERREIRO, MJ, 2011). Lo siguiente, Organización, Cualificación y Formación, Planificación, Implantación, control del Sistema Integrado y Evaluación, Comunicación, entre otros, donde la actitud y la aptitud generan un valor importante para el futuro de las compañías.
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestion de calidad, sistemas integraados de calidad, mejora continua.
CONCLUSIONES	Para realizar un SIGC se debe tener un orden y conocimiento de sus pasos y etapas que lo llevan a su mejor implementación y sus beneficios, según (FRAGUELA FORMOSO, J. A, & CARRAL COUCE, L., & IGLESIAS RODRÍGUEZ, G., & CASTRO PONTE, A., & RODRÍGUEZ GUERREIRO, MJ, 2011). Establecen que "En un solo Manual de Gestión Integral, se especifica el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud, de la Calidad y del Medio Ambiente, de una organización. La formación continua el conocimiento de la empresa, el compromiso y su educación, el uso de tecnologías y métodos sistémicos, determinan su desarrollo, las que además necesitan de grandes inversiones. Un SGI, simplifica la implantación de un SGC con el logro de mayores alcance u objetivos en base a la participación activa de los colaboradores, donde mejora la confianza la imagen y el éxito organizacional.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Frágüela Formoso, J. A, & Carral Couce, I., & Iglesias Rodríguez, G., & Castro Ponte, A., & Rodríguez Guerreiro, MJ, 2011

Tabla 21. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Riesgos del trabajo en el sistema de gestión de calidad"

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 16.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar la metodología para prevención o identificación de los riesgos en el trabajo con el sistema de sistema de gestión de calidad.
IDEAS PRINCIPALES	<p>El punto de enfoque del vigente artículo es conllevar una metodología adecuada para asemejar y agregar los riesgos de salud y seguridad al sistema de gestión de calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2008. El sector empresarial es un constante cambio, el cual redirecciona el hilo nacional e internacional de las empresas, donde también hay que enfocarse en los impactos internos y externos, es por eso por lo que está en auge la optimización de los bienes para permitirse ser parte del mercado. Donde según (Ulloa-Enríquez, Medardo Ángel, 2012) dicen que de "la creciente competitividad, surge la necesidad de implantar otros sistemas de gestión que fortalezcan de mejor manera las distintas áreas del negocio. La necesidad de integración de los procesos con prospección del aseguramiento de la calidad en todos los aspectos". Señala varias ventajas de aquellos sistemas de gestión de calidad los cuales según (Ulloa-Enríquez, Medardo Ángel, 2012) son: Mejoras en la comunicación con los colaboradores entre las áreas o departamentos, optimización de recursos y mejora de la percepción externa de la empresa. Cuando existen empresas socialmente responsables sus objetivos, su misión y su visión, no van encaminadas netamente en la obtención de dinero, su objetivo es ayudar o alimentar los propósitos de todos los entes que son parte o están involucrados en la organización, donde según (Ulloa-Enríquez, Medardo Ángel, 2012) son: "accionistas, empleados, clientes, proveedores, comunidades y medioambiente." Y al igual que la meta o el objetivo anteriormente mencionado la gestión de calidad según (Ulloa-Enríquez, Medardo Ángel, 2012) "Hacen parte la seguridad, la salud y la calidad ambiental. Por otro lado, las condiciones en las que se encuentra con respecto a los socios y la satisfacción de las necesidades de la sociedad. Es por eso la necesidad de incorporar estándares internacionales de todos los aspectos mencionados. " Los autores determinan algunos diagramas o matrices que ayudan a identificar los peligros y los riesgos que tiene la fabricación de los productos, en donde establece cual es el estado de la seguridad y salud en el trabajo los cuales según (Ulloa-Enríquez, Medardo Ángel, 2012) son: "Usar la matriz de evaluación de riesgos y identificación de peligros. El método implementado es el siguiente: Establecimiento del Contexto, Identificación de los Peligros, Evaluación y valorización de los Riesgos, Control de los riesgos, Implementar y Mantener los Controles y la Unión de los riesgos de seguridad y salud al sistema de gestión de la calidad. Donde se aplica de la matriz (IPER) en todos los procesos de fabricación. s". En cuanto al estudio realizado los autores (Ulloa-Enríquez, Medardo Ángel, 2012) encontraron lo siguiente: En un primer momento la actividad uno describía la existencia de riesgos moderados y bajos en los tres enfoques, en la segunda solo se detectaron riesgos moderados en la seguridad de los trabajadores y al medio ambiente y un riesgo bajo en la salud y la calidad del producto., cuando se hizo la implementación de estrategias por medio de métodos se impacto positivamente dejando los riesgos a muy bajos en la empresa.</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestión, calidad.
CONCLUSIONES	Para concluir los autores describen cual es valor agregado o cual es el fin de implementar los métodos descritos al igual que la norma para su certificación así que, (Ulloa-Enríquez, Medardo Ángel, 2012) dicen que "Cuando se hace una identificación y una evaluación de impactos de los factores a tratar, estos generan la facilidad de la implementación de un SGC al igual que reducir los impactos no conformes según la ISO 9001:2018. Y para finalizar el uso de herramientas sirven para un mayor desempeño y mejoramiento continuo.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Ulloa-Enríquez, Medardo Ángel, 2012.

Tabla 22. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Cooperativas rurales y sistemas de gestión de calidad como estrategia en cadenas productivas agrarias en nicaragua"

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 17.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar los modelos para la implementacion de un sistema de gestion de calidad
IDEAS PRINCIPALES	<p>En el presente articulo se ve como en diferentes modelos se pueden desempeñar funciones mejorando la productividad y optimizar las situaciones actuales en cuanto al planeta rural, los rendimientos agropecuarios del territorio no se han renovado en los últimos años y si se una con masividad las tierras y productos fitosanitarios. Los sistemas de gestión de calidad. (Ortiz-Marcos, Isabel y Cobo Benita, José Ramón y Mataix Aldeanueva, Carlos y Fernández García, Luz, 2012) dicen que estas cadenas del sector están en manos generalmente de intermediarios y se evidencia que el transporte es uno de los costes mas elevados. Siendo una cadena que se enfatiza en tres actores, la producción, transformación y distribución. El éxito de estas en la agregación de valor en la cadena productivas agrarias, la empresa de estudio vio necesario la implementación del SGC para un mayor crecimiento de las cooperativas que se encuentran asociadas. Es por esto que se quiere implementa las norma ISO para mejorar la productividad y aumentar los ingresos. (Ortiz-Marcos, Isabel y Cobo Benita, José Ramón y Mataix Aldeanueva, Carlos y Fernández García, Luz, 2012) lo describen así "de las 1.700 familias productoras pertenecientes a las cooperativas citadas mediante el fortalecimiento de los sistemas de organización, gestión e información de la cooperativa de "segundo piso" Para empezar se debe hacer un informe diagnostico de cada una de las areas de la empresa para identificar que métodos usar para cumplir con las exigencias de la norma ISO 9001:2008, luego se proponen las mejoras mas necesarias encaminadas hacia el propósito de la empresa dentro del análisis que se hizo se encontró la necesidad de guiar el SGC hacia diversos propósitos, los cuales fueron las funciones de cada una de las actividades, y los documentos de la organización, con el fin de identificar los procesos de apoyo, operativos, estratégicos. Información que será usada para la creación de un manual de calidad básica del SGC. Se evidencian algunas mejoras en esa implantación como la reducción de los costes y tiempos, diversificación de las responsabilidades, generación de auditorías para un mantenimiento de la certificación, tener la documentación y los registros necesarios, no se generan duplicidades en los procedimientos por el manual de gestión, mejora la imagen de la empresa y por último un cambio positivo en la gestión de la organización.</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestion de calidad , cooperativas rurales.
CONCLUSIONES	Al unir la información que se necesitaba se pudo poner en practica los procedimientos generales como por ejemplo control y evaluación de la información y documentación, el uso de auditorías, hacer un plan de acción sobre las sugerencias y reclamaciones, con el fin de corregir y prevenir problemas, creación de indicadores enfocados en la mejora continua el control y desarrollo de la gestión administrativa entre otros, por otro lado dentro de la elaboración del trabajo se creo una política de calidad la cual ayudo a organizar las funciones y repartir las responsabilidades para mejorar el sistema de gestión diseñado.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Ortiz-Marcos, Isabel y Cobo Benita, José Ramón y Mataix Aldeanueva, Carlos y Fernández García, Luz, 2012.

Tabla 23. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Medición del impacto cultural de la implementación de un sistema de gestión de la calidad"

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 18.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar el modelo para medir el impacto cultural del SGC.
IDEAS PRINCIPALES	En este artículo se muestra un diseño de gestión de calidad que evidencia el choque que existe en cuanto a la cultura organizacional, ya que en la actualidad las empresas están en constante cambio y son sometidas a transformaciones con el fin de generar mejores resultados para ser más eficientes direccionando las responsabilidades específicamente. Los autores describen la cultura organizacional como (LÓPEZ VELÁSQUEZ, GLORIA LUCÍA, & RINCON PATIÑO, CLAUDIA ALICIA, & LÓPEZ DUQUE, MARIA ESPERANZA, 2010) "patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso desaprender a resolver sus problemas de adaptación externa y desintegración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas.". En el artículo dicen que un sistema de gestión de calidad no mejora de forma automática los procesos y no resuelve los problemas ya que (LÓPEZ VELÁSQUEZ, GLORIA LUCÍA, & RINCON PATIÑO, CLAUDIA ALICIA, & LÓPEZ DUQUE, MARIA ESPERANZA, 2010)" Esto quiere decir el enfoque se va a dar en mas sistemático en las empresas, lo que genera la implementación de los sistemas de gestión de calidad en cuanto a los cambios culturales se pueden medir para favorecer una creación de indicadores que indican la percepción en los procesos de la cultura organizacional, de esta manera se generan estos cambios, Los cambios culturales impactan la prestación del servicio con calidad, El comportamiento habitual de los colaboradores en su actividad laboral, está alineado a los parámetros de calidad en la prestación del servicio, La gestión de la calidad no sólo demanda un cambio de actitud, sino dedicación, vencimiento de la resistencia al cambio, Por otra parte, el departamento de talento humano tiene la misión organizacional de hacer un mejoramiento continuo. El SGC es efectivo solo cuando los colaboradores adaptan esos cambios en las practicas laborales ya que no solo es la obligación de la dirección, es por esto por lo que cada uno de los procesos hacen parte de las certificaciones para su mayor cumplimiento.
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Cultura organizacional, Sistemas de gestion de calidad.
CONCLUSIONES	Por consecuente los autores argumentan la conclusión de una cultura organizacional con base en los sistemas de gestión de calidad, ." (LÓPEZ VELÁSQUEZ, GLORIA LUCÍA, & RINCON PATIÑO, CLAUDIA ALICIA, & LÓPEZ DUQUE, MARIA ESPERANZA, 2010) "La aplicación de las normas que existen bajo sus técnicas ayuda a focalizar las directrices y requerimientos de la gestión de la calidad, sin embargo, el propósito de las normas sea cumplida a cabalidad por cada una de las partes de la empresa y también esto depende de la coherencia y su entendimiento. Después de realizar la medición demuestra la importancia de la dirección en esta implementación ya que son ellos que quienes generan ese compromiso con la empresa mejorando de manera congruente la cultura organizacional desde la política de calidad para con el fin de obtener la excelencia organizativa.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de López Velásquez, Gloria Lucía, & Rincón Patiño, Claudia Alicia, & López Duque, María Esperanza, 2010

Tabla 24. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su área metropolitana"

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 19.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar el impacto la certificacion de la ISO en las empresas.
IDEAS PRINCIPALES	En este articulo los autores quieren identificar los diversos factores de éxito en las empresas de Cúcuta, por consiguiente, describen el objetivo de la implementación de un SGC (Martínez-Rojas, Alix Belén, y Laguado-Ramírez, Raquel Irene y Flórez-Serrano, Elkin G., 2018). Los sistemas de gestión de la calidad permiten ofrecer servicios que garanticen la rentabilidad y la sostenibilidad en el mercado, es por eso por lo que se quiere evaluar el impacto de la certificación ISO 9001 en cuanto a las empresas del sector. Los consumidores actuales se basan en la calidad de los bienes y los servicios es por eso por lo que la calidad tiene que ir enfocada hacia las expectativas y necesidades de los consumidores. Según (Martínez-Rojas, Alix Belén, y Laguado-Ramírez, Raquel Irene y Flórez-Serrano, Elkin G., 2018) Un SGC es la articulación de los recursos, las personas y los métodos para mejorar el uso de los recursos con el propósito principal dirección hacia el cliente y sus necesidades. Las normas ISO, fomentan la mejora continua, pero algunas veces esta implementación es solo por la presión externa lo que genera una documentación sin fines direccionados hacia la empresa y sus objetivos. Evidenciaron que al implementar la norma se genera mejoras en los procesos y por tanto productividad en los mismos. Según el artículo el 96,4% de las empresas que hicieron parte del estudio la implementación de la certificación le ayudo a tener mejor documentación y por lo tanto un mejor control, donde puede planificar planes de acción que le ayuden a disminuir mermas en la producción, o quejas en los servicios, direccionar la empresa hacia los requerimientos del consumidor y el diseño de nuevos productos con valor agregado. En cuanto a mejoras en infraestructura para ser más eficientes se encontró un impacto en el 99,5% de estas empresas.
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestion de calidad, Certificacion ISO 9001.
CONCLUSIONES	Para concluir cuando se implementan los estándares de los sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 se genera un impacto en las empresas de todo el mundo ya que estas practicas son para un mejor aprovechamiento de las oportunidades, dentro de los impactos se encuentran los siguientes, evidencia que en todas las empresas que se le hizo el estudio encontraron que la dirección en cuanto a sus compromiso y liderazgo asegura los objetivos principales establecidos en la política de calidad direccionados hacia el contexto real de la empresa, pero no significa que los resultados sean asegurados, depende llana y solamente en la forma en que direccionan sus los criterio evaluativos dentro del contexto del SGC. Sin embargo, esas empresas son ejemplo que como funciona un buen uso de los SGC bajo la norma y certificación ISO.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Martínez-Rojas, Alix Belén, y Laguado-Ramírez, Raquel Irene y Flórez-Serrano, Elkin G., 2018.

Tabla 25. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "Análisis exploratorio sobre la apreciación de características predominantes en empresas medianas de México y Colombia en temas de calidad, competitividad, innovación social y productiva"

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 20.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar las características de calidad de mayor impacto en las empresas.
IDEAS PRINCIPALES	En el siguiente artículo hacen un análisis a base de una muestra de expertos de la calidad en donde (Cruz Páez, F., Ibarra Díaz, C., Rueda Pineda, D., & Olivares Vera, D., 2020), dicen que "El artículo de investigación muestra la identificación de características de mayor impacto en empresas medianas de México y Colombia frente a la Calidad, Competitividad, Innovación Social y Productividad. Las estrategias de calidad que las medianas empresas de Colombia y México lideran desde cada una de las entidades en el contexto nacional e internacional se dan con base en el liderazgo del capital humano, y cada una de las áreas, sistemas, departamentos o subsistemas de la empresa, es así como indagando cada proceso y procedimiento, la gestión, eficiencia y eficacia de las medianas empresas se evidencia el desarrollo organizacional desde la implementación de las herramientas de la calidad en uniempresas, pequeñas, medianas y grandes empresas u organizaciones en general. " Debido a esto los autores contextualizan la calidad de la siguiente manera (Cruz Páez, F., Ibarra Díaz, C., Rueda Pineda, D., & Olivares Vera, D., 2020) "La calidad en los sistemas organizacionales en el contexto latinoamericano se promueve desde el liderazgo de las empresas y el capital humano inmerso en las mismas con el fin de mejorar continuamente y generar valor agregado en la cadena productiva y de servicios que se desarrollan para satisfacer a clientes reales y potenciales a nivel nacional e internacional con la implementación de un sistema de gestión de calidad –SGC. Apreciar la importancia de un SGC el cual puede mejorar los procesos internos de las organizaciones basado en procesos interrelacionados desde una cultura de la calidad congruente en la satisfacción del cliente y enfática en el principio del mejoramiento continuo." Según el artículo esta implementación contiene beneficios en cuanto a las herramientas la competitividad y la productividad así (Cruz Páez, F., Ibarra Díaz, C., Rueda Pineda, D., & Olivares Vera, D., 2020) "Al implementar un SGC beneficia a las empresas en los sistemas y subsistemas financieros, operativos y comerciales. Las herramientas de la calidad usadas en el mejoramiento continuo de las actividades que se realizan a diario en las empresas junto con la innovación social pueden mejorar la calidad de los productos y servicios. En la competitividad que se aprecia en empresas medianas de México y Colombia, que uno de los mayores pilares de la producción y los servicios con calidad para la satisfacción del cliente se da desde la interacción de las personas que dirigen las organizaciones o los procesos; estas son las que colaboran produciendo o prestando servicios. La productividad sirve Para satisfacer a los clientes, las herramientas de calidad en el transcurrir del tiempo han evolucionado y si su interacción desde los sistemas de gestión de calidad con la innovación social y productiva se demuestra que "entonces han surgido multitudinarias metodologías (p.ej., círculos de calidad, reingeniería de procesos, Seis Sigma, manufactura lean, entre otros). "
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Competitividad, Calidad, Productividad.
CONCLUSIONES	En cuanto a la conclusión el artículo evidencia las necesidades que satisface la implementación de la calidad así (Cruz Páez, F., Ibarra Díaz, C., Rueda Pineda, D., & Olivares Vera, D., 2020) "La implementación de estrategias de calidad gestionadas desde el sistemas de gestión de calidad-SGC en las empresas medianas de México y Colombia, pueden satisfacer las necesidades de la comunidad interna y externa de las mismas liderando procesos y procedimientos con eficiencia y eficacia siempre que se lidere desde la aplicación de las herramientas de calidad como parte de los procesos de innovación con el fin de generar el cambio sociocultural estratégico en las organizaciones de los dos países. La planeación estratégica en los sistemas de gestión de calidad con innovación social y productiva pueden llegar a fortalecer los procesos, procedimientos y la seguridad social del talento humano fortaleciendo el desarrollo social y productivo de clientes internos como externos."

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Cruz Páez, F., Ibarra Díaz, C., Rueda Pineda, D., & Olivares Vera, D., 2020.

Tabla 26. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa"

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 21.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar la importancia de la innovación y su relación con los Sistemas de Gestión de Calidad.
IDEAS PRINCIPALES	Identificar la importancia de la innovación y su relación con los Sistemas de Gestión de Calidad. La gestión de calidad como innovación en la productividad de las empresas según el autor es primordial debido a que: (Arraut Camargo, L. C. A., 2013) "El tema principal es la innovación de tipo organizacional a partir de los procesos desarrollados de calidad y el efecto eggl productividad y mejor competencia de empresas. Teniendo presente que en la actualidad la innovación es uno de los factores dominante en el aumento económico de una nación o región y en los patrones de comercio internacional, la fuerza motriz que impulsa a que las organizaciones tengan un direccionamiento hacia objetivos de crecimiento a largo tiempo y que conduce a la renovación de las estructuras organizacionales, este artículo presenta los resultados de un trabajo de investigación de ggl tema de la innovación de tipo organizacional. El trabajo pretende presentar una evaluación de la innovación empresarial y su relación con las políticas de calidad en las organizaciones, tomando una unidad de evaluación a empresas del sector petroquímico-plástico de Cartagena de Indias. Innovación según Morcillo (1997): "Viendo lo que todo el mundo ve, leyendo lo que todo el mundo lee, oyendo lo que todo el mundo oye, innovar, realizar lo que nadie ha imaginado todavía". La innovación es una disciplina que han de realizar las empresas, independientemente de su dimensión y del sector. El Instructivo de Oslo (2005), desde el punto de vista del concepto de innovación tiene en presente que una empresa puede realizar múltiples innovaciones con respecto a métodos de trabajo, usando factores y procesos de producción para mejorar su efectividad de los resultados conjunto con el funcionamiento comercial. Lo cual implica: La respuesta positiva en el mercado, Factores tecnológicos y no tecnológicos, Proceso de realización de procesos de la innovación en las organizaciones, Utilizando de herramientas y técnicas de gestión de innovación, Modelo de gestión de la innovación Ape involucre a todas las divisiones de la organización. Algunos académicos han llegado a establecer la relación la calidad y los nuevos procedimientos en el eje fundamental de nociones principales de nuevas teorías económicas de la empresa, modelos de comportamiento organizacional en los temas normativos. El papel de la innovación y desarrollo tecnológico para la productividad y la competitividad de las empresas, el bienestar de los clientes objeto y los crecimientos de la economía de los países, han despertado el interés de los investigadores de diferentes ámbitos que han realizado estudios acerca de los temas que afectan la innovación. Los fundamentos teóricos se centran hacia dos aspectos de la evaluación: en primer momento, considerar los procesos de calidad como plataformas propicias para el desarrollo de las innovaciones; luego como segundo momento se muestran indirectamente varios resultados de la innovación; están y pueden ser influenciados por el sistema de calidad de la empresa. Luis Carlos Arraut Camargo Artículos científicos La innovación, como una actividad estratégica, se observa en la importancia que juega en la estrategia de la empresa; su capacidad depende de la forma en que esta se estimule dentro de la organización. Esto permite la generación de ideas (cartera de ideas), de proyectos (banco de proyectos) y el desarrollo de inventor mejorar y su posterior lanzamiento exitoso (éxito comercial). Innovar no solo es la generación de ideas, es necesario transformarlas en productos y/o servicios para que sean valoradas positivamente por el mercado, garantizando el éxito comercial. La innovación en términos generales tiene gran importancia para el crecimiento micro y macro, como se ha venido promulgando a través de estudios académicos y la opinión de directivos de las empresas de diferentes países. El tipo de innovación organizacional desde el punto de vista de la mejora en la práctica de la organización más tradicional y muy común en todos los casos estudiados tiene que ver con los sistemas de calidad5de las empresas basado en la norma ISO9000:2000, y es importante porque además la aplicación y mantenimiento de esta norma se convierte en un campo para la innovación en la empresa."
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Innovación, Sistemas de gestión de calidad, Competitividad, productividad.
CONCLUSIONES	Después de los estudios del autor se puede concluir que: (Arraut Camargo, L. C. A., 2013), "Hoy en día, las empresas no pueden considerar la innovación como un evento ocasional. Si una organización no puede transformar los productos que maneja, su manera de producción, manejar modelos de gestión no podrá de sobrevivir, la capacidad de una empresa para competir en los mercados depende de sus relaciones con dos fuentes de ventaja competitiva: la calidad y la innovación, la orientación de la empresa a lograr una mejor atención de sus clientes con un enfoque claro hacia la calidad de todos sus productos y procesos. Esto resalta y reafirma lo que dice la literatura al respecto."

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Arraut Camargo, L. C. A., 2013.

Tabla 27. Ficha bibliográfica del artículo de revista científica "La administración estratégica en la calidad de la industria del vestido de Puebla, México"

FICHA BIBLIOGRAFICA REVISTA CIENTIFICA N° 22.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar la relacion que existe entre la productividad, competitividad y la calidad.
IDEAS PRINCIPALES	La administración estratégica de la calidad de la industria del vestido de Puebla para la satisfacción de los clientes se evidencia con el involucramiento de comunicación y capacitación según el autor debido a que. (Burguetarcia, M. A. A., & Romero y Cejudo, E. D., 2020), "El objeto de la investigación fue demostrar la relación de la administración estratégica y la calidad de micros, pequeñas y medianas empresas de la industria del vestido en Puebla, México. Esta investigación suma aprendizajes para reforzar la teoría según les dice que la calidad se convierte un problema de productividad y competitividad para las empresas. frente una apertura del mercado, las empresas del sector se enfrentan a una competencia más potenciada y se deriva, de la necesidad de mejorar su administración, sus áreas de producción y la calidad tanto de sus productos y servicios para su gestión. La situación motiva a enfoques generales sobre el tema de la administración enfocada en las estrategias de la calidad de las empresas. La calidad aporta varios beneficios y atributos a las empresas que se obtienen por medio de la gestión de calidad las cuales son muy importantes, indicado por la investigación de Carmona, Suárez, Calvo y Perriñez, los que genera algunas ventajas como un mayor involucramiento del personal en todo el tema de los procesos de calidad, mejor interrelación con los recursos humanos y capacitación continua, la calidad de los productos, servicio al cliente, procedimientos de trabajo, la satisfacción de los clientes que son objeto principal de las organizaciones para generar mayor fidelidad. Adicionalmente con un sistema de gestión de calidad se evidencia un mayor desempeño de la producción y aumento de las ventas. Conforme a lo mostrado en los análisis de la literatura y procesamientos, se ratifica que con una buena administración direccionada a estrategias es posible lograrla con una buena calidad. Por último, de acuerdo los soportes de la revisión de la literatura, los resultados ratifican la relación y la aplicación de la administración con direccionamiento a las estrategias en la calidad con el objetivo de poder llegar a tener la productividad de las organizaciones del sector."
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Calidad, competitividad, productividad.
CONCLUSIONES	Para ello como resultado se ve claramente que: (Burguetarcia, M. A. A., & Romero y Cejudo, E. D., 2020) "A mejor calificación en la administración enfocada en las estrategias de las organizaciones, incidirá y logrará unos mejores resultados por la calidad de las organizaciones de prendas de vestir de la industria del vestido instaladas en el municipio de Puebla; a mejor calificación en las evaluaciones de la formulación e estructuración de la estrategia de la empresa; incurrirá y para poder alcanzar mejores calificaciones en la organización enfocada en la satisfacción de los clientes, el direccionamiento en procesos y de los sistemas de gestión, así adicionando que el objetivo hacia la toma de decisiones de las prendas para vestir que se producen en el municipio de Puebla, sean de mejores calificaciones y resultados en la implementación de la organización para un mejor resultado en el liderazgo, mejora continua, la participación de todo el personal y sus relaciones mutuamente benéficas para los proveedores de las empresas de prendas de vestir ubicadas en el municipio de Puebla, y a mejor calificación de la evaluación y resultados de la planes de mejoramiento lo que incurrirá y obtendrá mejor calificación en las normas y el control de calidad, la participación del personal y sus relaciones mutuamente benéficas para los proveedores de las organizaciones de prendas de vestir ubicadas en el municipio de Puebla."

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Burguete-García, M. A. A., & Romero y Cejudo, E. D., 2020.

12.3. Tablas de fichas bibliográficas de Tesis de Pregrado.

Tabla 28. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Alineación del sistema de gestión de riesgos al sistema de gestión de calidad en Computec Outsourcing S.A.S"

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE PREGRADO N° 1.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar la posibilidad de unir los sistemas de gestion de calidad y el tratamiento de los riesgos.
IDEAS PRINCIPALES	<p>Identificar la posibilidad de unir los sistemas para la gestión calidad y el tratamiento de los riesgos. La calidad se ha visto inmersa en las empresas para un mejoramiento interno con la implementación de herramientas como en el caso de la empresa Computec Outsourcing S.A.S ya que según (Abril Loaiza, Rodríguez Buendía., W. T. J. S., 2020) "COMPUTEC OUTSOURCING S.A.S es una organización que se enfoca en la tercerización de procesos digitales tal como se indica en sus siglas en inglés. Digital Process Outsourcing (DPO); tiene 50 años de trayectoria en el mercado desarrollando acompañamiento y guía para sus clientes que son su eje fundamental en la evolución de procesos del mundo digital, la compañía cuenta con el área de gestión de calidad y para llegar a desarrollar el mejoramiento continuo en la organización, fundamentada en principios del sistema de gestión de calidad (SGC) enfocado a "identificar y gestionar los recursos necesarios para lograr los resultados deseados y esperados, para dar cumplimiento a los objetivos de la empresa", es decir, la dirección es la que se encarga de lograr lo establecido en la norma técnica colombiana (NTC) ISO 9001" Las empresas como Computec Outsourcing con la implementación y cumplimiento de la NTC ISO 9001 adecuan a la organización los procesos para la ejecución de herramientas de calidad ante el mejoramiento interno, como las organizaciones que gestionan sus procesos bajo esta norma. Al igual la empresa Computec Outsourcing maneja diferentes normas en sus procesos internos y externos según (Abril Loaiza, Rodríguez Buendía., W. T. J. S., 2020) "Además, cuenta con la dirección de riesgos basada en los principios del Sistema de gestión de riesgos (SGR) que plantea la norma ISO 31000 del 2018, en el cual (busca que las empresas tengan la capacidad de poder revisar, evaluar y gestionar de forma eficiente los riesgos operativos existentes, para reducir la frecuencia de actos imprevistos y al mismo tiempo los impactos y consecuencias; para dar cumplimiento de sus procesos de una forma normal)" En la implementación de normas en la gestión de procesos de calidad, tomando ejemplo de empresas como Computer Outsourcing según (Abril Loaiza, Rodríguez Buendía., W.T. J. S., 2020) "la gestión de las normas la empresa hace función de dos áreas independientes, dentro de la empresa los procesos y políticas anteriormente nombrados, como funcionan dos (2) áreas independientes, en las cuales cada una responde por sus objetivos organizacionales sin tener en cuenta el otro procedimiento, es decir, no existe un sistema de gestión integral (SGI) debido a que el SGC no acoge el SGR. En referencia a lo estipulado en la norma ISO 9000:2005 la calidad es "El grado en el que un conjunto de procesos inherentes que cumplen con los requisitos"16 y de esta forma, es el nivel y/o grado de satisfacción del cliente y se implementa con la recopilación de normas asociadas a la calidad, ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad, requisitos, elementos del SGC, calidad en diseño, fabricación, inspección, instalación, venta, servicio post venta, directrices para la mejora del desempeño". Ante la gestión de calidad en procesos con normatividad aplicable de acuerdo a la empresa ejemplo se confiere las herramientas en cuanto a norma ISO 9001. Computec Outsourcing como empresa ejemplo define el sistema de gestión de calidad según (Abril Loaiza, Rodríguez Buendía., W. T. J. S., 2020) "Un SGC es un sistema conformado por la estructura organizacional, los procedimientos, procesos y los recursos precisos para asegurar de que tanto los productos o servicios que se dan a los clientes cumpliendo con sus necesidades, así como las expectativas". Con ello se confiere que la gestión de calidad estructura procesos en cuanto al cumplimiento de necesidades y expectativas es por eso que se generan bajo la empresa ejemplo ya que según (Abril Loaiza, Rodríguez Buendía., W. T. J. S., 2020) "Para el cumplimiento de los objetivos existen enfoques como: Enfoque basado en procesos, Ciclo PHVA, Metodología AMFE, a empresa fija la visión para poder ser reconocidos, pese a que no establece un tiempo, esta dice lo siguiente: Ser la compañía reconocida en el Outsourcing de procesos digitales a nivel nacional" En la dirección se comprende conceptos para la implementación de la gestión de calidad que según (Abril Loaiza, Rodríguez Buendía., W. T. J. S. 2020) "podemos decir que uno de los aspectos claves es el liderazgo que debe tener la dirección de la empresa para el manejo a los riesgos como lo establecido en el numeral 5.2 de la norma 31000 y 5.1 de la norma 9001. s. La segunda, habla sobre el enfoque de la alta dirección y su responsabilidad para establecer una política de calidad y sus objetivos, además promoviendo el enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos. La organización con anterioridad debe plantear una política que tenga presente el marco de referencia de la gestión del riesgo y unos objetivos estratégicos; y establezca acciones o tratamientos para tratar los riesgos identificados; la organización deberá comprender claramente los factores." Es importante la identificación y abordar los riesgos ya que confieren y establecen acciones para el mejoramiento y la evitación del mismo de acuerdo a cada una de las normas aplicables sea el caso correspondiente.</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestion de calidad, Norma ISO 9001. Gestión de riesgos, ISO 31000 DEL 2018, Enfoques.
CONCLUSIONES	Por último, la empresa modelo en la implementación del sistema de gestión de calidad bajo norma ISO 9001 según (Abril Loaiza, Rodríguez Buendía., W. T. J. S., 2020) "La organización por diferentes factores se ve afectada por división de los SGC, pues genera duplicidad en el manejo de los riesgos que posea la empresa en toda su ejecución. Debido a que, por un lado, el SGC no tiene una metodología establecida pero el SGR si la tiene haciendo toda una base con el manejo y tratamiento de los riesgos. El fin es alinear el sistema de Gestión de Calidad y Gestión de Riesgos de acuerdo con lo estipulado en la norma; de tal manera que los objetivos y la razón de ser que se persigue se lleve a cabo para no duplicar funciones en la compañía. En conclusión, es posible unir los dos sistemas en una primera fase, el sistema de gestión de riesgos en su norma ISO 31000 estableciendo así los procedimientos para el tratamiento de los riesgos de las empresas y en segunda medida, según la norma, se puede aplicar a todos los sistemas que tengan el tema de riesgo." Se toma la importancia en cuanto a los procesos de toma de decisiones en la implementación de los procesos internos identificando riesgos, mejorando los procesos en la gestión de calidad y se aborden los temas de riesgo apropiados para su debida aplicación bajo normatividad establecida.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Abril Loaiza, Rodríguez Buendía., W. T. J. S., 2020.

Tabla 29. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Apoyo administrativo para la implementación del S.G.C (sistema de gestión de calidad) en el área de talento humano del club deportivo Caterpillar Motor".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE PREGRADO N° 2.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar el resultado de la implementacion de los Sistemas de Gestion de Calidad en el departamento de Talento Humano.
IDEAS PRINCIPALES	Según el autor de la Tesis el apoyo administrativo para implementar el Sistema de gestión de Calidad en el área de Talento Humano del Club Deportivo Caterpillar Motor se deben identificar las siguientes ideas: (Chaves Caro, D. F., 2019) '1Dentro del organigrama del Club Deportivo Caterpillar Motor se encuentra que en las áreas de dirección y el área de Talento Humano no se tiene el suficiente personal que posea las competencias en administración deportiva y pueda fortalecer, tampoco se cuenta con un sistema integrado de calidad, ya que los procesos y procedimientos se tienen un denso y no es un formato adecuado para todos los empleados de la entidad. La Norma ISO 9001 2015 avala el SGC de SD Éibar los siguientes parámetros: Gestión de partidos de fútbol, Gestión estratégica, Atención a los grupos de interés, Captación de recursos, Gestión de los activos del Club, Orden de los eventos deportivos del primer equipo, Contratación de recursos y Gestión de los medios de comunicación. La renovación de la Norma de calidad es un objeto establecido en el Plan Estratégico para el excelencia y calidad para el reconocimiento. Los procesos de mejora han tenido motor las expectativas de los integrantes de la sociedad, de los interesados, del público en general, de los medios de comunicación, de los organismos oficiales y de los clientes, así como también los procesos internos de identificación de oportunidades de mejora. Por ello se hace indispensable el apoyo del área académica para la estructuración e implementación de un sistema de gestión de calidad para el área de talento humano y el Club. La implementación de nuevos procedimientos fortalece a los procesos los que se debe tener para la matrícula y entrega de uniformes, se debe tener más precisión de los procesos que el coordinador administrativo tiene que hacer para que se disminuyan los errores y malos manejos documentales que son importantes para nuestros registros."
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Norma iso 9001:2015, Sistemas de gestion de calidad.
CONCLUSIONES	Como conclusión Pte. la tesis el autor encuentra que: (Chaves Caro, D. F., 2019), " El proyecto desarrollado fortaleció al proceso de conocimientos de las tales como de talento humano en las tareas de matrícula pago de mensualidad y entrega de uniformes caminadas a SGC. Igualmente se logró brindar herramientas teórico-prácticas las cuales recopilaron información del trabajo en el campo y del protocolo de la empresa, permitiendo que la búsqueda de soluciones de los protocolos de los procedimientos que tuvieron como resultado. Los beneficios que trae la implementación de un SGC al club deportivo Caterpillar Motor son muy importantes ya que hace posible que los procesos productivos del servicio dado para las necesidades de los clientes, así como en los parámetros del club, permitiendo unir las demandas del cliente en el servicio de entrenamiento deportivo."

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Chaves Caro, D. F., 2019.

Tabla 30. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Parametrizar los procesos más importantes bajo el sistema de gestión de calidad en la empresa flores y frutas de Ubaté"

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE PREGRADO N° 3.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar el proceso efectuado para la implementacion de un Sistema de gestion de calidad en una empresa de Ubate.
IDEAS PRINCIPALES	Es importante según el autor parametrizar los procesos bajo el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa de flores y frutas de Ubaté porque:(Quiroga Castro, Y. J.,2018) "Con el desarrollo de la norma ISO 9001:2015, la empresa Flores y Frutas de Ubaté, se busca un desarrollo para generar un valor agregado a la calidad de su producto y la calidad de la atención y productos a sus clientes, con la estandarización y mejora continua de los procesos que ejecuta. El desarrollo de la pasantía se inicia con el diagnostico empresarial referencia a la calidad, y además se realiza un diagnostico a las dos áreas en donde se tiene por objetivo diseñar el sistema de gestión de calidad, del área administrativa y comercial, permitiendo que se pueda identificar claramente el DOFA. La implementación de normas de calidad es un verdadero reto para su gestión, ya que involucra un proceso de cambio en la del enfoque empresarial, en la manera de evaluar el mercado, en el compromiso con el SGC, la planificación y desarrollo del capital humano, la generación y fortalecimiento de alianzas con proveedores, en el manejo de la información, en la gestión hacia el cliente y en la formalización, mejora de los programas, estrategias y planes. La estructura se basa en una parte inicial en donde se clarifican los objetivos de la norma, las referencias normativas, con los términos y definiciones, también se ve un cambio significativo en los títulos de los numerales de la norma; tal lo muestra la siguiente información: "SGC" por "Contexto de la empresa", "Evaluación del Desempeño" y "Mejora". La Norma ISO 9001:2015 permite flexibilidad a la organización en cuanto a la forma que escoge para documentar su sistema de gestión de la calidad (SGC). Esto permite que cada organización desarrolle la mínima cantidad de documentación necesaria a fin de demostrar la planificación, operación y control eficaz de sus procesos, implementando una mejora continua en la efectividad del SGC. el sistema de gestión de la calidad se puede entender como las actividades coordinadas para dirigir y controles una organización en materia de calidad. En la primera etapa del desarrollo de la pasantía en la empresa Flores y Frutas de Ubaté se inició con la recolección de información referente a las áreas a para un SGC, además el área administrativa y comercial. Se dio paso al diagnóstico organizacional de las áreas, por ello, se usan dos instrumentos de diagnóstico interno y recolección de información que son la encuestas y la matriz PCI (perfil de capacidad interna). En la segunda etapa se propone la realización de una matriz DOFA, la matriz PCI, teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades resultantes en la capacidad directiva y en la capacidad de la organización, pero para obtener de las oportunidades y amenazas fue necesario desarrollar la matriz POAM, con la cual se evaluaron aspectos a nivel político, social, geográfico, económico, competitivo y tecnológico, del entorno directo de la empresa. En la etapa tres se determinaron las estrategias para la matriz DOFA se procede a estructurar el sistema de gestión de calidad para la empresa Flores y Frutas de Ubaté. Y en la etapa la numero cuatro se implementó el manual de procesos y procedimientos y el manual de funciones y responsabilidades. Norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de calidad, instrumento de diagnóstico, como matrices y manuales.
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestion de calidad, instrumentos de diagnostico, como matrices y manuales.
CONCLUSIONES	Se puede concluir que la implantación del SGC según el autor es: (Quiroga Castro, Y. J.,2018) " Para el aseguramiento de la calidad se diseña un SGC, dividiendo varios manuales para su próxima aplicación; esos manuales incluyen el manual de calidad, el manual de procesos y procedimiento y el manual de funciones y responsabilidades; orientando a la calidad para la satisfacción de los clientes y para lograr una mejora continua. El SGC debe tener un sólido bosquejo de documentación para cada proceso, para los procesos administrativos y comerciales, desde la planeación y proyección hasta la terminación del proceso; del SGC permitiendo realizar un seguimiento, evaluación y control a dichos procesos, garantizando su efectividad."

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Quiroga Castro, Y. J., 2018.

Tabla 31. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Diagnóstico para identificar criticidad en el sistema de gestión de calidad – cámara de comercio de Facatativá 2016 - 2017."

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE PREGRADO N° 4.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar el Sistema de gestion de calidad en la Camara de Comercio de Facatativa.
IDEAS PRINCIPALES	Segun la identificacion de la criticidad en el sistema de gestion de calidad el autor dice que: (Tipacoque Martinez. N, 2017). "En toda organización el Sistema de Gestión de Calidad comprende uno de los tantos requisitos mínimos para seguir en competencia dentro del mercado nacional e internacional; desde la parte operativa hasta el máximo órgano de control en sus procesos. Es decir, en el desarrollo y aplicación de altos estándares de calidad hacia un producto final o a la prestación de un servicio, logrando así un modelo sistémico en cada una de sus áreas funcionales y cumpliendo satisfactoriamente la necesidad del cliente. El presente trabajo comprende el estudio y la elaboración de un Diagnóstico propio, ya que en el Área de Promoción y Desarrollo no han determinado un análisis actual de la situación presentada en la ejecución de las actividades y/o programas dentro de un sistema de gestión de calidad y documental, bajo un seguimiento oportuno y detallado. : La Cámara de Comercio de Facatativá maneja un enfoque basado en procesos, mejorando el desempeño, la coordinación y la productividad de la organización, para beneficio de los usuarios. Una de las Areas que determina el trabajo en equipo y constituye el buen funcionamiento y aplicación de los formatos establecidos dentro de la organización es el SGC (Sistema de Gestión de Calidad), encargada de gestionar, ajustar, apoyar y aprobar todo tipo de Formatos según estudios previos, con el Fin de facilitarles a los colaboradores un mayor desempeño laboral y personal. Todo funciona Sistémicamente, desde los procesos micro hasta los macros o mega procesos funcionales en una organización, con el fin de conocer su mayor impacto en el entorno Interno y Externo. Se recomienda En lo posible Minimizar la cantidad de Formatos establecidos en los diferentes programas del Área, es decir mirar la posibilidad de manejar un mismo formato para varias actividades siendo el caso también es de gran importancia realizar una validación final en las Carpetas y Az del año 2016 para dar continuidad con el proceso de almacenamiento de información y archivo documental. En este proceso se tiene en cuenta las tablas de retención aplicables a la unidad documental y el procedimiento en las dos areas de Entrega como producto final."
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestion de calidad.
CONCLUSIONES	Por ello es claro tener presente que: (Tipacoque Martinez. N, 2017). "La aplicación de modelos sistémicos nos permiten obtener una mayor confiabilidad de la información hacia un proceso de comparación entre dos situaciones: La presente, es lo que se obtiene al momento de realizar una indagación efectiva y una segunda situación ya definida como base y/o modelo a seguir. Es decir una relación sistémica entre 3 tiempos: El pasado, presente y futuro, logrando así, una experiencia de campo ideal, tomar decisiones acertadas y contribuyendo al cumplimiento de la Mision y Visión dentro de la organización. La implementacion de un buen Diagnostico Organizacional determina cuales son los sintomas que presenta la organización en el estudio de las diferentes áreas y como se puede atacar para minimizar el riesgo presentado, asi mismo una de las herramientas guia de mayor impacto de control interno es la Matriz de Riesgo, que fundamenta y unifica por procesos el tipo de riesgo que presenta cada colaborador cumpliendo sus funciones."

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Tipacoque Martínez. N, 2017.

Tabla 32. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Diseño de un sistema de la calidad en el marco de la norma ISO 9000:2000 en una empresa de servicios aeroportuarios".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE PREGRADO N° 5.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar los enfoques y pasos a realizar para la implementacion de los sistemas de gestion de calidad en una empresa de servicios.
IDEAS PRINCIPALES	<p>La identificación de los enfoques y pasos para la implementación de los sistemas de gestión de calidad en una empresa de servicios es importante debido a que: (Garzon Ramirez, J.A., 2002). En la presente tesis se está haciendo una investigación a una empresa servicios aérea la cual esta ubicada en el nuevo terminal de carga del aeropuerto El Dorado de Bogotá D.C. En esta empresa no hay un sistema de gestión de calidad con en estándares altos pese a las regulaciones de organismos que ya existen, Es por esto que por parte de dos areas gerenciales se sacó el material documental para poder realizar el proyecto. Este sistema debe incluirse en todas las areas de la empresa. Ya que están desempeñan actividades como identificación de los productos, realización de marketing, se inspecciona los productos, control de los procesos, formación del personal entre otros. Se hace este diseño con tres enfoques principales el primero es un enfoque global el cual se encarga de mejorar el liderazgo por medio de la dirección, del sistema que se vaya a implantar y la participación de los colaboradores, y mediante la mejora continua se cubre mejor las satisfacciones del cliente. El segundo enfoque es el informe practico, ya que este sistema lo puede hacer cualquier empresa de cualquier tamaño, a través de identificar los documentos necesario y cuantificar los defectos por medio de metodologias de calidad, por otro lado, se analizan por medio de matrices las debilidades y por último tomar acción y decidir la mejor solución de estas. Y por último es un enfoque táctico el cual tiene como finalidad obtener la certificación del SC como una estrategia táctica de la compañía, donde tiene una duración de uno a dos años. Para mejorar el sistema, este tiene que ser adecuado para estar en constante relación con la satisfacción del cliente. Para el seguimiento se recomienda seguir el modelo EFQM ya que este esta orientado hacia las necesidades de la empresa, de igual manera, ratifican la importancia de las responsabilidades que tiene la alta dirección la cual debe usar un enfoque por objetivos. Para la gestión de los recursos se sugiere lo siguiente: para los productos y/o servicios hacer diagramas de flujo, igualmente usar la gestión del conocimiento, hacer una mejora continua con el ciclo Deming, grafica de pareo, listas de chequeo y demás para tener una medición y un análisis. Ya que estos le ayudan a la empresa a garantizarle cual es la percepción que tienen los clientes con el servicio que se esta ofreciendo. Tambien hicieron indicadores de gestion para tener una estimación de tiempo y medir por ejemplo las cargas en el trabajo, las entradas y salidas, la productividad, la satisfacción del cliente. La calidad entre otros. Se una la metodología Balanced Scorecard la cual permite tener un mejor monitoreo y administración en las medidas de desempeño como elementos estratégicos. De igual modo, es una estructura coherente con indicadores al logro y el desempeño direccionados a los objetivos de la empresa. En cuato a la norma ISO 9000:2000 la consideran como estrategia gerencial ya que mejora los procesos y los optimiza, su orientación es hacia las relaciones con los clientes, y tiene un mejoramiento continuo para las empresas.</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de Gestion de Calidad, Enfoques de un sistema de gestion, metodologias para la implementacion, Balanced Scorecard.
CONCLUSIONES	Segun el autor se puede llegar a concluir que: (Garzon Ramirez, J.A., 2002). Esta tesis de estudio diagnostica a la empresa aérea ya que en ella no se cuenta con un sistema de gestión de calidad como lo dice y lo planeta la norma ISO para que haya un mejor orden sistemático de las estrategias alineadas ordenadas y organizadas, todos los entes de la empresa direccionados hacia una mejor calidad. Sin embargo, los autores no quieren dar a entender que los procesos hechos por la empresa estén mal, pero ayudaron a mejorar los procesos de medición, verificación y análisis para cumplir con lo que establece la norma ISO 9001:2000. La metodología que se aplico fue basada en los procesos y las necesidades de la empresa y esto lo llevan a ser aplicables y con gran alcance. Pero su éxito depende mucho de quienes estén a cargo de su diseño y de los colaboradores que son quienes tienen que llevarlo a cabo en las operaciones reales de la empresa. "

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Garzón Ramírez, J.A., 2002.

Tabla 33. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "La gestión documental en el sector de pymes en el municipio de Mosquera".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE PREGRADO N° 6.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar el concepto de gestion documental y los SGC enfocado en las empresas pymes de mosquera
IDEAS PRINCIPALES	<p>La identificación del concepto de gestión documental y los SGC en el sector de Pymes en el municipio de Mosquera es importante según el autor debido a que:(Castillo, A. , 2015). Se evidencia que las empresas en el sector de estudio no tienen un programa de gestión documental direccionado hacia sus necesidades básicas y sus propósitos. Es por esto que se pretende saber cuáles son las necesidades y oportunidades identificando las fallas en las empresas pymes, sin embargo, los autores dicen que por el tamaño de la empresa no cuentan con los recursos económicos para implantar un sistema. Es por esto por lo que en esta tesis se va a diseñar una gestión documental con los requerimientos necesarios para poder organizar, y automatizar el sistema de archivo además es para que cada proceso interno genere valor y toda este direccionada hacia un objetivo en común. Esta gestión ayuda a aumentar la seguridad del manejo que se les da a los documentos desde los puestos de trabajo, el cual permite que se de de una auditoria y seguimiento a la documentación, también controlar tramites y se mas agiles con ellos, como también identifica las fallas existentes en los procesos. La gestión documental es la dirección, oralización, promoción, control, y dirección las cuales involucran un mantenimiento que ayudan a mejorar su orden y adecuaciones basándose en las políticas que establece la empresa. Los objetivos de las empresas es siempre mejorar su nivel competitivo y ser mas rentables, es por esto que buscan las maneras de crear formatos basados en estándares de calidad que eliminen el uso del papel, garantizar el intercambio de información. Algunos de los modelos que existen son los siguientes: Management y sus fases, La Gestión de documentos, Modelo de Gestión Documental Colombiano, entre otros, pero esta gestión de la calidad hace parte todas las partes de interés de la empresa como los clientes internos y externos proveedores, ya que el fin primordial es la satisfacción del cliente. Esto mejora varios aspectos como la calidad no dependerá de constantes inspecciones, no existirán barreras entre servicios, se mejorarán los productos y servicios, y serán medibles. Cuando se implanta un sistema de gestión de calidad con los procedimientos y políticas establecidas con base a la mejora continua, las empresas se ven recompensadas cuando se certifican y alcanzan varios estándares de madurez en el mercado. Identifica las normas que tienen requisitos, auditorias, metodologías conceptos que existen para ayudar al diseño de un SGC las cuales también son aplicables para las empresas pymes. La gestión documental juega un papel importante ya que soporta los sistemas de calidad, "Para la elaboración del análisis sobre la Gestión Documental frente a los procesos de gestión de la calidad y la gestión del conocimiento se desarrollaron las siguientes fases: Análisis de encuestas. Categoría archivo, categoría Gestión Documental, categoría gestión de la calidad y gestión del conocimiento y sector económico, Análisis de las entrevistas: para el desarrollo de este trabajo de investigación, se realizó una entrevista a 5 Pymes, en las cuales se desarrollaron las siguientes así: Categoría archivo, Categoría Gestión Documental, Categoría gestión de la calidad y Categoría gestión del conocimiento y sector económico."</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Gestion documental, sistemas de gestion de calidad, Gestion de la informacion.
CONCLUSIONES	Se logra identificar que segun el autor: (Castillo, A. , 2015),El análisis documental que están haciendo en este trabajo de tesis es con el fin de hacer una investigación técnica y unir un conjunto de operaciones intelectuales que describen unificadamente los documentos para que se puedan recuperar de una manera mas ágil, en este trabajo se resalta la gestión de la información como punto primordial para las empresas para manejar bien sus recursos materiales, tecnológicos y humanos. En cuanto al sector estudiado, las empresas pequeñas y medianas no contaban con conocimientos previos de los sistemas de gestión de la calidad ya que este hecho para estas empresas no les es importante, sin embargo, creen que en futuro pueden hacer una implementación de los sistemas de calidad.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Castillo, A., 2015.

Tabla 34. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC ISO 9001 versión 2015 para la empresa industrias y servicios Serthek S.A.S. de Cota-Cundinamarca"

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE PREGRADO N° 7.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar el uso de los SGC en las empresas pymes y sus aportes a las empresas.
IDEAS PRINCIPALES	La identificación del uso de los Sistemas de Gestión de Calidad y las herramientas de calidad tienen diferentes utilidades y beneficios según el autor debido a que: (Burbano Ordoñez, L., & López Calderón, M. A, 2018), Se implementan practicas en las empresas con el fin de crecer en el mercado, hacer mejores negocios y que permitan satisfacer las necesidades de los consumidores, es por esto que en esta tesis se realizara un diseño de SGC en donde la empresa busca de gran manera una disminución de los costos y un aumento de la eficiencia en cuanto a los servicios con busca de una fidelización de sus clientes, Los autores hicieron un análisis y se dieron cuenta que existe una carencia de enfoque basado en procesos, es por esta razón que se debe crear un sistema de gestión de calidad para que se identifiquen las falencias que tiene la empresa y las pueda convertir en ventajas competitivas para esta. Normalmente las empresas que no cuentan con un sistema que se pueda controlar desaparecen del mercado. Es por esto que un SGC llevan un conjunto de elementos coordinados para la mejora de los productos y servicios ósea que mejora, controla y planea la dirección de la empresa en base a las necesidades de los clientes y la satisfacción de los mismos. Al implementar estas herramientas se vio un mejoramiento en la empresa de estudio que paso de tener un 5% en el diagnostico organización a un 100%, además cumple con la documentación establecida y los requisitos actualizados. De igual manera el liderazgo se vio influenciado de manera positiva ya que ahora cuenta con un alto compromiso con respecto a la gestión para así lograr la calidad total. Se fortaleció asimismo en cuanto al enfoque al cliente se definieron los roles la autoridad y las responsabilidades. Le permitio a la empresa usar herramientas en su actividad comercial para alcanzar una mejora en los productos y servicios bajo lo establecido por el mercado, también esto ayuda eliminar y optimizar los errores y así poder acreditarse o certificarse en alta calidad.
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Gestion de calidad, sistemas de gestion de calidad, gestion documental, gestion de la informacion.
CONCLUSIONES	Despues del amplio aporte del autor se puede concluir que: (Burbano Ordoñez, L., & López Calderón, M. A, 2018), Los resultados que se obtuvieron de la implementación de un nuevo diseño de sistemas de gestión de la calidad en la empresa de estudio, ayudo a mejorarla construcción del conocimiento y fortalecimiento de los procesos que le ayudan a mejorar los productos que se ofrecen con la calidad orientados hacia la satisfacción de los clientes, y cuando se implementan estos sistemas les brinda más seguridad y confianza a los mismos.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Burbano Ordoñez, L., & López Calderón, M. A, 2018.

Tabla 35. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. conforme a la NORMA ISO 9001:2008"

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE PREGRADO N° 8.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar cuales son las herramientas del sistema de gestion de calidad con sus definiciones e impactos dentro de la empresa.
IDEAS PRINCIPALES	La implementación del SGC brinda a las empresas los siguientes factores: (Arias Peña, J. A., 2012), Teniendo el cuenta que en el mercado actual existe un alto nivel de competitividad, las empresas deben buscar algunas herramientas metodologías y procesos de mejora que hagan una diferencia con las demás empresas, generando así un valor agregado a los productos y servicios que se oferten, es por eso que es necesario que se implemente un sistema de gestión de calidad basado en los intereses y las políticas de la compañía, aquel sistema se conformara bajo la Norma ISO 9001:2008 para lograr que la empresa preste servicios de la calidad implementando un SGC que este conforme al estándar del mercado y así mejorar su estructura para que sus procesos sean eficaces y la empresa sea competitiva con una organización eficiente esto ayudara a que la empresa este dirigida hacia el cliente y satisfaga sus necesidades, y por ultimo la empresa mejorara y orientara hacia sus objetivos y metas. En la gestion de calidad total En 1951 , Armand Feigenbaum publica "Total Quality Control", TQC. En 1954 el JUSE invita a Joseph M. Juran para realizar conferencias y charlas respecto del Rol de la Gerencia en la Promoción de las Actividades de Control de Calidad. Esta visita marca el salto de Japón en los primeros pasos hacia la Calidad Total, se introducen aspectos como la definición de las políticas de calidad y la planificación de la calidad. En 1957, Kaoru Ishikawa publica un libro que resalta la importancia de la Administración y las Políticas Operacionales, base de lo que se conoce hoy como "Control de Calidad en Toda la Compañía". Al mismo tiempo Ishikawa pregona la difusión en el Japón de los Círculos de Calidad. Durante los años sesenta Shigueo Shingo desarrolla Poka Yoke y los sistemas de inspección en la fuente y para 1977 plantea formalmente el Cero Control de Calidad como una estrategia para conseguir el "Cero Defecto", ZD. En 1972, Yoji Akao y colaboradores desarrollan el DFC, Despliegue de la función de calidad, en el astillero de la Mitsubishi en Kobe, profundizando y centrando los conceptos del Hoshin Kanri. En 1986, Bill Smith científico e ingeniero de Motorola, introduce el concepto de Seis Sigmas para estandarizar la forma en que los defectos son detectados. En 1987 la Organización Internacional para la Normalización ISO publica la primera versión de la Norma ISO 9000. En 1987 se crea el Premio Nacional a la Calidad de Estados Unidos de América llamado "Malcolm Baldrige". □ Gestión de Calidad: El enfoque gerencial de una organización, centrado en la calidad, basado en la participación de todos sus miembros y buscando el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente, y los beneficios para los miembros de la organización y para la sociedad. Un sistema de gestión de calidad, es la forma como su organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que usted emplea para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de sus clientes y tienen como eje central el mejoramiento continuo. Este Sistema de Gestión de Calidad puede evaluarse y conllevar a la certificación o registro por parte de un organismo reconocido. "
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Herramientas de calidad, sistemas de gestion de calidad.
CONCLUSIONES	La herramientas de calidad son sistemas de gestion eficaces segun el autor debido a que:(Arias Peña, J. A., 2012), "Cuando se implementa un SGC en las empresas se genera una ventaja competitiva, ya que este es un generador de innovación en las empresas y también se pueden certificar generan confianza y seguridad, orientando la organización hacia sus objetivos y metas, y del igual manera hacia el cliente para poder alcanzar y satisfacer sus expectativas, pero esta implementación no genera resultados inmediatos, no resolverán los problemas si no se hace el adecuado estudio de los métodos y las metodologías que ayuden a optimizar los recursos y mejorar el producto o servicio prestado. Los objetivos de la calidad permiten que la organización sea efectiva y si se tiene un constante seguimiento se pueden tomar mejores decisiones en frente de los problemas o las oportunidades.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Arias Peña, J. A., 2012.

Tabla 36. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "Modelo de gestión documental para las pequeñas pymes del municipio de Soacha, con énfasis en certificación NTC 6001."

FICHA BIBLIOGRÁFICA TESIS DE PREGRADO N° 9.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar la situación en Colombia de las empresas pymes y como el sistema de gestion de calidad y documental aportan para su crecimiento.
IDEAS PRINCIPALES	Existe una inadecuada administracion de los documentos debido a que segun el autor: (Rodríguez Benavides, D. M., 2015), " En todas las organizaciones la producción documental es adecuada para que se puedan evidenciar las necesidades y por lo tanto controlarlas y apropiarlas. Esas necesidades son por las políticas que no están y según la norma son obligatorias, igualmente no contar con el personal que tenga los conocimientos y el no tener un archivo eficiente, al igual que la influencia de los recursos, la gestión documental es un facto importante para las empresas pymes, este mejoramiento ayudara a el crecimiento y desarrollo de las actividades y aportara a un mejor manejo de los archivos con esto se tendrá un mejoramiento continuo con la implementación de las normas es posible su certificación, existe la norma NTC 6001 la cual ayuda a utilizar las técnicas estandarizadas en los procesos. Este trabajo de tesis tiene el objetivo de identificar la importancia de general un modelo de gestión documental en las empresas pequeñas de Soacha. Sugiriendo que las empresas pymes inicien sus procesos de mejora para la certificación de la norma, la ayuda a eliminar los obstáculos y cambios estructurales es uno de los factores relevantes que sirven de motivación para garantizar el desarrollo de la empresa, en Colombia las empresas pequeñas y medianas son las que aportan una gran cantidad de empleo en el país. La UNESCO declara que: "Un sistema completo de gestión de documentos se ocupa de todo lo que sucede con un documento a lo largo de su "ciclo vital", es decir, desde su "nacimiento", a través de su "vida productiva" como medio de ejecutar las funciones de la organización, hasta su "muerte" o destrucción.". Es por esta razón que la empresa debe tener un factor diferenciador en la supervivencia de la empresa para que genere una alternativa que ayude a la competitividad en el mercado que se desarrolla. Lo que las empresas buscan es satisfacer al cliente, optimizar los recursos, remendar los errores existentes, y aumentar las utilidades. Y así establecer una mejora continua en la actividad y los procesos de las empresas. La norma dicha tiene algunos requisitos para generar un SGC en la empresa sin importar su tamaño, las empresas que la adoptan generan un fortalecimiento en su competitividad, se toma en cuenta las necesidades del cliente y la mejora continua. Y que la empresa sea innovadora y sostenible.
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistema de gestion documental, gestion de calidad
CONCLUSIONES	El autor enlatace que los procesos se encuentran interrelaciones debido a que: (Rodríguez Benavides, D. M., 2015), Después de realizar la tesis los autores quieren resaltar que los procesos que se relacionan son la gestión de la innovación de la información y la calidad y sirven para manejar eficientemente los registros y transmisión de la información, para que los empleados puedan generar las habilidades y sean mas eficientes. El objetico de la investigación muestra que las empresas pequeñas y medianas que aplican esta norma y estos sistemas mejoran sus actividades sus técnicas y optimizan sus recursos, y le ayuda a la dirección a tomar mejor sus decisiones. Teniendo en cuenta que en país las empresas pymes forman una gran parte en su PIB es indispensable que las mismas soporten y se mantengan posicionadas en el mercado. Mejorar sus documentos ayudan a mejorar sus tramites y mejora que los lideres tengan el conocimiento actual de la situación de la empresa y puedan organizar mejor sus operaciones con un mejoramiento continuo fortaleciendo la motivación de los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Rodríguez Benavides, D. M., 2015.

Tabla 37. Ficha bibliográfica de Tesis de Pregrado "diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa."

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE PREGRADO N° 10.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar el impacto de los SGC.
IDEAS PRINCIPALES	Existen diferentes retos que deben enfrentar las Empresas según el autor debido a que (Mendez Gomez, Avella Acuña, J. D. N., 2009) En el presente las empresas tiene que estar a la vanguardia de los cambios que se presentan por la globalización y tienen que mejorar los sistemas que usan para ser más competitivos, así que es por esto que es importante que usen sistemas de gestión de calidad con un enfoque hacia el cliente y sus necesidades es por esto que en el presente trabajo de tesis se hace un SGC con base a la Norma ISO 9000, como se pueden enfrentar dichos retos. Hablar del SGC se refiere a como a las empresas asocian la empresa con la calidad. En términos generales, se basa de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos empleados. Así, cualitativamente la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad supone los siguientes beneficios: Beneficios de imagen: Favoreciendo la comercialización de los productos o servicios, siendo igualmente, un factor estratégico para la distribución, Beneficios en la gestión de la Organización: Al documentar y controlar todos los procesos de gestión en Dicomtelsa, aumentando la comunicación entre los diferentes departamentos o areas y, aumentando la eficacia y la productividad. Aumento de beneficios económicos: Conseguido a través de la plena satisfacción de los clientes, por la reducción de los costos por no conformidades y por la posibilidad de ampliarse en el mercado, Eliminación de errores: Al normalizar los procesos y estar bajo control y al examinar todas las Causas de no conformidad y las reclamaciones de los clientes. La norma ISO 9000, versión 2008, es una herramienta útil para adelantar procesos de implementación de un sistema de gestión de la calidad, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de los clientes. A partir de la actualización 2000, la serie de norma ISO 9000 consta de. ISO 9001, que establece los requisitos poror cumplir y es la única norma de certificación. La norma ISO 9001:2008 La cual es un proceso que ayuda a las empresas a saber cual es la demanda que tiene los productos o servicios que ofrece para asi implementar un plan de ventas. y operación de la empresa. Fue incursionada una nueva perspectiva para el negocio bajo un sistema de indicadores de gestión y un mapa de procesos que le permite a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una verdadera planeación de mejoras y una estrategia más sencilla para que se logren en menos tiempo.
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestion de calidad, Norma ISO 9000.
CONCLUSIONES	Luego del analisis del autor se llega a concluir que: (Méndez Gómez, Avella Acuña, J. D. N., 2009), "La documentación diseñada para el sistema de gestión de la calidad cubre el 100% de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 e incluye el manual de calidad. Así mismo se diseñaron manuales adicionales como lo son el manual de procedimientos y el manual de funciones, que permiten establecer formalmente la manera en que se relacionan, ejecutan y miden los procesos en Dicomtelsa, orientadas a la satisfacción del cliente."

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Méndez Gómez, Avella Acuña, J. D. N., 2009.

12.4. Tablas de fichas bibliográficas de Tesis de Especialización.

Tabla 38. Ficha bibliográfica de Tesis de Especialización "Rediseño de un modelo de sistema de gestión integral de calidad para la firma constructora y de ingeniería Ingesandia S.A.S".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE ESPECIALIZACION N° 1.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar las herramientas de calidad para hacer un sistema de gestion de calidad en la firma constructora
IDEAS PRINCIPALES	<p>La identificación de las herramientas de calidad en la firma constructora es importante debido a que: (Giraldo Rincón, Meza González, Rociasco Méndez., A. R. D. L. C. A., 2016), "En el presente trabajo se evidencia que la dirección de la empresa está preocupada por los problemas que está enfrentando la empresa aquellos son operacionales y administrativos, es por esto que no se está desarrollando de manera eficiente y efectiva aquellas operaciones, estos problemas son por: fallas en la planeación y los procesos, no existen lineamientos para ejecutar los proyectos, no existen políticas y no están bajo los estándares de calidad, existen varias quejas de los clientes por retrasos en las entregas. La implementación de un sistema de gestión bajo un enfoque por procesos permitirá a la organización tener conocimiento de los procesos que debe realizar para la adecuada ejecución de los proyectos que le fueron asignados. Adicional, se tendrá claridad de los proveedores, clientes, recursos, requerimientos de los proyectos (legales, implícitos y explícitos) y demás factores claves de éxito que permitirá lograr la satisfacción de las diferentes partes interesadas de cada proyecto. en la gerencia total de la calidad se tocan diferentes aspectos a considerar, para una buena implementación, a saber (Gestión Integral de la Calidad – Implantación, Control y Certificación, como: Mejora Continua, el cliente, la competencia, Toma de decisiones basada en hechos, La participación con los proveedores. Cuando se implementa la metodología y el modelo TQM, esta le permite el mejoramiento continuo la cual sirve bajo algunas herramientas como KAIZEN, AMEF, los padres de la calidad, las herramientas básicas la calidad total, son indispensables para un SGC. Siendo estas herramientas como cualitativas para generar un análisis de todos los procesos que hacen parte de la organización. una herramienta propuesta para el seguimiento fue El tablero de mando, en el cual se hace referencia a los indicadores, se realiza con el fin de poder visualizar como se va a dar cumplimiento a esas plataforma estratégica, es decir, como vamos a medir el cumplimiento de la visión, los objetivos estratégicos y los objetivos operacionales o de calidad, garantizando que a través de su implementación, la organización pueda hacer un monitoreo permanente de la evolución de la implementación del sistema de gestión y de sus procesos."</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Planeación estratégica, TQM, herramientas de calidad: Kaizen, AME, 7 herramientas de calidad.
CONCLUSIONES	La certificación de las normas internacionales son importante debido a que: (Giraldo Rincón, Meza González, Rociasco Méndez., A. R. D. L. C. A., 2016), Cuando se implementa un SGC le ayuda a la empresa a alcanzar una certificación, esto genera confiabilidad y un alto nivel de competencia, ya que genera un ventaja competitiva con aquellas empresas que no cuentan con una certificación y es posible que este en el punto de enfoque de aquellas empresas que están reclutando organizaciones para formar nuevas alianzas y negocios que fortalezcan el desarrollo de la empresa.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Giraldo Rincón, Meza González, Rociasco Méndez., A. R. D. L. C. A., 2016.

Tabla 39. Ficha bibliográfica de Tesis de Especialización "Diseño del sistema integrado de gestión de la calidad para la empresa productos Fruti-dulces S.A".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE ESPECIALIZACION N° 2.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar las herramientas para generar un sistema integrado de calidad en la empresa de productos fruti dulces S.A.
IDEAS PRINCIPALES	El autor trata temas del diseño del CGG en productos fruti-dulces para la satisfacción de necesidades, por ello: (Caicedo Mendieta, D.Y., 2017), En el estudio de la presente tesis se hace una implementación de un sistema integrado de gestión a una empresa productora de dulces, se toma la información de el plan de ventas de la empresa del año anterior, se hace un diagnostico estratégico donde se hace un análisis del entorno interno y externo con matrices como la DOFA y en perfil competitivo, este diagnostico le permite a la empresa saber sus fortalezas y sus debilidades para que se diseñe un sistema ideal. Para esto usa matrices como Matriz de Perfil Competitivo, Matriz de Evaluación de Factores Interno MEF1, Matriz de Evaluación de Factores Externos MEFE, Matriz Interna- Matriz Externa, Matriz DOFA. En cuanto a los análisis se usan matrices como Análisis Pestel y listas de chequeo, se sugiere que se base este SIGC bajo la norma ISO 9001:2015 ya que esta ayuda a guiar a la empresa hacia sus objetivos misiones y visiones que ayudan a ver cuales son las necesidades del cliente para saber ver cual es el servicio y los productos que se necesitan se utilizo el modelo KANO, Por otro lado para saber cuáles son las características del producto que desea el consumidor se hace necesario el uso de la Matriz QFD. En cuanto al modelo de negocio se usa el modelo de negocio CANVAS, se hace una identificación de los procesos estratégicos de los procesos misionales, procesos de apoyo, en cuanto a su documentación existen los instructivos, los registros, los manuales programas y procedimiento bajo los parámetros de la norma ISO, también se usaron herramientas de medición y control como indicadores que ayudaron a saber cual es la eficiencia y desempeño del sistema, con esta implementación se harán mejoras en el proceso y su eficiencia para ser mas competentes en el mercado. Se sugiere que la dirección haga una revisión periódica para ver las amenazas las fortalezas y las debilidades para identificar los resultados y hacer planes de acción.
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Diagnostico estrategico, sistema integrado de gestion de calidad.
CONCLUSIONES	Segun el autor se puede llegar a decir que se deben tener buenas practicas de manufactura debido a que: (Caicedo Mendieta, D.Y., 2017), En la implementación del diseño de un SIGC con las practicas de la norma ISO 9001:2015, se esperan mejoras en la empresa como la determinación de los riesgos e identificar las oportunidades. Se diagnostico la empresa donde se sacaron conclusiones como: "concluyendo que la empresa tiene implementado tan solo 23% de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, y un cumplimiento favorable del 85% en los lineamientos del decreto 3075/97 BPM con oportunidad de mejora en algunos hallazgos encontrados; lo que representa una oportunidad para la implementación del SIGC, con el fin de que la empresa se consolide en el sector de alimentos con altos estándares de calidad e inocuidad."

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Caicedo Mendieta, D.Y., 2017.

Tabla 40. Ficha bibliográfica de Tesis de Especialización "Rediseño del sistema de gestión de la calidad a través de metodologías de mejora de procesos para incrementar la productividad en una empresa metalmeccánica de Bogotá."

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE ESPECIALIZACION N° 3.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar las herramientas para hacer un sistema de gestion de calidad bajo la norma iso 9001:2015 con un diagnostico estrategico.
IDEAS PRINCIPALES	Los rediseños del SGC son de gran importancia para incrementar la productividad segun el autor debido a que: (Millán Mora, Lache Bermúdez, J.P.A., 2018), La presente tesis es para disminuir los índices de producto no conforme (PNC) el producto que se entrega a los clientes para mejorar y por medio de PQRS (Peticiones, quejas y reclamos), con el fin de incrementar la mejora en la satisfacción de servicios desde la fabricación y por lo tanto ser mas rentables. Par esto se tiene en cuenta todos los factores que afecten interna y externamente la empresa, con un sistema orientado al cliente y a la compañía. Se describe las situaciones del entorno de la compañía por medio de matriz MEFE y análisis de factores internos MEFI el que describe la situación actual en cuanto al entorno interno, también se hace uso de la matriz MIME la cual identifica un análisis de perfil competitivo para establecer su posición, se analizan los factores, económicos, tecnológicos, sociales y políticos con la matriz PESTEL, también se identifica la influencia que tienen la competencias en relación con la calificación y las fuerzas las oportunidades y amenazas a través del análisis del diamante de Porter y con la dofa de destacaron las amenaza y demás características con las que cuenta la empresa, En cuanto al resultado se evidencio que en total la empresa cumplía con un 53% en cuanto a la norma ISO 9001-2015. Con las siguientes herramientas se desea hacer un SG rediseñado para cumplir con los objetivos y las metas de la empresa Matriz de indicadores, Evaluación de proveedores, Evaluación de desempeño, Encuesta de satisfacción del cliente, Matriz de comunicación. De acerdo al autodiagnostico de la norma NTC ISO 9001:2015 el equipo investigador propuso nueva documentacion como lo son: Matriz de identificacion de riesgos por proceso, nuevos formatos para la realizacion de las caracterizaciones de los procesos, documentacion referente al plan estrategico de la organizacion como el mapa estrategico y el analisis dofa entre otros. Se propuso un nuevo cuadro de mando integral que permite visualizar y realizar un seguimiento adecuado al deempeño de todos los procesos. Por ultimo se realizó una propuesta de nuevos formatos para realizar el seguimiento en proceso de todas las acividdes en la fabricacion de estructuras metalicas livianas y pesadas."
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Diagnostico estrategico, herramientas, matrices.
CONCLUSIONES	Las herramientas permiten dar un diagnostico a traves de varias matrices segun el autor debido a que:(Millán Mora, Lache Bermúdez, J.P.A., 2018), "Se propone realizar el diagnostico con las herramientas de diagnostico aprendidas durante el curso y aplicadas para el presente proyecto de investigación (MEFE, MEFI, MIME, PESTEL, PORTER, Matriz de perfil competitivo).A través de la matriz de Stakeholders se identificaron las partes interesadas cuyos requerimientos son necesarios para el diseño del sistema de gestión de la calidad de la organización. A través del análisis de la propuesta del listado maestro de documento se establecio la información documentada que permita el buen desempeño de los procesos mediante su soporte en la misma. "

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Millán Mora, Lache Bermúdez, J.P.A., 2018.

Tabla 41. Ficha bibliográfica de Tesis de Especialización "Diseño del sistema de gestión de calidad para inversiones Alcabama S.A. enfocada al proyecto de vivienda hacienda la Quinta II".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE ESPECIALIZACION N° 4.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar cuales son las herramientas y matrices para hacer los sistemas de gestion de calidad en el servicio postventa para nuevas inversiones de viviendas
IDEAS PRINCIPALES	El autor trata temas importantes como la fidelizacion de los clientes por ello se debe tener en cuenta que: (Cortes Romero, Rodríguez Huérfano, A.E.J.C, 2017), "El servicio postventa de locativas del sector de la construcción es uno de los puntos de inflexión más importantes y hace parte activa de las estrategias de fidelización de los clientes. La constructora cuenta con un departamento de postventas bajo la dirección y control de un grupo profesional con experiencia en el sector, que se encarga de solucionar las postventas ocasionadas por locativas, es decir, todas aquellas reparaciones, mantenimientos, restitución o mejoramientos que conforme al manual del propietario y al reglamentó de propiedad horizontal son responsabilidad de la constructora ejecutar una vez sea entregado el inmueble al propietario. Finalmente, el modelo de gestión de calidad incluido en esta propuesta puede implementarse en el desarrollo de futuros proyectos de vivienda VIS y No VIS, y se pretende disminuir los costos asociados a la no calidad. Posterior a la identificación de las herramientas base para el desarrollo del proyecto propuesto en el presente trabajo, seguidamente se desarrolla el diagnóstico del modelo actual de calidad empleado por Inversiones Alcabama S.A., por medio del empleo de metodologías y herramientas de planeación y calidad, analisis pestel, Matriz de evaluación de factores externos - MEFE, Matriz de evaluación de factores internos - MEFI, Matriz de evaluación de factores internos y externos - MIME, analisis porter, matriz de perfil competitivo, analisis DOFA, matriz BCG, matriz de stakeholders, funcion de la calidad QFD, analisis de herramientas de diagnostico, La formulación del sistema de calidad, permitió estructurar un modelo documental que incluyo aspectos básicos de servicio al cliente, un ejemplo es la encuesta de satisfacción, la cual brinda a la organización alternativas de seguimiento y medición con el fin de determinar la capacidad del sistema para alcanzar los resultados planificados."
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Matrices, sistemas de gestion de calidad, herramientas.
CONCLUSIONES	Se concluye despues de la investigacion que: (Cortes Romero, Rodríguez Huérfano, A.E.J.C, 2017), El en presente trabajo propuesto se identifico un sistema de gestión de calidad para un proyecto de una nueva construcción en una empresa de proyectos, este trabajo le ayudo a la empresa a guiarse en cuanto a la calidad ya que ayuda al seguimiento, los procedimientos y la estandarización de los procesos para que mejoren sus proyectos y sus objetivos, para así con este sistema se puedan hacer mas y mejores inversiones en la empresa. Donde como resultado se sugiere un seguimiento de los modelos en cuanto a su mejora continua como la metodología Lean Six Sigma.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Cortes Romero, Rodríguez Huérfano, A.E.J.C, 2017.

Tabla 42. Ficha bibliográfica de Tesis de Especialización "Propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa esmeraldas santa rosa s.a. con base en la norma NTC - ISO 9001:2015".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE ESPECIALIZACION N° 5.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar la situación actual de la empresa en cuanto a SGC para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.
IDEAS PRINCIPALES	Las garantías de calidad son un tema importante en las empresas según el autor por ello se debe tener presente que: (Acosta Pérez, Hernández Martínez, Sogamoso Jiménez, A.R.C.L.C., 2017). "Las empresas del sector buscan generar confianza y credibilidad en sus clientes, que en su mayoría comercializan el producto en el exterior, donde se exigen garantías de la calidad del mismo, por tanto, es necesario que la empresa Esmeraldas Santa Rosa S.A. diseñe un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, que le permita aumentar la satisfacción de sus clientes y como tal fidelizarlos, para avanzar hacia el liderazgo del mercado productivo de las esmeraldas en Colombia. El sistema de gestión de calidad permitirá a la empresa trabajar con eficacia y eficiencia para mejorar su producción en un 15% de acuerdo con las proyecciones establecidas por la Superintendencia de Sociedades la Norma NTC-ISO 9001:2015 sistemas de gestión de calidad contempla desde el capítulo 4 el contexto de la organización y la identificación de partes interesadas; seguido por el liderazgo y compromiso de la alta dirección con todos los recursos necesarios para desarrollar el sistema de gestión de calidad, planificando acciones necesarias para la identificación de los riesgos y su tratamiento. Vincula los objetivos de la organización con la asignación de recursos como soporte de los procesos, que permita transformar los requisitos de los clientes a través de las operaciones llevadas a cabo, evaluando así el desempeño del sistema de gestión de calidad, por medio del control de los resultados que lleven siempre a la mejora continua de la organización, todo desde un enfoque basado en procesos. Para la determinación de requerimientos de las partes interesadas se aplican herramientas tales como: Matriz de los Stakeholders, Modelo Kano y despliegue de la Casa de la Calidad, Balance Scorecard, Hoshin Planning, Modelo Canvas en el diagnóstico estratégico, se hace uso de herramientas como el análisis PEST, el análisis Porter, la matriz de evaluación de factores externos (MEFE), la matriz de factores internos (MEFI), la matriz de relación de factores (MIME), el análisis DOFA, el análisis de perfil competitivo y la matriz BCG. Con base en los resultados obtenidos a partir del uso de las herramientas utilizadas para el desarrollo de los diagnósticos realizados en los apartados anteriores, se realiza un listado de las falencias identificadas y la manera cómo el diseño del sistema de gestión de calidad responde a la subsanación de dichas falencias. La planeación estratégica con la que contaba la empresa previo a la propuesta de diseño del sistema de gestión, se encontraba incompleta, como se estableció en el diagnóstico estratégico y en el análisis de brechas de dicha planeación, ya que no interrelacionaba la razón de ser de la organización con metas y objetivos claros. Se diseñaron indicadores de gestión críticos para el seguimiento estratégico del sistema de gestión, a partir de la priorización de proyectos de mejora arrojados por la herramienta de Hoshin Kanri que se enfocan en la consecución de los objetivos estratégicos de corto y largo plazo con el fin de mantener controlada la organización."
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestión de calidad, diagnóstico estratégico, Norma ISO 9001:2015.
CONCLUSIONES	Los esfuerzos y recursos de las organizaciones permiten la consecución de políticas, metas y objetivos según el autor por ello se concluye que: (Acosta Pérez, Hernández Martínez, Sogamoso Jiménez, A.R.C.L.C., 2017)., "El diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa Esmeraldas Santa Rosa S.A. busca crear un plan estratégico y de calidad que permita que la empresa enfoque sus esfuerzos y recursos en la consecución de las políticas, metas y objetivos que han sido trazados por la organización para el cumplimiento de la misión y la visión de la misma. El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Esmeraldas Santa Rosa S.A. incluye los procesos misionales de la compañía: Exploración y Explotación de material esmeraldero en la vereda Santa Rosa del municipio de Maripi, departamento de Boyacá. El sistema se basa en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se excluyen los numerales de diseño y desarrollo de la norma ya que la compañía no realiza ningún diseño del servicio ofertado. La propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa Esmeraldas Santa Rosa S.A., fue desarrollada para dar cumplimiento a los principios de la gestión de la calidad planteados en la norma ISO 9001:2015."

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Acosta Pérez, Hernández Martínez, Sogamoso Jiménez, A.R.C.L.C., 2017.

12.5. Tablas de fichas bibliográficas de Tesis de Maestrías.

Tabla 43. Ficha bibliográfica de Tesis de Maestría "Proyecto mejora de los indicadores clave del sistema de gestión de calidad basado en la norma técnica colombiana ISO 9001 de la Corporación Educativa Gimnasio Femenino".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE MAESTRIA N° 1.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Situación actual del colegio con respecto a los SGC, resultados de la mejora documental de los procesos.
IDEAS PRINCIPALES	La mejora de los indicadores son la clave del SGC porque se ve incurso en los resultados y evidencias presentadas en la Corporación Educativa Gimnasio Femenino según el autor debido a que: (Quintero Ballesteros, Nossa, Martínez Daza, A.F.J., 2018). "El Colegio cuenta con un Sistema de gestión de calidad certificado por el Icontec, desde hace 12 años y cinco renovaciones. La cultura organizacional está determinada así: "El Gimnasio Femenino define formalmente, en su manual de funciones las funciones y relaciones de sus miembros en niveles de autoridad y responsabilidad. El Comité de Calidad es la máxima autoridad en el SGI y es responsable de que el sistema se mantenga y funcione efectivamente en los diferentes niveles." El S.G.C tuvo una reciente renovación, pasando por un proceso de revisión de la política, misión, visión, adecuación de los procesos, por consiguiente, toda la documentación. sin embargo, ante la necesidad de una mejora continua surge el imperativo de revisar y adecuar los procesos, revisar y ajustar la documentación. En este proceso de mejora se evidenció que algunos indicadores ya no proporcionaban información pertinente a los procesos por la evolución de los mismos; al documentar actividades que no lo estaban, se evidenció que no tenían indicadores para su correspondiente seguimiento y control. Como lo explica la norma: cuando no existen indicadores o no aportan información significativa a un proceso, se tiene el riesgo de no evaluar el desempeño y la eficacia de los procesos, ni determinar necesidades de mejora del sistema de gestión de calidad, como indica el numeral 9.1.3 de la Norma ISO 9001:2015. Se concluye que los indicadores establecidos en el Gimnasio Femenino, verificados mediante el diagnóstico, se encontraron en un 72% pertinentes, puesto a que todos no se encontraron orientados a los objetivos ni aportan información de uso. La ficha técnica de los indicadores propuesta en el proyecto tomada del DAFP, brinda una guía adecuada para la elaboración y presentación de un indicador, esta fue aceptada e implementada en el SGC del Gimnasio Femenino por su practicidad y su estructura."
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestión de calidad, norma ISO 9001:2000.
CONCLUSIONES	La calidad logró grandes resultados en la Corporación Educativa según el autor debido a que: (Quintero Ballesteros, Nossa, Martínez Daza, A.F.J., 2018). "El equipo de trabajo diseñó una propuesta de indicadores para los procesos de Construcción del aprendizaje, Gestión de calidad, Admisiones y mercadeo, teniendo en cuenta el análisis inicial y la calificación que tuvo cada indicador. La propuesta tuvo en cuenta el objetivo de cada proceso y las actividades que realizan. En este proyecto se obtiene un 84% de aceptación de la propuesta realizada por el equipo de trabajo, teniendo en cuenta que el 16% restante representa las observaciones de los responsables de proceso y directivos frente a los indicadores propuestos, donde ellos argumentan su posición desde la perspectiva del proceso. Se determina en el equipo de trabajo la importancia que tienen los indicadores orientados a los objetivos de los procesos y de la organización ya que, si no están alineados, la información no es útil."

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Acosta Quintero Ballesteros, Nossa, Martínez Daza, A.F.J., 2018.

Tabla 44. Ficha bibliográfica de Tesis de Maestría "Sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001:2015 para Justo & Bueno S.A.S".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE MAESTRIA N° 2.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Sistemas de gestion de calidad en la empresa, identificar el problema, como los requisitos de la norma y herramientas usadas para su implementacion.
IDEAS PRINCIPALES	La Norma ISO 9001:2015 se usa con el fin de cumplir las necesidades de los cliente de una manera eficaz, en el presente trabajo se hizo un análisis en una empresa que su operación se ha vuelto compleja por el constante cambio la evolución de las necesidades y ahora se esta exigiendo aun mas al talento humano de la empresa de igual manera todos los procesos que conforman el sistema organizativo, y debido a que la empresa no está apta por la falta de estudio y manejo de documentos a detalle y profundidad, no se han establecido lineamientos para hacer seguimiento de los procesos y tampoco se realizan planes de acción para optimizar costos y demás. Por esta razón se evidencia que no hay una comunicación asertiva en el proceso de la empresa es por esto por lo que no se generan soluciones a los riesgos. Con el fin de dar por terminado estas faltas los autores crearon un diseño de un Sistema de Gestión de calidad con el fin de controlar el desempeño y sistematizar las operaciones con un seguimiento de los recursos humanos. Aquí evidencia la existencia de las normas ISO 9000 para seguir los lineamientos que tienen establecidos para la creación de un sistema de gestión de la calidad en las empresas dentro de los requisitos se encuentran los requerimientos del cliente y evidencia que la implementación de esta es certificable. Se hizo el procedimiento para que la empresa diera la información necesaria a través del líder de seguridad y salud en el trabajo, los documentos que son indispensables ayudan a la medición y la gestión a través de matrices como Matriz de partes interesadas, Matriz de riesgos y oportunidades, Ficha de indicadores de gestión, Programa de auditorías. Cuando se haga la implementación es necesario que toda la organización sepa de su implementación para así masificar los objetivos y mejorar los procesos desde cada uno de los puestos de trabajo, además para que los lideres tengan la documentación necesaria y estén preparados al momento de las auditorias.
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestion de calidad, Norma iso 2001, Iso 2001:2015, herramientas de calidad.
CONCLUSIONES	Se puede concluir despues de la investigacion las organizaciones deben: (Moreno González, Sotelo Osorio.,J.D.M., 2018), "El talento humano es indispensable en cualquier sistema de gestión de la calidad, ya que son ellos quienes realmente lo implementan, cambiando sus procesos de trabajo y adaptándose a los nuevos lineamientos organizacionales, además son parte del diseño del sistema debido que ellos son los que brindan la información necesaria para establecer los métodos y herramientas a utilizar. Por otro lado, tener la documentación actualizada y bien estructurada permite conocer la situación de la empresa para la distribución de estos se requiere el uso de tecnologías. Finalmente los lideres deben conocer el nicho de mercado y obtener información de estos ya que si no se sabe se puede crear productos o procesos en base de personas que no son consumidores potenciales.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Moreno González, Sotelo Osorio., J.D.M., 2018.

Tabla 45. Ficha bibliográfica de Tesis de Maestría "Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE MAESTRIA N° 3.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar la situación de las empresas turísticas del sector y como evidencian los SGC.
IDEAS PRINCIPALES	<p>"El aumento de las actividades hotelera en Neuque, deja como interrogante el nivel de calidad que brindan y la manera en que se maneja la enttewga de productos y servicios a sus clientes externos. Los establecimientos hoteleros deben generar necesidades nuevas y así mismo generar en sus clientes una necesidad del producto o servicio, Ampliando así sus posibilidades de mantener en el mercado, al igual que generando una diferenciación con un valor agregado, y por otro lado ser sustentable en sus procesos en comparación ala competencia. Cuando se tenga conocimiento de estos factores se puede evidenciar si la implementación de un SGC es importante o no para este tipo de empresas. Se mide el nivel competitivo a través del sector empresarial e investigación del medio ambiente. El reto principalmente radica en diseñar una estrategia para obtener una ventaja competitiva. La competitividad puede ser medida a nivel macroeconómico y microeconómico, siendo una definición integral la cual abarca las anteriores, y que como factor clave o una de las estrategias para la competitividad es la calidad total, Cuando se trata de calidad es en el momento donde se puede hacer una comparación de los productos o servicios es por esto que la calidad depende de las necesidades de cada una de las personas y esto es muy subjetivo, en Japón se dieron cuenta que cuando se produce con calidad existe mas compromiso desde los directivos ya que se bajan los costos, y estas herramientas tienen que ser difundidas por todos los colaboradores. Es por eso que se puso en tendencia la Total Quality Management (TQM), o Gestión de la Calidad Total. (GCT).El concepto de calidad siguió su evolución hacia la Gestión de la Calidad Total, con varios aportes entre los que se destacan los de Masaakilmai, el padre de la filosofía Kaizen. estaba convencido en que se debía efectuar "la mejora continua", de tal forma que, a través de la aplicación del sistema de gestión Kaizen (KMS), se lograran incrementar los beneficios económicos de las empresas pertenecientes a sectores altamente competitivos. Un Sistema de Gestion de Calidad significa disponer de procesos, manuales de calidad, procedimientos de examen y prueba, instrucciones de trabajo, plan de capacitación, registros de calidad, etc., todos trabajando en equipo para producir bienes y servicios con la calidad requerida por cada uno de los clientes. Los elementos de un sistema de gestión de la calidad deben estar impuestos por escrito. Existen guías internacionales hechas por la Norma ISO tomando en cuenta varios entes de los países en general como las comunidades, los fabricantes los gobiernos, etc. Con el objetivo de que esta norma la pueda aplicar cualquier tipo de empresa ya se una pequeña, mediana o grande. En cuanto al estudio se evidencia el sector hotelero es un sector de servicios el cual no cuenta con mucha información de los SGC y su implementación, concluyendo que las empresas que pueden tener ventaja competitiva y alcanzar el éxito son aquellas que tengan conocimientos necesarios para implementación de sistemas en las compañías. ." (Joubert, E. G., 2015)</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestion de calidad, calidad total
CONCLUSIONES	<p>"Los sistemas de gestión de calidad brindan a las organizaciones una estabilidad que les permite generar negocios externos positivos. Los líderes son los encargados de implementar estrategias hechos o acciones usando ideas que sustente el beneficio de la empresa, es por esto que un sistema de gestión de calidad tiene que ser implementado por los mismo para que los colaboradores entiendan esta implementación y su propósito para su pronta ejecución, ya que son ellos los que lo ponen en marcha los directores lo implementan en documentos y los colaboradores lo accionan. No se tiene conocimiento detallado de esta técnica porque se piensa que son inflexibles, costosos y no son adaptables. En cuanto a los métodos que usan para saber la opinión del cliente no son exactas y no se logra obtener una medición exacta. Los hoteleros agregaron a esto la percepción de que los Sistemas de Gestion de Calidad solo están adaptados para ciertos sectores de la economía. Esto prueba el desconocimiento que se tiene sobre la aplicación de los SGC en las empresas. Siendo así definidos como una posible ventaja para la competencia que los usa en corto plazo." (Joubert, E. G., 2015)</p>

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Joubert, E. G., 2015.

Tabla 46. Ficha bibliográfica de Tesis de Maestría "Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE MAESTRIA N° 4.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar las herramientas para implementar un sistema de gestion de calidad y su impacto en las empresas de servicios.
IDEAS PRINCIPALES	<p>Muchos autores apoyan la calidad bajo sus implicaciones y su respectiva definición dentro de los reconocidos están Philip B. Crosby, Edwards Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Sus puntos de vista y sus opiniones fueron equalizadoras para brindar una filosofía de calidad, la cual esta con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes además para ser mas productivas y competitivas, teniendo en cuenta que estos factores son muy cambiantes debido a el rápido avance del entorno empresarial. Pero estos cambios ayudan a la empresa a saber en que tiene que hacer un mejoramiento y con la ayuda de todos los miembros de la empresa se puede impartir mas efectivamente. En cuanto al servicio la calidad debe ir dirigida hacia sus colaboradores ya que con su capacitación se puede mejorar los procesos de la empresa enfocados al cliente. Cuando una empresa tiene la capacidad de generar sistemas con ventajas comerciante mente aprovechables se puede decir que son competitivas. La cual también es determinada por el precio, el tiempo de entrega y la calidad del producto. Algunos de los elementos usados son, el diseño, las presentaciones, el servicio, el tiempo de respuesta la marca, pero todo depende de los gustos de los clientes. Dentro de las ventajas están divididas en dos uno es poder optimizar los costos, y en segundo genera una mayor claridad en cuanto a la capacidad de sus competidores. Uno de los principios de la calidad es la mejora continua con el aumento de la satisfacción de los clientes y demás partes. El SGC es una herramienta para la eficiencia y eficacia interna con base en la mejora continua la cual debe ser parte de los objetivos permanentes de la empresa. Dentro de los beneficios están la mejora de las capacidades en cuanto a personas y cambios dentro del sistema, niveles estratégicos bastante altos y flexibilidad para el aprovechamiento de las oportunidades. En cuanto a las fallas se recomienda el uso de la metodología (PHVA). Razones para implantar un Sistema de gestion de calidad en una empresa depende según la experiencia internacional que tenga a partir de los criterios de mas de 2164 empresas certificadas en el mundo: el 93% Lograr mejor calidad del producto, el 97% Lograr mejor calidad de la gestión, 92% Lograr mejor posición en el mercado, el 31% Reducir costos, el 27% Demanda de los clientes, el 92% Ha logrado aumentar la calidad de sus productos, el 85% incremento la mejora en la satisfacción de los clientes, el 77% aumento en Control y Gestión, el 54% Ayuda a preservar sus clientes fieles, el 50% Útil para incrementar cuotas de mercado, el 35% Sensible disminución de quejas, el 35% Sensible disminución de quejas, el 51% Disminución sensible de los costos y el 78% Mejor Control. De igual manera se encontraron dificultades como: 73% Escritura de documentos, 73% Gran volumen de la documentación, 58% Tiempo de implantación más de un año, 38% Alto costo de elaboración y mantenimiento del Sistema y 25% Carecer de personal preparado. al hablar de la Gestión de Calidad de Servicio se afirma que la calidad de la gestión está íntimamente ligada con el capital humano de una organización. No puede haber calidad final en el producto o servicio, si no hay calidad en la mano de obra de los colaboradores. Una organización con un recurso humano aceptado como competente y consciente de su compromiso con la calidad y rendimiento, puede destacarse como poseedora de una significativa e importante ventaja a nivel competitivo. Son muchas las maneras de evaluar y valorar la Calidad en las organizaciones. Con el fin de conocer como funciona la organización y donde existen problemas es necesario utilizar y manejar diferentes métodos que permitan ubicar y ordenar las ideas y la información que se tiene sobre un problema; A continuación se definen algunos métodos, técnicas y/o herramientas que son utilizadas frecuentemente: Base de Datos, Hoja de Verificación, Métodos de muestreo, Medidas de Tendencia Central, Medidas de dispersión o variabilidad, Histogramas, Estratificación, Diagrama de Pareto, Diagrama de Ishikawa, Brainstorming, Diagrama de dispersión, Diagrama de flujo, Gráficos de control, Gráficos de control por variable, AMFE, Balanced Scorecard, Benchmarking, Método Kendall, y por ultimo resaltar algunas tendencias de la calidad para mejorar el servicio como: Gerenciamiento de calidad total (Total Quality Management), Supply Chain Management, Balanced Score Card, Lean Management, Control self-assessment (auto-evaluación de control), Aseguramiento de la calidad (Quality Assurance Review), entre otros." (Peresson, L., 2007)</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Calidad total, Calidad del servicio, Competitividad, Mejora continua
CONCLUSIONES	Cuando se invierte para perfeccionar o mejorar un producto o servicio se espera que este sea rentable ya que no siempre será visto como se espera y esto ocasionara que el dinero invertido no sea positivo si los clientes no ven la calidad del producto o servicio. Para que una empresa sea reconocida y pueda surgir con el pasar del tiempo se basa en la calidad del producto o servicio siendo esta su imagen y dándole así una fuerte ventaja competitiva conduciéndolo a un mejor desempeño en productividad y en cuanto a las utilidades de la compañía. (Peresson, L., 2007)

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Peresson, L., 2007.

Tabla 47. Ficha bibliográfica de Tesis de Maestría "Diseño de un sistema de gestión de calidad con referencia en la norma ISO 9001 para la empresa Maxxguard seguridades C.A."

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE MAESTRIA N° 5.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar los Beneficios y el diseño de SGC en la empresa.
IDEAS PRINCIPALES	<p>Sabiendo la situación actual por la que se esta atravesando a nivel mundial la realidad de las empresas ha sido un poco menos fructífera pero también se debe resaltar la manera en la que cada una de las empresas esta respondiendo a los entornos competitivos en los que se encuentra . De esta premisa surge la necesidad en las empresas de alcanzar rentabilidad y sostenibilidad, eficiente e innovar en mejores prácticas en los procesos que realiza la empresa antes, durante y después de entregar su producto / servicio al cliente. La investigación por realizar buscara diseñar un sistema de gestión de calidad que apoye a la empresa Maxxguard Seguridades administrando sus procesos, pero con referencia en la Norma ISO 9001:2008. La interpretación de calidad puede ser muy amplia y sobre todo subjetiva, porque una persona puede percibir un producto o servicio con calidad y no necesariamente es de la misma manera que otra persona lo interpretaría. De acuerdo con la Real Academia Española calidad es definido como "Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor". Un Sistema de Gestión de Calidad debe ser para la empresa una forma cotidiana de trabajo, en el que sus empleados estén convencidos que no están realizando trabajo extra para beneficio de la organización, ni se están incumpliendo normas como para muchos suele ser, por el contrario deben saber y estar enterados de que su gestion en pro del crecimiento de la organización es con un fin positivo, tener documentada y registrada la información y utilizar la misma para beneficio de su trabajo de tal manera que se genereun aporte a la organización en conjunto. Según la Norma ISO 9000:2005 un sistema de gestión de la calidad es sirve para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad" (AENOR, 2005) y en la misma norma se define la gestión de la calidad como "Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad". se puede determinar que el tener un sistema de gestión de la calidad implementado en la empresa beneficia en los siguientes aspectos: La empresa basa su gestión en procesos y no solo en la gestión de las personas. Se establece la manera de documentar y registrar la información, de tal forma que en época de vacaciones, permisos, enfermedad o salida del personal, se podrá dar continuidad al trabajo y no se perderá la información que generaba la persona. Se determina los procesos de la empresa y sus procedimientos no se pierde "la manera" en que una u otra persona realiza su gestión, Frente al cliente se genera una percepción de organización en la empresa y deposita mayor confianza en la empresa, Se generan procesos de manera transparente y de conocimiento global dentro de la empresa. Se integra y alinea los procesos con el fin de llegar a los objetivos planteados, Se mejora la comunicación interna y externa de la empresa, Se optimiza los recursos lo que puede generar reducción de costos, entre otros. La gestion por procesos Si se mira a los procesos como un círculo infinito, la gestión por procesos debería ser como lo determina el ciclo PHVA "Planear, Hacer, Verificar y Actuar" de tal manera que para cada proceso, se identifica, se planifica, se documenta, se implementa, se ejecuta, se revisa su cumplimiento y en las desviaciones se toma correctivos que pueden ser hacia el proceso o hacia la manera de desarrollar el proceso. La norma ISO 9000:2005 considera que, para que una empresa pueda llevar a cabo la implementación y gestión de su SGC, debe dirigir y controlar la gestión basada en 8 fundamentos principales: Enfoque al cliente, liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque establecido en hechos para la toma de decisión y Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad nace con el compromiso de la Alta Dirección, sin este apoyo fundamental el sistema no podrá nacer en la organización ya que en la Norma ISO 9001, un compromiso importante es el de la gerencia, de hecho un capítulo entero está dedicado a la Responsabilidad de la Dirección en el SGC. La adecuada planificación de un sistema basado en procesos consiste en establecer de manera clara los procesos que estructuran el desempeño de la organización. Dentro de la identificación y definición de procesos se debe establecer claramente los clientes, los proveedores, las entradas y salidas de cada proceso, la identificación del dueño del proceso, los recursos necesarios para la realización de cada proceso, tiempos de duración de cada proceso, si es contratado externamente alguno de los procesos y determinar los criterios de seguimiento, análisis y medición. Para diseñar el SGC en Maxxguard Seguridades se considero oportuno establecer un mapa de procesos y las caracterizaciones de cada proceso para facilitar el entendimiento de la interacción que tienen los procesos y la intervención de cada miembro del equipo, puesto que el cambio cultural que se debe dar es de un enfoque departamental a un enfoque de procesos." (Garzón Fierro, D. F., 2013)</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Calidad, sistemas de gestion de calidad, Norma ISO 9000, gestion por procesos.
CONCLUSIONES	Tener sistemas de gestión a nivel mundial basados en procesos y que cumplan los requisitos de Alguna Norma Internacional sirve como referencia para saber que tan organizada y estructurada puede estar una empresa, qué tan responsable es con el medio ambiente, qué tan comprometida está con la seguridad y salud ocupacional de sus empleados o si es o no socialmente responsable. Las normas internacionales son referencias que en muchos casos sirven como factores decisorios de adjudicaciones o como carta de presentación para convertirse en proveedores o clientes de una u otra empresa. Luego de realizar el diagnóstico de la situación actual de Maxxguard Seguridades C.A. se pudo determinar que la empresa ha tenido éxito por el servicio personalizado que brinda a sus clientes, así como la innovación en su portafolio de productos, sin embargo es necesario mplementar procesos y actividades propuestas allí para asi poder cumplir en su totalidad con las exigencias establecidas en la Norma ISO 9001. Las cuales tienen como prioridad la satisfacción del cliente (Garzón Fierro, D. F., 2013)

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Garzón Fierro, D. F., 2013.

Tabla 48. Ficha bibliográfica de Tesis de Maestría "Modelo de un sistema integrado de gestión en el sector agroindustrial".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE MAESTRIA N° 6.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar el modelo para implementacion de un SIG con sus definiciones y beneficios.
IDEAS PRINCIPALES	Es evidente un aumento en cuanto a certificaciones en base a estadísticas a nivel mundial. Con el pasar del tiempo son más las instituciones interesadas en querer implementar el sistema integrado de gestión haciéndola mas competitivas en el mercado en que se desarrollen, sin embargo, unas empresas certifican los SG por implementarlos individualmente, para que se pueda igualar a la norma iso, existen otras que lo hacen de manera integrada. En el presente trabajo se refleja la necesidad de implementar un sistema integrad de seguridad y salud en el trabajo para saber si se esta cumpliendo con lo establecido. con respecto a la seguridad laboral, tomando este sistema como base se espera minimizar la mayor parte de accidentes laborales, y así mismo evitando que la organización adquiera multas procedentes al incumplimiento en documentos legales Sobre seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de aumentar su credibilidad fortalecida a través de la imagen que le dan hacia sus clientes, se reduciría los incidentes en cuanto a tiempos de entregas ya que esto afecta su productividad. Las empresas que integran estas dos condiciones tienen que en primera medida hacer un análisis detallado de la situación actual de la empresa, en donde la empresa de estudio no tiene sistemas de gestión. Se tiene que generar un modelo que pueda dar calidad y confianza a los clientes de la empresa con una nivelación de las fortalezas y las debilidades. La puesta en marcha de un sistema de gestión de calidad consta de componentes necesarios para su óptimo desarrollo, el proceso documental ayuda en la implementación del sistema, su principal herramienta es el manual de calidad donde se explica por parte de la empresa el compromiso con la calidad de los productos que se ofrecen, la política de calidad, los objetivos, metas, responsabilidades, funciones de los trabajadores. Otra herramienta importante es el manual de procedimientos, es la guía para los colaboradores de cómo deben desarrollar sus funciones. Los procedimientos por prevención deben estar en forma documentada y disponibles para que quien los necesite pueda acceder a ellos de manera fácil y oportuna. Se crea un manual que recorra todas las fases de un sistema integrado de gestión en base a la implementación control seguimiento, políticas y procedimientos, herramientas como la mejora continua y las auditorias. Esto con el fin de mejorar el desarrollo de la ejecución operativa y la trasferencia tecnológica al igual que el uso de métodos o herramientas multifuncionales en la gestión, generando mayor confianza y una mejor imagen hacia los clientes, como ayudas en la reducción de costos y una reingeniería mas eficiente. Para su implementación es necesaria la participación del personal, igualmente la de los clientes y proveedores. Para poder eliminar los reprocesos. Con el objetivo final de ser una empresa reconocida y también obtener las certificaciones. (Figueredo Ballesteros, L. C., 2020)
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistema integrado de gestion de calidad.
CONCLUSIONES	Se opto por integrar las tres normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, gracias a la elaboración de este trabajo una empresa tiene la estructura de la gestión organizada con un alto nivel, se actualizaron las normas existentes de los sistemas de gestión, se genero un modelo de SI para que se pueda realizar un mantenimiento y un seguimiento con una mayor claridad y entendimiento. Se recomienda contratar a una persona que cuente con los conocimientos necesarios para la implementación de un sistema funcional en la compañía. " (Figueredo Ballesteros, L. C., 2020)

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Figueredo Ballesteros, L. C., 2020.

Tabla 49. Ficha bibliográfica de Tesis de Maestría "implementación de un sistema de gestión de la calidad (NTC-ISO 9001:2015) integrado con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en Yopal publicidad”.

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DE MAESTRIA N° 7.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar las herramientas y los beneficios de implementarlas con base en el SGC.
IDEAS PRINCIPALES	Las empresas buscan usar diversos sistemas con el fin de mejorar su puesto en el mercado, entonces deben hacer parte de estos sistemas todas las areas de la empresa con el fin de generar un impacto social. Para esta investigación se tomo en cuenta las normas ISO asi: "Para los fines de esta investigación se tendrán en cuenta las normas ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos e ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo-Requisitos." Las herramientas principales de un SGC encontramos el enfoque a procesos que es el que se encarga de controlar los procesos, identificarlos y planificarlos con el fin de mejorar sus interrelaciones, se uso para este estudio el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar). Con el fin de que se usen con mayor efectividad los recursos de la organización para mejorar sus desempeños en cuanto a los riesgos igualmente prevenir y controlar los efectos negativos. Las herramientas que se aplican para el diseño de un SGC son con el objetivo de ofrecer productos que satisfagan realmente al cliente o el consumidor, de igual manera ver cuales son los riesgos que se puede enfrentar como las oportunidades que puede aprovechar. La metodología usada en este estudio ayudo a organizar los sistemas con las actividades definidas. Se brindaron propuestas dirigidas hacia la estrategia, el enfoque operativo y el humano. Esto ayudo a que la empresa tuviera calidad de las actividades de todos los procesos para una mejor organización. En cuanto a evidencia bibliográfica de enaltece la necesidad de generar conocimientos de métodos o herramientas para que se pueda facilitar la implementación de los sistemas de gestión. "(Mora González, Rodríguez Alfonso, B. M. D. P., 2020)
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistema integrado de gestion de la calidad, sistemas de gestion de calidad.
CONCLUSIONES	Conociendo las características principales de la organización, sabiendo que es una empresa de servicios, su sistema de gestión integrado se vio retrasada por la falta de información y conocimiento de esta para su fortalecimiento en la eficiencia y las mediciones. Se genero conocimientos innovativos con el fin de establecer las actividades de cada uno de los puestos de trabajo para saber cómo se estaba trabajando. Se fortaleció su desarrollo a través de simulaciones que favorecían la competitividad. Esta implementación fue con ayuda de la alta gerencia de la empresa, bajo una metodología consistida por cuatro fases: la primer de la dirección la segunda en cuanto a su estructura la tercera es la aplicación y para finalizar su evaluación. ." (Mora González, Rodríguez Alfonso, B. M. D. P., 2020)

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Mora González, Rodríguez Alfonso, B. M. D. P., 2020.

12.6. Tablas de fichas bibliográficas de Tesis de Doctorado.

Tabla 50. Ficha bibliográfica de Tesis de Doctorado "Sistemas de gestión de calidad en organizaciones no gubernamentales para el desarrollo (ONGD)".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DOCTORAL N° 1.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar la importancia o funcionalidad de los sistemas de gestion de caldiad en ONGD.
IDEAS PRINCIPALES	Segun el autor los SGC en las organizaciones no gubernamentales son vitales para el desarrollo por ello se puede decir que: (Giraldo Casado, E., & Durán Heras, Mataix Aldeanueva,A.C., 2008), La aplicación de gestión de la calidad a Organizaciones No Gubernamentales de cooperación al Desarrollo (ONGD), de como es el impacto y el análisis en cuanto al uso potencial en el sector. Con el objetivo de orientar a un mejor desarrollo un mas eficaz y mayormente eficiente para desarrollar así mismo organizaciones sustentables. Según el autor, (Giraldo Casado, E., & Durán Heras, Mataix Aldeanueva,A.C., 2008), "ONGD son organizaciones de carácter social, independientes y autónomas, jurídicamente fundadas y que actúan sin finalidad de lucro. Sus actividades están dirigidas a canalizar recursos económicos públicos y privados para llevar a cabo proyectos de desarrollo autónomos en los países subdesarrollados en forma complementaria a los que realizan los gobiernos y organismos internacionales" En cuanto a sus objetivos evidenciamos que quiere terminar con la pobreza y ayudar a pueblos tercermundistas y países en vía de desarrollo, de igual manera, hacia la educación de los pueblos del norte que son avanzados para sensibilizarlos con la causa. También defienden los derechos humanos y el medio ambiente. La tesis se enfoca en los Sistemas de gestión de calidad para brindar apoyo a las gestiones de las ONGD. Evidencia varios instrumentos a utilizar dentro de los cuales evidencia las normas, metodologías, e instrumentos en una empresa llamada AENOR la cual se desarrolla con el fin de ayudar a las certificaciones de las empresas industriales y de servicios para mejorar la competitividad y la calidad de estas. La cual también hace parte de las ISO y las IEC Las cuales son "encargadas del desarrollo de la normalización en sus ámbitos geográficos correspondientes y que agrupan a los organismos nacionales de normalización de los diferentes países. En el ámbito americano, es miembro de la COPANT (Comisión panamericana de normas técnicas). " Se hizo un análisis cualitativo y cuantitativo de la implantación de la gestión de la calidad. Algunas de las empresas dicen que saben de uno o varias herramientas y otras dicen que estos no se pueden incluir en estas empresas sin ánimo de lucro, Sin embargo, mejorar la gestión mediante la eficiencia y la eficacia es una de las motivaciones de realizar este estudio. Dentro de los inconvenientes fueron los instrumentos implantados con una influencia de 43,9%.
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestion de calidad, ONGD, AENOR.
CONCLUSIONES	Como conclusión se evidencia que requiere un análisis de las comunidades y las personas, caracterizando sus instrumentos de alineación organizativa. Con el fin de ayudar a las personas y sectores que estas desfavorecidos por medio de la mejora de la calidad en los procesos. Se aplicaron herramientas tales como la adaptación de estándares de las normas e instrumentos, creación de planes de calidad propios, tener auditorias con el fin de que sea mas transparencia a través de la calidad y sus buenas prácticas. Algunas empresas ONGD contemplan la calidad con un ente que debe estar incluido obligatoriamente en la organización, y no la toman de forma separa a los procesos. Aunque algunos solo obtienen las certificaciones con el objetivo de tener mas donantes y generar mas fuentes de financiamiento para ayudar masivamente a la comunidad.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Giraldo Casado, E., & Durán Heras, Mataix Aldeanueva, A.C., 2008.

Tabla 51. Ficha bibliográfica de Tesis de Doctorado "Sistema de gestión para el desarrollo de cursos MOOC a partir de la generación de criterios de calidad en las instituciones".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DOCTORAL N° 2.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar las contribuciones de un Sistema de Gestion de Calidad en la formacion de cursos MOOC en las instituciones.
IDEAS PRINCIPALES	Los sistemas de gestión de calidad para lograr el desarrollo a partir de criterios de calidad poseyendo características particulares según el autor debido a que: (Silva Monsalve, A.M., 2018) Esta tesis se basa en una empresa de servicios virtual la cual se encarga de brindar cursos, se hizo un primer curso el cual fue llamado "MOOC en 2008 —denominado Connectivism and Connective Knowledge propuesto por George Siemens y Stephen Downes". Tienen varias características entre las cuales se ve la autonomía, la apertura y la masividad para poder llegar a posibles clientes. Estos cursos son de todas las Universidades que quieran formar parte de la página. Varias instituciones colombianas según información detallada de la tesis muestran que cuarenta instituciones forman parte de esta oferta académica. El cual es un curso e-Learning. Así mismo con el fin de mejorar la calidad de estos cursos se desea saber cual es el impacto de las herramientas de calidad para la creación de un diseño de sistemas de gestión de calidad que ayuden a planear, organizar ejecutar y controlar las actividades para redireccionarse hacia la misión de la empresa se hicieron unos indicadores con el fin de establecer la satisfacción de los usuarios de esta plataforma en cuanto a la prestación del servicio. Dentro de los aspectos de calidad que se puede desempeñar una empresa vital educativa están los siguientes, el medio donde se enseña, la técnica del uso de materiales para su estudio, y del medio virtual que sea útil rápido y seguro. En cuanto a la gestión administrativa evidenciar las expectativas que tiene el estudiante respecto al curso. Se que quería hacer un estudio administrativo, pero se encontró que es importante saber cuál es la relación del estudiante y el curso virtual para así orientar la construcción y el diseño de un sistema de gestión.
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	MOOC, Sistemas de Gestion de Calidad, Calidad en E-Learning.
CONCLUSIONES	Es importante tener presente un conjunto de características para la satisfacción de los clientes y construcción de herramientas habilitadas para: El conjunto de las características de las entidades con respecto a las aptitudes se enfocan a satisfacer necesidades según el autor debido a que: (Silva Monsalve, A.M., 2018). Esta tesis se hizo con el fin de determinar la gestión de la calidad en el acto administrativo de un curso en línea dentro de los cuales participan varias universidades de Colombia. Se baso en cuanto a los criterios de la calidad de instituciones educativas. Uno de los factores a mejorar es el uso de metodologías en los cursos. La calidad son características identificadas para satisfacer a través de métodos las necesidades de los clientes. Para mejorar el producto y adecuarlo a las necesidades se evidencio la importancia de implementar la norma ISO las cuales facilitan la interactividad, la accesibilidad y la empleabilidad por otro lado mejora la tutoría de los criterio de calidad usados para una empresa virtual.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Silva Monsalve, A.M., 2018.

Tabla 52. Ficha bibliográfica de Tesis de Doctorado "La autoevaluación según los modelos de gestión de calidad total y el aprendizaje en la organización: una investigación de carácter exploratorio".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DOCTORAL N° 3.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar el enfoque de los modelos de GCT en la autoevaluacion
IDEAS PRINCIPALES	Es importante decir que según el autor: Las autoevaluaciones de los modelos de calidad total y el aprendizaje continuo en las organizaciones permite según el autor que: (Balbastre, F.,2002) El conocimiento y el aprendizaje construyen el éxito de las organizaciones del futuro, existe mayor importancia en cuanto a tres enfoques externos dentro de los cuales se evidencia el avance que ha tenido la globalización en las empresas, el cambio drástico que ha tenido la tecnología en las industrias, y la amplia variedad de competencia con las que se enfrentan las empresas. Si se hace una buena gestión del conocimiento se puede tener mucho mas peso en las ventajas competitivas, la gestión del conocimiento es "definida como el conjunto de políticas y decisiones directivas que tienen por objeto impulsar los procesos de aprendizaje individual, grupal y organizativo con la finalidad de generar conocimiento acorde con los objetivos de la organización." Sin embargo, esta gestión implica varios cambios en la empresa como por ejemplo la cultura organizacional, el conocimiento que se puede mostrar y el que no, saber seleccionar estos conocimientos para ser mas efectivos y productivos. Para que con este conocimiento adquirido se pueda generar uno mejor con mas información y basado en los hechos reales o las situaciones actuales de las compañías. El conocimiento esta el organizativo y el de las personas que lo conforman. Se conocen algunas etapas de la calidad como la gestión de la calidad total, enfoques estratégicos de inspección y control, como la integración de las funciones de la empresa para llegar a obtener la mejora continua. Existen filosofías que dicen que estos conocimientos para una gestión total se deben enfocar en las necesidades de las personas para crear mejores productos o servicios. Para maximizar el potencial también tener en cuenta las necesidades de los colaboradores para poder ser mas eficientes y eficaces en cuanto a su participación en la mejora continua. Uno de los modelos que se usan para tener una autoevaluación de la empresa y así vincular una planificación es el Modelo E.F.Q.M, también desarrollo de liderazgo para una mejor cooperación y trabajo en equipo a través de la motivación de las personas para ser una empresa innovadora.
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Gestion de la calidad, gestion del conocimiento, ventaja competitiva.
CONCLUSIONES	La identificación de factores por corregir son vitales para un buen SGC según el autor debido a que: (Balbastre, F.,2002), "La autoevaluación implica una serie de pasos secuenciales, identificación de áreas de mejora, análisis de las mismas, establecimiento de planes de acción, implementación de dichos planes, evaluación de resultados e identificación de nuevas áreas de mejora En concreto, el parámetro que en el Modelo E.F.Q.M. de Excelencia hace referencia a la revisión de los enfoques es el que mayor incidencia tiene sobre dicho proceso. Este parámetro impulsa e cuestionamiento continuo de los mecanismos y sistemas de gestión implantados en la compañía, lo que puede dar lugar a la identificación de áreas de mejora que, con posterioridad, podrán transformarse en planes concretos para la acción. A su vez, a través de estos planes se pueden modificar tanto los propios impulsores del aprendizaje y la generación de conocimiento como los aspectos inherentes a este proceso, lo que en última instancia afectará a futuros ciclos de aprendizaje y creación de conocimiento."

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Balbastre, F., 2002.

Tabla 53. Ficha bibliográfica de Tesis de Doctorado "Implantación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y calidad de servicio de los docentes tiempo completo de la universidad privada Norbert Wiener para el año 2018".

FICHA BIBLIOGRAFICA TESIS DOCTORAL N° 4.	
TEMA	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD
TESIS	DOCUMENTAL
PROPOSITO	Identificar la influencia en los SGC en las empresas de servicios.
IDEAS PRINCIPALES	<p>La implementación del SGC para el servicio de los docentes de tiempo completo de la Universidad Privada de Norbert Wiener para el 2018 es un punto de partida primordial para dirigir y controlar según el autor debido a que: (Romero Echevarría, L. M., 2018), "Como objetivo principal determinar en qué medida la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 influye en la Calidad de Servicio con el personal Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, la satisfacción de los clientes se ha convertido en un objetivo primordial para muchas empresas, especialmente para aquellas entidades comprometidas con la calidad, que consideran que el cliente debe ser el punto de partida y su satisfacción el fin de la empresa. Parte de la gestión de la calidad está orientada a la actividad permanente de aumentar su capacidad, para cumplir con los requisitos de mejora continua. Por otro lado, debe estar enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios, considerando los recursos afines para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. El Estado peruano ha iniciado un proceso de reforma de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. Este proceso tiene como principal objetivo asegurar que todos los jóvenes del país tengan la oportunidad de acceder a una educación universitaria de calidad que permita su realización personal, y los forme como ciudadanos y profesionales de alta productividad. La Organización ISO, es una Organización Internacional de Estandarización conformada por los diferentes organismos de Estandarización nacionales del mundo. En el 2008 se presenta una nueva versión de la norma ISO 9001 en donde se realizan una serie de enmiendas y aclaraciones de la norma anterior. Sin embargo, la esencia de la norma previa permanece vigente. La norma ISO 9001 es un sistema de gestión documentado, no un sistema documental de gestión. Esto significa que la información documentada o los documentos en general son una herramienta más del sistema y no su base ni la razón de ser de su existencia. Teorías y movimientos hacia la calidad y el servicio: Teoría de Deming, Teoría de la planificación para la calidad (Joseph Juran), Teoría de la calidad total (Karow Ishikawa), Teoría de la calidad basada en la administración de la organización (Armand V. Feigenbaum), Control de la calidad Es aquel proceso desarrollado por una empresa para asegurar que sus productos y servicios cumplan con los requisitos de calidad establecidos con antelación por la organización, mediante el uso de técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para cumplir los requisitos, Debería actualizarse la política de calidad y reglamento interno, con miras a proveer una mayor difusión en paneles ubicados visualmente dentro de la universidad y en la página web para el conocimiento de toda la comunidad educativa, para lo cual debe delegarse al equipo interno que se encargue de la gestión de calidad del servicio y promover el espíritu de la norma."</p>
DIMENSIONES CONCEPTUALES CLAVES	Sistemas de gestión de calidad, Norma ISO, Control de la calidad.
CONCLUSIONES	<p>Se concluye que según el autor después de su implementación se genera: (Romero Echevarría, L. M., 2018), "El éxito de la implementación eficaz la norma es la gestión de sus procesos clave y una correcta evaluación de sus grupos de interés... y no la construcción de un sistema documental demasiado grande, demasiado complejo y muchas veces, absolutamente inútil. Muchas partes de este proceso siguen sin cambiar; por ejemplo, la Política de Calidad ISO 9001:2015, pretende que el objetivo del SGC sea la organización, y para ello, se debe empezar comprendiendo las necesidades de los clientes. Asimismo, las aportaciones internas son también muy importantes, al igual que la necesidad de que la Política de Calidad se comunique y se entienda por toda la organización. De este modo, los trabajadores conocerán la política de la empresa y adaptarán su forma de trabajar para cumplir con los objetivos de la misma."</p>

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de Romero Echevarría, L. M., 2018.

13. ESTADO DEL ARTE CONSOLIDADO

Tabla 54. Tabla Estado del Arte.

ESTADO DEL ARTE			
DESARROLLO	PRESENTACION GENERAL DE RESULTADOS	LIBROS	<p>En las fichas bibliográficas se encuentran temáticas de Sistemas de gestión de calidad (SGC) y herramientas de la calidad, se registró información de cinco libros de los cuales tres son de España titulados: “Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación”, “Sistema de gestión integrada: Calidad, prevención y medio ambiente” y “Gestión de la calidad, conceptos, enfoques, modelos y sistemas”, por otro lado se evidencia información de dos libros de Colombia titulados: “Sistemas de gestión de calidad teoría y práctica bajo la norma ISO” y “Control interno y sistema de gestión de calidad”.</p>

		REVISTAS CIENTIFICAS	<p>Del mismo modo se refleja bibliografía de veintidós artículos de revistas científicas, de ocho países, donde es preciso señalar que ocho son de revistas colombianas, el primero es de la Universidad Santo Tomas y es titulado, “Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental”, el segundo es de la revista facultad de ingeniería de la Universidad de Antioquia llamado, “Modelo multicriterio para determinar el beneficio derivado de la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001: 2000”. También se encuentra información de dos artículos de la revista Innovar de la Universidad Nacional, llamados, “Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento” y “La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial”. De igual manera se encuentra un artículo de la Universidad Tecnológica de Pereira llamado, “Medición del impacto cultural de la implementación de un sistema de gestión de la calidad”, también de la Universidad ICESI de Cúcuta llamado, “Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su área metropolitana”, también se evidencia información de un artículo de la Universidad de Nariño, llamado, “Análisis exploratorio sobre la apreciación de características predominantes en empresas medianas de México y Colombia en temas de calidad, competitividad, innovación social y productiva” y por último de la Revista escuela de administración de negocios de la Universidad EAN, llamado, “La gestión de calidad como innovación organizacional para la</p>
--	--	---------------------------------	---

		<p>productividad en la empresa”.</p> <p>Por otro lado, se muestra información de tres artículos del país de Cuba, la primera es del Instituto de Información Científica y Tecnológica titulado, “La inteligencia empresarial y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2000.”, del Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría llamado, “diseño de un sistema de gestión de calidad con un enfoque de ingeniería de la calidad” y del Centro de información y gestión tecnológica, llamado, “ Integración de los sistemas de gestión de calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud del trabajo”.</p> <p>También se encuentran dos artículos de Ecuador, por un lado, del Instituto Tecnológico Bahoyo, titulado, “Sistema de gestión y control de la calidad: norma ISO 9001:2015” Y de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, llamado, “Riesgos del trabajo en el sistema de gestión de calidad”.</p> <p>Se encuentran cinco artículos de España, el primero de la Universidad Jaume I, titulado, “Sistemas de gestión de la calidad y desempeño: importancia de las prácticas de gestión del conocimiento y de I+D”, el segundo de la Universidad de Sevilla, llamado, “Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos”, El tercero de la revista cultura y turismo, llamado, “Motivaciones para implementar un sistema de gestión de la calidad. Análisis empírico en el sector turístico español”, la cuarta de la Universidad de Granada, titulado, “Gestión de la calidad a través del compromiso de la dirección: apertura al cambio y prioridades estratégicas” y el quinto de la Universidad</p>
--	--	--

			<p>Politécnica de Madrid, titulado, “Cooperativas rurales y sistemas de gestión de calidad como estrategia en cadenas productivas agrarias en nicaragua”.</p> <p>Se evidencia información de la Universidad Nacional de misiones de Argentina con un artículo llamado, “La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente”, de igual manera un artículo de la Universidad de Lisboa de Portugal, titulado, “Sistema de gestión de la calidad en el apoyo a la implementación de estrategias de producción ajustada”, como también un artículo de RBGN (Revista Brasileira de Gestao de Negocios) de Brasil, llamado, “Los efectos de las prácticas de gestión de la calidad en los resultados clave: muestra de cuestionarios para el sector del alojamiento turístico en España” y por ultimo un artículo de la Universidad Autónoma de Puebla de México, titulado, “La administración estratégica en la calidad de la industria del vestido de puebla, México.</p>
		<p>TESIS PREGRAGO</p>	<p>En cuanto a las tesis se revela información de diez tesis de pregrado de las cuales todas son de Colombia, por un lado, se encuentra una de la Universidad de los Andes, llamado, “Diseño de un sistema de gestión de la calidad en el marco de la Norma ISO 9000:2000 en una empresa de servicios aeroportuarios” dos de la Universidad Francisco de José de Caldas, llamados, “Alineación del sistema de gestión de riesgos al sistema de gestión de calidad en Computec Outsourcing S.A.S.” y “Apoyo administrativo para la implementación del SGC (sistema de gestión de calidad) en el área de talento humano del</p>

			<p>club deportivo Caterpillar Motor.” dos de la Universidad de Cundinamarca llamados, “Parametrizar los procesos más importantes bajo el sistema de gestión de calidad en la empresa Flores y Frutas de Ubaté” y “Diagnóstico para identificar criticidad en el sistema de gestión de calidad – Cámara de comercio de Facatativá 2016 – 2017”, tres de la Universidad de la Salle, llamados, “La gestión documental en el sector de pymes en el municipio de Mosquera”, “Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ntc ISO 9001 versión 2015 para la empresa industrias y servicios Serthek S.A.S. de cota-Cundinamarca” Y “Modelo de gestión documental para las pequeñas pymes del municipio de Soacha, con énfasis en certificación NTC 6001”. Una de la Universidad Libre, titulada, “Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. conforme a la norma ISO 9001:2008, y por último una de Pontifica Universidad Javeriana, llamada, “Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa”.</p>
		<p>TESIS ESPECIALIZACION</p>	<p>También se evidencian cinco tesis de Especialización de Sistemas Integrados de gestión de calidad encontradas en Colombia en la Universidad Sergio Arboleda, llamados, “Rediseño de un modelo de sistema de gestión integral de calidad para la firma constructora y de ingeniería Ingesandia S.A.S.”, “Diseño del sistema integrado de gestión de la calidad para la empresa productos Fruti-dulces S.A.”, Rediseño del sistema de gestión de la calidad a través de metodologías de mejora de procesos para incrementar la productividad en una</p>

			<p>empresa metalmecánica de Bogotá.”, “Diseño del sistema de gestión de calidad para inversiones Alcabama S.A. enfocada al proyecto de vivienda hacienda la quinta II.” Y “Propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa esmeraldas santa rosa S.A. con base en la norma NTC - ISO 9001:2015.”.</p>
		<p>TESIS MAESTRIAS</p>	<p>En cuanto a tesis de maestría se evidencia información de siete tesis de cuatro países, en el país de Colombia se encontró tres, dos de la Universidad Santo Tomas de Colombia llamadas, “Proyecto mejora de los indicadores clave del sistema de gestión de calidad basado en la norma técnica colombiana ISO 9001 de la corporación educativa gimnasio femenino”, “Modelo de un sistema integrado de gestión en el sector agroindustrial” Y “Implementación de un sistema de gestión de la calidad (NTC-ISO 9001:2015) integrado con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en Yopal publicidad”. y la tercera es de la Universidad distrital Francisco José de Caldas llamada “Sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001:2015 para Justo & Bueno S.A.S.”. Del mismo modo una de la Universidad Nacional Quilmes de Argentina, titulada, “Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén”. Una de la Universidad de Valladolid de España, titulada, “Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente” y por ultima una de la pontifica Universidad Católica del Ecuador, llamada, “Diseño de un sistema de gestión de calidad con referencia en la norma ISO 9001 para la empresa Maxxguard seguridades C.A.”.</p>

		TESIS DE DOCTORADO	<p>Y para concluir cuatro tesis de doctorado de tres países, dos de España, una de la Universidad Carlos III de España llamada, “Sistemas de gestión de calidad en organizaciones no gubernamentales para el desarrollo (ONGD)” y la segunda de la Universidad de Valencia, llamado, “La autoevaluación según los modelos de gestión de calidad total y el aprendizaje en la organización: una investigación de carácter exploratorio”, también de Colombia de la Universidad Santo tomas de Colombia llamada, “Sistema de gestión para el desarrollo de cursos MOOC a partir de la generación de criterios de calidad en las instituciones educativas”. Y por último de la Universidad Privada Norbert Wiener de Perú, llamada, “Implantación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y calidad de servicio de los docentes tiempo completo de la universidad privada Norbert Wiener para el año 2018”.</p>
--	--	---------------------------	---

	<p>DESCRIPCION DE FACTORES</p>	<p>LIBROS</p>	<p>En cuanto a los libros se quiere resaltar que tienen en común y que tienen de diferente, en un primer momento se destacan las diferencias de definición de dos libros, del libro tres y el libro cinco, en el primero “El enfoque de la gestión de calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad la cual distingue tres dimensiones: los principios que asumen y que guían la acción organizativa, las prácticas o actividades que incorporan para llevar a la práctica estos principios y las técnicas que intentan hacer efectivas estas prácticas”. (Camisón, Cruz, González, C. S. T., 2006) y el otro libro sobresale de modo que es el único que definió el SGC, debido a que no creían que las determinaciones existentes abarcaran todo el concepto, lo definieron así, “Un sistema de gestión de calidad se puede definir como la estrategia general que utiliza una organización para el diseño y desarrollo de sus procesos de tal manera que estos, los procesos, lleven al desarrollo de productos o de prestación de un servicio de calidad para satisfacer una necesidad, deseo o expectativa del cliente.” (Ortiz González, O.C., 2020). El libro tres da un concepto de herramientas y su función, las herramientas de la calidad contribuyen a la implantación de los principios del SGC como por ejemplo la mejora continua, la orientación al cliente, la cooperación interna y el trabajo en equipo. (Camisón, Cruz, González, C. S. T., 2006). En cuanto a su enfoque en los sistemas de gestión de calidad vemos igualdad en cuanto al libro uno y al libro tres, donde establecen la importancia del SGC en</p>
--	---------------------------------------	----------------------	--

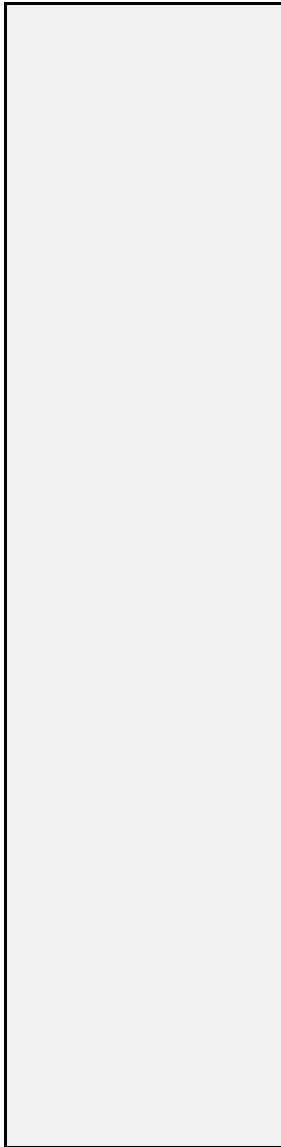
conjunto con la calidad total, clientes externos, stakeholders y JIT justo a tiempo. Sin embargo, en el primer libro dividen las herramientas utilizadas en dos, en el primero es para hacer el TQM y el JIT como QFD (Despliegue funcional de calidad), AMFE (Análisis modal de fallas y sus efectos), DEE (Diseño estadístico de experimentos), SPG (Control estadístico del proceso). (Cuatrecasas, González, L. J., 2017), Y por otro lado para hacer el ciclo Deming PDCA se enfocan en las herramientas básicas de la calidad como: Diagrama de Pareto, Diagrama de causa-efecto o de Ishikawa, Histograma, Gráfico de control, Diagrama de correlación o dispersión, Hoja de recogida de datos, Estratificación de datos. También se reconocen las herramientas Benchmarking y la reingeniería. (Cuatrecasas, González, L. J., 2017). Y en cuanto al libro tres se enfoca en la técnica del ciclo PDCA, usando herramientas al igual del libro uno como: hoja recogida de datos, histograma, diagrama de Pareto, diagrama de espina, estratificación, diagrama de correlación y gráfico de control al igual que otras herramientas usadas para la gestión y planificación de la calidad como: diagrama de afinidad, diagrama de relaciones, diagrama de árbol, matrices de priorización, diagrama matricial, diagrama del proceso de decisión y diagrama de flechas, otras herramientas para la mejora de la calidad como: análisis modal de fallos y efectos, diseño de experimentos, diagrama de flujo y el seis sigma. (Camisón, Cruz, González, C. S. T., 2006). Por otro lado el libro cuatro resalta la técnica el ciclo de mejora continua PHVA ya que “se acentúan los términos “eficacia” y “riesgo” la evaluación del riesgo y la

oportunidad está destinado a convertirse en parte integral de todos los componentes principales del SGC y del proceso de toma de decisiones.” (Serrano, A. T. I., 2018). Promovida por un enfoque basado en procesos de la norma ISO 9001. En cuanto a la norma ISO 9000 se identifica información en los libros uno, dos, cuatro y cinco, en el libro cuatro dice que la Norma ISO “pide que las empresas identifiquen el contexto en el que operan y localicen los riesgos y las oportunidades que tiene que ser tratadas.”, y que la Norma ISO 9001:2015 considera “a los clientes, propietarios, proveedores, bancos, sindicatos, socios, competidores, e incluso a los grupos de presión, como potenciales “partes interesadas” que puedan verse afectadas por las decisiones tomadas por la empresa u organización, o por el alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad.” (Serrano, A. T. I., 2018). Y en el libro dos, toma en cuenta “los procesos deben basarse en la norma ISO 9000:2000 para que este en función de la Ley de PRL (Prevención de riesgos laborales) ya que uno de los factores importantes de este libro es el medio ambiente, como también la UNE EN ISO 19011 para la auditoría de calidad y medio ambiente”. (Romero Pastor, J., 2006).

A diferencia de todos los libros encontrados el libro cuatro describe la Norma ISO en las empresas pymes, empresas que son el punto de enfoque de esta investigación. Norma que sirve para un “Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (Mipes): La promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana aumenta



el espectro de aplicación, extendiéndolo a los niveles locales y regionales, es decir, municipios y departamentos”. (Serrano, A. T. I., 2018).
Como resultado cabe resaltar que los libros uno y cinco coinciden en que “al implementar un SGC nunca el objetivo debe ser una certificación de la ISO sino más bien un beneficio o consecuencia de su implantación sin embargo es conveniente que esté presente la norma y sirva como referencia en todo el proceso de elaboración e implementación del sistema” (Cuatrecasas, González, L. J., 2017). Y también para “contar con procesos desarrollados técnica y sistemáticamente, satisfaciendo las necesidades y deseos del cliente con productos de calidad, empleados para su producción procesos de calidad debidamente controlados” (Ortiz González, O.C., 2020).



**REVISTAS
CIENTIFICAS**

En cuanto a la temática y enfoques dicen lo siguiente: Se tiene que elaborar un modelo de sistemas de gestión de calidad y uno de gestión documental, para tener el conocimiento necesario llamado así tecnologías de la información, se debe utilizar la inteligencia empresarial. De igual manera existen técnicas que utilizan como las tecnologías de información y las comunicaciones (TIC), Ingeniería de la Calidad (IC) para lograr un SGC los cuales tienen unos objetivos y cada objetivo sus herramientas de acción. A diferencia de las anteriores este artículo creo un modelo de SGC bajo la Ingeniería de la calidad tomando en cuenta las normas ISO. En el artículo 6 se establece que para tener un desempeño superior se debe tener una visión integrada uniendo la gestión de la calidad y la gestión del conocimiento, identifica que para implementar un SGC se debe seguir las prácticas de gestión de la I+D. Del mismo modo la gestión de la calidad total es base para tener una empresa mejor organizada. Igualmente crear una gestión basada en procesos (GbP) con el fin de generar valor y cubrir las necesidades de “stakeholders –clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad” (Mallar, M. Á., 2010). Otros describen la importancia de Reingeniería de Procesos (Business Process Reengineering), Sistema de producción (Lean Production) “muy ambiciosos al nivel de la productividad, de la rentabilidad del capital invertido y de la calidad de los productos” (Cruz, V., 2004). Y la importancia de la gestión de la calidad total (GCT). De igual manera se enfocan en los SGC, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo. Por otro lado, I+D+i, la mejora



continua y la certificación, sistemas de gestión integrada, el cual se plasma en el modelo Total Quality Management (TQM).

El artículo nueve identifica barreras en el SGC como “falta de compromiso y orientación directiva, los altos costes de mantenimiento del sistema, la falta de tiempo, la resistencia al cambio, la falta participación de los empleados” (Carmona-Calvo, M. A., Suárez, E. M., Calvo-Mora, A., & Periañez-Cristóbal, R, 2016).

Establece que la importancia real para las empresas es:” se obtiene que las motivaciones internas, asociadas a la eficiencia, el rendimiento, la productividad y la rentabilidad” (Carmona-Calvo, M. A., Suárez, E. M., Calvo-Mora, A., & Periañez-Cristóbal, R, 2016). Donde está de acuerdo el artículo once que destaca el papel de la dirección en la gestión de la calidad, si hay falta de apoyo puede que la empresa no pueda implementar un SGC, ya sea por temor al cambio, temor a perder sus puestos o su autoridad. Y el cual es bastante importante por sus conocimientos y madurez dentro de la empresa. Y en caso de un sistema débil es a causa de la alta dirección. Otro establece cuál es el impacto cultural de los SGC, “Cultura organizacional”, se pueden medir a través de instrumentos, ya que los cambios culturales se asemejan o asimilan en la calidad, saber adaptarse a los cambios.

Dentro de las similitudes se resalta la importancia de crear un SGC con la norma ISO para obtener mejores costos y por consiguiente ser más competitivo y de la misma manera ser más productivo, otro artículo resalta algunos aspectos a tomar en cuenta para vender

nacional e internacionalmente, aquellos son: “La mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos” (Carriel Palma, Barros Merizalde, Fernández Flores, R. J. K. F. M., 2018). De igual manera describe que para un SGC se debe tener en cuenta la ISO, bajo motivos internos y externos, ya que cumple a cabalidad con lo requerido, también describe los elementos principales de un SGC (Estructura organizacional, planificación (estratégica), recursos, procesos y procedimientos” (Carriel Palma, Barros Merizalde, Fernández Flores, R. J. K. F. M., 2018). Y por otro lado “Enfoque basado en procesos, toma de decisiones basada en hechos y la mejora continua” (González González, Aleida y González Rodríguez, Rosa Amelia, 2008) “Apreciar la importancia de un SGC el cual puede mejorar los procesos internos de las organizaciones basado en procesos interrelacionados desde una cultura de la calidad congruente en la satisfacción del cliente y enfática en el principio del mejoramiento continuo. Al implementar un SGC beneficia a las empresas en los sistemas y subsistemas financieros, operativos y comerciales” (Cruz Páez, F., Ibarra Díaz, C., Rueda Pineda, D., & Olivares Vera, D., 2020). Sin embargo, también tiene desventajas como, “Los costos de implementación, La disponibilidad de personal y La presencia de elementos de burocracia.” (Carro Cartaya, Juan Carlos y Carro Suárez, Juan Ramón, 2008). En cuanto a la ISO funciona para que la empresa este acorde a la economía mundial de igual manera identifica que según las ISO el enfoque está en el cliente y que se manejan ocho principios.



Por otro lado, el enfoque en las pymes como el objetivo de este proyecto dicen que tienen una gran desventaja por sus limitaciones en recursos y es por esto que se gestiona un buen sistema, y esto se logra enfocando los objetivos principales de la organización utilizando de manera asertiva la información. Sin embargo, según información del banco mundial las empresas pymes “Contribuyen con más del 60% de los empleos formales y con más del 40% del producto interno bruto de las economías emergentes” (Peña Guarín, Castro Rojas, & Álvarez Álvarez, 2020). Cabe resaltar de este artículo que “. La tierra, el trabajo y el capital no desaparecen, pero se vuelven secundarios. El valor se genera ahora por la productividad y la innovación” (Peña Guarín, Castro Rojas, & Álvarez Álvarez, 2020). Y se rige bajo las normas para un mejor aprovechamiento del conocimiento.

En cuanto a las herramientas se destaca ciclo Deming como herramienta base para mejorar el conocimiento y organizarlo. Funcionan para “Mejor administración y atención de sus clientes, Mayor eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos, Mejor administración de la organización, Contar con un sistema de procesos documentados, La mejora continua” (Carro Cartaya, Juan Carlos y Carro Suárez, Juan Ramón, 2008). Y una herramienta funcional para la toma de decisiones AHP (Analytic Hierarchy Process) el cual se basa en el conocimiento de las experiencias, a diferencia de los otros identifica criterios que deben formar parte del SGC, aquella herramienta mide los resultados de un SGC después de haber implementado la norma ISO. Y como



resultado el “80% de las empresas obtuvieron beneficios” (Osorio Gómez, Juan Carlos y Díaz Mosquera, Eliana y Garro Astudillo, Katherine, 2010) Y por último herramientas antes no mencionadas como Nonaka y Takeuchi. “quienes han desarrollado una herramienta basada en el “concepto de calidad profunda” (Camisón, Zornoza, C., Boronat-Navarro, M., Villar- López, A., & Puig-Denia, A. 2009).



TESIS PREGRAGO

Evidencia información de SGC dentro de una empresa, donde “un sistema de gestión de calidad (SGC) enfocado a “identificar y gestionar los recursos necesarios para lograr los resultados deseados, dando cumplimiento a los objetivos de la organización” (Abril Loaiza, Rodríguez Buendía., W. T. J. S., 2020) Y los sistemas de gestión de riesgos (SGR) ISO 31000. E identifica que están en dos áreas diferentes no existe un sistema de gestión integral (SGI). Tiene metodologías como Ciclo PHVA se pueden unir los dos sistemas, pero “la razón de ser que se persigue se cumpla sin duplicar funciones o roles dentro de la compañía.” (Abril Loaiza, Rodríguez Buendía., W. T. J. S., 2020).

Por otro lado, una empresa deportiva no cuenta con un sistema de gestión integrado. Y el enfoque de esta es ayudar a un área en específico de la empresa ya que se veía débil en conocimiento. Otro caso es una empresa de flores, la cual quiere implementar la norma ISO donde “se busca que la empresa desarrolle un valor agregado a la calidad de su producto y la calidad en la atención de sus clientes, con base en la estandarización y mejora continua de los procesos que desarrolla.” (Quiroga Castro, Y. J., 2018). Para identificar las fortalezas y debilidades de cada área de la empresa. Creando manuales. En otra empresa no existía un SGC. La idea era orientar a la empresa con un SGC enfocado en sus necesidades. Usando el modelo EFQM “en cual brinda las orientaciones necesarias para adaptar a la organización a un modelo de excelencia enfocado a la gestión de la calidad” (Garzón Ramírez, J.A., 2002) Usando herramientas y metodologías como, las siete

herramientas básicas, Benchmarking y Blanced Scorecard el cual “permite trasladar los nuevos elementos estratégicos en un conjunto de medidas de desempeño que proveen herramientas para la consolidación de un sistema estratégico de monitoreo y administración, logrando una coherencia entre la estrategia y los planes de acción a corto, mediano y largo plazo.” (Garzón Ramírez, J.A., 2002).

En otro momento una empresa pymes no cuenta con un modelo de SGC, evidencia la importancia de tener una gestión documental el cual “Aumenta la seguridad en el manejo de documentos, Permite el seguimiento y auditoría de la documentación, el usuario podrá identificar fallas en procesos y controlar trámites.”

(Castillo, A., 2015). Para un mejoramiento continuo se necesita implementar un SGC conforme a la Norma ISO, identifican la Calidad Total, Total Quality Control (TQC), Herramientas básicas, cero defectos, donde se identifica que “a implementación de un sistema de gestión de calidad representará una gran ventaja competitiva respecto a las demás empresas del sector ya que será un proceso innovador y pocas organizaciones del gremio se encuentran certificadas y con sistemas de gestión eficazmente estructurados” (Arias Peña, J. A., 2012).

En cuanto a los resultados en una empresa de servicios había carencia en el enfoque a procesos, al implementar las herramientas el “Contexto de la organización pasando de un promedio del 5% a un promedio del 100%”.(Burbano Ordoñez, L., & López Calderón, M. A, 2018).



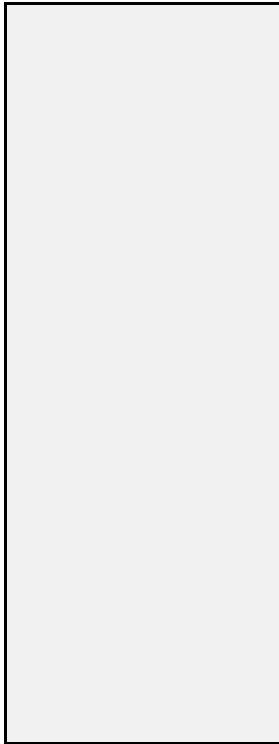
**TESIS
ESPECIALIZACION**

En cuanto a las tesis de especialización se encontró que una hizo un rediseño al sistema de gestión integral de calidad, ya que la empresa no estaba obteniendo buenos resultados con la que tenía, identificaron un problema de eficiencia y efectividad por problemas operacionales y administrativos, por eso quisieron hacer un sistema con enfoque a procesos con la planeación estratégica implementando el TQM, entre otras que permitirán “participar en licitaciones que requiera este tipo de certificaciones, adicional le ofrece una ventaja competitiva” (Giraldo Rincón, Meza González, Rociasco Méndez., A. R. D. L. C. A., 2016).

Las otras cuatro crearon nuevos sistemas de gestión de la calidad ya que las empresas no contaban con uno. Al igual que el primero el segundo diseño un sistema de gestión integrado de la calidad se decidió crear un diagrama estratégico bajo el uso de diferentes matrices como MEFI, MEFE, DOFA Perfil competitivo, para un diseño bajo la norma ISO. También se una el modelo de negocio CANVAS. Para tener la información necesaria para la certificación.

En el tercero se creó un SGC para una empresa de servicios objetivo de disminuir los productos no conformes (PNC) y las PQR’S teniendo en cuenta factores internos y externos de la empresa, con un diagnostico estratégico bajo matrices MEFE, MEFI, MME, perfil competitivo, DOFA, PESTEL, PORTER. Para buscar el cumplimiento de los puntos establecidos por la norma ISO.

En el cuarto se creó un sistema de gestión de calidad en el servicio postventa para una empresa de productos



para saber si hacer más inversiones o no. Con las mismas matrices que el anterior, pero aumentando las siguientes: PESTEL, MIME, BCG, Que permitió tener información documentada para la implementación de un SGC.

Y el quinto implemento un SGC bajo la Norma ISO con el fin de “que le permita aumentar la satisfacción de sus clientes y como tal fidelizarlos, para avanzar hacia el liderazgo del mercado productivo” (Acosta Pérez, Hernández Martínez, Sogamoso Jiménez, A.R.C.L.C., 2017). Con matrices que ya se mencionaron anteriormente, pero aumentando las siguientes: Stakeholders, KANO, Balance Scorecard, hoshin planning. Con el fin de “busca crear un plan estratégico y de calidad que permita que la empresa enfoque sus esfuerzos y recursos en la consecución de las políticas, metas y objetivos que han sido trazados por la organización para el cumplimiento de la misión y la visión de la misma.” (Acosta Pérez, Hernández Martínez, Sogamoso Jiménez, A.R.C.L.C., 2017).



TESIS MAESTRIAS

En la primera tesis el objetivo era mejorar los indicadores para el SGC, el cual tiene la certificación y ya fue renovada, pero se les hace necesario “revisar y adecuar los procesos, revisar y ajustar la documentación.” (Quintero Ballesteros, Nossa, Martínez Daza, A.F.J., 2018). Ya que los indicadores que tenían ya no daban seguimiento. Ya que no se orientaban a el objetivo final. Y se basaron en la ficha DAFP para la creación de nuevos indicadores. En la segunda tesis no contaban con un SGC, pero el objetivo era para brindar una mejor atención a los clientes y para cubrir mejor sus necesidades es importante tener un personal cualificado, por eso se una la norma ISO para un SGC con una estructura organizacional con enfoque horizontal, algunas estrategias son: Matrices de partes interesadas, matriz de riesgos y oportunidades, ficha de indicadores de gestión, y auditorías. En el tercero se implementó un SGC en una empresa de servicios, para tener una mejor competitividad, identifican temas como Total Quality Management (TQM). Gestión de la calidad total (GCT), Kaizen, En el cuarto el Sistema de gestión de calidad es con enfoque al cliente, dice que una empresa es competitiva cuando se puedan satisfacer las necesidades de los clientes y con el personal capacitado. Es por eso por lo que se aplican procesos metodológicos como PHVA, y se usan herramientas ya antes mencionadas al igual que matrices. Identificando que “las inversiones que se realizan para mejorar el servicio solo serán rentables, no importa la cantidad de dinero invertido, si los clientes perciben y son conscientes de la calidad del servicio.” (Peresson, L., 2007). La quinta

tesis es un diseño de un SGC donde “debe ser para la empresa una forma cotidiana de trabajo, en el que sus empleados estén convencidos que no están realizando trabajo extra para certificarse, o cumpliendo con formatos extras y procedimientos porque en palabras de los empleados “lo dice una norma”, por el contrario deben saber cómo aporta a su gestión, tener documentada y registrada la información y utilizar la misma para beneficio de su trabajo de tal manera que se genere mejora continua que aporte a la organización en conjunto” (Garzón Fierro, D. F., 2013). Ya que “A nivel mundial tener sistemas de gestión basados en procesos y que cumplan los requisitos de una Norma Internacional sirve como referencia para saber cuán organizada puede estar una empresa, qué tan responsable es con el medio ambiente, qué tan comprometida está con la seguridad y salud ocupacional de sus empleados o si es o no socialmente responsable.” (Garzón Fierro, D. F., 2013)

La tesis número seis se enfoca en la creación de un sistema integrado de gestión con la seguridad y salud en el trabajo es por esto por lo que se unieron tres normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, Al igual que el anterior la tesis siete implementa un SIGC, con la seguridad y la salud del trabajo, bajo la Norma ISO, identificando el ciclo PHVA para identificar los riesgos y las oportunidades. “Este plan desarrollado bajo la metodología de integración de 4 fases (direccionamiento, estructuración, aplicación y evaluación y mejora)” (Mora González, Rodríguez Alfonso, B. M. D. P., 2020).



**TESIS DE
DOCTORADO**

En cuanto a las tesis doctorales se evidencia en la primera una gestión de calidad en las Organizaciones No gubernamentales de Cooperación al desarrollo (ONGD). Siendo como propósito el desarrollo sostenible ya que “objetivos genéricos de las ONGD, Erradicar la pobreza, Cooperación con los pueblos del Sur (Tercer Mundo o Países en vías de desarrollo), Educación para el desarrollo y sensibilización en los pueblos del Norte (países avanzados), Promoción de los derechos humanos, Igualdad de género, Desarrollo respetuoso con el medio ambiente.” (Giraldo Casado, E., & Durán Heras, Mataix Aldeanueva, A.C., 2008). Usando las ISO, modelo EFQM, AENOR, su enfoque a mejor eficiencia y eficacia. Algunos inconvenientes como “El importante consumo de recursos, tanto materiales como humanos, fue el inconveniente más destacado por estas organizaciones, concretamente, en un 43,9% de las implantaciones de instrumentos llevadas a cabo”. (Giraldo Casado, E., & Durán Heras, Mataix Aldeanueva, A.C., 2008). La segunda se basa en identificar el uso de los SGC en cursos virtuales, una empresa ya establecida destaca la importancia de la calidad en el e-learning, usando las ISO, usando técnicas como la accesibilidad, empleabilidad, facilidad de asimilación, interactividad, nivel de reutilización y tutoría. En la tercera identifica la importancia de la gestión del conocimiento para una mejor competitividad, destaca que la información debe ser interna y externa, pasado, presente y futuro. Y describe la calidad total como el exponente más actual dentro de la calidad en las organizaciones para obtener una mejora continua e

		<p>identifican el modelo EFQM. Y en el cuarto se desea identificar la calidad del servicio del personal en tiempo completo de una universidad privada, usando la norma ISO con un sistema de gestión documentado, como una herramienta más de la norma, usando algunas teorías como: teoría Deming, Teoría de la planificación para la calidad, teoría de la Calidad Total, Teoría de la calidad basada en la administración de la organización. Dice que “El éxito de la implementación eficaz la norma es la gestión de sus procesos clave y una correcta evaluación de sus grupos de interés... y no la construcción de un sistema documental demasiado grande, demasiado complejo y muchas veces, absolutamente inútil.” (Romero Echevarría, L. M., 2018). Y por último es importante que los trabajadores se adapten y entiendan el nuevo sistema para un mejor seguimiento.</p>
	<p>CONCLUSIONES EN RELACION CON LA INVESTIGACION</p>	<p>LIBROS</p> <p>En conclusión, de las definiciones, se cree que la del libro cinco esta mejor debido a que es más entendible y describe el fin del SGC. “Un sistema de gestión de calidad se puede definir como la estrategia general que utiliza una organización para el diseño y desarrollo de sus procesos de tal manera que estos, los procesos, lleven al desarrollo de productos o de prestación de un servicio de calidad para satisfacer una necesidad, deseo o expectativa del cliente.” (Ortiz González, 2020). Cabe destacar que se identifican tres técnicas para la realización de un SGC en la empresa, TQM, JIT, usando herramientas como: QFD, AMFE, DEE, SPG, Y la técnica del Ciclo Deming PDCA, utilizando las herramientas básicas de la calidad. Donde en el primer</p>

		<p>libro toman en cuenta en Benchmarking, y en el tercero herramientas de planificación como diagrama de afinidad, diagrama de relaciones, diagrama de árbol, matrices de priorización, diagrama matricial, diagrama del proceso de decisión y diagrama de flechas, otras herramientas para la mejora de la calidad como: análisis modal de fallos y efectos, diseño de experimentos, diagrama de flujo y el seis sigma.</p>
	<p>REVISTAS CIENTIFICAS</p>	<p>En las temáticas de los artículos de revistas científicas en cuanto a los Sistemas de gestión de Calidad, se observa el 72,8% los cuales identifican la importancia de un SGC, de igual manera describieron la norma ISO 9001 en un total de 68,1%, Temas como gestión del conocimiento un 13,6%, en cuanto a competitividad un 31,8%, Gestión de la calidad total (GCT) un 18,1%, productividad un 36,3%, innovación con un 18,1%, gestión de calidad con un 22,7%, la gestión documental con un 4,5%, Tecnología de la información con un 4,5%, Inteligencia empresarial con un 4,5%, Tecnologías de la información y comunicación con un 4,5%, herramientas como herramienta Deming PHVA con un 9%, herramienta AHP (Analytic Hierarchy Process) con un 4,5%. Y por último Sistemas de Gestión de calidad en las pymes un 9%.</p>
	<p>TESIS PREGRAGO</p>	<p>En cuanto a las tesis de pregrado se evidencia tanto implementación como diagnóstico de empresas de servicios, con una cantidad de 50% y en cuanto a empresas de productos en un 40%, se tomaron en cuenta temáticas como: Sistemas de gestión de Calidad (SGC) en un 90%, Se tomo en cuenta la norma ISO en un 60%, temas como sistema de gestión integral en un</p>

		<p>20%, diagnostico organizacional en un 10%, gestión documental en un 20%, sistemas de gestión de riesgos en un 10% y tomaron en cuenta metodologías como: Ciclo Deming PHVA en un 205, AMFE en un 10%, Outsourcing en un 10%, EFQM en un 10%, las siete herramientas básicas en un 20%, benchmarking en un 10%, Blanced Scorecard en un 10% y cero defectos en un 10%.</p>
	<p>TESIS ESPECIALIZACION</p>	<p>En las tesis de especialización se encuentran de empresas de servicios un 40%, y empresas de productos un 60%, además temas como Sistemas de gestión integral (SGI) con un 40%, en cuanto a sistemas con enfoque a procesos un 20%, planificación estratégica con un 20%, Diagnostico estratégico con un 60%, uso de las normas ISO o bajo sus parámetros un 60%, Sistemas de gestión de calidad (SGC), un 40%, productividad con un 20%, productos no conformes (PNC) con un 20%, uso de herramientas como TQM UN 20%, KAIZEN 20%, AMEF 20%, siete herramientas básicas de la calidad 20%, y KANO un 20%. Por último, destacan el uso de diversas matrices para documentación de información.</p>
	<p>TESIS MAESTRIAS</p>	<p>En conclusión en la tesis de maestría se identificó que el 52,85 de las empresas eran de servicios, y el 28,5% de las empresas eran productoras, en cuanto a la temática se usó: los sistemas de gestión de calidad (SGC) con un 57,1%,Sistemas integrados de gestión de calidad con un 14,2%, las normas ISO en un 100%, temas como gestión documental un 14,2%, la competitividad en un 28,5%, la gestión de conocimiento en un,14,2%, y estrategias como indicadores en un 14,2%, matrices en un 14,2%.</p>

		TESIS DE DOCTORADO	En cuanto a las tesis de doctorado se evidencia información de empresas de servicios en un 50% y de ONG en un 25%, en cuanto a temáticas el Sistemas de gestión de calidad en un 75%, la calidad en E-Learning en un 25%, gestión de la calidad en un 25%, el uso de las ISO en un 75%, gestión del conocimiento en un 25%, competitividad en un 25%, control de la calidad en un 25%, y el por último el desarrollo sostenible en un 25%.
CONCLUSIONES	<p>En cuanto a la información obtenida de libros, revistas científicas, tesis de pregrado, tesis de especialización, tesis de maestría y tesis de doctorado se evidencia que el 65,3% de la información es obtenida por un tipo de investigación exploratorio ya que la mayoría se basa en la creación de modelos o rediseños de los SGC o los sistemas integrados de calidad, el 26,9% hace referencia y se enfoca en la metodología descriptiva ya que miden información obtenida por diversas variables para describir información como por ejemplo el uso de la gestión documental en un sector empresarial, en cuanto a la investigación correlacional se evidencia el 11,5% ya que hay pocos que responden a una interrogante como por ejemplo, cual es el impacto en un departamento en cuanto a la gestión de calidad. Es por ello que el tipo de investigación de este trabajo se enfocara en un análisis descriptivo debido a su alcance y si tipo de investigación a base de encuestas y evidencias cuantitativas y cualitativas. Por lo anterior se decisión crear un estado del arte para la recolección de información para guiar las encuestas tipo Delphi.</p> <p>Por otro lado, de acuerdo con lo obtenido se generó la necesidad de crear una encuesta que resuelva la “Importancia de las herramientas de la calidad en la mejora de procesos y la competitividad de las empresas medianas desde la innovación social”, por otro lado, una “Encuesta de Sistemas de Gestión de Calidad y Herramientas de Calidad de empresas Pymes de Cundinamarca, Colombia y Guanajuato, México.”.</p> <p>Ya que después de gestionar la información no se evidencia la comparación entre dos países como México y Colombia en cuanto a empresas Pymes en su Sistema de gestión de calidad, su uso con métodos y herramientas, y por último identificar si tienen una certificación de la Norma ISO 9001:2015.</p>		

Fuente: Elaboración propia, 2020.

14. Fase 2. Encuesta “Importancia de las herramientas de la calidad en la mejora de procesos y la competitividad de las empresas medianas desde la innovación social.”

Tabla 55. Preguntas y respuestas encuesta Fase 1.

FASE 1. ENCUESTA “IMPORTANCIA DE LAS HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD EN LA MEJORA DE PROCESOS Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS MEDIANAS DESDE LA INNOVACIÓN SOCIAL.”		
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	Cruz Páez, F., Ibarra Díaz, C., Rueda Pineda, D., & Olivares Vera, D. (2020). Análisis exploratorio sobre la apreciación de características predominantes en empresas medianas de México y Colombia en temas de calidad, competitividad, innovación social y productiva. <i>Tendencias</i> , 21 (1), 130-156. https://doi.org/10.22267/rtend.202101.130	
N°	PREGUNTA	ANALISIS
1	Mencione por lo menos tres elementos dentro de las siguientes opciones, que tengan mayor relación en la calidad de las empresas medianas: Herramientas-Técnicas de Calidad, Mejora Continua, Competitividad, Sistema de Gestión de Calidad, Innovación Social y Productiva.	En esta pregunta se propuso seleccionar por lo menos 3 elementos de los seis que se les dio a elegir, en donde las tres respuestas más seleccionadas son Mejora continua: 26 personas, Herramientas-Técnicas de calidad: 25 personas, Sistemas de gestión de calidad: 25 personas. Las respuestas menos seleccionadas son competitividad: 14 personas e Innovación social: 6 personas. Entre otras respuestas encontradas se observó: Inspección y muestreo, Filosofía Kaizen, Sistema de Gestión de Calidad (SGC), así como metodologías de mejora continua como las utilizadas en proyectos de Seis Sigma (DMIAC), las series de las normas ISO como: ISO 9001, ISO 9004, ISO TS 16949, ISO IEC 17025, ISO 14001, ISO 50001, ISO 8000, ISO 26000, ISO 18001, ISO 22000, ISO 22301, ISO 27001, ISO 28000, ISO 31000 e ISO 39001.
2	¿Qué tan frecuente utiliza las herramientas y/o técnicas de calidad en su vida laboral-profesional?	Entre la frecuencia de los que utilizan las herramientas y/o técnicas en su vida laboral-profesional el máximo es 10 y el mínimo 1, entre los más frecuentes están: 10: 12 personas 18%, 9: 11 personas 16%, 8: 6 personas 15% es decir 29 personas de 35 utilizan las herramientas y/o técnicas en su vida laboral-profesional. La Figura 3 muestra la calificación asignada al uso de las Herramientas de Calidad, donde 0 es uso Nulo y 10 un alto uso de las herramientas.
3	¿En cuál de los siguientes aspectos de la empresa cree usted que la aplicación de las herramientas de calidad impacta en mayor medida?	la respuesta con mayor selección fue la Generación de productos y/o servicios que satisfagan al cliente, con una elección del 46% seguida del Mejoramiento e innovación de procesos con un 31% y generación de valor en la organización y relación integral de los sistemas con un 11,5% cada una de ellas evidenciando que generar productos y servicios y la mejora e innovación de procesos en las pymes son los principales aspectos que se fortalecen con la aplicación de herramientas de calidad.
4	¿Cuál considera que es el principal objetivo de las empresas medianas al aplicar las herramientas de mejora continua?	la respuesta que mayor selección tuvo fue mejorar procesos donde la eligieron con un 29%, seguida de Disminuir costos con un 20%, e incrementar la calidad de los productos y hacer más competitiva a la organización con un 17% cada una, aumentar la productividad con 11% y otros con 6%

5	Si eligió la opción "otros" en la pregunta anterior, por favor mencione cuál y responda ¿Por qué?	<p>según los resultados de la respuesta anterior se observa que solo dos personas eligieron la opción, pero solo una persona respondió y su respuesta fue: Analizar la gestión de la empresa para proyectar acciones en pro de mantener y mejorar ya sea sus productos o servicios.</p> <p>Observando la respuesta de este punto, dos personas aportaron su opinión: 1 La Sub Gerente de la empresa EPRIVISEM Ltda. opina que, "La Mejora de los procesos, con una continua aplicación de la mejora en los procesos se optimizan la utilización de los recursos, la reduce tiempo y costo lo que genera como resultado una mayor productividad". 2 El profesor de tiempo completo del Instituto Tecnológico de León opina que "Disminuir costos, al evitar generar desperdicios los cuales podrían afectar las utilidades de la organización".</p> <p>El objetivo principal de las empresas medianas al aplicar las herramientas de mejora continua es para analizar la gestión de la empresa para proyectar acciones en pro de mantener y mejorar los productos y/o servicios para optimizar la utilización de los recursos, así reduciría el tiempo y el costo lo que genera mayor productividad y por último disminuir costos evita desperdicios que pueden afectar las utilidades de la organización.</p>
6	¿Cuál es el principal beneficio para los colaboradores al aplicar la mejora continua en las organizaciones?	Según los expertos el objetivo principal de los colaboradores al aplicar la mejora continua en las organizaciones es el cambio cultural con una elección del 48,57% seguida de la opción capacitación con un 28,57%, Incentivos monetarios con el 11,43%, y sentirse escuchados y otros (reducción de costos y tiempos) con el 5,71%, evidenciando la importancia de generar cambios en la cultura organizacional de las empresas lo cual se puede apoyar y lograr con capacitación continua principalmente.
7	¿De los siguientes factores cuál considera que influye en mayor medida en la competitividad de las empresas medianas?	la Calidad era la opción más acertada, ocupando un 57,14%, seguida de productividad con un 20%, servicio con 17,14% e imagen con un 5,71%, lo cual muestra la mayor importancia de la calidad sobre la imagen en la competitividad de medianas empresas.
8	Si eligió la opción otros en la pregunta anterior, por favor mencione cuál y responda ¿Por qué? Análisis: en esa opción ningún experto de los 35 la eligió, sin embargo, dos expertos decidieron responderla.	<p>La subgerente de la empresa EPRIVISEM Ltda. opinó que, "La productividad es el pilar competitivo de las empresas que buscan posicionarse en un mercado".</p> <p>El profesor de tiempo completo del Instituto Tecnológico de León opinó que, "Calidad, si esta es adecuada y cumple con las especificaciones del cliente, entonces tendremos clientes satisfechos y su se tienen clientes satisfechos entonces se tienen clientes leales".</p>

9	¿Considera que la falta de competitividad en las empresas medianas se deba a la ausencia de estrategias de calidad?	En esta pregunta los encuestados expertos en calidad podían elegir entre, 1 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, en que la falta de competitividad de las empresas medianas se deba a la ausencia de estrategias de calidad, a lo que 15 de los encuestados respondieron, 10 (Totalmente de acuerdo), lo que brinda un 42,86%, seguida de 9 con 17, 14% 8 con 11,43%, 7 con 14,29%, 6 con 8, 57%, y 5 y 4 con 2,86%. Afirmando que, la mínima competitividad de las empresas medianas si es por falta de estrategias de calidad.
10	¿Por qué?	<p>Esta pregunta es consecuente con la pregunta anterior, dependiendo si estaba de acuerdo o no con la afirmación en que se le sugirió que se explicara el porqué de su respuesta, a lo cual se obtuvo 32 respuestas de las 35 personas.</p> <p>Teniendo en cuenta que la mayoría de los expertos están de acuerdo en que la falta de competitividad es la ausencia de estrategias de calidad, para lo cual enfatizan en que los productos y servicios se afectan por el seguimiento que se les realiza pudiendo tener menos fuerza en el mercado y la organización refleja así un rumbo incierto, ya que las estrategias ayudan a reducir riesgos y aumentar productividad y generan ventajas competitivas sostenibles.</p> <p>Sin embargo, algunos expertos resaltan que hay otros factores que son determinantes en el éxito empresarial, porque para empezar es muy difícil que se auto diagnostiquen las fallas sin el comienzo de mediciones ya que son necesarias para una vez obtenidos los datos se evidencie que con base en ello se pueden fijar objetivos con factores relacionados hacia el personal, medio ambiente y alta dirección.</p>
11	De los siguientes aspectos ¿Cuál considera que influye en mayor medida en el compromiso del personal con el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa?	Los expertos consideran que lo que influye en mayor medida en el compromiso del personal con el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa es el Liderazgo Motivacional con una elección de 13 personas ocupando el 37% seguida de capacitación también obtuvo gran elección, con el 34%, reconocimiento con el 20%, incentivos económicos con el 6% y otros con el 3%.
12	Si eligió la opción "otros" en la pregunta anterior, por favor mencione cuál y responda ¿Por qué?	<p>Esta pregunta es consecuente con la anterior, los expertos que eligieran la opción OTROS, se les sugirió que indicaran cuál y explicaran el porqué, a lo que solo una persona eligió esa opción y dos personas más aportaron su opinión.</p> <p>La Coordinadora de sistema de gestión del Tecnológico Nacional de México, opinó que, "El sistema de Gestión de Calidad es una herramienta para medir el avance de la organización hacia el logro de los objetivos de la empresa mediante el reconocimiento de sus procesos, por eso creo que el compromiso debe ser inherente a la organización, no debe de ser disyuntivo a la empresa, todo el personal debe tener un compromiso hacia la organización y el sistema de gestión de calidad debe ser parte de la misma.</p> <p>La subgerente de la empresa EMPRIVISEM Ltda. y el profesor de tiempo completo del Instituto Tecnológico de León, están de acuerdo que el aspecto que influye en mayor medida en el compromiso del personal con el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa se debe a la capacitación porque permite despertar la implementación de innovación y tecnología para cada uno de los procesos y porque contribuye a la confianza del trabajador lo que nos lleva a la productividad.</p>

13	Considerado una escala el 1 al 5, siendo 1 el que menos influye, ¿Qué tanto influye una baja rotación de personal en un adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad?	resume el impacto que tiene la rotación del personal en el desempeño del SGC, donde 1 es bajo impacto y 5 un alto impacto. Análisis: En esta pregunta los encuestados podían elegir dentro de una escala de 1 a 5, siendo 1 el que menos influye y 5 la que más, en qué tanto influye la rotación del personal en el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, a lo que eligieron 5 la que más influyó con un 33%, 4 con 27%, 3 con 20%, 2 con 13% y 1 con 7%. Así que se puede afirmar que la rotación del personal si influye en el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
14	¿Qué tan necesario considera que las organizaciones deban involucrar sus Sistemas de Gestión de Calidad para impactar la innovación social?	En esta pregunta podían elegir un número del 1 al 10 siendo 10 muy necesario y 1 nada necesario, que las empresas deban implementar los Sistemas de Gestión de Calidad para impactar la innovación social, a lo que el 51,43% eligieron la opción 10 (Muy necesario), 8 con 25,71%, 9 con 11,43%, y 4 a 7 con 2,86%. Así se puede afirmar que es muy necesario implementar los Sistemas de Gestión de Calidad para impactar la Innovación Social.
	¿Por qué?	Esta pregunta es consecuente de la pregunta anterior, dependiendo el nivel entre 10 Muy necesario, 1 nada necesario, que las organizaciones involucren los Sistemas de Gestión de calidad para impactar la innovación social, los expertos opinan que, siendo favorables los resultados las implicaciones que tiene la Innovación Social se verán atendidas para bien de la comunidad, porque al final a quienes impactan es a la sociedad en general, el consumidor se adapta a la mejora y evoluciona, es algo que proporcionará un Plus a la organización de forma que incursione en nuevos métodos y formas innovadoras de vender los productos o servicios, para asegurar la sostenibilidad de la empresa, los procesos de calidad impactan a todos los stakeholders, entre los que se incluye a la sociedad. Sin embargo, otros expertos opinan que, aún en Latinoamérica no se está preparados para empatar ambos términos en las organizaciones, porque no todas las personas están preparadas para la innovación ya que parte de la sociedad son reacios al cambio, igualmente creen que se debe trabajar más para que se pueda llevar a cabo y que la innovación de buenos frutos.
15	Si se implementa un Sistema de Gestión de Calidad con enfoque en Innovación Social ¿En cuál de los siguientes aspectos se beneficia la empresa en mayor medida?	se puede afirmar que en el aspecto que más beneficia a la empresa al implementar un Sistema de Gestión de Calidad con un enfoque en innovación social es el impacto sociocultural de la empresa con un 31%, seguida del Desarrollo socioeconómico de los colaboradores de la empresa, con un 26%, el intraemprendimiento social y productivo en la empresa con un 23% y el liderazgo competitivo en la empresa con un 20%. Figura 7. Beneficio para las empresas del SGC con enfoque en Innovación Social. Fuente: elaboración propia, (2020). 16. ¿En un Sistema de Gestión de Calidad, cuál factor considera de mayor importancia para que la organización impacte positivamente en su imagen a través de la innovación social?

16	¿En un Sistema de Gestión de Calidad, cuál factor considera de mayor importancia para que la organización impacte positivamente en su imagen a través de la innovación social?	se puede afirmar que en un Sistema de Gestión de Calidad el factor que los expertos consideran que tiene mayor importancia para que la organización impacte positivamente en su imagen a través de la innovación social es la empatía en el capital humano para la gestión y eficiencia en los procesos con un 45,71%, seguida de la Gestión de riesgos y oportunidades con 31,43%, Evaluación del desempeño y auto control de los colaboradores con 14,29% y Asignación asertiva de recursos con 8,57%.
17	¿De las siguientes herramientas y técnicas de la calidad, seleccione tres de ellas que considere apoyen en mayor medida a la Innovación social y productiva?	Las tres opciones que eligieron los expertos de las herramientas y técnicas de calidad que ellos consideran que apoyan en mayor medida a la innovación social y productiva son Sistemas de Gestión de Calidad, donde la eligieron con el 34,29%, Análisis de problemas con el 25,71% y Herramientas estadísticas con el 17,14%, seguido de herramientas administrativas y Seis Sigma con un 11,43% cada una de ellas
18	Si las empresas generan y fortalecen las actividades diarias en la innovación social a través de las herramientas de calidad, el mayor impacto que provocarían en la competitividad sería en:	se puede afirmar que cuando las empresas generan y fortalecen las actividades diarias en la innovación social a través de las herramientas de calidad el mayor impacto que provoca en la competitividad es el la eficiencia y eficacia en los procesos y operaciones con un 51,43%, seguido de satisfacción del cliente con 34,29%, dirección estratégica con mentoring con un 8,57% y planeación estratégica con coaching con un 5,71%.
19	¿Considerando su opinión cuáles son las principales barreras o dificultades que enfrentan las organizaciones al momento de implementar un Sistema de Gestión de Calidad y provocan que la competitividad en el contexto local, regional, nacional e internacional sea escasa?	Los expertos opinaron que las principales barreras o dificultades que enfrentan las organizaciones al momento de implementar un sistema de gestión de calidad y provocan que la competitividad en el contexto local, regional, nacional e internacional sea escasa por: no hablar el mismo idioma en la organización, falta de compromiso que demanda un Sistema de Gestión de Calidad, auditorías internas sin seguimiento, considerar que el sistema de gestión de calidad es un costo y no una inversión, la cultura del personal y la dirección estratégica no orientadas al mismo objetivo, miedo al fracaso y poco o nulo liderazgo.

Fuente: Elaboración propia, 2020, Tomado y adaptado de: Cruz Páez, F., Ibarra Díaz, C., Rueda Pineda, D., & Olivares Vera, D., 2020.

ANÁLISIS:

Esta encuesta estuvo vigente para su aplicación desde el 5 de Junio del 2019 hasta el 19 de Junio del 2019 dando así un apoyo masivo de 34 expertos de la calidad en donde hubo participación de distintas universidades de las cuales trece personas hacían parte del estudio, Universidades como: Universidad de Cundinamarca, Instituto tecnológico de León de México, el SENA, Universidad Santo Tomas, Universidad Nacional de México, Universidad Militar Nueva Granada y la Universidad ECCI, en cuanto a empresas fueron parte veintiún personas expertos en el área de calidad, dentro de los cuales, pertenecientes de Colombia y México respectivamente, donde participaron personas de Colombia en un 63%, y de México un 37%.

Dentro de la información obtenida de la encuesta hecha a expertos de México y Colombia, se establece que las herramientas de la calidad están enfocadas en la mejora continua, las herramientas de calidad, los sistemas de gestión de calidad y las normas ISO. En cuanto al uso de la calidad en la vida personal y profesional se encuentra que la mayoría hace uso de la misma, por otro lado, la mayoría de las personas creen que las herramientas de calidad su fin o su propósito es crear nuevos productos y la satisfacción del cliente, en cuanto a las empresas medianas, su objetivo es disminuir los costos e incrementar la calidad y la competitividad así mismo la productividad y la mejora de los procesos, en otra parte los colaboradores cuentan con un beneficio cultural basado en la mejora continua, igualmente la falta de competitividad es consecuente con la falta de estrategias de calidad, la rotación de personal es otro aspecto que detiene o influye dentro de la eficiencia y eficacia de una gestión de calidad, es importante resaltar que el manejo del personal depende únicamente del liderazgo y depende su motivación, por ultimo algunas personas dicen que el no uso de estas herramientas es por los costos que genera y el miedo al fracaso.

15. Fase 3. Encuesta “Encuesta de Sistemas de Gestión de Calidad y Herramientas de Calidad de empresas Pymes de Cundinamarca, Colombia y Guanajuato, México.”

15.1. CODIFICACION

Encuesta de Sistemas de Gestión de Calidad y Herramientas de Calidad de empresas Pymes de Cundinamarca, Colombia y Guanajuato, México.

1. Correo electrónico
2. Nombre completo
3. Nombre de la empresa
4. Cargo que desempeña
5. País
 - a) México
 - b) Colombia

6. Se sabe que la calidad es un tema que se ha venido tratando desde el principio de la humanidad para una mejor satisfacción de las necesidades donde también ha sido un importante aporte para el desarrollo de la economía de los países y de las empresas. Por lo anterior varios expertos como como W. Edward Deming, Joseph M. Juran, Phillip B. Crosby, Kaizen, Michael Porter, Kaoru Ishikawa, han desarrollado teorías que han servido para el mejoramiento de los procesos empresariales. ¿Cuál cree usted que son aquellas herramientas que una empresa pymes debe adoptar para ser más competente e innovadora?
 - a) Calidad total a base de una mejora continúa
 - b) Planeación, control y mejora de la calidad
 - c) Mejora continua a base de la productividad
 - d) Uso de técnicas estadísticas y control automático de procesos operativos, industriales y de mercado.
 - e) Cero defectos bajo la dirección de cada departamento de la organización.

f) Otra.

Si su respuesta anterior fue otra, decir ¿cuál? y ¿por qué?

7. Según su conocimiento en el ámbito empresarial, ¿Cree que las organizaciones son competentes y han crecido de forma globalizada basándose en la información obtenida por los pensadores de la calidad? Si o No y ¿por qué?

8. Gracias a la información que se obtiene por los expertos de la calidad se puede saber cuáles son los aspectos que se deben tener en cuenta para crear un Sistema de Gestión de Calidad bajo un control detallado. ¿Cuál de los siguientes enfoques, cree que debe ser parte de un Sistema de Gestión de Calidad?

- a) Enfoque al cliente
- b) Enfoque en procesos
- c) Enfoque para la toma de decisiones
- d) Enfoque en colaboración del personal

Justifique la selección de la pregunta anterior.

9. Teniendo en cuenta que aplican la encuesta expertos de los dos países ¿En qué medida cree que las empresas pymes del Departamento de Cundinamarca y el Estado de Guanajuato usan SGC? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

Justifique la selección de la pregunta anterior.

10. La norma internacional ISO 9001 se creó con el objetivo de ayudar a las empresas en su desempeño global para asegurar su calidad y satisfacer al mercado actual. ¿Cuáles son los beneficios de una empresa al implementar esta norma?

11. Según la norma ISO 9001:2015 uno de los aspectos a tratar es el contexto de la organización, donde debe hacer un seguimiento tanto interno como externo. ¿Qué herramientas considera más útiles para un mejor contexto?

- a) 5 fuerzas de Porter

- b) Matriz de perfil competitivo
- c) Matriz DOFA
- d) Diagrama de Pareto
- e) Espina de pescado
- f) Otras

Si su respuesta anterior fue otra, decir ¿cuál(es)?

12. El liderazgo es otro aspecto importante de la norma ISO 9001:2015, el cual es un factor predominante a la hora de trabajar en equipo, según su experticia y conocimiento ¿en cuál influye más?

- a) Clientes
- b) Colaboradores
- c) Procesos
- d) Otra

Si su respuesta anterior fue otra por favor escribir ¿Cual(es)?, y justifique cualquiera que haya sido su selección.

13. ¿Su empresa cuenta con una política de calidad?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta anterior fue no, responda ¿Por qué?, y si su respuesta anterior es afirmativa mencione la importancia de esta en el contexto empresarial.

14. Otro aspecto importante de la norma ISO 9001:2015 se enfoca en la planeación y es aquí donde los empresarios deben saber aprovechar para las oportunidades y tomar decisiones para la gestión organizacional y solventar los problemas que se presenten ¿Cuáles son los principales métodos o acciones que gestiona frente a lo anteriormente descrito?

15. De las siguientes metodologías elija cual conoce o ha utilizado para confrontar posiciones riesgos y oportunidades.

- a) COSO
- b) AMFE
- c) IRM

d) ISO 31000

e) Otra.

Si su respuesta anterior fue otra escribir ¿cuál(es)?

16. ¿En qué medida es importante para usted saber de herramientas o metodologías para afrontar situaciones de riesgo y oportunidades para su competitividad? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

a)1

b)2

c)3

d)4

e)5

Justifique su selección de la respuesta anterior.

17. Las personas y/o colaboradores son indispensables en el nivel competitivo de una organización, de acuerdo con esto ¿Es importante para la empresa que ellos tengan conocimiento de la política de calidad existente en la empresa y los objetivos de calidad usados para un SGC?

a) Si

b) No

Justifique su selección de la respuesta anterior.

18. ¿Qué estrategias usa para obtener información de sus clientes de la percepción de la calidad del producto o servicio?

19. ¿En qué medida imagina que es importante saber la opinión del cliente? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

a)1

b)2

c)3

d)4

e)5

Justifique su selección de la respuesta anterior.

20. La evaluación de desempeño es un factor de la norma ISO 9001:2015 el cual evidencia que es importante que las empresas hagan un seguimiento de los SGC a través de análisis y evaluación. ¿Cuáles de las siguientes herramientas estadísticas usa para el control de los SGC?

- a) Diagrama causa-efecto
- b) Hojas de verificación
- c) Histogramas
- d) Gráfico de control
- e) Otros.

Si su respuesta anterior fue otros, escriba, ¿Cual(es)?

21. La implementación del SGC en una empresa pymes ayudaría a la mejora productiva, competitiva y social.

- a) Poco de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Muy de acuerdo

Justifique su selección de la respuesta anterior.

22. ¿Con qué frecuencia hacen auditorías internas y externas en su empresa?

- a) Poco frecuente
- b) Frecuente
- c) Muy frecuente

Justifique su selección de la respuesta anterior.

23. ¿Cómo hace el seguimiento de los SGC de los procesos o procedimientos de los productos o servicios que ofrece?

24. ¿Su empresa está certificada con la ISO: 9001:2015?

- a) Si
- b) No

15.2. TABULACION

Encuesta de Sistemas de Gestión de Calidad y Herramientas de Calidad de empresas Pymes de Cundinamarca, Colombia y Guanajuato, México.

1. Correo electrónico

Tabla 56. Lista de correos electrónicos de las personas que participaron en la encuesta fase tres.

CORREO ELECTRONICO			
1	Joangutierrez@udca.edu.co	12	Erika-558@hotmail.com
2	eugeniagama86@gmail.com	13	frenosdecaballo@gmail.com
3	gonzalezisrael539@gmail.com	14	paulaandrear2210@gmail.com
4	lina_cruz.e@hotmail.com	15	aguila95_guriel@hotmail.com
5	paulalilianaudec@gmail.com	16	jahm1207@gmail.com
6	focobeltsas@gmail.com	17	aguilera150330@gmail.com
7	oscarg.1203@hotmail.com	18	edu.glez.m@hotmail.com
8	dulce.camposn@gmail.com	19	browneugenia34@gmail.com
9	shoppiicolombia@gmail.com	20	nathaly.gonzalez805@gmail.com
10	gpp20011@hotmail.com	21	artucero94@gmail.com
11	paulina.alvaradocast@gmail.com		

Fuente: Elaboración propia, 2020.

2. Nombre completo

Tabla 57. Lista de nombres de las personas que fueron parte de la encuesta en la tercera fase.

NOMBRE COMPLETO			
1	Joan Sebastián Gutiérrez Moreno	12	Eduar Parra Rodriguez
2	Eugenia Camacho Rojas	13	Luis Carlos Cortes
3	Israel Gonzalez Ruiz	14	Paula Andrea Rueda Pineda
4	Lina Cruz	15	Gustavo Avila Pérez
5	Paula liliana Escucha	16	José Alfredo Hernández Moya
6	Eduardo Suárez Ruiz	17	Alan Iván Aguilera Pérez
7	Oscar Adrian Cardenas G	18	EduardoGonzálezMendoza
8	Dulce Estefanía Campos Naches	19	María Eugenia Sixtos Hernández
9	Oscar alejandro lopez rueda	20	Karen Nathaly Gonzalez Triana
10	Gina Paola Ospina Ruiz	21	Arturo Cerero Robles
11	Paulina Alvarado Castellanos		

Fuente: Elaboración propia, 2020.

3. Nombre de la empresa

Tabla 58. Lista de empresas que hicieron parte de la encuesta en la fase tres.

NOMBRE DE LA EMPRESA			
1	Hotel 24 horas	12	Tecniperfilesplasticosepr
2	Yogurt JR	13	Herreria el Conejo
3	Calzado Armada	14	Dimuebles Muebles y Electrodomésticos
4	Amoblar	15	Smile Care León
5	Selection Style	16	Bárbaros pizza
6	Food Conveyor Belts SAS	17	Oportun
7	OC ingeniería y construcciones SAS	18	Taxitel carga y paquetería
8	Bader	19	Corporativo Auro
9	Shoppii.co	20	Bella Market
10	Zoe Expression Fresas	21	EDUYA
11	ISAPEG		

Fuente: Elaboración propia, 2020.

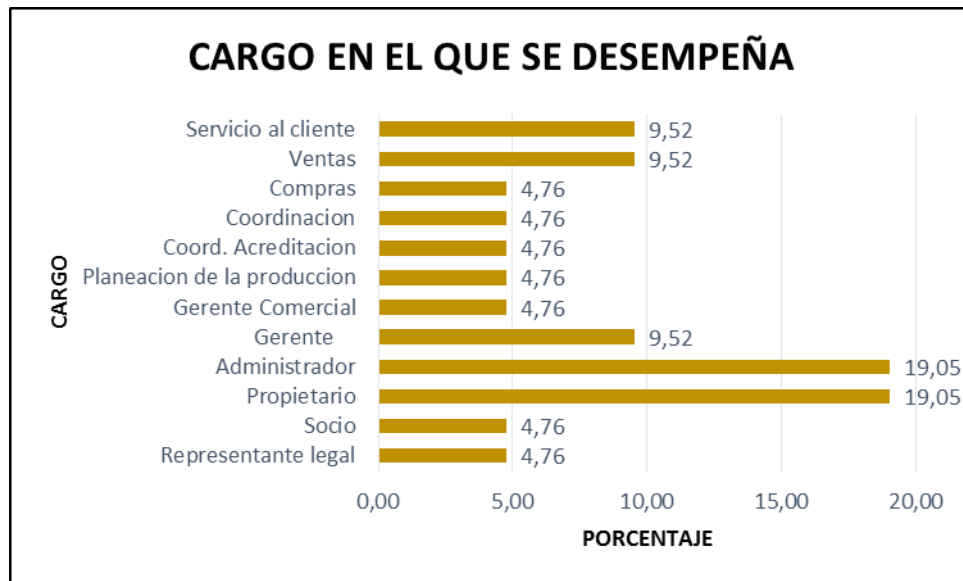
4. Cargo que desempeña

Tabla 59. Lista de cargos que desempeñan las personas que participaron en la encuesta.

CARGO DE LA EMPRESA			
1	Administrador	12	Dueño
2	Socia	13	Dueño
3	Compras	14	Representante Legal
4	Administrador	15	Odontólogo
5	Administración	16	Administrador
6	Gerente comercial	17	Agente telefónico
7	Propietario	18	Coordinador
8	Planeadora de la producción	19	Encargada de Ventas en Tienda
9	Gerente	20	Ventas
10	Dueña	21	Gerente
11	Coord. Acreditación		

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Grafica 1. Cargo que desempeña en la empresa



Fuente: Elaboración propia, 2020.

5. País

a) México

b) Colombia

Grafica 2. Número de empresas que participaron en relación con el país México y Colombia.

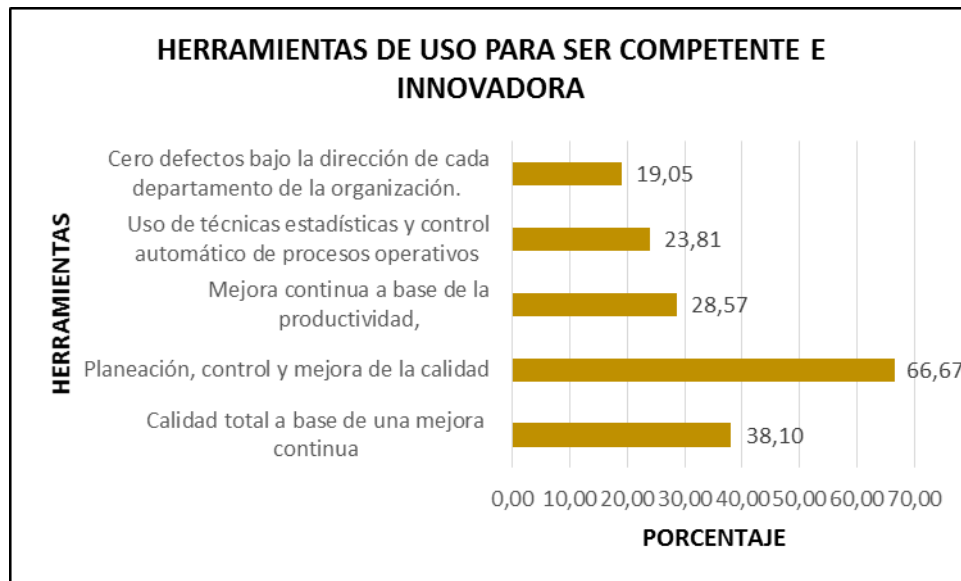


Fuente: Elaboración propia, 2020.

6. Se sabe que la calidad es un tema que se ha venido tratando desde el principio de la humanidad para una mejor satisfacción de las necesidades donde también ha sido un importante aporte para el desarrollo de la economía de los países y de las empresas. Por lo anterior varios expertos como como W. Edward Deming, Joseph M. Juran, Phillip B. Crosby, Kaizen, Michael Porter, Kaoru Ishikawa, han desarrollado teorías que han servido para el mejoramiento de los procesos empresariales. ¿Cuál cree usted que son aquellas herramientas que una empresa pymes debe adoptar para ser más competente e innovadora?

- a) Calidad total a base de una mejora continúa
- b) Planeación, control y mejora de la calidad
- c) Mejora continua a base de la productividad
- d) Uso de técnicas estadísticas y control automático de procesos operativos, industriales y de mercado.
- e) Cero defectos bajo la dirección de cada departamento de la organización.
- f) Otra.

Grafica 3. Herramientas de las empresas pymes para ser más competente e innovadora.



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Si su respuesta anterior fue otra, decir ¿cuál? y ¿por qué?

7. Según su conocimiento en el ámbito empresarial, ¿Cree que las organizaciones son competentes y han crecido de forma globalizada basándose en la información obtenida por los pensadores de la calidad? Si o No y ¿por qué?

Tabla 60. Respuestas por empresa en cuanto a si las organizaciones son competentes basados en información de pensadores de la calidad

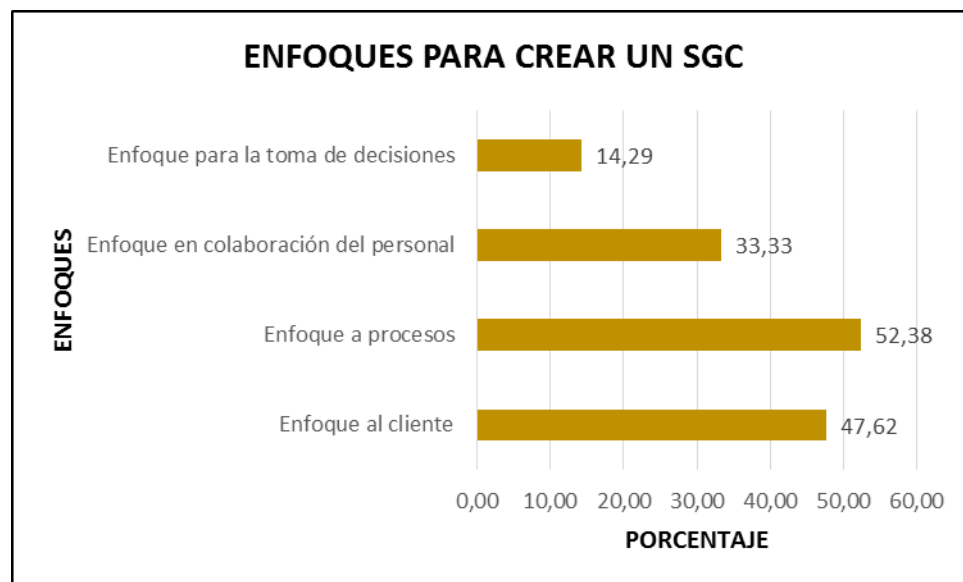
NOMBRE DE LA EMPRESA	¿Cree que las organizaciones son competentes y han crecido de forma globalizada basándose en la información obtenida por los pensadores de la calidad? Si o No y ¿por qué?
Hotel 24 horas	Si dependiendo el ponente se han creado pequeñas franquicias que hacen del trabajo oportunidad a los minoritarios generando pequeños empleos
Yogurt JR	No porque no todos tienen las mismas herramientas y conocimientos
Calzado Armada	Si, uno siempre busca la calidad en las cosas y sabemos que si es bueno lo vamos a pagar
Amoblar	Si, porque la calidad es la fuente del éxito en todos los procesos que abarca una organización.
Selection Style	Si son bases para implementar estrategias que nos lleven a ser más competitivos
Food Conveyor Belts SAS	Si, Porque una compañía que no implementa un sistema de calidad para sus procesos tiende a caer en la mediocridad y con el tiempo sus procesos serán obsoletos.
OC ingeniería y construcciones SAS	Algunas organizaciones son competentes y gran parte de ello se debe a los pensadores de la calidad; ya que es fundamental ofrecer un servicio o producto de calidad para poder estar siempre en el mercado
Bader	No, porque todo cambia a través del tiempo. Y Si es importante considerar los pensadores de la calidad pero realmente se debe a innovar.
Shoppii.co	Si porque por medio del kaizen y otras herramientas impulso y mejoró continuamente los procesos de la empresa y esto permite líneas de ensamblaje y procesos más rápidos que repercuten directa mente en ganancias y estadísticas
Zoe Expression Fresas	No, porque la calidad se mide en la satisfacción y criterio del cliente
ISAPEG	Si, son agentes de mejora. Han planteado la base de la productividad de las organizaciones.
Tecniperfilesplasticosepr	No, porque la mayoría de las personas son empíricas y no tienen conocimientos de los pensadores
Herrería el Conejo	No, porque muchas personas como yo creamos la empresa sin conocimiento de administrar
Dimuebles Muebles y Electrodomésticos	Si, los sistemas de gestión de calidad planteado por pensadores han sido pilares fundamentales para la competitividad empresarial mejorando los procesos organizacionales, todo ello fundamentado en la satisfacción de los clientes.
Smile Care León	No, existe conformismo y desigualdad de oportunidades en el país
Bárbaros pizza	Si
Oportun	Si, ya que de para llegar a una mejora se tiene que basar en resultados
Taxitel carga y paquetería	Si, porque se tienen que actualizar constantemente para brindar el servicio que el cliente desea asimismo, este va cambiando con las nuevas tecnologías
Corporativo Auro	Si, pero necesita actualizarse más la información de las organizaciones mundiales
Bella Market	si ya que estos pensadores nacen a partir del contexto y los estudios de la historia hacia el ámbito empresarial y como dar soluciones y desarrollarlas paralelamente a las necesidades
EDUYA	Si

Fuente: Elaboración propia, 2020.

8. Gracias a la información que se obtiene por los expertos de la calidad se puede saber cuáles son los aspectos que se deben tener en cuenta para crear un Sistema de Gestión de Calidad bajo un control detallado. ¿Cuál de los siguientes enfoques, cree que debe ser parte de un Sistema de Gestión de Calidad?

- a) Enfoque al cliente
- b) Enfoque en procesos
- c) Enfoque para la toma de decisiones
- d) Enfoque en colaboración del personal

Grafica 4. Enfoques más seleccionados para crear un SGC.



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Justifique la selección de la pregunta anterior.

Tabla 61. Respuesta con justificación de las empresas en cuanto a los enfoques para generar un SGC.

NOMBRE DE LA EMPRESA	siguientes enfoques, cree que debe ser parte de un Sistema de Gestión de	JUSTIFIQUE SU RESPUESTA ANTERIOR
Hotel 24 horas	Enfoque al cliente	El cliente siempre será lo primordial para que las empresas surjan
Yogurt JR	Enfoque al cliente, Enfoque en procesos	Se tiene que enfocar en el mejoramiento de los procesos y poder llegar satisfactoriamente a los clientes
Calzado Armada	Enfoque en colaboración del personal	Si tu mantienes a tu personal a gusto contentos de trabajar en la empresa sin que se pasen de mas tendrán más conciencia de lo que hacen y te darán un Excelente trabajo y calidad en el producto
Amoblar	Enfoque en procesos	Los procesos son el pilar de cualquier organización, si se tienen definidos y se le da la importancia requerida será eje de crecimiento para las empresas.
Selection Style	Enfoque en colaboración del personal	Debería ser ya que con la colaboración nos va permitir la anteriores opciones
Food Conveyor Belts SAS	Enfoque en procesos	Los procesos con calidad le permitirán tener un producto idóneo en el mercado y por tanto unas ventas exitosas y un cliente satisfecho.
OC ingeniería y construcciones SAS	Enfoque al cliente	El cliente es un enfoque fundamental ya que es quien obtiene el producto o servicio ofrecido por la organización
Bader	Enfoque al cliente, Enfoque en procesos, Enfoque en colaboración del personal	De necesito un conjunto de todos los departamentos de la organización para obtener una calidad Total desde la cadena de suministro hasta al cliente
Shoppii.co	Enfoque en procesos	Porque el proceso desde mi punto de vista es como las raíces de un árbol depende de este que tan fuerte será el árbol y que tan grande crecerá. Este repercutirá en toda aria en cada cliente en cada producto el proceso es todo en una empresa organizada el orden conlleva al éxito
Zoe Expression Fresas	Enfoque al cliente	El cliente siempre tendra la razon porque Al tener que comprar un servicio o producto son mas dados Al detalle.

ISAPEG	procesos, Enfoque para la toma de decisiones, Enfoque en colaboración del personal	Los SGC deben tener un enfoque integral, en dónde participen todas las partes interesadas.
Tecniperfilesplasticosepr	Enfoque al cliente, Enfoque en colaboración del personal	Porque dos partes son las mas importantes los clientes y el personal los procesos y toma de decisiones lo hacen las personas que ya tienen experiencia y saben mas de la empresa como los dueños o jefes
Herreria el Conejo	Enfoque al cliente, Enfoque para la toma de decisiones, Enfoque en colaboración del personal	Porque es importante que toda la compañía este enfocada en cliente, el la toma de decisiones y tambien los empleados.
Dimuebles Muebles y Electrodomésticos	Enfoque en procesos	Los procesos organizacionales son los que hacen que la calidad en las empresas y las entidades se lleven a cabo de manera exitosa y satisfactoria, todo ello con el objetivo de satisfacción de los clientes, teniendo también en cuenta que la buena toma de decisiones y la colaboración del personal son causales para llegar a la calidad.
Smile Care León	Enfoque al cliente	Los consumidores son los dictaminan las compras
Bárbaros pizza	Enfoque en procesos	Enfoque a procesos ya que si se mejoran constantemente la calidad va a ser más alta
Oportun	Enfoque en procesos	.
Taxitel carga y paquetería	Enfoque para la toma de decisiones	Diariamente las empresastoman decisiones y en ocasiones estas deben ser de pronta respuesta, el tener un enfoque de calidad que facilita la toma de decisiones mejora el tiempo de repuesta de esta manera se optimiza el tiempo de las personas que toman decisiones
Corporativo Auro	Enfoque en colaboración del personal	Porque el personal tiene más experiencia en los requerimientos del clientes y ellos siguen los procesos día a día
Bella Market	Enfoque en procesos	ya que se necesita procesos para el manejo del cliente, del personal y para la toma de decisiones, su relacion es muy estrecha, si se mantiene buenos procesos la cultura organizacional y la satisfacción interna y externa será alta
EDUYA	Enfoque al cliente, Enfoque en procesos	Por que se basa en ello

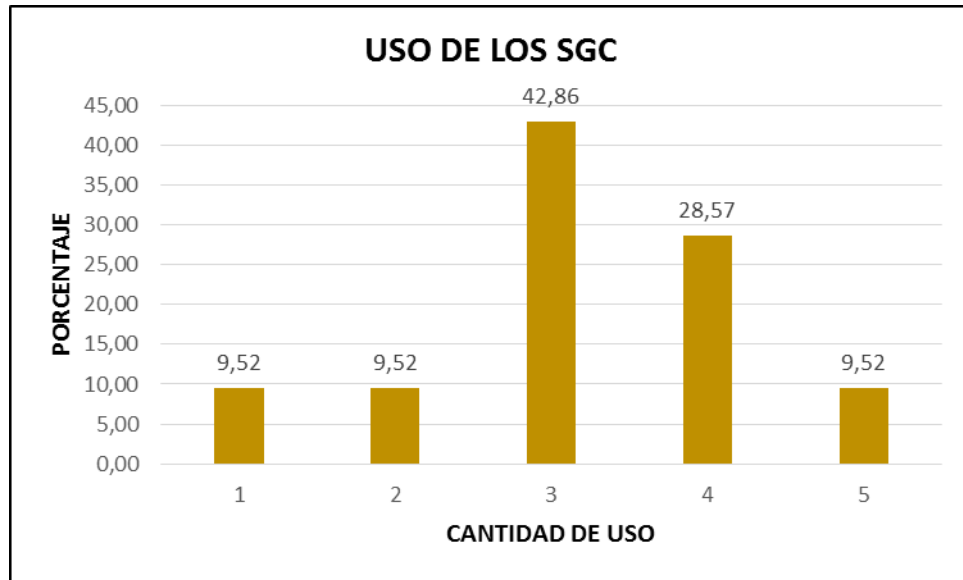
Fuente: Elaboración propia, 2020.

9. Teniendo en cuenta que aplican la encuesta expertos de los dos países ¿En qué medida cree que las empresas pymes del Departamento de Cundinamarca y el Estado de Guanajuato usan SGC? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4

e)5

Grafica 5. Cantidad de elección en cuanto a uno como menor uso y cinco un mayor uso de los SGC.



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Justifique la selección de la pregunta anterior.

Tabla 62. Respuesta de las empresas en cuanto al uso de SGC.

NOMBRE DE LA EMPRESA	¿En qué medida cree que las empresas pymes del Departamento de Cundinamarca y el Estado de Guanajuato usan SGC? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.	
Hotel 24 horas	3	Las oportunidades que les dan a las pequeñas empresas y sus exigencias
Yogurt JR	4	Porque estan viendo las necesidades del productor y el cliente
Calzado Armada	4	Estamos enfocados de dar un excelente servicio con un excelente producto, sin embargo no podemos cubrir un 100% en toda la producción, pero si salvar la mayor parte de el.
Amoblar	4	No tengo conocimientos de los pymes del sector, sin embargo Amoblar utiliza esta herramienta para su surgimiento.
Selection Style	3	En la práctica no se usa generalmente pero si en papeles para obtener certificados
Food Conveyor Belts SAS	3	Aunque existen empresas que lo aplican la gran mayoría no le presta atención a esto tan importante sea por qué no le interesa o que porque creen que el sistema de calidad no le traerá mayor beneficio
OC ingenieria y construcciones SAS	3	Me parece que las SGC no están implementados en un 100% en todas las empresas pymes y esto causa que no surjan en el mercado.
Bader	2	Por qué existe muchas pequeñas empresas o familiares que no tienen el enfoque de calidad
Shoppii.co	4	Toda pyme tiene un sistema o proceso que le permita reducir gastos y busca como mejorarlo constante mente para hacer los procesos más rápidos con menos personal y así reducir sus gastos y aumentar sus ganancias

Zoe Expression Fresas	3	En colombia no se ha regulado la calidad para Pymes solo las grandes empresas que tienen comercio con el extranjero debe cumplir con estandares para poder funciona.
ISAPEG	3	La adopción de temas de calidad en Mexico son de lenta integración (tanto por el contexto social y económico) de identifica que muchas de las empresas que cuentan con un SGC son organizaciones con alguna extensión transnacional.
Tecniperfilesplasticosepr	1	Porque como dije anteriormente no cuentan con un conocimiento de esta imformacion
Herreria el Conejo	1	Porque las pequeñas tienen procesos basicos y no es necesario tanto papeleo
Dimuebles Muebles y Electrodomésticos	2	Para empezar las empresas no cuentan con un Manual de Gestión, todo se hace empíricamente sin tener en cuenta las teorías del SGC
Smile Care León	3	Todavía hay deficiencias
Bárbaros pizza	3	No entendí
Oportun	4	Ya no quieren invertir en esta cuestión
Taxitel carga y paquetería	3	Pocas empresas realizan gasto para gestionar su calidad de manera que usen los resultado para la toma de decisiones, es algo que se debería fomentar
Corporativo Auro	5	Porque actualmente en las empresas llevan un control de calidad estricto y capacitación del personal
Bella Market	4	la usan pero aun tienen falencias para suplir requisitos homogéneos a las necesidades del público y de muchos del personal de las entidades
EDUYA	5	Por que es necesario

Fuente: Elaboración propia, 2020.

10. La norma internacional ISO 9001 se creó con el objetivo de ayudar a las empresas en su desempeño global para asegurar su calidad y satisfacer al mercado actual. ¿Cuáles son los beneficios de una empresa al implementar esta norma?

Tabla 63. Respuesta de las empresas en cuanto a los beneficios que obtienen al implementar la norma ISO: 9001.

NOMBRE DE LA EMPRESA	¿Cuáles son los beneficios de una empresa al implementar la norma ISO 9001?
Hotel 24 horas	Las oportunidades que se adquieren
Yogurt JR	Mejor calidad en los productos para la entrega final al consumidor
Calzado Armada	Tener mejores resultados en cuestión general de la empresa, mejor seguridad para el obrero, satisfacción en el producto, aprovechamiento del tiempo invertido, un mejor control para la empresa y seguridad para los clientes de que la empresa ya paso por una auditoria en donde están más seguros de adquirir el producto
Amoblar	El beneficio principal es que se conoce que tiene y para donde va tanto interno como externo.
Selection Style	Tener una regla general y con la buena dirección genera crecimiento en todos los ámbitos
Food Conveyor Belts SAS	Fortalece su participación en el mercado Crea valor al producto Valor agregado frente a la competencia
OC ingenieria y construcciones SAS	Al encontrarse acreditada con una norma internacional da más credibilidad al consumidor final o cliente lo que la hace más competitiva en el mercado.
Bader	Primero que nada toda la organización van con un solo de enfoque de calidad en procesos y del producto. Se puede incrementar la productividad y lo más importantes la satisfacción del cliente y del personal
Shoppii.co	A mi parecer esa norma esta desactualizada y le faltan nuevos complementos y sistemas que utilizan en todo el mundo

Zoe Expression Fresas	Beneficios financieros y reconocimiento de estándares internacionales
ISAPEG	Mejora y estandarización de procesos para la satisfacción del cliente final y su impacto en la sociedad.
Tecniperfilesplasticosepr	una mejor reputación en las empresas
Herrería el Conejo	No tengo conocimiento de la norma
Dimuebles Muebles y Electrodomésticos	La implementación crea una clara visión de los objetivos, políticas e indicadores que se deben implementar en las organizaciones para la satisfacción del mercado.
Smile Care León	Mayor calidad de producto y atención
Bárbaros pizza	El beneficio es poder llegar a otros mercados
Oportun	Brinda un estándar de calidad
Taxitel carga y paquetería	Una estructuración adecuada en los procesos
Corporativo Auro	Que el producto sale con la aprobación con la norma de calidad
Bella Market	la mejora continua tanto internamente como externa de la organización
EDUYA	Asegurar la calidad del producto

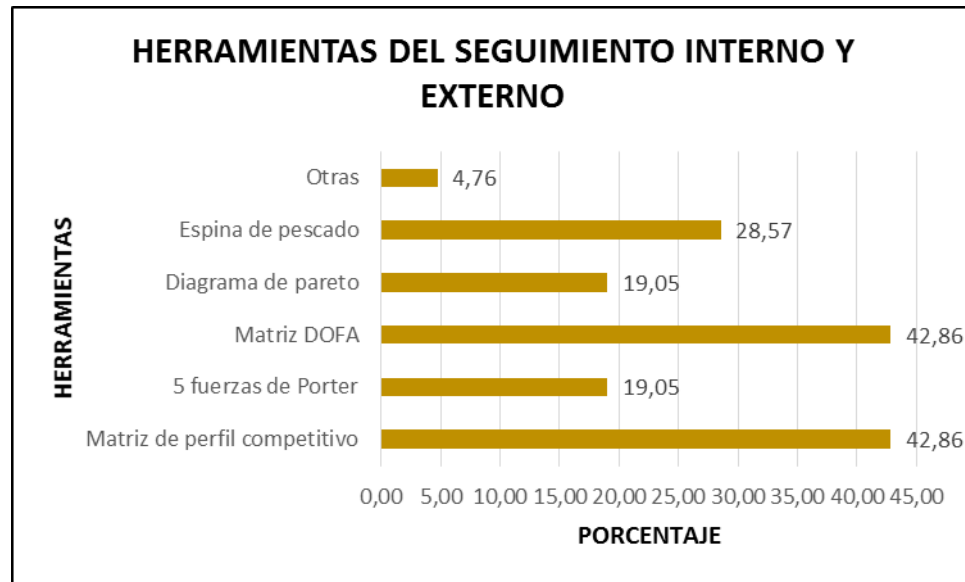
Fuente: Elaboración propia, 2020.

11. Según la norma ISO 9001:2015 uno de los aspectos a tratar es el contexto de la organización, donde debe hacer un seguimiento tanto interno como externo. ¿Qué herramientas considera más útiles para un mejor contexto?

- a) 5 fuerzas de Porter
- b) Matriz de perfil competitivo
- c) Matriz DOFA
- d) Diagrama de Pareto
- e) Espina de pescado
- f) Otras

Si su respuesta anterior fue otra, decir ¿cuál(es)?

Grafica 6. Herramientas que las empresas consideran más útiles para hacer un seguimiento interno y externo.

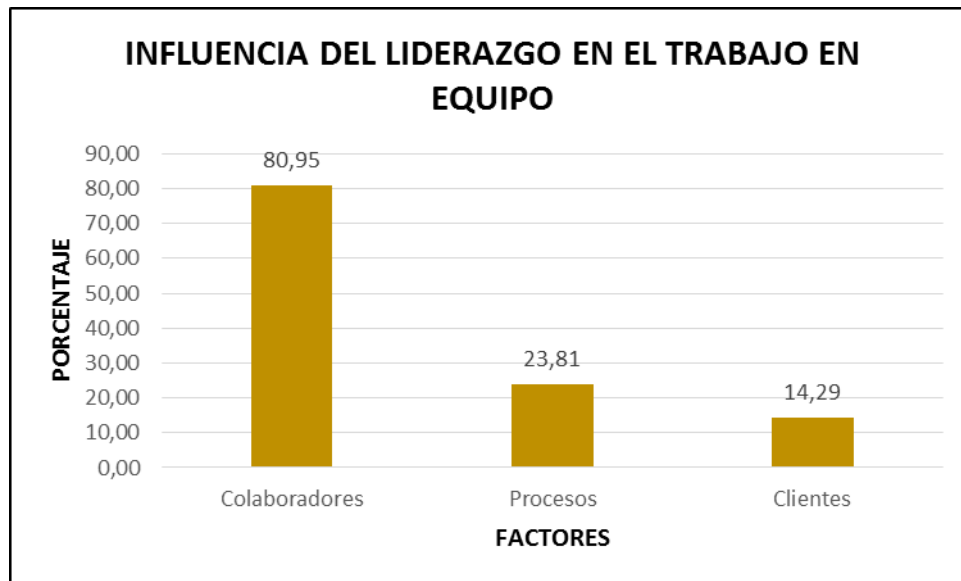


Fuente: Elaboración propia, 2020.

12. El liderazgo es otro aspecto importante de la norma ISO 9001:2015, el cual es un factor predominante a la hora de trabajar en equipo, según su experticia y conocimiento ¿en cuál influye más?

- a) Clientes
- b) Colaboradores
- c) Procesos
- d) Otra

Grafica 7. La influencia del liderazgo a la hora de trabajar en equipo según las empresas.



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Si su respuesta anterior fue otra por favor escribir ¿Cual(es)?, y justifique cualquiera que haya sido su selección.

Tabla 64. Influencia del liderazgo en los entes de la organización y su justificación

NOMBRE DE LA EMPRESA	¿En que ente influye mas el liderazgo?	
Hotel 24 horas	Clientes, Colaboradores, Procesos	Ninguna
Yogurt JR	Colaboradores, Procesos	Porque se esta haciendo un trabajo de la mano
Calzado Armada	Colaboradores	A veces creemos que solos podemos hacer todo más sin embargo nos damos cuenta que necesitamos de otro en cualquier situación, es por eso que el ser un buen líder debes reconocer tus errores y trabajar con tu equipo para una mejor convivencia y un mejor trabajo
Amoblar	Colaboradores	Si el equipo de trabajo se siente bien, es claro que el trabajo que tienen que realizar lo harán de la mejor manera posible y su resultado va a ser muy positivo.
Selection Style	Colaboradores	Con el empieza el proceso de toda organización
Food Conveyor Belts SAS	Colaboradores	Con los colaboradores es fundamental el liderazgo pues desde allí nace la calidad si tenemos un gran líder será el comienzo de un buen camino al éxito basado en la calidad
OC ingenieria y construcciones SAS	Colaboradores	El liderazgo es un factor importante en los colaboradores de una empresa ya que es importante el trabajo en equipo y el bien trato para que la organización funcione
Bader	Colaboradores	Porque mejora el clima laboral de la empresa.
Shoppii.co	Colaboradores	Ellos permiten que el proceso ande son ellos no existe el proceso mismo ni una mejora continua

Zoe Expression Fresas	Colaboradores	Siempre hay que saber liderar para que la compañía cuente con la fidelización de sus empleados
ISAPEG	Colaboradores	Por la interacción directa que se tiene con los colaboradores. Al tener personal o equipos de alto desempeño, así como la identificación de personajes claves en la organización como líderes empodera de manera benéfica en una cultura laboral.
Tecniperfilesplasticosepr	Colaboradores, Procesos	Porque el líder es el que da ordenes a los empleados para que hagan bien los procesos
Herrería el Conejo	Colaboradores	En los empleados porque es a ellos quienes se lideran
Dimuebles Muebles y Electrodomésticos	Colaboradores	-
Smile Care León	Clientes	Los clientes son predominantes en mi empresa
Bárbaros pizza	Colaboradores	Si el equipo está motivado es más fácil conseguir las metas propuestas
Oportun	Procesos	.
Taxitel carga y paquetería	Colaboradores	Trabajadores
Corporativo Auro	Clientes	Porque el líder debe de saber cómo resolver cualquier problema que se presente con el desarrollo del producto y pueda pasar sin complicación el control de calidad
Bella Market	Procesos	anteriormente decía el motivo por el cual los procesos, miembros de la entidad y clientes están relacionados ya que si se mantienen buenos procesos influirá en la efectividad, eficiencia del personal y la satisfacción de los clientes
EDUYA	Colaboradores	

Fuente: Elaboración propia, 2020.

13. ¿Su empresa cuenta con una política de calidad?

a) Si

b) No

Grafica 8. Porcentaje de empresas que cuentan con una política de calidad



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Si su respuesta anterior fue no, responda ¿Por qué?, y si su respuesta anterior es afirmativa mencione la importancia de esta en el contexto empresarial.

Tabla 65. Justificación de porque tienen o porque no las empresas una política de calidad.

NOMBRE DE LA EMPRESA	¿CUENTA CON UNA POLITICA DE CALIDAD?, MENCIONE SU IMPORTANCIA EN EL CONTEXTO EMPRESARIAL.	
Hotel 24 horas	Si	No
Yogurt JR	No	Porque hasta ahora estamos empezando
Calzado Armada	Si	Calidad en el producto, tener limpio los materiales de trabajo, ordenado, el detalle es importante ante los ojos del cliente
Amoblar	No	Somos mas empíricos.
Selection Style	Si	Con la calidad es una estrategia para mantener y obtener más clientes
Food Conveyor Belts SAS	No	Por qué la empresa es muy reciente (4 meses)
OC ingenieria y construcciones SAS	Si	Se debe tener una política clara de calidad con el fin de que se cumpla con lo propuesto y con esto el producto o servicio va ser competitivo y de mejos adquisición para con el cliente.
Bader	Si	La importancia de la política de calidad en el contexto empresarial en Bader abarca tanto la satisfacción del cliente, mejora continua, los empleados y su seguridad como fundamento básico y ser una empresa altamente socialmente con el medioambiente ambiente.
Shoppii.co	Si	En el proceso se encuentra el éxito de toda empresa

Zoe Expression Fresas	Si	De la calidad depende que seamos reconocidos y nos recomienden
ISAPEG	Si	Es la guía del quehacer profesional de los equipos de trabajo
Tecniperfilesplasticosepr	No	Porque no se me hace necesaria, todos saben como trabajar el producto
Herreria el Conejo	No	Porque no tengo conocimiento de como se implementa
Dimuebles Muebles y Electrodomésticos	Si	-
Smile Care León	Si	Estamos en busca de ofrecer mejores calidades de atención y capacitación de personal
Bárbaros pizza	Si	Garantizamos la calidad de nuestros productos, para que el cliente siempre este satisfecho con lo obtenido
Oportun	Si	Manejan una mejora cada proceso para brindar un mejor servicio
Taxitel carga y paquetería	Si	Las empresas deben conocer como esta su servicio y como mejorarlo
Corporativo Auro	Si	Porque aunque no contamos con la norma del ISO tratamos de dar calidad a nuestro producto para satisfacción del cliente
Bella Market	Si	muestra el compromiso de la dirección de implantar un sistema de gestión de la calidad orientado a la atención del cliente y a la mejora continua de la entidad.
EDUYA	Si	

Fuente: Elaboración propia, 2020.

14. Otro aspecto importante de la norma ISO 9001:2015 se enfoca en la planeación y es aquí donde los empresarios deben saber aprovechar para las oportunidades y tomar decisiones para la gestión organizacional y solventar los problemas que se presenten ¿Cuáles son los principales métodos o acciones que gestiona frente a lo anteriormente descrito?

Tabla 66. Métodos para aprovechar las oportunidades y tomar decisiones.

NOMBRE DE LA EMPRESA	METODOS PARA APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES Y TOMA DE DECISIONES
Hotel 24 horas	Opinión externa e interna
Yogurt JR	El trabajo en equipo
Calzado Armada	Puede ser una encuesta de calidad con tus clientes, poder mirar hacia adentro de uno mismo o de la empresa y saber que mejorar, con el apoyo de iso es mas fácil saber los detalles que tiene la empresa y los puntos en donde mejorar
Amoblar	Analizar y tomar decisiones.
Selection Style	Tener planeación control y actualización
Food Conveyor Belts SAS	Planeación Medición de problemas Toma de desiciones
OC ingenieria y construcciones SAS	Se debe realizar una planeación de los procesos de la organización
Bader	Realizar una planeación estratégica, es decir, planear y desarrollar una visión, misión, valores, objetivos a largo y corto plazo de la empresa
Shoppii.co	Mejora de procesos continuamente

Zoe Expression Fresas	Problema - solución es decir siempre que se genere el problema establecer el plan de acción.
ISAPEG	La generación de planes operativos a corto, mediano y largo plazo. Así como el uso de herramientas para la resolución de conflictos o problemas.
Tecniperfilesplasticosepr	pues cuando existen oportunidades de negocios grandes, se contratan empleados temporales para cumplir con el pedido
Herreria el Conejo	Una de las oportunidades que aprovecho es la venta internacional ya que el producto que vendo es más comercial en otros lugares como Panamá, y para aprovechar, viajo hasta el lugar para ofrecer mi producto
Dimuebles Muebles y Electrodomésticos	La matriz DOFA es importante para la toma de decisiones y el análisis PESTEL para revisar el entorno, las oportunidades, las amenazas. Las evaluaciones y acciones de mejora son métodos para la mejora continua de la gestión organizacional.
Smile Care León	Evaluaciones
Bárbaros pizza	Con la innovación
Oportun	.
Taxitel carga y paquetería	Foda
Corporativo Auro	La capacitación del personal, actualizar a los gestores de calidad, cero defectos
Bella Market	las encuestas de satisfacción y el reconocimiento de debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades para poder realizar un plan de acción coherente y orientado a la calidad y mejora
EDUYA	

Fuente: Elaboración propia, 2020.

15. De las siguientes metodologías elija cual conoce o ha utilizado para confrontar posiciones riesgos y oportunidades.

- a) COSO
- b) AMFE
- c) IRM
- d) ISO 31000
- e) Otra.

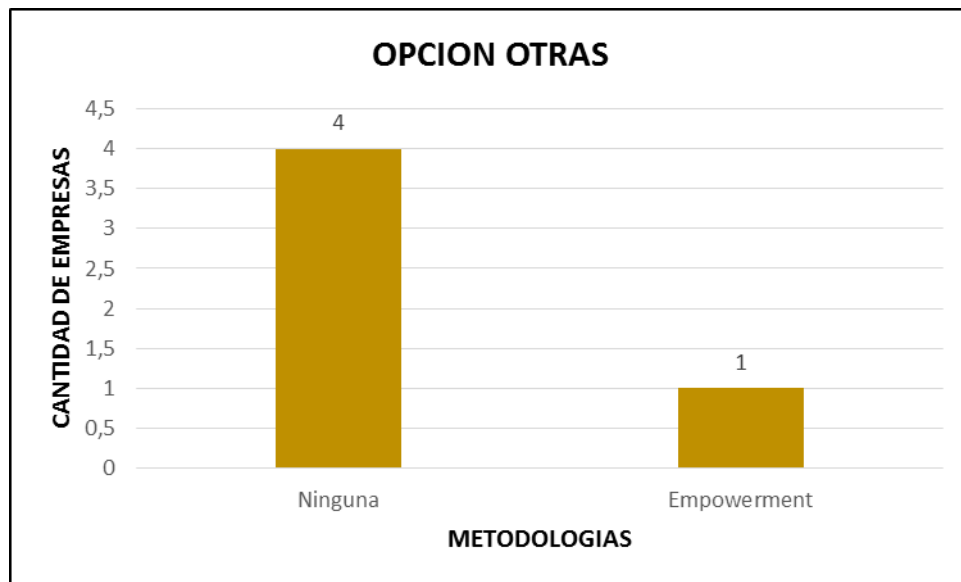
Grafica 9. Metodologías que usa para confrontar riesgos y oportunidades.



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Si su respuesta anterior fue otra escribir ¿cuál(es)?

Grafica 10. Cantidad de empresas que tienen otras metodologías o no cuentan con ninguna



Fuente: Elaboración propia, 2020.

16. ¿En qué medida es importante para usted saber de herramientas o metodologías para afrontar situaciones de riesgo y oportunidades para su competitividad? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

a)1

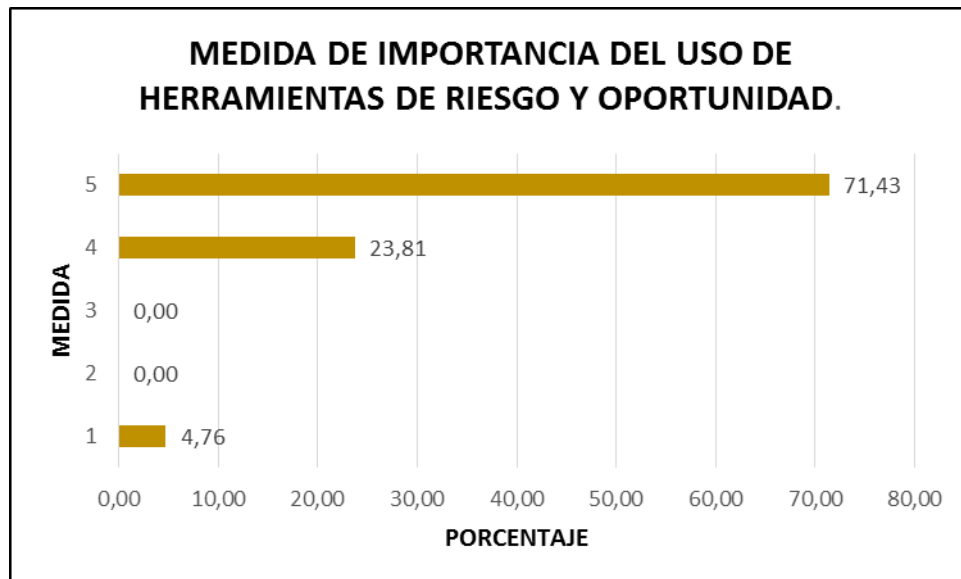
b)2

c)3

d)4

e)5

Grafica 11. Medida de importancia del uso de herramientas de riesgo y oportunidad.



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Justifique su selección de la respuesta anterior.

Tabla 67. Justificación de la medida de importancia del uso de herramientas de oportunidades y riesgo.

NOMBRE DE LA EMPRESA	¿En qué medida es importante para usted saber de herramientas o metodologías para afrontar situaciones de riesgo y oportunidades para su competitividad? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.	
Hotel 24 horas	4	Mucha
Yogurt JR	4	bienestar de los colaboradores
Calzado Armada	5	Siempre es importante seguir aprendiendo así sabrás en que seguir mejorando
Amoblar	5	Si hay conocimiento de las herramientas la toma de decisiones será más sencilla.
Selection Style	5	Es importante saber la situación de mi actividad económica y su estudio de riesgo o acciones de mejora
Food Conveyor Belts SAS	5	Es muy importante anticiparnos al riesgo y predecirlo para evitar el fracaso, también el medir la competitividad en el mercado para saber nuestra posición frente a nuestros competidores
OC ingenieria y construcciones SAS	5	Se debe saber que factores pueden afectar la empresa con el fin de poner una solución efectiva y estar en una mejora continua.
Bader	5	Por qué es importante que todos los involucrados conozcan que metodologías y mediciones se pueden aplicar de acuerdo a cada face productivo
Shoppii.co	5	De eso depende el nivel de crecimiento y si no mejoró mi competencia lo. Ara y me aplastara

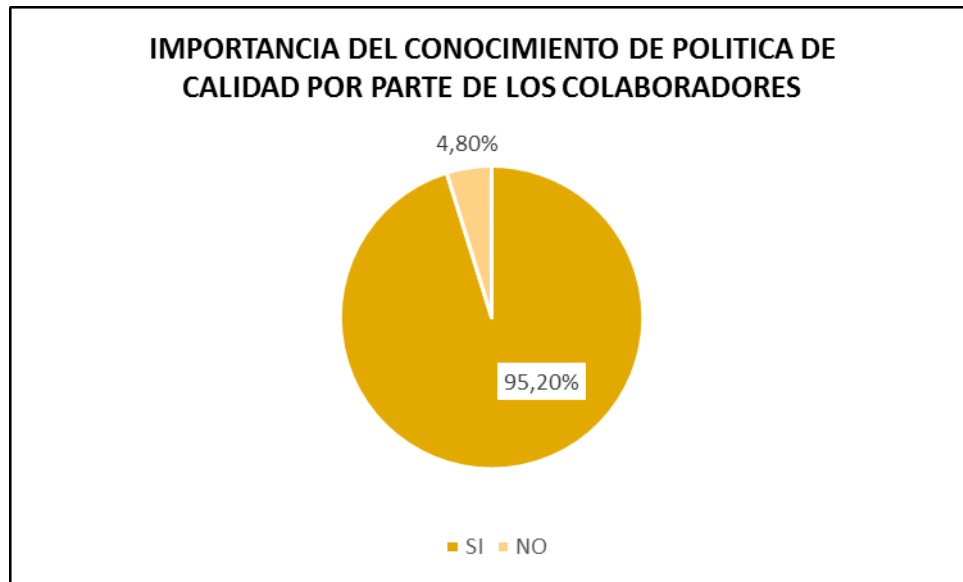
Zoe Expression Fresas	4	El conocimiento de herramientas de riesgos nos lleva a tener la precaucion establecer el plan de accion
ISAPEG	5	Muy importante, pues será el mecanismo para resolver o anticiparnos ante riesgos, problemas o conflictos.
Tecniperfilesplasticosepr	5	porque con esos conocimientos se podria aprovechar mejor las oportunidades
Herreria el Conejo	1	No he usado ninguna y la empresa ha surgido, asi que como no se de que tratan no se que tan eficientes sean
Dimuebles Muebles y Electrodomésticos	5	Es importante tener claras las situaciones de riesgo y las oportunidades para mejorar la gestión empresarial y la satisfacción de los clientes que son el foco principal de toda empresa o entidad.
Smile Care León	5	Calidad
Bárbaros pizza	4	Es importante el conocimiento para la toma de decisiones que mejoran la empresa
Oportun	5	.
Taxitel carga y paquetería	4	Es necesario conocer herramientas que ayuden a las empresas a crecer
Corporativo Auro	5	Para realizar el método de producción, sin tanto detrabajo que sea calidad a la primera
Bella Market	5	alta porque bien dice el enunciado que son herramientas o metodologías para afrontar situaciones de riesgo u oportunidades lo que conllevara a la toma de decisiones para mejor o aprovechar la oportunidad presentada
EDUYA	5	

Fuente: Elaboración propia, 2020.

17. Las personas y/o colaboradores son indispensables en el nivel competitivo de una organización, de acuerdo con esto ¿Es importante para la empresa que ellos tengan conocimiento de la política de calidad existente en la empresa y los objetivos de calidad usados para un SGC?

- a) Si
- b) No

Grafica 12. Porcentaje de importancia del conocimiento de política de calidad por parte de los colaboradores.



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Justifique su selección de la respuesta anterior.

Tabla 68. Justificación de porque es importante o no que los colaboradores tengan conocimiento de las políticas de calidad.

NOMBRE DE LA EMPRESA	¿Es importante para la empresa que ellos tengan conocimiento de la política de calidad existente en la empresa y los objetivos de calidad usados para un SGC?	
Hotel 24 horas	Si	Para mayores ingresos
Yogurt JR	Si	Si porque todos vamos en la misma linea y se puede llegar a otro nivel
Calzado Armada	Si	Todos lo que complementan la empresa deben de conocer su producto y a donde quieren llegar con el.
Amoblar	Si	La fuerza laboral es la clave en cualquier organización y si ellos tienen conocimiento de ello, todo será más eficaz.
Selection Style	Si	Para trasmitir al cliente
Food Conveyor Belts SAS	Si	Todos los objetivos y políticas de calidad deben ser socializados a los colaboradores para tener un mismo objetivo y enfoque en la compañía.
OC ingenieria y construcciones SAS	Si	Si es fundamental que todo el equipo de trabajo tenga un conocimiento claro de la política de calidad y los objetivos de calidad con el fin de que se cumplan
Bader	Si	Para que todos lleguen al mismo objetivo
Shoppii.co	Si	Los sistemas deben permitir quel empleado sienta la empresa y el proceso como de el mismo de su comodidad depende un buen proceso

Zoe Expression Fresas	Si	El colaborador hace parte del buen funcionamiento de la organización por eso es necesario capacitarlos y estar seguros que tienen que claro bajo que parámetros y hacia donde va la empresa
ISAPEG	Si	Todos forman parte del sistema y su quehacer laboral y profesional deberán alinearse a la política de calidad
Tecniperfilesplasticosepr	Si	Porque todos hacen parte de la empresa y solo funciona cuando todos están acorde a la información
Herrería el Conejo	No	Porque no se tiene conocimiento de los sistemas
Dimuebles Muebles y Electrodomésticos	Si	Si están claras las políticas se va a velar por el cumplimiento de las mismas
Smile Care León	Si	La empresa debe estar en constante actualización de mejoría
Bárbaros pizza	Si	Si por qué ayuda a que todos tengan el mismo objetivo y se esfuercen por conseguirlo
Oportun	Si	.
Taxitel carga y paquetería	Si	Si los empleados conocen los objetivos de la empresa y como llegar a ellos facilitará el cumplimiento de las metas
Corporativo Auro	Si	Porque así se hace el trabajo con más calidad para satisfacción del cliente
Bella Market	Si	si es importante por que sabrán los beneficios para ellos como trabajadores y el sistema que ellos deben manejar para que todo marche uniformemente en la organización
EDUYA	Si	

Fuente: Elaboración propia, 2020.

18. ¿Qué estrategias usa para obtener información de sus clientes de la percepción de la calidad del producto o servicio?

Tabla 69. Estrategias que usan las empresas pymes para saber el punto de vista de sus clientes

NOMBRE DE LA EMPRESA	¿Qué estrategias usa para obtener información de sus clientes de la percepción de la calidad del producto o servicio?
Hotel 24 horas	Voz a voz
Yogurt JR	Visitas
Calzado Armada	Una pregunta sincera con el cliente si es que esta conforme con si servicio y producto
Amoblar	Preguntas al cliente.
Selection Style	Encuestas
Food Conveyor Belts SAS	Visitas a campo Llamadas Mensajes
OC ingenieria y construcciones SAS	En el momento se ha realizado de tipo verbal ya que no se ha implementado ninguna estrategia en el momento.
Bader	Garantizar por medio de controles e inspecciones que nuestro producto cuenta con estándares de calidad obtenidos por nuestros clientes.

Shoppii.co	Busco variadas opiniones que me permitan generar estadísticas y así saber si Real mente puedo tener ese producto y cuanto se demorará más o menos
Zoe Expression Fresas	Comentarios, puntaje y el uso de las redes
ISAPEG	Encuestas de satisfacción
Tecniperfilesplasticosepr	Se les pregunta si el producto fue de su agrado cuando se realiza la entrega, ademas porque muchos vuelven o envian a mas personas
Herreria el Conejo	Ninguna
Dimuebles Muebles y Electrodomésticos	Encuesta de satisfacción
Smile Care León	Encuesta de calidad
Bárbaros pizza	Preguntándole sobre el servicio recibido
Oportun	.
Taxitel carga y paquetería	Ninguna
Corporativo Auro	Trabajo de campo (cuestionarios) y telemarketing
Bella Market	encuestas
EDUYA	Encuestas

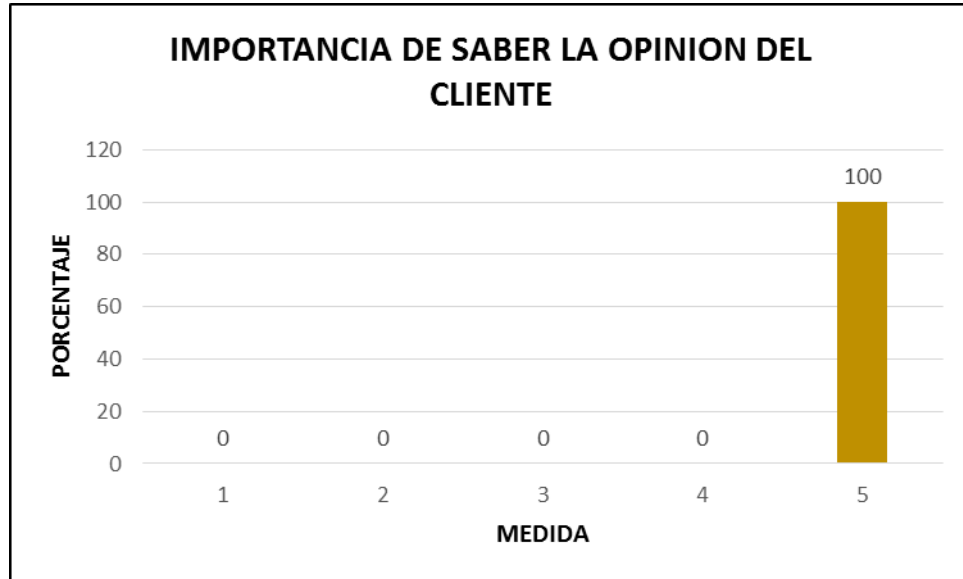
Fuente: Elaboración propia, 2020.

19. ¿En qué medida imagina que es importante saber la opinión del cliente?
Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4

e)5

Grafica 13. Importancia en medida de saber la opinión del cliente



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Justifique su selección de la respuesta anterior.

Tabla 70. Justificación de porque es importante para empresa saber la opinión del cliente

NOMBRE DE LA EMPRESA	JUSTIFICACION DE PORQUE ES IMPORTANTE SABER LA OPINION DEL CLIENTE
Hotel 24 horas	Es lo mas importante como se están prestando los servicios
Yogurt JR	Pues el cliente tiene la razón
Calzado Armada	Debes de estar consciente de lo que el cliente necesita y si esta contento
Amoblar	Para la empresa es más importante retener clientes que crear nuevos. Siendo el 1 indispensable para ejecutar el 2.
Selection Style	El cliente nos mantiene en el mercado
Food Conveyor Belts SAS	El saber la opinión de nuestros clientes nos permite mejorar en lo que estamos fallando y elaborar planes de acción para mejorar aún más en lo que ya tenemos implementado.
OC ingenieria y construcciones SAS	La opinión del cliente es fundamental en un producto o servicio ya que se debe en todo momento lograr su satisfacción tanto para que vuelva como para que atraiga a nuevos clientes
Bader	Porque se dede de satisfacer la necesidades del cliente, ya que es el último que tiene la última palabra
Shoppii.co	Si el cliente se siente satisfecho con el proceso volverá a comprar y atraerá más gente

Zoe Expression Fresas	El cliente siempre tiene la razon
ISAPEG	Al final será la percepción del cliente y se pueden identificar áreas de mejora
Tecniperfilesplasticosepr	Porque es el objetivo de la empresa y hay que saber como les esta pareciendo nuestros productos
Herreria el Conejo	Porque ellos son los que tienen la razon, nuestros productos son personalizados de acuerdo a las necesidades
Dimuebles Muebles y Electrodomésticos	Dependiendo de los resultados de las encuestas de satisfacción se pueden revisar los temas que están mal planteados y ponerles acciones de mejora.
Smile Care León	Conocer déficits de la empresa
Bárbaros pizza	Si el cliente está a gusto con el producto genera buenos comentarios y recomiendan el sitio
Oportun	.
Taxitel carga y paquetería	De esta manera nos concentramos en mejorar la percepción del cliente
Corporativo Auro	Para corregir en caso de que el cliente tenga alguna sugerencia del producto
Bella Market	alta por que coloquialmente el cliente tiene la razón y como organización buscamos suplir sus necesidades y venderle un servicio que les agrade en gran medida
EDUYA	

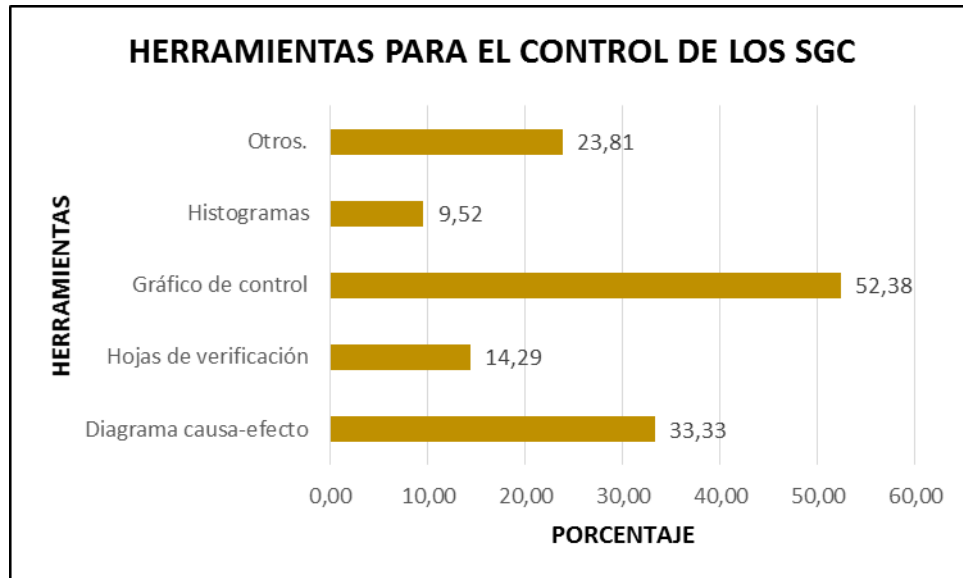
Fuente: Elaboración propia, 2020.

20. La evaluación de desempeño es un factor de la norma ISO 9001:2015 el cual evidencia que es importante que las empresas hagan un seguimiento de los SGC a través de análisis y evaluación. ¿Cuáles de las siguientes herramientas estadísticas usa para el control de los SGC?

- a) Diagrama causa-efecto
- b) Hojas de verificación
- c) Histogramas

- d) Gráfico de control
- e) Otros.

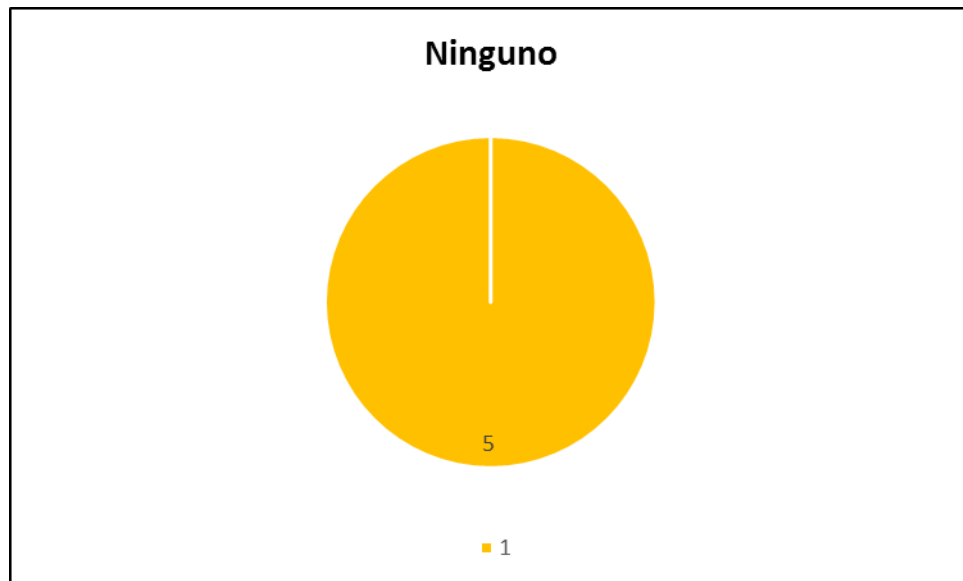
Grafica 14. Herramientas que más se usan para el control de los SGC



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Si su respuesta anterior fue otro escriba, ¿Cual(es)?

Grafica 15. Cantidad de personas que no tienen conocimiento de las herramientas que se utilizan para hacer un seguimiento del SGC.

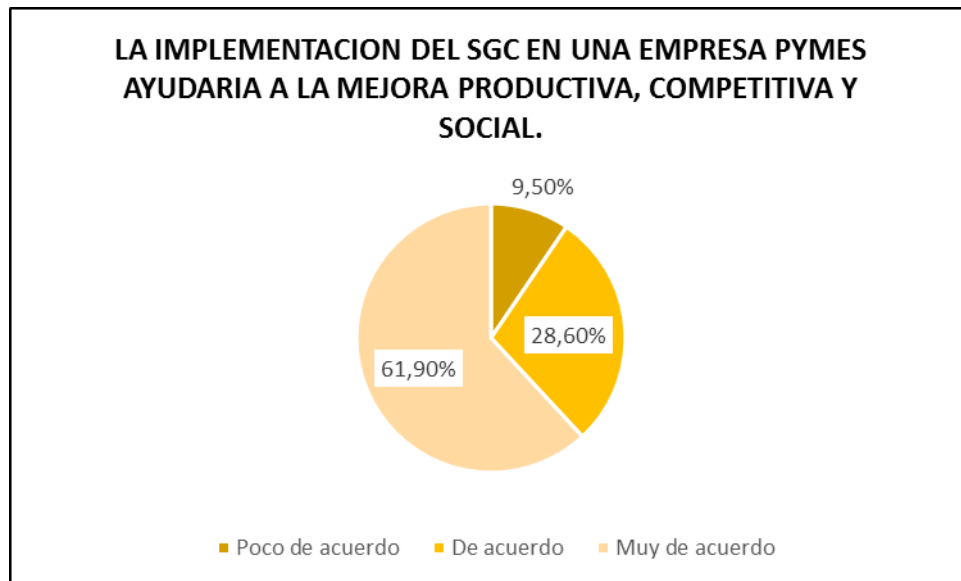


Fuente: Elaboración propia, 2020.

21. La implementación del SGC en una empresa pymes ayudaría a la mejora productiva, competitiva y social.

- a) Poco de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Muy de acuerdo

Grafica 16. Porcentaje de impacto del SGC en cuanto a la productividad, competitiva y social.



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Justifique su selección de la respuesta anterior.

Tabla 71. Justificación del impacto de la productivo, competitivo y social.

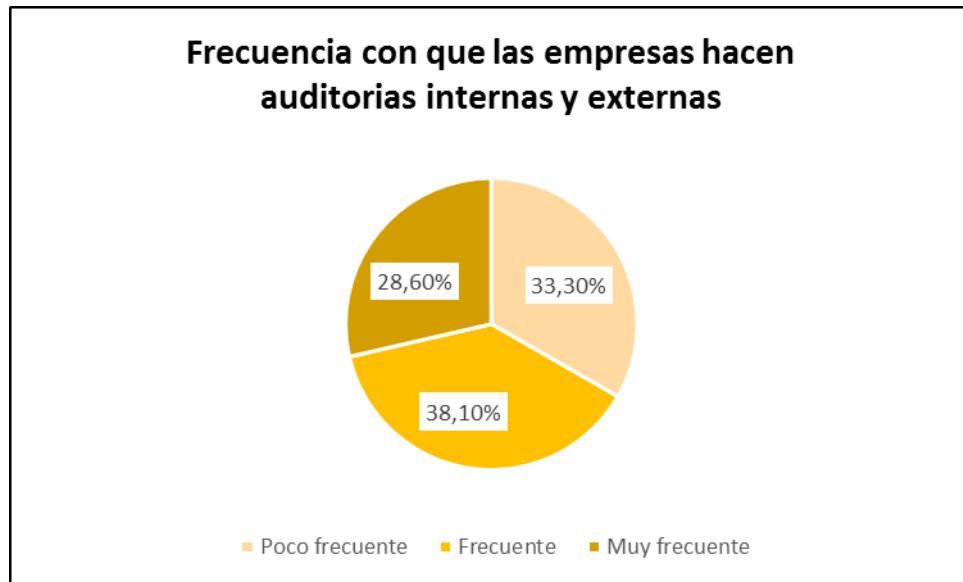
NOMBRE DE LA EMPRESA	La implementación del SGC en una empresa pymes ayudaría a lamejora productiva, competitiva y social.
Hotel 24 horas	Las empresas se enfocan en generar más ingresos ocupándose de sus labores diarias
Yogurt JR	Porque se esta haciendo de acuerdo al beneficio del productor y el cliente
Calzado Armada	Hay que estar en constante actualización
Amoblar	Es importante por lo anterior mencionado.
Selection Style	Importante
Food Conveyor Belts SAS	Totalmente de acuerdo, esto permitirá crecer como compañía, tener un producto de calidad, ser responsables con nuestros colaboradores y clientes elaborando productos para satisfacer sus necesidades responsablemente
OC ingenieria y construcciones SAS	Si porque un SGC incentiva la mejora continua en todos los procesos de la organización
Bader	Si mucho porque ayudaría a crecer de manera exponencial en todos los aspectos de la empresa, humano, producto, atención al cliente, medio ambiente, etc
Shoppii.co	Me permite mirar falencias en los procesos y buscar una solución rápidamente

Zoe Expression Fresas	En la actualidad las Pymes son las mayores generadoras de empleo por eso la implementacion de estas Normas nos ayudaria a formar personal adecuado
ISAPEG	La organización que implementa un SGC se introduce a un proceso de mejora continua y por tanto puede innovar sus procesos, siendo esto un factor de competitividad.
Tecniperfilesplasticosepr	No conozco a profundidad el SGC
Herreria el Conejo	No se cual es el objetivo de la misma
Dimuebles Muebles y Electrodomésticos	Efectivamente la implementación del SGC causan mejora productiva, competitiva y social por la claridad de los procesos que se deben desarrollar para llegar a los objetivos organizacionales.
Smile Care León	Son procesos necesarios
Bárbaros pizza	De acuerdo
Oportun	.
Taxitel carga y paquetería	Mejorar la calidad de los servicios genera un mejor servicio que las empresas buscan, siempre el valor agregado
Corporativo Auro	Porque al crecer la planta también se desarrolla el trabajador económica y laboralmente
Bella Market	este conjunto de elementos estudian la forma de logra la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente y mejora para el personal de la organizacion
EDUYA	

Fuente: Elaboración propia, 2020

22. ¿Con qué frecuencia hacen auditorías internas y externas en su empresa?
- a) Poco frecuente
 - b) Frecuente
 - c) Muy frecuente

Grafica 17. Que tanta frecuencia usa las empresas pymes auditorías internas y externas



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Justifique su selección de la respuesta anterior.

Tabla 72. Justificación de la frecuencia del uso de auditorías internas y externas.

NOMBRE DE LA EMPRESA	Justificacion de las auditorias internas y externas
Hotel 24 horas	Los entes de control son seguidores fijos en las empresas del municipio
Yogurt JR	Porq hasta ahora estamos empezando
Calzado Armada	Tenemos que tener control del producto y de la gente que esta en la empresa se have esto frecuentemente para tener conciencia de los que pueda faltar para un mejor
Amoblar	Es importante el control en la empresa.
Selection Style	Aún pequeña para su implementación
Food Conveyor Belts SAS	Pyme reciente
OC ingenieria y construcciones SAS	Es una empresa que apenas estamos iniciando por tanto estamos en el proceso
Bader	Las auditorias son base de nuestro control de calidad y con ellas podemos detectar si
Shoppii.co	Hacemos auditorías cada 15 días para verificar el funcionamiento y la calidad

Zoe Expression Fresas	Siempre se debe tener información del manejo que se le da a la empresa
ISAPEG	estamos sujetos a los lineamientos de transparencia
Tecniperfilesplasticosepr	No se hacen
Herreria el Conejo	Siempre se hace una inspeccion de la calidad en todos los procesos
Dimuebles Muebles y Electrodomésticos	Las matrices tienen diferentes cronogramas para la evaluación
Smile Care León	Hacemos auditorías mensuales
Bárbaros pizza	No hacemos
Oportun	.
Taxitel carga y paquetería	procesos de la empresa por esa razón casi no realizan auditorías
Corporativo Auro	Lo hacen una vez al mes
Bella Market	no tengo claridad de la frecuencia con la que se realizan las auditorías
EDUYA	

Fuente: Elaboración propia, 2020.

23. ¿Cómo hace el seguimiento de los SGC de los procesos o procedimientos de los productos o servicios que ofrece?

Tabla 73. Respuesta de las empresas de cómo hacen sus seguimientos de los procesos.

NOMBRE DE LA EMPRESA	¿Cómo hace el seguimiento de los SGC de los procesos o procedimientos de los productos o servicios que ofrece?
Hotel 24 horas	Los diferentes entes de control hacen verificación continua
Yogurt JR	No hemos empezado
Calzado Armada	Con un departamento de calidad donde constantemente se hacen pruebas para mejorar o chequear la calidad
Amoblar	Se hacen charlas continuas con el equipo.
Selection Style	Percepción de los clientes
Food Conveyor Belts SAS	Vistas a campo con clientes Acompañamiento continuo
OC ingeniería y construcciones SAS	Es una empresa que está iniciando y todavía no se ha implementado
Bader	Se realiza una rastreabilidad en la cadena de producción y comercialización.
Shoppii.co	El seguimiento se hace por el trato que se le brinda al cliente y la facturación así nos permite hacer comparaciones mes a mes permitiéndonos generar una recta de crecimiento exponencial y corrección de falencias

Zoe Expression Fresas	A traves del flujo de pedido que se maneja
ISAPEG	Matriz de indicadores
Tecniperfilesplasticosepr	No tengo conocimiento a profundidad de los SG asi que no puedo responder a esta pregunta
Herreria el Conejo	Personalmente verifico la calidad en cada proceso
Dimuebles Muebles y Electrodomésticos	Con el cumplimiento de las Normas, Manuales de gestión y calidad, las caracterizaciones, los procedimientos, instructivos, guías y formatos
Smile Care León	No lo hago
Bárbaros pizza	No hacemos
Oportun	Revisión de procesos y satisfacción en el cliente
Taxitel carga y paquetería	Casi no se realiza y no todos tiene los resultados
Corporativo Auro	Con evaluaciones y capacitaciones al personal cada semana
Bella Market	la contraloría realiza el control y la vigilancia de estas auditorias
EDUYA	

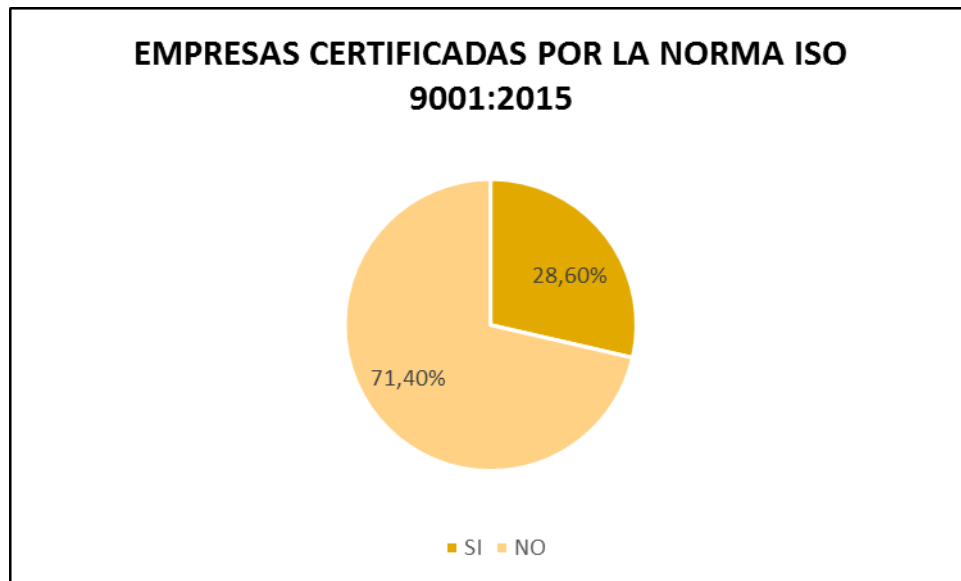
Fuente: Elaboración propia, 2020

24. ¿Su empresa está certificada con la ISO: 9001:2015?

a) Si

b) No

Grafica 18. Cantidad porcentual de las empresas que están certificadas en la norma ISO 9001:2015.



Fuente: Elaboración propia, 2020.

15.3. ANALISIS DE LA INFORMACION

Encuesta de Sistemas de Gestión de Calidad y Herramientas de Calidad de empresas Pymes de Cundinamarca, Colombia y Guanajuato, México.

1. Correo electrónico

Se obtuvo información de 21 empresas pequeñas y medianas del estado de Guanajuato y el Departamento de Cundinamarca.

2. Nombre completo

21 personas hicieron parte de este análisis de investigación.

3. Nombre de la empresa

De acuerdo al nombre de la empresa se pudo evidenciar participación de empresas productoras de productos como por ejemplo empresas de venta de alimentos, empresas de venta de herrería para caballo, perfiles de plásticos para el hogar, además se evidencia el mercado en el que se desenvuelve mejor el estado de

Guanajuato que es el calzado, por otra parte, encontramos empresas de servicios como venta de muebles, hoteles y empresas de envíos.

Gracias a la información adquirida se puede ver como se desenvuelven las empresas en cuanto a la calidad, y las herramientas en sus procesos.

4. Cargo que desempeña

En esta pregunta vemos que el 14,2% de las personas son las administradoras, el 9,5% son los dueños de las organizaciones, y participaron otras personas encargadas de las compras, gerentes comerciales, planeación de la producción, y representante legal cada uno ocupando el 4,8% del estudio.

Por tal motivo, las personas que diligenciaron la encuesta son personas que conocen a fondo los procedimientos de la empresa y son aptas para ser parte del estudio de investigación.

5. País

a) México

b) Colombia

La participación en la encuesta se encuentra un 61,9% de empresas pymes del Departamento de Cundinamarca Colombia con 13 empresas, y por otro lado el 31,1% de las pymes del estado de Guanajuato México con 8 empresas.

6. Se sabe que la calidad es un tema que se ha venido tratando desde el principio de la humanidad para una mejor satisfacción de las necesidades donde también ha sido un importante aporte para el desarrollo de la economía de los países y de las empresas. Por lo anterior varios expertos como como W. Edward Deming, Joseph M. Juran, Phillip B. Crosby, Kaizen, Michael Porter, Kaoru Ishikawa, han desarrollado teorías que han servido para el mejoramiento de los procesos empresariales. ¿Cuál cree usted que son aquellas herramientas que una empresa pymes debe adoptar para ser más competente e innovadora?

a) Calidad total a base de una mejora continúa

Ocupo el 38,1% elegida por 8 empresas y ocupando el puesto número de dos de las más elegidas.

b) Planeación, control y mejora de la calidad

En cuanto a la planeación, control y mejora de la calidad, fue la más seleccionada con un 66,7% elegida por 14 empresas.

c) Mejora continua a base de la productividad

Obtuvo un 28,6%, con una elección de 6 personas así mismo ocupando el puesto número tres.

d) Uso de técnicas estadísticas y control automático de procesos operativos, industriales y de mercado.

En cuanto a las técnicas y controles automáticos ocupo el cuarto puesto con un 23,8% y una elección de 5 organizaciones.

e) Cero defectos bajo la dirección de cada departamento de la organización.

Y para finalizar la metodología cero defectos fue la menos elegida ocupando el quinto puesto con un 19% elegida por 4 personas.

f) Otra.

Si su respuesta anterior fue otra, decir ¿cuál? y ¿por qué?

Solo la empresa Zoe Expression Fresas usa otra herramienta la cual es "Implementación de sistemas de gestión de calidad y estandarización de procesos". Pero no explico por qué o con qué fin la implementa.

7. Según su conocimiento en el ámbito empresarial, ¿Cree que las organizaciones son competentes y han crecido de forma globalizada basándose en la información obtenida por los pensadores de la calidad? Si o No y ¿por qué?

Por una parte, las empresas si creen que es importante tener conocimiento de los pensadores de la calidad, debido a que gracias a ellos es que las empresas se han podido desenvolver mejor en la actualidad, ser productivos en cuanto a los procesos con las herramientas. Por otro lado, creen que la calidad solo se basa en el enfoque al cliente, de igual manera dicen que los pensadores están desactualizados y todo el mundo va progresando. De igual manera una empresa piensa que las empresas que son empíricas no cuentan con estos conocimientos y eso no determina el crecimiento de las empresas pequeñas.

8. Gracias a la información que se obtiene por los expertos de la calidad se puede saber cuáles son los aspectos que se deben tener en cuenta para crear un Sistema de Gestión de Calidad bajo un control detallado. ¿Cuál de los siguientes enfoques, cree que debe ser parte de un Sistema de Gestión de Calidad?

a) Enfoque al cliente

Obtiene el puesto número dos de los más seleccionados con un 47,6% con una elección de 10 empresas.

b) Enfoque en procesos

Ocupo el puesto número uno con una elección de 11 personas con un 52,4%.

c) Enfoque para la toma de decisiones

Ocupa el puesto número cuatro con un 14,3%, y una elección de 3 organizaciones.

d) Enfoque en colaboración del personal

Con un porcentaje de 33,3% y una elección de 7 empresas ocupa el tercer puesto de los elegidos.

Justifique la selección de la pregunta anterior.

Las empresas dicen que lo más importante es el enfoque al cliente y el enfoque a procesos debido a que por los procesos que tengan las organizaciones pueden adquirir más clientes. Ya que el fin de las empresas es suplir las necesidades de

estos con el fin de crecer como empresa y llegar a más lugares. De igual manera los procesos basados en calidad ayudan para poder entender esas necesidades y mejorar los procedimientos para ser productivos.

9. Teniendo en cuenta que aplican la encuesta expertos de los dos países ¿En qué medida cree que las empresas pymes del Departamento de Cundinamarca y el Estado de Guanajuato usan SGC? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

a)1

b)2

c)3

d)4

e)5

En cuanto al uso de los Sistemas de Gestión de Calidad en las empresas pymes se ve que el 3 ocupa el primer puesto con un 42,9% y una elección de nueve personas. En el segundo puesto cuenta con una elección de seis personas con un 28,6%. Esto nos muestra que las empresas pymes han estado implementando estas técnicas de calidad, o tienen conocimiento de estas, por un lado, falta el fortalecimiento de conocimiento y por otro lado van por buen camino para mejorar sus procesos y su mejor funcionamiento.

Justifique la selección de la pregunta anterior.

Algunas empresas afirman que las empresas no implementan en un 100% estas prácticas, también porque no es exigible para las mismas tener una certificación.

10. La norma internacional ISO 9001 se creó con el objetivo de ayudar a las empresas en su desempeño global para asegurar su calidad y satisfacer al mercado actual. ¿Cuáles son los beneficios de una empresa al implementar esta norma?

La mayoría de las empresas evidencia información positiva al implementar las normas ISO 9001 a las empresas, como, por ejemplo, fortalecimiento de

participación en el mercado, tener mejores resultados del producto o servicio que se ofrece, obtener beneficios financieros como otros.

Y solo una empresa evidencia que no tiene conocimiento alguno de la norma.

11. Según la norma ISO 9001:2015 uno de los aspectos a tratar es el contexto de la organización, donde debe hacer un seguimiento tanto interno como externo. ¿Qué herramientas considera más útiles para un mejor contexto?

a) 5 fuerzas de Porter

Ocupa el tercer puesto con un 19% y una elección de 4 personas.

b) Matriz de perfil competitivo

Ocupa el puesto número uno con un 47,6% con una elección de 10 personas.

c) Matriz DOFA

Al igual que la anterior ocupa el puesto número uno con un 47,6% con una elección de 10 personas.

d) Diagrama de Pareto

De igual modo que la opción a ocupa el tercer puesto con un 19% y una elección de cuatro personas.

e) Espina de pescado

Con un 28,6% y una elección de seis personas ocupa el puesto número dos.

f) Otras

Obtiene una sola elección con un 4,8%.

Si su respuesta anterior fue otra, decir ¿cuál(es)?

Solo una empresa eligió la respuesta otra, en donde identifico que no cuenta con conocimientos de las herramientas anteriormente mencionadas.

12. El liderazgo es otro aspecto importante de la norma ISO 9001:2015, el cual es un factor predominante a la hora de trabajar en equipo, según su experticia y conocimiento ¿en cuál influye más?

a) Clientes

Evidencia una menor influencia del liderazgo con un 14,3% con una elección de tres personas.

b) Colaboradores

Ocupando el puesto número uno con un 81% y una elección de 17 personas.

c) Procesos

Es la número dos más elegida con un 23,8% y una elección de 5 personas

d) Otra

No evidencio elección alguna.

Si su respuesta anterior fue otra por favor escribir ¿Cual(es)?, y justifique cualquiera que haya sido su selección.

Como conclusión se puede resaltar que las empresas creen que para poder tener buenos procesos y resultados hay que tener una empatía con los colaboradores, tener una buena cultura organizacional es predominante en la productividad y la satisfacción de los clientes.

13. ¿Su empresa cuenta con una política de calidad?

a) Si

b) No

La mayoría de las empresas cuentan con una política de calidad ocupando el 76,2%, ósea 16 empresas, y de las que no ocupan el 23,8% siendo cinco empresas las que no cuentan con esta política.

Si su respuesta anterior fue no, responda ¿Por qué?, y si su respuesta anterior es afirmativa mencione la importancia de esta en el contexto empresarial.

Dentro de las razones se puede ver que las empresas tienen estas políticas para mejorar sus procesos y tener control de los mismos, y también con el fin de capacitar a sus colaboradores más eficientemente, por otro lado, las empresas que no cuentan con la política de calidad son porque son muy nuevas en el mercado o son empíricas.

14. Otro aspecto importante de la norma ISO 9001:2015 se enfoca en la planeación y es aquí donde los empresarios deben saber aprovechar para las oportunidades y tomar decisiones para la gestión organizacional y solventar los problemas que se presenten ¿Cuáles son los principales métodos o acciones que gestiona frente a lo anteriormente descrito?

Unos de los principales métodos es la comunicación interna y externa, con los colaboradores, con los clientes, igualmente se planea hacen mejora continua, establecen planes de acción, usan matrices de información y matrices de análisis para sus respectivas decisiones. Hacen análisis de los resultados de una decisión tomada entre otras cosas.

15. De las siguientes metodologías elija cual conoce o ha utilizado para confrontar posiciones riesgos y oportunidades.

a) COSO

En cuanto a metodologías esta es la menos conocida ocupando un 9,5% con una elección de dos empresas.

b) AMFE

Ocupa el segundo puesto con un 23,8%, y una elección de tres empresas.

c) IRM

Ocupa el puesto tres con un 14,3% y una elección de tres organizaciones.

d) ISO 31000

Con un 47,6% y una elección de 10 personas se evidencia que ocupa el puesto número uno como una de las metodologías más usadas.

e) Otra.

Se eligió por cinco personas con un 23,8%.

Si su respuesta anterior fue otra escribir ¿cuál(es)?

Solo una persona contesto que tenía conocimiento de otra la empresa evidencia que usa la metodología empowerment, Y por otro lado cuatro empresas no tienen conocimiento de las metodologías mencionadas.

16. ¿En qué medida es importante para usted saber de herramientas o metodologías para afrontar situaciones de riesgo y oportunidades para su competitividad? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

a)1

Es elegida por una sola empresa con un 4,8%

b)2

Ninguna elección

c)3

Ninguna elección.

d)4

Ocupa el segundo puesto con un 23,8% y una elección de cinco empresas.

e)5

Ocupa el puesto número uno con un 71,4% con una elección de 15 empresas.

Justifique su selección de la respuesta anterior.

La mayoría de las personas creen que es importante tener conocimiento de metodologías para aprovechar las oportunidades y mitigar los riesgos. Debido a que establecen un mejor funcionamiento si se tiene conocimiento de estas metodologías ya que sería más fácil observar y tomar las decisiones de manera correcta.

17. Las personas y/o colaboradores son indispensables en el nivel competitivo de una organización, de acuerdo con esto ¿Es importante para la empresa que ellos tengan conocimiento de la política de calidad existente en la empresa y los objetivos de calidad usados para un SGC?

a) Si

Con un 95,2% y una elección de 20 empresas

b) No

Con la elección de una sola empresa ocupando el 0,8%

Justifique su selección de la respuesta anterior.

La mayoría justifica que es importante que los colaboradores tengan conocimiento de la política de calidad basada en los SGC ya que la organización debe estar sincronizada para la obtención de un objetivo en común. Las metas y la visión de la empresa. Por otro lado, una sola empresa no está de acuerdo debido a que las decisiones las toma solo una persona por el tamaño de la empresa además hace por si solo las inspecciones de calidad de sus productos.

18. ¿Qué estrategias usa para obtener información de sus clientes de la percepción de la calidad del producto o servicio?

Usan métodos como el vos a vos, las visitas, las encuestas de satisfacción y de calidad, llamadas, uso de redes sociales, Comunicación directa con el cliente.

19. ¿En qué medida imagina que es importante saber la opinión del cliente? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

a)1

b)2

c)3

d)4

e)5

El número cinco ocupa el primer puesto con una elección de las 21 empresas y con un 100%.

Justifique su selección de la respuesta anterior.

Saber qué es lo que necesita el cliente ayuda a todas las empresas a mejorar sus procesos de productos o servicios, ya que el mercado gira entorno a los clientes es indispensable saber que piensan. Y depende de eso se basa todos los sistemas de gestión de calidad que se implementen en la empresa.

20. La evaluación de desempeño es un factor de la norma ISO 9001:2015 el cual evidencia que es importante que las empresas hagan un seguimiento de los SGC a través de análisis y evaluación. ¿Cuáles de las siguientes herramientas estadísticas usa para el control de los SGC?

a) Diagrama causa-efecto

Con el puesto número dos con un 33,3% y una elección de siete personas

b) Hojas de verificación

Siendo una de las menos elegidas con un 14,3% elección por tres empresas ocupa el puesto número cuatro

c) Histogramas

El menos conocido con un 9,5% y una elección de dos empresas

d) Gráfico de control

Ocupando el puesto número uno con un 52,4%, y una elección de 11 personas.

e) Otros.

Elegido por cinco empresas, con un 28,8% ocupando el puesto tres.

Si su respuesta anterior fue otros, escriba, ¿Cual(es)?

Cinco empresas no tienen conocimiento alguno de las herramientas dichas anteriormente.

21. La implementación del SGC en una empresa pymes ayudaría a la mejora productiva, competitiva y social.

a) Poco de acuerdo

Ocupa el tercer puesto con un 9,5% elegido por dos empresas

b) De acuerdo

28,6% de las empresas ocupando el puesto dos con 6 empresas

c) Muy de acuerdo

Ocupando el puesto número uno con un 61,9% y una elección de 13 empresas.

Justifique su selección de la respuesta anterior.

Al implementar un sistema de gestión de calidad no solo se busca que haya productos de calidad para la satisfacción del cliente, esto conlleva a su mejora productiva por la ayuda de los colaboradores bajo un buen liderazgo y una buena política de calidad, como también al ser competitivo ya que se está generando información y se está recogiendo interna y externa para saber cómo comportarse en un mercado. Y además de todo social debido a que se tiene en cuenta las necesidades de la sociedad.

22. ¿Con qué frecuencia hacen auditorías internas y externas en su empresa?

a) Poco frecuente

Con un 33,3% y una elección de siete empresas.

b) Frecuente

38,1% de las empresas eligieron esta opción

c) Muy frecuente

28,6% con una elección de seis empresas

Justifique su selección de la respuesta anterior.

La mayoría de las organizaciones creen importante hacer auditorias para saber cómo va el funcionamiento de la calidad en la empresa y así mismo poder hacer planes de acción frente a las diversas situaciones. Por otro lado, algunas no hacen porque son nuevas en el mercado.

23. ¿Cómo hace el seguimiento de los SGC de los procesos o procedimientos de los productos o servicios que ofrece?

Con los departamentos de calidad, o con reuniones constantes con los colaboradores, mediante análisis de resultados, matrices, evaluaciones de mejora.

De igual manera, algunas personas establecen que no hacen seguimiento.

24. ¿Su empresa está certificada con la ISO: 9001:2015?

a) Si

Con un 28,6% y una elección de seis empresas

b) No

Con la mayoría de elección con un 71,4% y una elección de 15 empresas.

16. DETERMINACION DE LOS HALLAZGOS

16.1. ANALISIS PRIMERA FASE

En cuanto a la información obtenida de libros, revistas científicas, tesis de pregrado, tesis de especialización, tesis de maestría y tesis de doctorado se evidencia que el 65,3% de la información es obtenida por un tipo de investigación exploratorio ya que la mayoría se basa en la creación de modelos o rediseños de los SGC o los sistemas integrados de calidad, el 26,9% hace referencia y se enfoca en la metodología descriptiva ya que miden información obtenida por diversas variables para describir información como por ejemplo el uso de la gestión documental en un sector empresarial, en cuanto a la investigación correlacional se evidencia el 11,5% ya que hay pocos que responden a una interrogante como por ejemplo, cual es el impacto en un departamento en cuanto a la gestión de calidad. Es por ello que el tipo de investigación de este trabajo se enfocara en un análisis descriptivo debido a su alcance y si tipo de investigación a base de encuestas y evidencias cuantitativas y cualitativas. Por lo anterior se decisión crear un estado del arte para la recolección de información para guiar las encuestas tipo Delphi.

Por otro lado, de acuerdo con lo obtenido se generó la necesidad de crear una encuesta que resuelva la “Importancia de las herramientas de la calidad en la mejora de procesos y la competitividad de las empresas medianas desde la innovación social”, por otro lado, una “Encuesta de Sistemas de Gestión de Calidad y Herramientas de Calidad de empresas Pymes de Cundinamarca, Colombia y Guanajuato, México.”.

Ya que después de gestionar la información no se evidencia la comparación entre dos países como México y Colombia en cuanto a empresas Pymes en su Sistema de gestión de calidad, su uso con métodos y herramientas, y por último identificar si tienen una certificación de la Norma ISO 9001:2015.

16.2. ANALISIS SEGUNDA FASE

Esta encuesta estuvo vigente para su aplicación desde el 5 de Junio del 2019 hasta el 19 de Junio del 2019 dando así un apoyo masivo de 34 personas de distintas

universidades de las cuales trece personas hacían parte del estudio, Universidades como: Universidad de Cundinamarca, Instituto tecnológico de León de México, el SENA, Universidad Santo Tomas, Universidad Nacional de México, Universidad Militar Nueva Granada y la Universidad ECCI, en cuanto a empresas fueron parte veintiún personas expertos en el área de calidad, dentro de los cuales, pertenecientes de Colombia y México respectivamente, donde participaron personas de Colombia en un 63%, y de México un 37%.

Dentro de la información obtenida de la encuesta hecha a expertos de México y Colombia, se establece que las herramientas de la calidad están enfocadas en la mejora continua, las herramientas de calidad, los sistemas de gestión de calidad y las normas ISO. En cuanto al uso de la calidad en la vida personal y profesional se encuentra que la mayoría hace uso de la misma, por otro lado, la mayoría de las personas creen que las herramientas de calidad su fin o su propósito es crear nuevos productos y la satisfacción del cliente, en cuanto a las empresas medianas, su objetivo es disminuir los costos e incrementar la calidad y la competitividad así mismo la productividad y la mejora de los procesos, en otra parte los colaboradores cuentan con un beneficio cultural basado en la mejora continua, igualmente la falta de competitividad es consecuente con la falta de estrategias de calidad, la rotación de personal es otro aspecto que detiene o influye dentro de la eficiencia y eficacia de una gestión de calidad, es importante resaltar que el manejo del personal depende únicamente del liderazgo y depende su motivación, por ultimo algunas personas dicen que el no uso de estas herramientas es por los costos que genera y el miedo al fracaso.

1.1. ANALISIS TERCERA FASE

Como producto de la aplicación de la encuesta “Encuesta de Sistemas de Gestión de Calidad y Herramientas de Calidad de empresas Pymes de Cundinamarca, Colombia y Guanajuato, México” Se obtuvo información de 21 empresas pequeñas y medianas del estado de Guanajuato y el Departamento de Cundinamarca.

De acuerdo con el nombre de la empresa se pudo evidenciar participación de empresas productoras como por ejemplo empresas de venta de alimentos, empresas de venta de herrería para caballo, perfiles de plásticos para el hogar, además se evidencia el mercado en el que se desenvuelve mejor el estado de Guanajuato que es el calzado, por otra parte, encontramos empresas de servicios como venta de muebles, hoteles y empresas de envíos.

Gracias a la información adquirida se puede ver como se desenvuelven las empresas en cuanto a la calidad, y las herramientas en sus procesos.

En cuanto al Cargo que desempeña cada persona que hizo parte de la encuesta se observa que el 14,2% de las personas son las administradoras, el 9,5% son los dueños de las organizaciones, y participaron otras personas encargadas de las compras, gerentes comerciales, planeación de la producción, y representante legal cada uno ocupando el 4,8% del estudio. Por tal motivo, las personas que diligenciaron la encuesta son personas que conocen a fondo los procedimientos de la empresa y son aptas para ser parte del estudio de investigación.

La participación en la encuesta se encuentra un 61,9% de empresas pymes del Departamento de Cundinamarca Colombia con 13 empresas, y por otro lado el 31,1% de las pymes del estado de Guanajuato México con 8 empresas.

En cuanto al uso de herramientas las cuales una empresa pymes debe adoptar para ser más competente e innovadora se evidencio mayor enfoque en la planeación, control y mejora de la calidad, con un 66,7% elegida por 14 empresas. Solo una empresa usa otra herramienta la cual es “Implementación de sistemas de gestión de calidad y estandarización de procesos”.

Por una parte, las empresas si creen que es importante tener conocimiento de los pensadores de la calidad, debido a que gracias a ellos es que las empresas se han podido desenvolver mejor en la actualidad, ser productivos en cuanto a los procesos con las herramientas. Por otro lado, creen que la calidad solo se basa en el enfoque al cliente, de igual manera dicen que los pensadores están desactualizados y todo

el mundo va progresando. De igual manera una empresa piensa que las empresas que son empíricas no cuentan con estos conocimientos y eso no determina el crecimiento de las empresas pequeñas.

En cuanto a el enfoque de un SGC se eligió por parte de 11 empresas con un 52,4%, los procesos y el Enfoque al cliente con un 47,6% con una elección de 10 empresas.

Las empresas dicen que lo más importante es el enfoque al cliente y el enfoque a procesos debido a que por los procesos que tengan las organizaciones pueden adquirir más clientes. Ya que el fin de las empresas es suplir las necesidades de estos con el fin de crecer como empresa y llegar a más lugares. De igual manera los procesos basados en calidad ayudan para poder entender esas necesidades y mejorar los procedimientos para ser productivos.

En cuanto al uso de los Sistemas de Gestión de Calidad en las empresas pymes, nos muestra que las empresas pymes han estado implementando estas técnicas de calidad, o tienen conocimiento de estas, por un lado, falta el fortalecimiento de conocimiento y por otro lado van por buen camino para mejorar sus procesos y su mejor funcionamiento. Sin embargo, algunas empresas afirman que las empresas no implementan en un 100% estas prácticas, también porque no es exigible para las mismas tener una certificación.

La mayoría de las empresas evidencia información positiva al implementar las normas ISO 9001 a las empresas, como, por ejemplo, fortalecimiento de participación en el mercado, tener mejores resultados del producto o servicio que se ofrece, obtener beneficios financieros como otros.

Las herramientas más usadas son: Matriz de perfil competitivo con un 47,6% con una elección de 10 personas. Y la Matriz DOFA con un 47,6% con una elección de 10 personas.

El liderazgo es otro aspecto importante de la norma ISO 9001:2015, el cual es un factor predominante a la hora de trabajar en equipo, e impacta más en los Colaboradores con un 81% y una elección de 17 personas y en los procesos con un

23,8% y una elección de 5 personas. Se puede resaltar que las empresas creen que para poder tener buenos procesos y resultados hay que tener una empatía con los colaboradores, tener una buena cultura organizacional es predominante en la productividad y la satisfacción de los clientes.

La mayoría de las empresas cuentan con una política de calidad ocupando el 76,2%, ósea 16 empresas, y de las que no ocupan el 23,8% siendo cinco empresas las que no cuentan con esta política. Dentro de las razones se puede ver que las empresas tienen estas políticas para mejorar sus procesos y tener control de los mismos, y también con el fin de capacitar a sus colaboradores más eficientemente, por otro lado, las empresas que no cuentan con la política de calidad son porque son muy nuevas en el mercado o son empíricas.

Unos de los principales métodos que se usan con frecuencia para aprovechar las oportunidades es la comunicación interna y externa, con los colaboradores, con los clientes, igualmente se planea hacen mejora continua, establecen planes de acción, usan matrices de información y matrices de análisis para sus respectivas decisiones. Hacen análisis de los resultados de una decisión tomada entre otras cosas.

La mayoría de las personas creen que es importante tener conocimiento de metodologías para aprovechar las oportunidades y mitigar los riesgos. Debido a que establecen un mejor funcionamiento si se tiene conocimiento de estas metodologías ya que sería más fácil observar y tomar las decisiones de manera correcta.

También justifican que es importante que los colaboradores tengan conocimiento de la política de calidad basada en los SGC ya que la organización debe estar sincronizada para la obtención de un objetivo en común. Las metas y la visión de la empresa. Por otro lado, una sola empresa no está de acuerdo debido a que las decisiones las toma solo una persona por el tamaño de la empresa además hace por si solo las inspecciones de calidad de sus productos.

Para poder tener información de la percepción del cliente usan métodos como el vos a vos, las visitas, las encuestas de satisfacción y de calidad, llamadas, uso de redes sociales, Comunicación directa con el cliente. Ya que saber qué es lo que necesita el cliente ayuda a todas las empresas a mejorar sus procesos de productos o servicios, ya que el mercado gira entorno a los clientes es indispensable saber que piensan. Y depende de eso se basa todos los sistemas de gestión de calidad que se implementen en la empresa.

Para el control de los SGC se usa con mayor frecuencia el Gráfico de control Ocupando el puesto número uno con un 52,4%, y una elección de 11 personas ya que al implementar un sistema de gestión de calidad no solo se busca que hayan productos de calidad para la satisfacción del cliente, esto conlleva a su mejora productiva por la ayuda de los colaboradores bajo un buen liderazgo y una buena política de calidad, como también al ser competitivo ya que se está generando información y se está recogiendo interna y externa para saber cómo comportarse en un mercado. Y además de todo social debido a que se tiene en cuenta las necesidades de la sociedad.

La mayoría de las organizaciones creen importante hacer auditorias para saber cómo va el funcionamiento de la calidad en la empresa y así mismo poder hacer planes de acción frente a las diversas situaciones. Por otro lado, algunas no hacen porque son nuevas en el mercado.

Por otra parte, seis empresas con un 28,6% si están certificadas con la ISO: 9001:2015, y 15 empresas con un 71,4% no están certificadas.

2. CONCLUSIONES

Los Sistemas de Gestión de Calidad fueron creados para facilitar los procesos de las organizaciones, con el fin de identificar los factores que puedan afectar cualitativa y cuantitativamente, directa o indirectamente, además ayudan a ver en qué posición se encuentra en el mercado. Siendo así un punto focal para la planeación, acción y control de estrategias que puedan llevar a la compañía a lograr sus objetivos, la misión y visión de esta.

Si las empresas quieren ser competitivas a nivel internacional existe la Norma ISO 9001 que es la que se encarga de unir todos los requisitos que debe tener las empresas en cuanto a la calidad para ser consecuente e innovador en el mercado, generando productividad y eficiencia, inclusive valor agregado para los entes que la conforman como proveedores, colaboradores y clientes. Por otro lado, esta norma certifica a las empresas dándoles credibilidad seguridad y confianza.

Se evidencia que para que una empresa pueda mantenerse en el mercado no solo se tiene que enfocar en generar utilidades sino en buscar la manera de satisfacer mejor las necesidades de los cliente-consumidores, y este proceso conlleva una inversión en tiempo y dinero la cual si se es constante y congruente con los objetivos de la empresa genera muchas ventajas competitivas.

En un primer momento se hizo una investigación bibliográfica con el fin de crear un estado del arte el cual ayude a esclarecer cómo están los SGC en la actualidad y cuál es su uso al igual de cuáles son las herramientas que se utilizan para un mejor control y seguimiento. Donde a su vez se evidencia el éxito de la implementación de los sistemas de calidad.

Después de esta investigación se estableció una necesidad de saber cuáles eran las herramientas que usan en México y Colombia para ser más productivas competitivas y por lo tanto más innovadoras. Por medio de una encuesta tipo Delphi la cual va dirigida a expertos de calidad entre los cuales participaron personas

pertencientes a universidades como docentes, coordinadores, directivos, por otra parte empresas, en el departamento de calidad de las mismas.

En cuanto a los resultados se evidencio que a las empresas les falta conocimiento de estrategias organizativas para la inclusión de mejoras en la competitividad y estas mejoras se hacen a través de sistemas de gestión de calidad las cuales aumentan en gran medida la productividad, las herramientas ayudan a gestionar y a diseñar estos sistemas ya que desarrollan la innovación social, debido a que se tienen en cuenta todos los entes que hacen parte de la empresa tanto internos como externos. Es por esto que se crea la necesidad de investigar todo aquello sobre sistemas de gestión de calidad en los países que hicieron parte de este estudio los cuales fueron México y Colombia, pero con la necesidad de geo localizarla las empresas para un mejor alcance y un mayor análisis.

Con los resultados se decidió crear un artículo llamado “Análisis exploratorio sobre la apreciación de características predominantes en empresas medianas de México y Colombia en temas de calidad, competitividad, innovación social y productiva.” El cual fue publicado en la revista tendencias de la Universidad de Nariño. Como producto investigativo de las dos universidades como trabajo internacional. Igualmente se participó en la catedra dialogando con el mundo como panelista en cuanto al artículo publicado en la revista indexada.

Por otro lado, del estado del arte también se vio la necesidad de hacer una segunda encuesta pero ya enfocada hacia las empresas pymes del Estado de Guanajuato y el Departamento de Cundinamarca con el fin de obtener información en cuanto a los sistemas de gestión de calidad, las herramientas usadas y su enfoque en las normas ISO 9001.

Por tal motivo se estableció que las empresas saben que es importante el mejoramiento de la calidad para optimizar sus costos y riesgos para aprovechar las oportunidades a través de herramientas establecidas por los pensadores de la calidad, las cuales son muy funcionales para la mejora de los procesos, los planes

de acción, el análisis y el seguimiento a través de indicadores y matrices. Sin embargo, una gran cantidad de las mismas no cuentan con la información en cuanto a métodos y herramientas para su diseño y esto genera una gran barrera en la competitividad y por lo tanto según el estudio que se realizó la mayoría de las empresas que son incapaces de adaptarse a los cambios terminan por salir del mercado.

En cuanto a las encuestas en la primera fase en el año 2019-1 participaron 34 expertos en Calidad como docentes, coordinadores, directores, personas de departamentos de calidad de empresas, donde en Colombia participo en un 63%, y en México un 37%.

En la cual el instrumento utilizado de encuestas tipo Delphi ayudo a identificar a los expertos en calidad para adquirir sus conocimientos y analizar la calidad en la productividad, competitividad e innovación social, de igual manera genero un resultado muy positivo en el producto investigativo, el cual dejo una base de datos robusta para la aplicación de la segunda encuesta.

En la segunda fase de la encuesta participaron 21 empresas entre las cuales se encuentra un 61,9% de empresas pymes del Departamento de Cundinamarca Colombia con 13 empresas, y un el 31,1% de las pymes del estado de Guanajuato México con 8 empresas.

Usando el instrumento de investigación encuestas tipo Delphi ayudo a identificar las empresas pymes del estado de Guanajuato y el Departamento de Cundinamarca. Donde se pudo concluir la importancia de las buenas gestiones organizativas en las empresas pequeñas y medianas en los países debido a que estas son de mayor impacto en la economía gracias a su generación de empleo y su satisfacción en las necesidades de los consumidores.

3. RECOMENDACIONES

Las empresas pequeñas y medianas del estado de Guanajuato y el Departamento de Cundinamarca deben establecer un Sistema de Gestión de Calidad basado en sus objetivos y necesidades usando las herramientas que vayan más acorde a la solución de problemas y elección de oportunidades.

Participaron en la encuesta empresas del estado de Guanajuato de México en un 31,1%, donde el 62,5% de las empresas si cuentan con la certificación de la norma ISO 9001:2015, y afirman que el 87,5% usan en mayor medida los SGC. Sin embargo, es necesario sugerir tener mayor conocimiento de las herramientas usadas para saber el contexto interno y externo de las empresas al igual que herramientas para el control de los SGC ya que como se ve en los resultados todas las organizaciones encuestadas cuentan con políticas de calidad y estas técnicas son necesarias para sacar un mayor provecho productivo e innovador.

Por otro lado, participaron en un 61,9% empresas del departamento de Cundinamarca, Colombia, donde se afirma que el 76,9% de las empresas usan en mayor medida los SGC, no obstante el 38,46% no tienen una política de calidad, el 92,31% no están certificados con la Norma ISO 9001:2015, es por esto que se aconseja empezar a implementar la calidad a las empresas pymes usando como guía la Norma ISO y las diversas herramientas de calidad para poder afrontar los riesgos y las oportunidades.

De igual manera se les recomienda a las empresas de Colombia la implementación de la norma ICONTEC, las cuales ayudan a controlar mejor una empresa, tener una mejor relación comercial con los proveedores, y genera mayor garantía a los clientes.

Algunas empresas deben dejar la sistematización de procesos antiguos que generan barreras para la innovación y productividad porque si no implementan mejores prácticas no logran ser competitivos y finalmente terminar saliendo del mercado.

Por otro lado, se recomienda tener la gestión de información basada en la actualidad, es decir, ir alimentándolo para que los sistemas implementados no terminen siendo solo una inversión sin retorno.

También, identificar cual es la manera más adecuada para implementar un SGC, el cual puede ser a base de la Norma ISO, pero el objetivo de la empresa debe ser mejorar la calidad de sus procesos mas no con el fin de obtener la certificación ya que después de la investigación se encontró que algunas empresas crean estos sistemas, pero no los encaminan correctamente hacia el propósito de la organización y terminan siendo inservibles y obsoletos.

De igual forma se aconseja identificar cuáles son las áreas que necesitan unificar los sistemas de gestión de calidad para eliminar dobles procesos y documentación. Siendo así un sistema de gestión integrado SGI el cual ayuda a evitar duplicaciones, mejorar la comunicación entre departamentos y finalmente obtener una sostenibilidad empresarial.

Se propone desarrollar una investigación con más profundidad frente al progreso de pequeñas, medianas y grandes empresas en el departamento de Cundinamarca y el estado de Guanajuato para lograr un resultado desde una perspectiva más amplia de todo el sector organizacional de las empresas que hicieron parte del presente estudio e invitar a otras empresas para la nueva investigación aumentando el alcance, aprovechando el convenio entre la Universidad de Cundinamarca y el Instituto Tecnológico de León, México. Lo anterior puede tener mayor alcance con información obtenida de la base de datos por medio de la cámara de comercio de la jurisdicción de Facatativá la cual acoge sabana de occidente, Gualivá, Tequendama, Rionegro, entre otros del departamento de Cundinamarca.

Finalmente, la autora de este proyecto como futura profesional de Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca, realizará los estudios de posgrado y hará un proyecto de investigación más profundo en una maestría en

temas como la calidad tanto en el estado de Guanajuato de México y el departamento de Cundinamarca, Colombia.

ANEXOS

Ilustración 1. Artículo publicado en la revista tendencias de la Universidad de Nariño

Inicio / Archivos / Vol. 21 Núm. 1 (2020): Vol. XXI No. 1 Primer Semestre Enero - Junio 2020 / Artículos de Investigación

Análisis exploratorio sobre la apreciación de características predominantes en empresas medianas de México y Colombia en temas de calidad, competitividad, innovación social y productiva

Fabio Orlando Cruz Páez

Universidad de Cundinamarca

<https://orcid.org/0000-0001-7834-2762>

Celia Ibarra Díaz

Tecnológico Nacional de México - Instituto Tecnológico de León

<https://orcid.org/0000-0002-4823-3212>

Danna Julieth Rueda Pineda

Universidad de Cundinamarca

<https://orcid.org/0000-0002-4761-9869>

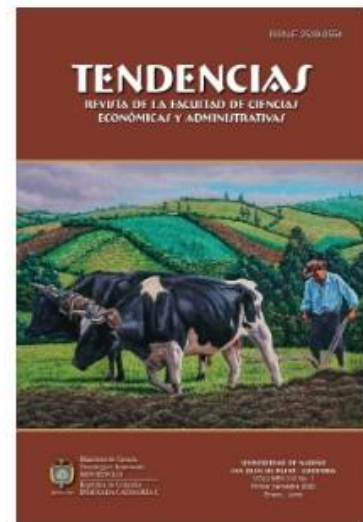
Daniel Arturo Olivares Vera

Tecnológico Nacional de México - Instituto Tecnológico de León

<https://orcid.org/0000-0001-8942-056X>

DOI: <https://doi.org/10.22267/rtend.202101.130>

Palabras clave: calidad, innovación, innovación social, competitividad, productividad



PDF

HTML

Fuente: tomado de revista tendencias, 2020.

Ilustración 2. Publicación en la página oficial del Instituto Tecnológico de León del proyecto investigativo.

Universitarios mexicanos y colombianos desarrollan trabajo de innovación empresarial



Docentes del TecNM campus León y estudiante de la Universidad de Cundinamarca, Colombia publican investigación que analiza la implementación de estrategias de calidad en empresas medianas de ambos países.

León, Gto., 03 de septiembre de 2020. TecNM/DCD. El Tecnológico Nacional de México, campus León, en colaboración con la Universidad de Cundinamarca, Colombia, desarrollaron un trabajo académico enfocado a temas de calidad, competitividad e innovación empresarial, logrando además la publicación de esta investigación en la revista indexada Tendencias, de la Universidad de Nariño, Colombia.

Los docentes Celia Ibarra Díaz y Daniel Arturo Olivares Vera, adscritos al área Ciencias Económico-Administrativas del Campus León, colaboraron con la estudiante colombiana Danna Julieth Rueda Pineda del programa de movilidad internacional, proveniente de la Universidad de Cundinamarca (Udec).

La maestra Ibarra Díaz fungió como asesora en nuestro país, mientras que el profesor Fabio Orlando Cruz Páez, docente de la Udec, fue su asesor en Colombia.

La contribución del maestro Daniel Olivares fue crucial en el tratamiento y análisis complementario de los datos obtenidos, por medio de estadística descriptiva y el uso de algoritmos en software de data science, para el procesamiento de información y la representación gráfica del análisis.


Durante su estancia en el Campus León, en el ciclo escolar enero-junio de 2019, Danna Julieth desarrolló el proyecto titulado: "Análisis exploratorio sobre la apreciación de características predominantes en empresas medianas de México y Colombia en temas de calidad, competitividad, innovación social y productiva".

El artículo publicado en la revista Tendencias, Vol. XXI No. 1 de 2020, muestra la identificación de las características de mayor impacto en empresas medianas de ambos países.


El profesor Olivares Vera detalló que el tipo de investigación realizada es cuasixperimental, de corte cuantitativo y la encuesta Delphi fue

Fuente: Tomado de Página oficial del Instituto Tecnológico de León, 2020.

Ilustración 3. Publicación del proyecto en la página oficial de la Universidad de Cundinamarca.


UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

INICIO LA UNIVERSIDAD SEDES PROGRAMAS ADMISIONES SERVICIOS PLATAFORMA



Trabajo investigativo trasciende fronteras

INTERNACIONALIZACIÓN 29 SEPTIEMBRE 2020

Ratings ☆☆☆☆☆ (0)

La Universidad de Cundinamarca desde el programa de Internacionalización promueve el desarrollo y fortalecimiento profesional de sus estudiantes, en esta oportunidad queremos destacar el trabajo de investigación realizado por la estudiante Danna Julieth Rueda Pineda, con la asesoría brindada por parte del director de la Investigación, el docente Fabio Orlando Cruz Páez, del programa de Administración de Empresas de la Extensión Facultativa y de la codirección en México de la docente Celia Ibarra Díaz del Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de León de México, para la realización de proyecto de investigación titulado: "Calidad, Competitividad e Innovación Social y Productiva en Empresas Medianas de México y Colombia", patrocinada en intercambio estudiantil entre Universidad de Cundinamarca y Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de León de México, bajo el liderazgo del docente Fabio del semillero de investigación al cual pertenece la estudiante Danna Rueda.

El abordaje de la investigación, afirma el docente investigador del grupo DEMCUN Fabio Cruz, se realizó desde la experiencia en innovación y prospectiva con el fin de analizar pequeñas y medianas empresas del departamento de Cundinamarca (Colombia) y del Estado de Guanajuato (México) frente a la gestión organizacional y de calidad en las mencionadas empresas, diseñando y aplicando una encuesta tipo Delphi a 35 expertos de las pymes en el sistema de calidad de los dos países desde las variables o dimensiones teóricas calidad, innovación, innovación social, competitividad y productividad.

Fuente: Tomado de Página oficial de la Universidad de Cundinamarca, 2020.

Ilustración 4. Evento catedra dialogando con el mundo.

Dialogando con el Mundo

CÁTEDRA DIALOGANDO CON EL MUNDO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

29 DE ABRIL | 4 PM – 5:30 PM

MARIANA CRESCENTE PEREIRA 🇧🇷
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PORTO ALEGRE
IMPORTANCIA DE UNA LENGUA EXTRANJERA (PORTUGUÉS) PARA LA PROYECCIÓN PROFESIONAL Y EMPRESARIAL DE LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA, SEDE FUSAGASUGÁ 2019

DANNA JULIETH RUEDA PINEDA 🇨🇴
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA, SEDE FACATATIVÁ
ANÁLISIS EXPLORATORIO SOBRE LA APRECIACIÓN DE CARACTERÍSTICAS PREDOMINANTES EN EMPRESAS MEDIANAS DE MÉXICO Y COLOMBIA EN TEMAS DE CALIDAD, COMPETITIVIDAD, INNOVACIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA

BRENDA ISABEL JUÁREZ 🇲🇽
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CELAYA
EL AULA ESPEJO COMO HERRAMIENTA PARA ROMPER LAS FRONTERAS DEL SABER

JOHANNA ANDREA GIL PALACIOS 🇪🇸
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA, SEDE USATÉ
DOBLE TITULACIÓN DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

WWW.UCUNDINAMARCA.EDU.CO
VIGILADA MINEDUCACIÓN

UDEC
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Fuente: Tomado de la página oficial de la Universidad de Cundinamarca.

Ilustración 5. Certificación de panelista.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Certifica la valiosa participación de

DANNA JULIETH RUEDA PINEDA

En la **CÁTEDRA DIALOGANDO CON EL MUNDO, DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**. Realizado 29 de abril del 2020, de 04:00pm a 05:30pm, en el horario de Colombia.

Juan Manuel Cruz Banoy

Jefe de la Oficina de Admisiones y Registro

Estrategia de
Internacionalización en casa:
El Pluriverso Transmoderno

Fuente: Universidad de Cundinamarca, 2020.

4. Referencias

- Abril Loaiza, Rodríguez Buendía., W. T. J. S., (2020). Alineación del sistema de gestión de riesgos al sistema de gestión de calidad en Computec Outsourcing S.A.S.[Tesis de pregrado] Recuperado 4 de octubre de 2020, de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/23823/1/AbrilLoaizaWendyTatianayRodriguezBuendiaJhoanSebastian.pdf>
- Acosta Pérez, Hernández Martínez, Sogamoso Jiménez, Á. R. C. L. S. (2017, 18 agosto). Propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa esmeraldas santa rosa s.a. con base en la norma NTC - ISO 9001:2015. [Tesis de especialización], Recuperado 5 de octubre de 2020, de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1161/Propuesta%20de%20dise%c3%b1o%20del%20Sistema%20de%20Gesti%c3%b3n%20de%20Calidad%20para%20la%20empresa%20Esmeraldas%20Santa%20Rosa%20S.A.%20con%20base%20en%20la%20Norma%20NTC-ISO%209001%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias Peña, J. A. (2012). Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. conforme a la norma ISO 9001:2008. Recuperado 6 de octubre de 2020, [Tesis pregrado] de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto%20final%20Q%26CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias-González, Maira (2014). Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo. Ciencias Holguín, XX (2), 1-11. [Fecha de Consulta 7 de octubre de 2020]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1815/181531232004>

- Arraut Camargo, L. C. A. (2013). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista EAN*, (69), 24. <https://doi.org/10.21158/01208160.n69.2010.515>
- Astigarraga, E. (s.f.). Universidad de Deusto. Obtenido de http://www.prospectiva.eu/zaharra/Metodo_delphi.pdf
- Balbastre, F. (2002). La autoevaluación según los modelos de gestión de calidad total y el aprendizaje en la organización: una investigación de carácter exploratorio. [Tesis doctoral], Universidad de Valencia.
- Barcelona, U. d. (s.f.). OBSBUSINESS. Obtenido de <https://obsbusiness.school/es/blog-project-management/proyectos-de-cambio-e-innovacion/que-tipos-de-innovacion-empresarial-existen-en-el-siglo-xxi>
- Burbano Ordoñez, L., & López Calderón, M. A. (2018). Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la Norma NTC ISO 9001 versión 2015 para la empresa Industrias y Servicios Serthek S.A.S. de Cota-Cundinamarca. [Tesis pregrado], Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1513
- Burguete-García, M. A. A., & Romero y Cejudo, E. D. (2020). La administración estratégica en la calidad de la industria del vestido de Puebla, México. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 1-20. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2444>
- Cabrera Martinez Alejandra Maria, L. L. (Marzo de 2011). Universidad Central . Obtenido de https://www.ucentral.edu.co/sites/default/files/inline-files/2015_competitividad_empresarial_001.pdf

- Calidad aplicada a la gestion empresarial . (22 de Noviembre de 2018). Calidad aplicada a la gestion empresarial . Obtenido de <https://calidadenlagementempresarial.wordpress.com/2018/11/22/4-2-cero-defectos-en-los-anos-60s-philip-crosby-conocido-como-el-maestro-de-la-calidad-propuso-un-programa-de-catorce-pasos-tendiente-a-lograr-la-meta-de-cero-defectos-e/>
- Canderno, L. J. (3 de Abril de 2014). RevistaPymes. Obtenido de <https://revistapymes.es/administracin-calidad-total/#:~:text=La%20Administraci%C3%B3n%20de%20la%20Calidad,continua%20y%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente.>
- Caicedo Mendieta, D. Y., (2017, 18 agosto). Diseño del sistema integrado de gestión de la calidad para la empresa productos Fruti-dulces S.A. [Tesis de especialización]Recuperado 5 de octubre de 2020, de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1141/Dise%C3%B1o%20del%20sistema%20integrado%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.%20Fruti-Dulces%20S.A..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camisón, Cruz, González, C. S. T. (2006). Gestión de la calidad, conceptos, enfoques, modelos y sistemas (Revisado ed.). Recuperado de <https://www-ebooks7-24-com.ucundinamarca.basesdedatosezproxy.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=273>
- Camisón, Zornoza, C., Boronat-Navarro, M., Villar- López, A., & Puig-Denia, A. (2009). Sistemas de gestión de la calidad y desempeño: importancia de las prácticas de gestión del conocimiento y de i +d. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 18(1), 123-134.
- Carmona-Calvo, M. A., Suárez, E. M., Calvo-Mora, A., & Periañez-Cristóbal, 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>

Carriel Palma, Barros Merizalde, Fernández Flores, R. J. K. F. M. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Recimundo*, 2(1), 1-20. <https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644>

Carro Cartaya, Juan Carlos y Carro Suárez, Juan Ramón (2008). La inteligencia empresarial y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2000. *Ciencias de la Información*, 39 (1), 31-44. [Fecha de Consulta 2 de octubre de 2020]. ISSN: 0864-4659. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418336003.pdf>

Castillo, A. (2015). La gestión documental en el sector de Pymes en el municipio de Mosquera, [tesis de pregrado]. Universidad de La Salle, Bogotá.

Chaves Caro, D. F., (2019). Apoyo administrativo para la implementación del SGC (sistema de gestión de calidad) en el área de talento humano del club deportivo Caterpillar Motor. [Tesis de pregrado]. Recuperado 4 de octubre de 2020, de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/24564/1/proyecto%20final%20pasantia%20Caterpillar%283%29.pdf>

Cortes Romero, Rodríguez Huérfano, A. E. J. C., (2017, 15 agosto). Diseño del sistema de gestión de calidad para inversiones Alcabama S.A. enfocada al proyecto de vivienda hacienda la quinta II. [Tesis de especialización]. Recuperado 5 de octubre de 2020, de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1152/Dise%c3%b1o%20del%20Sistema%20de%20Gesti%c3%b3n%20de%20Calidd>

[%20para%20inversiones%20Alcabama%20S.A..pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Colombia, C. p. (s.f.). Constitución política de Colombia . Obtenido de <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-58#:~:text=Art%C3%ADculo%2058.,ni%20vulnerados%20por%20leyes%20posteriores.&text=La%20propiedad%20es%20una%20funci%C3%B3n,es%20inherente%20una%20funci%C3%B3n%20ecol%C3%B3gica>.

Cruz Páez, F., Ibarra Díaz, C., Rueda Pineda, D., & Olivares Vera, D. (2020). Análisis exploratorio sobre la apreciación de características predominantes en empresas medianas de México y Colombia en temas de calidad, competitividad, innovación social y productiva. *Tendencias*, 21(1), 130-156. <https://doi.org/10.22267/rtend.202101.130>

Cruz, Ibarra, Rueda, Olivares., F. C. D. D. (2020, 30 junio). Análisis exploratorio sobre la apreciación de características predominantes en empresas medianas de México y Colombia en temas de calidad, competitividad, innovación social y productiva. *Revista Tendencias*, 21. Recuperado de <https://revistas.udenar.edu.co>

Cruz, V. (2004). Sistema de Gestión de la Calidad en el Apoyo a la Implementación de Estrategias de Producción Ajustada. *Información tecnológica*, 15(6), 35-39.

Cuatrecasas, González, L. J. (2017). Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación [UPC] (5.a ed.). Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=k449DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=Libros+sisntemas+de+gestion+de+calidad&ots=PvnpdY8z0v&sig=Y0KZ4OLOIKUp-jvilPLf0ceTJY#v=onepage&q&f=false>

Drucker, P. F. (Agosto de 2004). Sela. Obtenido de

<http://www.sela.org/media/3212238/r-la-disciplina-de-la-innovacion.pdf>

Entelekia, R. (2019). El metodo Inductivo.

Figueredo Ballesteros, L. C. (2020). Modelo de un sistema integrado de gestión en el sector agroindustrial. [Tesis de Maestría]. Recuperado 7 de octubre de 2020, de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/22426/2020FigueredoLaura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

FRAGUELA FORMOSO, J. A., & CARRAL COUCE, L., & IGLESIAS RODRÍGUEZ, G., & CASTRO PONTE, A., & RODRÍGUEZ GUERREIRO, MJ (2011). LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN. NECESIDAD DE UNA NUEVA CULTURA EMPRESARIAL. *Dyna*, 78 (167), 44-49. [Fecha de Consulta 7 de octubre de 2020]. ISSN: 0012-7353. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=496/49622358005>

Fraiz, J.; Álvarez, J. De la Cruz, M. (2012). "Motivaciones para implementar un sistema de gestión de calidad. Análisis empírico en el sector turístico español" [versión electrónica]. En *Revista de Cultura e Turismo* 6 (1): 40-68, Universidad de Estadual de Santa Cruz, Ilhéus, Bahía. Recuperado

<file:///C:/Users/7z/Downloads/Dialnet-MotivacionesParaImplementarUnSistemaDeGestionDeLaC-5314886.pdf>

Fuentes, M.; Albacete, C. Fernández, V.; Bojica, A. (2009). "Gestión de la calidad a través del compromiso de la dirección: apertura al cambio y prioridades estratégicas" [versión electrónica]. En *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa* 18 (2): 127-142, Universidad de Granada, Granada. Recuperado

<file:///C:/Users/7z/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadATravesDelCompromisoDeLaDireccio-3812140.pdf>

- García-Fernández, Mariano (2016). Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 26 (61), 45-63. [Fecha de Consulta 7 de octubre de 2020]. ISSN: 0121-5051. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81846217004>
- Garzón Fierro, D. F. (2013). Diseño de un sistema de gestión de calidad con referencia en la norma ISO 9001 para la empresa Maxxguard seguridades C.A. [Tesis de Maestría]. Recuperado 7 de octubre de 2020, de
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12077>
- Garzón Ramírez, J. A., (2002). Diseño de un sistema de gestión de la calidad en el marco de la Norma ISO 9000:2000 en una empresa de servicios aeroportuarios. [Tesis de pregrado] Recuperado 4 de octubre de 2020, de
<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/15608/u234539.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Giraldo Casado, E., & Durán Heras, Mataix Aldeanueva, A. C. [Tesis de doctorado], (2008, septiembre). Dialnet. Recuperado 2 de octubre de 2020, de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/5097/TESIS%20EGC%20V_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Giraldo Rincón, Meza González, Rociasco Méndez., A. R. D. L. C. A. (2016, 1 abril). Rediseño de un modelo de sistema de gestión integral de calidad para la firma constructora y de ingeniería Ingesandia S.A.S.[Tesis de especialización], Recuperado 5 de octubre de 2020, de
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/741/Redise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20integral%20para%20la%20firma%20INGESANDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- González González, Aleida y González Rodríguez, Rosa Amelia (2008). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON UN ENFOQUE DE INGENIERÍA DE LA CALIDAD. *Ingeniería Industrial*, XXIX (3), 1-6. [Fecha de Consulta 2 de octubre de 2020]. ISSN: 0258-5960. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433567004.pdf>
- Hernández, Fernández, Baptista., S. C. L. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.^a ed.). New York, Estados Unidos: McGraw-Hill Education.
- Icontec. (s. f.). Certificación sistemas de gestión. Recuperado 21 de septiembre de 2020, de <https://www.icontec.org/certificacion-de-sistema/>
- I.L. (2020, 14 septiembre). Universitarios mexicanos y colombianos desarrollan trabajo de innovación empresarial. Recuperado 15 de octubre de 2020, de <https://www.tecnm.mx/?vista=noticia&id=923&fbclid=IwAR0D-zL9rHXTJJiVE8aInZ7SN6hV60I-0QWwly-cGwT5abc2xSoMhYGWlrY>
- Iso. (23 de Septiembre de 2015). Iso.org. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Joubert, E. G. (2015). Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén [Tesis de posgrado]. Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/130>
- KAYNAK, H. The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. *Journal of Operations Management*. v. 21,

n. 4, p. 405-435, 2003. Recuperado de.

<https://www.scielo.br/pdf/rbgn/v16n52/1806-4892-rbgn-16-52-351.pdf>

LÓPEZ VELÁSQUEZ, GLORIA LUCÍA, & RINCON PATIÑO, CLAUDIA ALICIA, & LÓPEZ DUQUE, MARIA ESPERANZA (2010). MEDICIÓN DEL IMPACTO CULTURAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. *Scientia Et Technica*, XVII (46), 196-200. [Fecha de Consulta 7 de octubre de 2020]. ISSN: 0122-1701. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849/84920977021>

Loja Andres, B. D. (2018). Universidad del Azuay . Obtenido de file:///C:/Users/7z/Downloads/13927.pdf

Maestros de la Calidad . (23 de Septiembre de 2012). Maestros de la Calidad . Obtenido de <http://maestrosdelacalidadac103611.blogspot.com/p/kaoru-ishikawa.html>

Maria Cristina Ruiz, A. M. (s.f.). uv. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/mejora1997.pdf>

Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión del futuro*, 13(1). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Martínez-Rojas, Alix Belén, y Laguado-Ramírez, Raquel Irene y Flórez-Serrano, Elkin G. (2018). Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana. *Estudios Gerenciales*, 34 (147), 216-228. [Fecha de Consulta 7 de octubre de 2020]. ISSN: 0123-5923. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=212/21256159009>

Méndez Gómez, Avella Acuña, J. D. N. (2009, mayo). Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008

para la empresa dicomtelsa. [Tesis de Pregrado]. Recuperado 7 de octubre de 2020, de <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis254.pdf>

Millán Mora, Lache Bermúdez, J. P. A., (2018). Rediseño del sistema de gestión de la calidad a través de metodologías de mejora de procesos para incrementar la productividad en una empresa metalmecánica de Bogotá. [Tesis de especialización]. Recuperado 5 de octubre de 2020, de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1164/Redise%C3%B1o%20del%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad%20a%20trav%C3%A9s%20de%20metodolog%C3%ADas%20de%20mejora.%20Metalmec%C3%A1nica%20de%20Bogot%C3%A1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mora González, Rodríguez Alfonso, B. M. D. P. (2020, agosto). Implementación de un sistema de gestión de la calidad (ntc-ISO 9001:2015) integrado con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en Yopal publicidad. [Tesis de Maestría]. Recuperado 7 de octubre de 2020, de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/29969/2020brendamora.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno González, Sotelo Osorio., J. D. M., (2018). Sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001:2015 para Justo & Bueno S.A.S. [Tesis de maestría]. Recuperado 4 de octubre de 2020, de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/22309/13/SoteloOsorioMateo2019.pdf>

Montano, J. (s.f.). Liferder. Obtenido de <https://www.liferder.com/investigacion-transversal/>

Ortiz González, O. C. (2020). Sistemas de gestión de calidad teoría y practica bajo la norma ISO [Ecoe Ediciones] (2.a ed.). Recuperado de <https://www->

[ebooks7-24-](#)

com.ucundinamarca.basesdedatosezproxy.com/mobile/libro.aspx?i=10908

Ortiz-Marcos, Isabel y Cobo Benita, José Ramón y Mataix Aldeanueva, Carlos y Fernández García, Luz (2012). Cooperativas rurales y sistemas de gestión de calidad como estrategia en cadenas productivas agrarias en Nicaragua. *Ingeniería Industrial*, (30), 103-122. [Fecha de Consulta 7 de octubre de 2020]. ISSN: 1025-9929. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3374/337428496006>

Osorio Gómez, Juan Carlos y Díaz Mosquera, Eliana y Garro Astudillo, Katherine (2010). Modelo multicriterio para determinar el beneficio derivado de la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001: 2000. *Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia*, (53), 119-127. [Fecha de Consulta 2 de octubre de 2020]. ISSN: 0120-6230. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43019325010>

Peña Guarín, G., Castro Rojas, M. L., & Álvarez Álvarez, M. J. (2020). Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 12(2), 1-21. <https://doi.org/10.15332/24631140.5941>

Peresson, L. (2007). "Sistemas de Gestión de la Calidad con enfoque al cliente". Proyecto final del MBA inédito, Universidad de Valladolid, Valladolid. [Tesis de maestría]. Recuperado el 07 de octubre de 2020 de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/calidad-enfocada-cliente/calidad-enfocada-cliente.pdf>

Prieto Castellanos, B. J. (2017, 15 diciembre). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de

evidencias digitales. Recuperado 21 de septiembre de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>

P., H. S. (2014). Metodología de la Investigación. En H. Sampieri, Metodología de la Investigación (pág. 78). Mexico: McGraw- Hill.

Pulido, H. G. (s.f.). Calidad Total y Productividad. En H. G. Pulido, Calidad Total y Productividad (pág. 19). Mexico : Mc Graw Hill.

Quintero Ballesteros, Nossa, Martínez Daza, A. F. J., (2018). Proyecto mejora de los indicadores clave del sistema de gestión de calidad basado en la norma técnica colombiana ISO 9001 de la corporación educativa gimnasio femenino. [Tesis de maestría], Recuperado 4 de octubre de 2020, de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/15727>

Quiroga Castro, Y. J., (2018). Parametrizar los procesos más importantes bajo el sistema de gestión de calidad en la empresa Flores y Frutas de Ubaté. [Tesis de pregrado]. Recuperado 4 de octubre de 2020, de <http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/2247/Pasant%c3%adaFloresyFrutos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reyes, E. (12 de Mayo de 2019). Emprendedorinteligente. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com/trilogia-de-juran/>

Roberto Carro Paz, D. G. (2012). Administración de la calidad total . Universidad Nacional del Mar del Plata .

Rodríguez Benavides, D. M. (2015). Modelo de gestión documental para las pequeñas pymes del municipio de Soacha, con énfasis en certificación NTC 6001. [Tesis pregrado]. Recuperado 6 de octubre de 2020, de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1079&context=sistemas_informacion_documentacion

- Romero Echevarría, L. M. (2018). Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018. [Tesis de Doctorado]. Recuperado 7 de octubre de 2020, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2554/TEISIS%20Romero%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero Pastor, J. (2006). Sistema de gestión integrada: Calidad, prevención y medio ambiente [ISBN] (Revisado ed.). Recuperado de https://books.google.es/books?id=MDqHRnLKVnKc&dq=Libros+sisemas+de+gestion+de+calidad&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- sabana, E. d. (2019). Historia ISO.
- Serrano, A. T. I. (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad (3.a ed.). Recuperado de <https://app-vlex-com.ucundinamarca.basesdedatosezproxy.com/#sources/22598>
- Silva Monsalve, A. M., (2018). Sistema de gestión para el desarrollo de cursos MOOC a partir de la generación de criterios de calidad en las instituciones educativas. [Tesis de doctorado]. Recuperado 4 de octubre de 2020, de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/14775/2018silvaalexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tipacoque Martínez, N. (, 2017, 30 mayo). Diagnóstico para identificar criticidad en el sistema de gestión de calidad – Cámara de comercio de Facatativá 2016 - 2017. [Tesis de pregrado]. Recuperado 4 de octubre de 2020, de <http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/592/DIAGNOSTICO%20PARA%20IDENTIFICAR%20CRITICIDAD%20EN%20EL%20SISTEMA%20DE%20GESTI%20N%20DE%20CALIDAD%20CF%202016%20-%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, I. (2019). Iv Consultores. Obtenido de <https://iveconsultores.com/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Ulloa-Enríquez, Medardo Ángel (2012). Riesgos del Trabajo en el Sistema de Gestión de Calidad. Ingeniería Industrial, XXXIII (2), 100-111. [Fecha de Consulta 7 de Octubre de 2020]. ISSN: 0258-5960. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3604/360433580002>

U.C. (2020b, septiembre 29). Trabajo investigativo trasciende fronteras.

Recuperado 15 de octubre de 2020, de

<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/noticias-ucundinamarca/109-internacionalizacion/2141-trabajo-investigativo-trasciende-fronteras>

Universidad nacional de Educacion a Distancia . (s.f.). Calidad, historia, evolucion, estado actual, futuro. En J. P. Diego, MASTER EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCION DE RIESGOS LABORALES. UNED.

Veritas, B. (s.f.). Bureau Veritas . Obtenido de

<https://www.bureauveritascertification.com/co/>

9000, N (s.f). NORMAS 9000. Obtenido de

<https://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>