



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU IMPACTO EN EL
SECTOR EMPRESARIAL, 2024**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Rosas Mamani Ana Mery

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2999-6222>

Asesor:

Dr. Villanueva Calderón, Juan Amilcar

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5272-7277>

Línea de Investigación:

Gestión, Innovación, Emprendimiento y Competitividad que
Promueva el Crecimiento Económico Inclusivo y Sostenido

Sublínea de Investigación:

Institucionalidad y Gestión de las Organizaciones

Pimentel – Perú

2024



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy estudiante del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU IMPACTO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, 2024

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Rosas Mamani Ana Mery	DNI: 70939806	
-----------------------	---------------	---

Pimentel, 17 de julio de 2024

Dedicatoria

Dedico este logro a mi madre, Mercedes Mamani Uria, por acompañarme y sacarme adelante, por enseñándome a ser perseverante. A mi papito, Alejandro Mamani Torres, quien nos inculcó la importancia de ser profesionales sin depender de nadie y que nunca nos dejó solos. Este triunfo es más que suyo.

Y finalmente, me dedico este logro a mí misma, ya que pesar de diversas dificultades, he perseverado y me he esforzado al máximo. Este es el fruto de mi dedicación y determinación.

Agradecimientos

Agradezco profundamente a Dios y a mi familia por su constante apoyo. A mi madre y hermana mayor, mis grandes ejemplos de perseverancia, sacrificio y valentía, quienes me motivaron e impulsaron a superarme.

A la Universidad Señor de Sipán por su apoyo y a mis docentes por impartirme conocimientos con dedicación y ética.

También quiero agradecer a mis amigos por su amor, apoyo incondicional y sabios consejos, que han sido mi guía y fortaleza en cada paso del camino. Este triunfo los comparto con ellos.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad problemática.	8
1.2. Formulación del problema	18
1.3. Hipótesis	18
1.4. Objetivos	18
1.5. Teorías relacionadas al tema	18
II. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	32
V. REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

Resumen

El presente estudio analizó el impacto de la gestión de calidad en el sector empresarial durante el 2024. La investigación se realizó mediante un análisis documental, revisando diversos artículos científicos publicados en los últimos años en diversas bases de datos científicos. Los resultados muestran que la implementación de herramientas como el ciclo PHVA, entre otras ha tenido un efecto positivo en la rentabilidad de pequeñas y grandes empresas. Estudios en los diversos sectores empresariales demuestran la importancia que la gestión por procesos y la adopción de SGC mejoran significativamente la calidad de productos y servicios, generando beneficios técnicos, económicos y socioambientales. Así mismo La GC es un factor clave para la competitividad y supervivencia organizacional, por lo que las empresas deben implementarla a través de herramientas y procedimientos eficaces e innovadores. Sin embargo, aún existen desafíos relacionados con la falta de conocimiento, compromiso y adaptabilidad. En conclusión, la gestión de calidad tiene un impacto positivo en el sector empresarial, al optimizar procesos, mejorar la rentabilidad y competitividad. Por lo tanto, es recomendable que las empresas puedan adoptar estrategia clave para el crecimiento y sostenibilidad de sus organizaciones.

Palabras Clave: Gestión de calidad, Rentabilidad, Competitividad, Sector empresarial, Mejora continua.

Abstract

This study analyzed the impact of quality management in the business sector during 2024. The research was carried out through a documentary analysis, reviewing various scientific articles published in recent years in various scientific databases. The results show that the implementation of tools such as the PDCA cycle, among others, has had a positive effect on the profitability of small and large companies. Studies in various business sectors demonstrate the importance of process management and the adoption of QMS in significantly improving the quality of products and services, generating technical, economic and socio-environmental benefits. Likewise, QM is a key factor for organizational competitiveness and survival, so companies must implement it through effective and innovative tools and procedures. However, there are still challenges related to the lack of knowledge, commitment and adaptability.

In conclusion, quality management has a positive impact on the business sector, by optimizing processes, improving profitability and competitiveness. Therefore, it is recommended that companies can adopt a key strategy for the growth and sustainability of their organizations.

Keywords: Quality management, Profitability, Competitiveness, Business sector, Continuous improvement.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la gestión de la calidad es actualmente un factor esencial para el éxito de toda empresa, especialmente en un clima comercial dinámico. Para mantener una ventaja competitiva, las empresas deben dar prioridad a la excelencia operativa mejorando y optimizando continuamente sus operaciones para satisfacer las expectativas de los clientes. Para comprender el concepto de GC, es necesario poseer una perspectiva empresarial contemporánea centrada en la consecución de la excelencia.

En este sentido, la presente investigación se centra en la recolección de información de datos a través de diversas fuentes de información, lo que nos permitirá conocer datos relevantes sobre la GC en diversos entornos y como esta es pieza clave para lograr un buen manejo de sus procesos y operaciones. Esta información será fundamental para contrastar y actualizar la visión empresarial, lo que a su vez permitirá dar un enfoque actualizado sobre la excelencia en los procesos operativos empresariales. Al entender mejor cómo las empresas, organizaciones e instituciones gestionan la calidad, podemos identificar oportunidades de mejora y desarrollar estrategias efectivas para mejorar la eficiencia y la productividad.

1.1. Realidad problemática.

De acuerdo con Aguado et al. (2022), las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la ciudad de Pasco enfrentan desafíos relevantes para adaptarse a la globalización debido a la falta de conocimientos sobre gestión de calidad. Esto se traduce en una baja competitividad frente a empresas más grandes y consolidadas en el mercado nacional e internacional. Las principales causas de este estancamiento son el desconocimiento sobre la importancia de la calidad y las limitaciones económicas que dificultan la adquisición de tecnologías de punta.

Las PYMES constantemente enfrentan problemas de financiamiento, acceso a tecnologías, mercados y capital humano calificado, lo que las hace vulnerables a la competencia. La falta de capacitación y asesoría en gestión de calidad les impide fortalecer los procedimientos y satisfacer las necesidades de los clientes. Por lo tanto, es crucial contar con capacitación y asesoría en gestión de la calidad para superar los obstáculos empresariales y mejorar la competitividad.

Según Amasifén et al. (2022), las empresas en Perú enfrentan varios desafíos para lograr una mayor eficiencia. En este contexto, se analizó el caso de Automotriz Victoria S.A.C., una empresa automotriz peruana, identificando problemas significativos en la satisfacción de sus clientes. Esto resultaba en consecuencias negativas, como reducción de ventas, pérdidas en la cuota de mercado y baja competitividad. Las principales causas detectadas fueron el uso inadecuado de recursos tecnológicos y la deficiente estandarización de procesos, lo que dificultaba la prestación de servicios y afectaba la atención al cliente. Para mejorar la satisfacción, se propuso implementar un (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015, lo cual resultó en una mayor satisfacción de los clientes y una mejor estandarización de los procesos.

Por otro lado, Hernández et al. (2021) Proponer que existe una correlación entre la GC y las aspiraciones de desarrollo en las instituciones privadas del Perú. No obstante, cuando existe un desajuste entre los objetivos de las partes interesadas y los requisitos de los instructores, puede producirse una discrepancia y un manejo ineficaz del SC. Esto, a su vez, puede tener consecuencias negativas para la motivación, la excelencia educativa, la capacidad de retener a las personas con talento y el prestigio general de la institución. Para potenciarlo, es esencial construir un sólido SGC que conceda la máxima importancia a la satisfacción de los estudiantes y las partes interesadas. Esto garantizará el cumplimiento de la normativa legal y facilitará la adopción de marcos más adecuados para su desarrollo.

Así mismo la investigación de Ramos (2021) destaca la importancia de satisfacer a los clientes y ofrecer un servicio de alta calidad en los restaurantes de Sullana, Perú. Debido al crecimiento del sector de la restauración y al aumento de las exigencias de los consumidores, cada vez es más difícil ofrecer un servicio de alta calidad que satisfaga las expectativas de los clientes. Su investigación demostró que los clientes satisfechos son más propensos a recibir un servicio de alta calidad. Esto significa que los restaurantes deben centrarse en hacer que sus establecimientos sean más tangiblemente buenos, más receptivos y seguros para sus clientes. Para satisfacer eficazmente la demanda y garantizar una calidad de servicio adecuada, será esencial potenciar estas características.

De acuerdo con Sánchez et al. (2021) las empresas peruanas de seguros enfrentan desafíos significativos al no haber desarrollado estrategias efectivas para gestionar el conocimiento y motivar a los colaboradores a participar en programas de responsabilidad social y gestión de calidad. Esto puede generar una percepción negativa sobre las empresas afectando su capacidad para competir en un mercado cada vez más dinámico. Dicha problemática puede deberse a una posible falta de liderazgo, una planificación inadecuada de la información y análisis de datos, y un diseño del producto no coordinado acorde al mercado nacional. Sin embargo, se ha demostrado que la responsabilidad social es un factor clave para la gestión de calidad, ya que ambas variables se influyen mutuamente, lo que sugiere que una mayor responsabilidad social puede llevar a una mejor gestión de la calidad.

Por otro lado, Benzaquen (2018) señala que la implementación de la calidad total (TQM) y la norma ISO 9001 es crucial para mejorar la calidad y competitividad en el entorno empresarial peruano, que ha sido influenciado por factores como la globalización, innovaciones tecnológicas, apertura de mercados y privatización de empresas estatales. Estos cambios han llevado a que las empresas deban adaptarse rápidamente a cambios profundos en el entorno operativo empresarial y tener una mayor comprensión del comportamiento de los consumidores, influenciados por factores como la globalización y la tecnología. La certificación ISO 9001 se presenta como una herramienta para lograr la excelencia empresarial y aumentar la satisfacción del cliente, y su relación con la TQM y su impacto en la GC en las empresas peruanas es fundamental para el éxito empresarial.

En cuanto al contexto internacional, Moscoso et al. (2024), destacan que la Universidad Católica de Cuenca en Ecuador y otras instituciones de educación superior pueden beneficiarse enormemente de la capacidad de la gestión de procesos para impulsar la eficiencia operativa y garantizar bienes y servicios de alta calidad. Los problemas de ineficiencia, falta de flexibilidad y pérdida de oportunidades de progreso son algunos de los obstáculos que estas instituciones deben superar. Para desarrollar una gestión de la calidad basada en procesos que satisfaga a todas las partes implicadas, es necesario realizar análisis de procesos en este contexto. Las instituciones de enseñanza superior pueden beneficiarse enormemente de la gestión de la calidad basada en procesos en términos de eficiencia y mejora de la calidad, ya

que les ayuda a prever y gestionar con éxito los posibles problemas.

Asimismo, De la Nuez et al. (2023), nos comenta que el conocimiento sobre cómo funciona la GC en las empresas cooperativas agropecuarias en Cuba es fundamental, ya que contribuye a la progresiva integración de la función de calidad en los diferentes procesos empresariales. Sin embargo, estas empresas enfrentan varias limitaciones en su gestión de la calidad, incluyendo un débil conocimiento del entorno, una cultura orientada hacia el producto en lugar del cliente, falta de compromiso, predominio de una filosofía de gestión que no favorece la adopción del enfoque de procesos para la mejora continua de la calidad y carencia general del enfoque de gestión de la calidad. Ante esta situación, se diseñó un procedimiento que comprende seis pasos para mejorar la gestión de la calidad en la Unidad Básica de Producción Cooperativa (UBPC). Estos pasos incluyen la creación de una Comisión por la Calidad, el establecimiento del compromiso estratégico, el análisis del entorno, la consolidación del liderazgo, la redefinición de la estructura organizativa y la retroalimentación para medir la eficiencia, efectividad y eficacia del procedimiento. Este procedimiento busca contribuir a la progresiva integración de la función de calidad a la gestión cooperativa, adoptando un enfoque de procesos para la mejora continua.

Por otro lado, Quintana (2020), señala la importancia de contar con un modelo de gestión empresarial en Bolivia, centrada en la capacidad de las organizaciones modernas para superar los nuevos desafíos y alcanzar la productividad y competitividad empresarial. La problemática radica en que, en la actualidad, es fundamental demostrar la relevancia de implementar modelos de gestión, sin importar el tamaño de la empresa, para que las empresas puedan enfrentar y superar situaciones cambiantes de manera eficiente y eficaz, logrando ser competitivas en su sector y proyectar su penetración en mercados internacionales. Las empresas deben considerar la implementación de herramientas que les permitan una buena gestión empresarial enfocada en la calidad, ya que ésta es un elemento fundamental para desarrollar nuevas estrategias y tener un mejor alcance en el mercado internacional.

Según Zavala & Vélez (2020) Para seguir siendo competitivos, los proveedores de servicios ecuatorianos deben contar con SGC. Para satisfacer la demanda, prestar

servicio al cliente y lograr un posicionamiento favorable en el mercado, es vital implantar un sistema de gestión sólido. Sin embargo, estos objetivos pueden verse dificultados por razones como obstáculos internos y externos, formación insuficiente del personal y sistemas inadecuados de gestión de la calidad. La mala calidad de los servicios puede provocar la insatisfacción de los clientes, una menor rentabilidad, problemas de posicionamiento en el mercado y pérdida de competitividad. Los autores sugieren que la instalación de un SGC puede ayudar a alcanzar muchos objetivos en el sector servicios, como generar estrategias de mejora, garantizar la calidad del servicio, optimizar los procedimientos y lograr ventajas competitivas.

En cuanto al contexto nacional: Teniendo en cuenta a Flórez y Grande (2024) Los investigadores del estudio analizaron cómo la GC en la industria textil de Gamarra en 2023 afectaba a la capacidad de competir de las PYME. Para ayudar a estas empresas a prosperar en el mercado globalizado actual, se propusieron ilustrar lo crucial que es implantar sistemas de gestión de la calidad. Las encuestas y los análisis estadísticos formaron parte de la técnica cuantitativa utilizada por los investigadores. Según los resultados, la mejora de la competitividad depende sobre todo de la aplicación de una gestión de calidad excelente. En concreto, el liderazgo, la formación y la gestión de procesos se consideraron factores significativos que influyen positivamente en este resultado. Los investigadores determinaron que el respaldo del gobierno y de los sindicatos es crucial para la adopción efectiva de estas tecnologías en las pequeñas y medianas empresas (PYME), permitiéndoles mejorar su competitividad tanto en los mercados locales como en los internacionales.

Según la investigación de Sánchez y Saldaña (2023), El uso del enfoque de gestión por procesos para analizar y mejorar una pequeña y mediana empresa (PYME) del sector de la pastelería en Trujillo, Perú, durante el año 2021. El objetivo es mejorar la capacidad de la empresa para ofrecer servicios excepcionales y satisfacer con prontitud las necesidades del mercado. El estudio utilizó un enfoque híbrido, que incluyó la evaluación de la condición existente de la organización, sus actividades y las perspectivas de los clientes utilizando análisis cuantitativos y cualitativos. En consecuencia, se propuso un modelo de gestión de procesos con el objetivo de mantener la competitividad de la empresa y mejorar la calidad del servicio al cliente.

Desarrollar un enfoque sistemático que pueda mejorar significativamente la calidad del servicio y permitir a las pequeñas y medianas empresas de confitería responder adecuadamente a las demandas del mercado.

Así mismo Carranza y Hernández (2023) investigaron el uso de la gestión de procesos en Pizza Nostra S.A.C. de Trujillo (Perú), con el fin de elevar el nivel de servicio al cliente en el año 2021. El objetivo general del estudio era hacer un balance de la situación actual, recabar la opinión de los clientes, esbozar formas de mejorar el proceso y sopesar el impacto de la propuesta en la economía, la sociedad y el medio ambiente. Los datos se recogieron y analizaron mediante un método cuantitativo aplicado. El estudio siguió un diseño observacional y descriptivo y se basó en encuestas, entrevistas y análisis matriciales. Los resultados permitieron conocer la opinión de los clientes, idear formas de mejorar los procedimientos críticos y calibrar la viabilidad técnica y económica de la propuesta. Tras considerar la viabilidad técnica y económica, así como las posibles implicaciones sociales y medioambientales, se determinó que puede diseñarse un modelo de gestión de procesos que mejore en gran medida la calidad del servicio.

Por otro lado, López y Tocas (2023) investigó una empresa farmacéutica de Cajamarca, Perú, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio mediante el desarrollo y la implantación de un sistema de gestión por procesos. La investigación encontró que tanto la calidad del servicio como la rentabilidad de la empresa farmacéutica mejoraron con la implementación de la gestión por procesos. La técnica utilizada en el estudio fue la investigación aplicada con un enfoque descriptivo, propositivo, cuantitativo y preexperimental. La investigación demuestra que la gestión por procesos puede ayudar a las empresas a ofrecer un mejor servicio al cliente, y es una buena idea que puede mantenerse con la ayuda de empleados dedicados y constantes retoques del sistema.

Cuba & Chevarría (2023) en su trabajo de investigación sobre la evaluación del impacto de un SGC en la rentabilidad de un proyecto de construcción, específicamente en el proyecto "Cierre de Depósito de Desmonte" el cual fue ejecutado por la empresa constructora Tezla SAC en la Unidad Minera Juana. Tuvo

como objetivo demostrar que una buena gestión de calidad, puede reducir los impactos negativos en costos y tiempo, lo que aumentará la rentabilidad de las empresas constructoras y mejoraría su reputación. La metodología empleada se centró en examinar las causas de los problemas de calidad, cuantificar el impacto y proponer mejoras en la gestión de calidad. El análisis de las 10 no conformidades (NCR) identificadas durante la ejecución del proyecto "Cierre de Depósito de Desmonte", permitió determinar las causas de los problemas de calidad mediante diagramas de Ishikawa. Asimismo, el uso del diagrama de Pareto reveló que las principales causas fueron la falta de supervisión, errores en la planificación y deficiencias en la coordinación entre áreas. Por lo tanto, es crucial implementar un SGC para que se pueda tener un impacto positivo en la rentabilidad empresarial.

Teniendo los antecedentes del contexto internacional: Otavalo et al. (2023) El objetivo principal de este estudio era medir la eficacia de un sistema de gestión de la calidad para aumentar la producción de las pequeñas empresas textiles de Otavalo (Ecuador). Su objetivo principal era examinar los efectos de un SGC en la producción de las microempresas y pequeñas empresas textiles. Dentro de su metodología, se llevó a cabo un estudio descriptivo con un enfoque mixto con un muestreo no probabilístico, utilizando encuestas y entrevistas aplicado a 12 microempresas textiles de Otavalo. Como resultado se constató que las microempresas textiles poseen una planificación y control de la calidad adecuada, sin embargo, presentan deficiencias en la capacitación de su personal, lo que afecta negativamente su productividad empresarial. Se concluyó que la adopción de un enfoque sistemático de gestión de calidad, con énfasis en la capacitación del personal, puede contribuir a una mayor productividad y competitividad en el sector textil de Otavalo.

Por otro lado, Palma (2023) en estudio de la GC en los procedimientos administrativos de la Distribuidora Telmo Macías Mora (T.M.M.) según las normas ISO 9001:2015. El propósito del proyecto fue evaluar el estado actual de la distribuidora y recomendar mejoras en su gestión de la calidad para aumentar la eficiencia de sus procedimientos administrativos. Para ello se utilizó un enfoque híbrido que integraba metodologías cualitativas y cuantitativas. El análisis reveló que el distribuidor tiene capacidad para cumplir las obligaciones legales y reglamentarias, pero no ha esbozado claramente el alcance de sus procedimientos de gestión de la calidad. Por

lo tanto, se determinó que el distribuidor es deficiente en componentes cruciales para una gestión eficaz de la calidad. Se recomienda que el distribuidor adopte la norma ISO 9001:2015 para mejorar sus procedimientos administrativos.

Así mismo Rey et al. (2022) en su investigación sobre "Industria 4.0 y gestión de calidad empresarial", Venezuela; la cual analizo la necesidad de innovación, adaptabilidad y eficiencia en la gestión de calidad para mantenerse competitivos en un entorno en constante evolución; este tuvo como objetivo reflexionar sobre la gestión de calidad empresarial y analizar cómo las nuevas tecnologías y tendencias en la industria 4.0 están transformando la gestión de en las organizaciones y cómo estas pueden adaptarse en un entorno más competitivo; la metodología utilizada fue de una revisión teórico-documental de carácter bibliográfico. De acuerdo a la revisión teórico-documental se encontró que la GC es un factor determinante para la competitividad y supervivencia organizacional, por lo que las empresas deben buscar gestionarla a través de herramientas y procedimientos más eficaces e innovadores.

Por su parte Reyes et al. (2022) En su trabajo titulado "El Sistema de Gestión de Calidad y su Relación con la Innovación" en México. El autor señala que su objetivo es identificar y analizar los componentes del (SGC) y su conexión con la innovación en la literatura científica y especializada. El estudio utilizó una técnica de revisión de literatura, que incluyó una búsqueda sistemática de estudios que examinaran la correlación entre el (SGC) y la creatividad. Las conclusiones indican que los componentes del (SGC) están estrechamente relacionados con la innovación, sobre todo en los aspectos intangibles. Los resultados sugieren que la evaluación del rendimiento puede estimular la innovación desde el aspecto intangible del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), ya que el rendimiento es una preocupación individual que tiende a desviarse de los criterios formales establecidos por la organización. Además, el uso de medidas de mejora, como las acciones correctivas y los enfoques de mejora continua, tiene el potencial de fomentar el desarrollo de innovaciones en los procesos y la organización. El impacto del liderazgo en la innovación fue evidente, ya que los líderes tienen la capacidad de inspirar y supervisar al personal de apoyo en la generación de bienes o procedimientos novedosos. Además, se destacó la importancia de la comunicación y la infraestructura para facilitar la innovación de los

procesos organizativos.

Así mismo, Chillogallo et al. (2022) En su artículo titulado "La importancia de implantar un sistema de gestión de la calidad después de Covid 19 en las empresas" en Ecuador, el autor pretendía comprender la importancia de una planificación eficaz en la implantación de (SGC) en las empresas. Esto es crucial para que las empresas superen situaciones de crisis, como el período posterior a Covid 19, y alcancen sus objetivos mientras mejoran continuamente. La metodología empleada consistió en recopilar información de diversas fuentes pertinentes sobre el tema. Estos datos se recopilaron para construir este estudio e ilustrar la importancia de adoptar sistemáticamente sistemas de gestión de la calidad en las empresas. Los resultados subrayan la importancia de la planificación estratégica para conseguir la certificación ISO, que garantiza niveles superiores de calidad, seguridad, fiabilidad y eficiencia en un SGC, lo que proporciona una ventaja competitiva sobre otras organizaciones. Por lo tanto, la instalación de un (SGC) es un proceso bien planificado que implica el uso de sólidas herramientas de diseño y gestión. Es importante utilizar tácticas que ayuden a su implantación, como la identificación de prioridades, la designación de un líder y la definición del proyecto. La documentación es esencial para garantizar la calidad de la producción, y la elección del organismo certificador es vital para recoger las experiencias y técnicas utilizadas por otras organizaciones.

Teniendo en cuenta a Chiquito et al. (2022) En su artículo de investigación, "Análisis de los sistemas de gestión de la calidad: una mirada a las universidades", examinaron los sistemas de GC en las universidades ecuatorianas. El objetivo era garantizar la calidad de los procesos educativos en Ecuador mediante la identificación y evaluación de los procesos centrales de la gestión de la calidad institucional de acuerdo con la norma ISO 9001. Emplearon una metodología descriptiva cualitativa-cuantitativa que integró la identificación de los SGC universitaria y la búsqueda de información. La encuesta, basada en una escala Likert y distribuida a funcionarios de 22 universidades (42.3% del total acreditadas en 2020), reveló que, aunque muchas universidades tienen controles de calidad y políticas implementadas, solo el 18% aplica la norma ISO y el 27% no utiliza ningún instrumento formal para asegurar la calidad interna. Se recomendó implementar la norma ISO para desarrollar planes de

calidad educativa, mejorar la comunicación interna y realizar evaluaciones periódicas para asegurar la calidad educativa.

Por su parte, Niebles et al. (2022) en su artículo titulado “Desarrollo de estrategias de direccionamiento estratégico para la gestión de calidad en empresas del sector industrial” en Colombia. Se centró en comprender el papel crucial de la dirección estratégica en la calidad total y su impacto en la mejora de procesos, así como el liderazgo de la alta gerencia en su implementación. Utilizaron una metodología cuantitativa, encuestando a directores y coordinadores de 120 empresas industriales en Barranquilla mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicó un cuestionario Likert para evaluar la percepción sobre dirección estratégica y calidad total. Los resultados indicaron que el 77% de las empresas considera crucial la dirección estratégica para su desarrollo adecuado, siendo la industria metalmecánica la más representada (36%). Sin embargo, sectores como la madera, alimentos y maquinaria mostraron menor participación en la gestión estratégica, lo que limita su capacidad para alcanzar la calidad total. Se concluyó que las empresas deben enfocarse en implementar efectivamente la dirección estratégica para lograr la calidad total, incluyendo la descentralización estructural, la comunicación efectiva, la capacitación en calidad y la evaluación periódica de procesos y resultados.

De manera que la justificación del presente trabajo de investigación de análisis documental sobre el impacto de la gestión de calidad en las organizaciones se basa en aspectos clave que abordan la importancia que tiene la GC en los diversos sectores en la actualidad. Este estudio documental permitirá profundizar en el conocimiento teórico y conceptual de esta temática, ya que, si bien hay estudios previos sobre gestión de calidad, no se han realizado suficientes análisis integrales que evalúen su implementación y los resultados obtenidos a nivel organizacional, por lo que busca llenar ese vacío en la investigación.

Recordemos que aún hoy en día existen muchas organizaciones que enfrentan retos para implementar adecuadamente SGC, y el estudio documental aborda temas que involucran aspectos administrativos, operativos y de recursos humanos, entre otros.

Finalmente, este análisis documental sobre la GC y su impacto en el sector empresarial aportará conocimientos valiosos para fomentar un crecimiento económico sostenible y generar más y mejores oportunidades de trabajo, en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la gestión de calidad impacta en el sector empresarial?

1.3. Hipótesis

La gestión de calidad impacta positivamente en el sector empresarial, 2024.

1.4. Objetivos

Objetivo general

- Analizar la gestión de calidad y su impacto en el sector empresarial, 2024

Objetivos específicos

- Identificar la importancia de la gestión de calidad en el sector empresarial, 2024.
- Identificar los beneficios la gestión de calidad en el sector empresarial, 2024.

1.5. Teorías relacionadas al tema

Al instituir y revisar periódicamente las técnicas de gestión de la calidad, una empresa puede mantener sus operaciones en marcha de forma fluida y fiable. Entre sus componentes se encuentran los siguientes: aseguramiento y control de la calidad, fijación de objetivos, desarrollo de estrategias y mejora (ISO, 2015).

Metodologías de Implementación:

Existen varios métodos para implantar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). ISO 9001 es una norma muy conocida en el sector empresarial. El documento esboza una estrategia para mejorar constantemente la calidad y garantizar que los bienes y

servicios cumplan sistemáticamente con la satisfacción del cliente (ISO, 2015). Un enfoque alternativo consiste en adherirse a los principios de la Gestión de la Calidad Total (GCT), que promueve la participación activa de todos los miembros del personal y hace hincapié en la mejora de los procesos.

Los elementos esenciales de la gestión de la calidad se derivan de la norma ISO 9000:2015:

- ✓ Mejora continua
- ✓ Enfoque en los procedimientos
- ✓ Enfoque al cliente
- ✓ Compromiso de las personas
- ✓ Liderazgo
- ✓ Toma de decisiones se basada en la evidencia
- ✓ Gestión de relaciones

Las empresas pueden mejorar la calidad de sus productos y servicios y garantizar la satisfacción de sus clientes siguiendo las normas ISO. Cuando se trata de gestionar la calidad, ISO 9001 es primordial.

La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 puede proporcionar varios beneficios a las organizaciones. Se incluyen en esta categoría las recomendaciones para impulsar los procesos internos, deleitar a los clientes, ser más competitivos y ampliar el éxito de la empresa. Las empresas terminan con una ventaja en el mercado y más dinero en el banco.

La gestión de la calidad se refiere a una serie de operaciones coordinadas destinadas a dirigir y controlar una organización en términos de calidad (Maldonado, 2018). Esto implica el establecimiento de políticas, objetivos, planificación, control, aseguramiento y mejora continua de los procesos.

Uno de los marcos de gestión de la calidad más populares en todo el mundo es ISO 9001:2015, la última versión de ISO 9001. Es importante señalar que esta norma establece los requisitos para crear un sistema de gestión de la calidad eficaz:

- Mejora continua
- Contexto de la organización
- Planificación del sistema de gestión de calidad
- Liderazgo y compromiso de la alta dirección
- Evaluación del desempeño
- Apoyo y operación de los procesos

Según Maldonado (2018), uno de los principales objetivos de los modelos de GC es ayudar a las empresas a proporcionar constantemente a los clientes bienes y servicios de mayor calidad. Lo que esto significa es que la empresa en su conjunto tiene que empezar a centrarse en la calidad y la competitividad.

Para adoptar efectivamente un modelo de gestión de calidad, Maldonado (2018) enfatiza la necesidad de cultivar una cultura organizacional que priorice la calidad, el progreso continuo y la felicidad del cliente.

Además, subraya la necesidad de la gestión de la calidad como estrategia global que incorpora todos los aspectos de una empresa a la mejora continua con el fin de ofrecer productos y servicios de alta calidad que satisfagan las demandas de los clientes.

Vélez & Vélez (2021) definen la gestión de la calidad como la práctica de aplicar sistemáticamente las políticas y procedimientos de una empresa para garantizar que ningún producto sea defectuoso. Los principios fundamentales de este enfoque son: identificar y gestionar los procesos críticos; tomar decisiones basadas en pruebas; ser competente en la gestión de la información; satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de los clientes; mejorar continuamente todas las actividades y procesos; un fuerte compromiso y liderazgo de la alta dirección; e implicar a los proveedores en el sistema de calidad.

Según Vélez & Vélez (2021), la importancia de la gestión de calidad radica en que:

- ✓ Permite a las organizaciones desarrollar y aplicar estrategias, asignar funciones y tareas, asignar recursos y llevar a cabo acciones con el fin de

alcanzar objetivos predeterminados.

- ✓ Una gestión eficaz de la calidad es crucial para el crecimiento de las organizaciones, ya que facilita el desarrollo de nuevos y mejores procedimientos que mejoran la organización y la estructura de las actividades del personal. Estos procesos se basan en las fases del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Por consiguiente, las empresas pueden obtener varios beneficios al establecer un sistema de gestión de la calidad, entre ellos una mayor satisfacción de los clientes, un mayor compromiso del personal, un mayor liderazgo por parte de la alta dirección y perspectivas adicionales de mejora continua.
- ✓ Una de las formas más importantes de impulsar las operaciones, el crecimiento y la competitividad de su empresa es implantar un sistema de gestión de la calidad que siga las normas establecidas por la norma ISO 9001:2015.

Así mismo Vélez & Vélez (2021), consideran los siguientes beneficios, los cuales se clasifica en internos:

- Satisfacción con el propio empleo y el nivel de seguridad que proporciona.
 - Disminución de la tasa de absentismo.
 - Mejora de la remuneración de los empleados.
 - Mejora de la fiabilidad operativa.
 - Mayor puntualidad en las entregas.
 - Mayor cumplimiento de los pedidos.
 - Minimización de los errores.
 - Aumento de la rotación de inventario.

Externos:

- Mejora de la satisfacción del cliente.
- Reducción del número de quejas y reclamaciones.
- Aumento de la frecuencia de las compras.
- Aumento de la cuota de mercado.
- Mejora del rendimiento comercial de los empleados.
- Incremento de la eficiencia en la generación de ingresos y la gestión de activos.

Principios de GC:

La GC es un principio fundamental para las gestiones empresariales para optimizar la eficiencia, la SU y la competitividad. Este campo se caracteriza por varios atributos clave que lo distinguen y lo hacen efectivo. Estas características se describen a continuación:

Enfoque al cliente:

Este principio muestra cómo las empresas precisan de sus consumidores y estas deben entender las exigencias actuales como posteriores de tal manera que puedan llegar a satisfacer de forma eficiente y oportuna a sus clientes además de esforzarse por superar las expectativas del mercado. Por lo tanto, las organizaciones deben atender las demandas de sus clientes tomando en cuenta sus necesidades (Lizarzaburu, 2016).

Liderazgo:

Esta parte se centra en la parte interna de la organización, especialmente en el nivel administrativo, técnico y humano. Ser el vínculo entre las autoridades (gerencia) y los empleados. Los líderes establecen un objetivo común para que la empresa alcance los objetivos comerciales (Lizarzaburu, 2016).

Participación del personal:

Los colaboradores en general son el núcleo de la compañía. Su total dedicación hace posible el logro de los objetivos y al mismo tiempo le da oportunidades para mejorar sus habilidades (Lizarzaburu, 2016).

Enfoque basado en procesos:

Es el recurso y las actividades asociadas gestionadas como procedimiento. Los resultados deseados se logran mejor cuando se seleccionan las tareas y se esperan recursos en general. Esta perspectiva procesal se alinea con el enfoque de la calidad total y se traduce en mejoras sostenibles. (Lizarzaburu, 2016).

Enfoques del sistema para la gestión:

Concierne al sistema que favorece a la eficacia y eficiencia de una compañía en la realización de sus ideales pues implica conocer y gestionar los diferentes procesos para obtener objetivos comunes de la compañía (Lizarzaburu, 2016).

Mejora continua:

Son aquellos procesos que están en una búsqueda continua e incansable para identificar oportunidades de corrección, ajuste y mejora de negocio, productos y servicios. En las cuales se pueden aplicar herramientas técnicas como por ejemplo ciclo Deming.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:

Para tomar decisiones deben considerarse indagaciones reales y confiables, para demostrar la efectividad de las decisiones (Lizarzaburu, 2016).

Relaciones beneficiosas con el proveedor:

La dependencia mutua entre organizaciones y el proveedor aumentaría la capacidad de ambos creando valor. (Lizarzaburu, 2016).

Dimensiones

La GC es una perspectiva completa orientada en la búsqueda de la mejora de la CS productos de una organización. Las dimensiones de la GC son aspectos clave que deben considerarse para garantizar un sistema de calidad efectivo. Seguidamente, se presentan algunas de las dimensiones más relevantes:

Calidad de Servicio

La (GC) del servicio se centra en cumplir con las especificaciones y expectativas

del usuario para garantizar su satisfacción. El tiempo de respuesta, la amabilidad y la actitud del personal son cruciales para una experiencia positiva. La (SU) es el resultado final, ya que la (CS) se mide por la satisfacción y lealtad del usuario (Lara, 2002).

Indicadores:

- Amabilidad del personal (productividad)
- SU
- Tiempo de respuesta

Calidad de Procesos

La calidad del proceso se relaciona con la eficacia y eficiencia de los métodos utilizados por una organización. La eficiencia implica realizar tareas de manera rápida y económica, mientras que la consistencia asegura un alto nivel de calidad constante. La capacidad de mejora es esencial, ya que permite identificar y abordar deficiencias para lograr mejoras continuas (Noriaki, 2013).

Indicadores:

- Eficiencia
- Consistencia
- Capacidad de mejora

Calidad del Entorno Laboral

El entorno laboral se relaciona con la seguridad y la tranquilidad de los empleados en la organización. La seguridad laboral es un indicador crítico, ya que proteger a los empleados de lesiones y peligros es esencial para su bienestar. El desarrollo profesional también es importante, ya que los empleados deben tener oportunidades para aprender y crecer en sus roles (Crosby, 1979).

Indicadores:

- Seguridad laboral
- Desarrollo profesional
- Comunicación organizacional

La GC se extiende a través de varias dimensiones, sin embargo, en esta

oportunidad tomaremos las más relevantes en cuanto a la empresa de estudio, en la cual se destaca la CS, así como la del proceso y del entorno laboral. Estas dimensiones son fundamentales para garantizar la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la mejora continua.

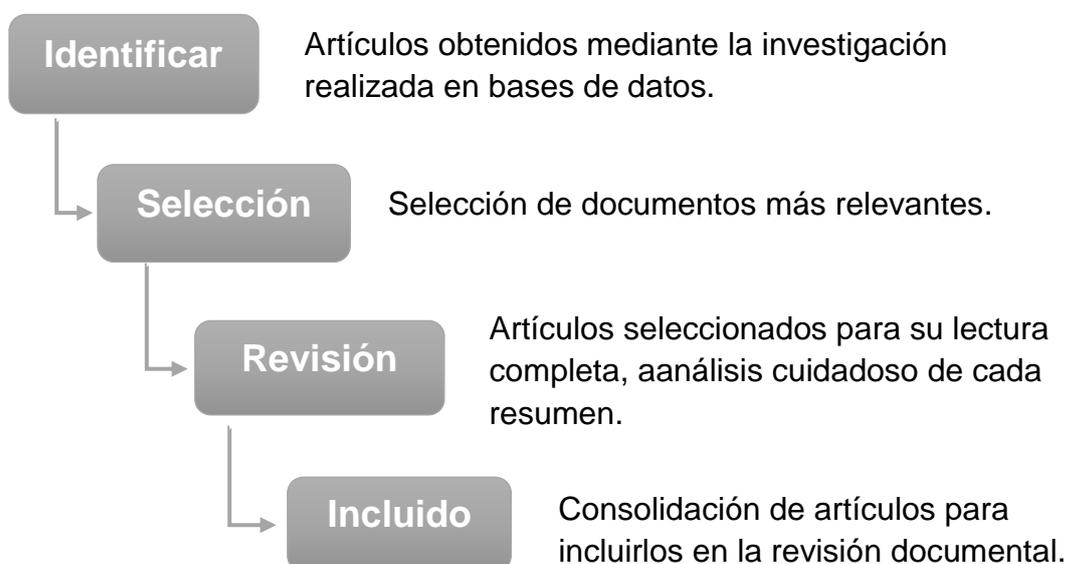
II. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El estudio actual se llevó a cabo utilizando un enfoque cualitativo, ya que se utilizó la recopilación y análisis de información para cumplir con los objetivos e interrogantes de esta investigación, generando datos descriptivos basados en revisiones documentales.

La revisión de diseño documental es un proceso riguroso y sistemático de búsqueda, selección, análisis e interpretación de documentos para generar nuevo conocimiento científico (Corona et al., 2023).

De ahí que el presente estudio se ajuste a un enfoque de investigación descriptiva, utilizando un diseño de investigación documental. Esta técnica es valiosa porque permite explorar y organizar la información actual sobre los sistemas de gestión de la calidad, sirviendo de base para estudios posteriores más profundos. Esta investigación utilizó el enfoque de análisis documental, con una estrategia que incluyó la recopilación y el examen de artículos científicos publicados en revistas indexadas.

Se seleccionaron artículos científicos que contribuyeron a fortalecer el presente estudio mediante una exploración detallada en diversas bases de datos, tales como SCOPUS, Scielo, Redalyc, Dialnet y repositorios de tesis de universidades durante los últimos cinco años.



III. RESULTADOS

Al analizar las siguientes literaturas bibliográficas daremos respuesta al objetivo general en la cual, encontramos a Armas et al. (2023) los cuales evidenciaron que la implementación de una GC impacta de manera significativa en la rentabilidad de las pequeñas empresas. El estudio se enfocó en una compañía del rubro automotriz en Perú, donde se analizaron procesos clave como compras, registro de clientes y emisión de facturas. Se detectaron deficiencias de control que afectaban de forma negativa la rentabilidad por lo que, para resolver dichos inconvenientes, se desarrollaron e integraron herramientas de gestión de calidad como el ciclo PHVA, la matriz QFD y diagramas de flujo. La aplicación de estas herramientas ayudó a optimizar los procesos y recursos, lo que resultó en una mejora de la rentabilidad entre un 10.2% y un 10.67%, según el modelo de simulación. En resumen, la investigación demostró que un sistema de gestión de calidad efectivo puede incrementar notablemente la rentabilidad de las pequeñas empresas automotrices al optimizar sus procesos clave y reducir la incertidumbre en la toma de decisiones.

Análisis: La investigación sugiere que el uso de técnicas de gestión eficaces, como el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA), mejora los procesos básicos y subraya la necesidad de un sistema de calidad sólido. Esto mejora el proceso de toma de decisiones en las pequeñas organizaciones y aumenta significativamente su rentabilidad a largo plazo.

Por otro lado, en su investigación acerca de la administración de la calidad en las pymes de Guanajuato, México y la provincia Sabana de Occidente en Cundinamarca, Colombia, Cruz & Rueda (2023) descubren que el 65,3% de las empresas opinan que gracias a la gestión de la calidad han logrado mantenerse y expandirse en el mercado. En consecuencia, las pymes están reforzando su enfoque en la mejora continua para aumentar su competitividad, apoyándose en la administración de los aspectos establecidos por la norma ISO 9001 y fomentando la innovación en diversos sectores empresariales. Adicionalmente, la gran mayoría de empresarios considera esencial poseer conocimientos sobre herramientas metodológicas de GC para impulsar la competitividad empresarial. Finalmente, dicho estudio muestra que la GC, a través del uso de sistemas, normas y herramientas de calidad, ha tenido un impacto positivo en la competitividad, innovación y desempeño general de las pymes analizadas en

ambos países.

Análisis: Análisis: Este estudio muestra cómo las empresas internacionales tienen una visión más clara de la GC en diversos sectores empresariales. Atribuyen su éxito a la correcta aplicación de herramientas de mejora continua y la norma ISO 9001, lo que ha demostrado aumentar su competitividad en el mercado.

Así mismo para responder al primer objetivo específico:

Bravo et al. (2023) destacan que un SGC es crucial para mejorar el servicio de agua potable y alcantarillado en Barranca. Subrayan la necesidad de un enfoque integral que abarque procesos, recursos e información para impactar positivamente la calidad y desempeño del servicio. Además, enfatizan que el SGC debe facilitar la formulación de estrategias, el desarrollo de procesos y mejorar la confiabilidad, respuesta y seguridad del servicio. Utilizar tecnologías de información y sistemas adecuados es fundamental para ofrecer un servicio más eficiente y transparente, beneficiando así a la población mediante la optimización de servicios públicos.

Análisis: Un SGC es crucial para mejorar los servicios, ya que ayuda a optimizar procesos y asegurar que estos sean más confiables y eficientes.

En su estudio sobre la empresa Barba Ingenieros SAC, ubicada en Chimbote, López (2023) encontró que esta carencia de protocolos de verificación en sus procesos de construcción, lo que conlleva a prácticas deficientes. Dicho lo anterior esto provocaría que los incrementos de costos y tiempos sean más significativos, además de posibles sanciones. El estudio sugiere que se debe enfatizar en mejorar la gestión de calidad en los procesos constructivos para asegurar el cumplimiento de las exigencias del cliente y destacarse en un mercado competitivo. Es por ello que es importante dar propuestas que ayuden a la instauración de protocolos de control en cuanto a GC, ya que así se podrá mejorar la planificación del tiempo y el fortalecimiento de los procesos operativos de la organización. Estas medidas tienen como fin reducir pérdidas, prevenir retrasos y asegurar la calidad en los proyectos de construcción.

Análisis: El estudio destaca la importancia crítica de establecer protocolos de verificación y mejorar la gestión de calidad implementando estrategias

fundamentales para optimizar las operaciones empresariales y competitividad.

El estudio realizado por Cruz et al. (2021) permitió detectar las principales fallas en la gestión de calidad de COOTRASANFRANCISCO, para cual se sugirió acciones clave de mejora, como la documentación formal de procesos esenciales y un plan integral de capacitación, para avanzar hacia la implementación de un sistema de gestión de calidad fundamentado en la norma ISO 9001. Así mismo se recalcó la relevancia de poner en práctica sistemas de GC a fin de identificar deficiencias en la actual administración y proponer medidas fundamentales en los procesos empresariales, así como capacitar al personal para optimizar la calidad del servicio brindado.

Análisis: La implementación de la norma ISO 9001 mejora la calidad, competitividad y desarrollo organizacional al documentar procesos estratégicos, establecer directrices de calidad y capacitar al personal, fortaleciendo así el crecimiento sostenible de las empresas.

Por su parte Hernández et al. (2021) investigaron la interacción entre los sistemas de gestión de calidad (SGC) y los sistemas de comunicación en el sector turístico. Encontraron que ambos conceptos son fundamentales en las teorías económicas y modelos empresariales, y han ganado importancia al mejorar la satisfacción de los clientes potenciales. La gestión de calidad desarrolla estrategias clave para la mejora continua y contribuye significativamente al éxito organizacional en diversos sectores económicos, incluyendo el turismo.

Análisis: El SGC, junto con una comunicación adecuada, son estrategias fundamentales y claves para una mejora continua, teniendo como consecuencia un adecuado logro de metas y objetivos empresarial.

Finalmente, en respuesta al segundo objetivo específico, examinamos los siguientes:

Peña et al. (2023) En su investigación, analiza el establecimiento de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la continuidad del servicio eléctrico en COOPSEL (Cooperativa de Servicios Eléctricos) en Huarandoza, Perú. Se descubrió que la

organización tenía problemas de dirección estratégica y gestión de procesos, así como peligros y oportunidades no identificados. En consecuencia, se diseñó una estrategia para mejorar la calidad del servicio y garantizar la continuidad, haciendo hincapié en la norma ISO 9001:2015. Para cumplir con las normas, se creó un manual de calidad, una política de calidad, procedimientos esenciales y formatos de seguimiento y evaluación. Con el fin de mitigar las interrupciones de energía y adherirse a las normas, se crearon indicadores para evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad. Por último, se establecieron objetivos para mejorar el SGC, la rentabilidad de la organización y la calidad del servicio. La investigación ilustra las ventajas de la estandarización de actividades y funciones, la rentabilidad organizativa y la continuidad, que mejoran la eficacia operativa.

Análisis: La adopción de las normas ISO 9001:2015 ha dado como resultado reducciones significativas en el número de interrupciones en el servicio y mejorado el cumplimiento normativo para una mayor eficiencia operativa.

El trabajo de Sorribes et al. (2023) ofrece una visión integral de la relación entre los sistemas de gestión de calidad y de gestión del conocimiento en los centros de formación profesional (FP) de Europa, subrayando la importancia de estos análisis para mejorar la calidad y el servicio educativo. El estudio identifica varios beneficios de la gestión de calidad en los centros de FP, al constituir un paradigma basado en valores, principios y procedimientos que promueven la mejora y la excelencia. Además, se garantiza la calidad de la enseñanza, lo cual es crucial para que los alumnos obtengan buenos resultados. La implementación de sistemas de gestión de calidad basados en modelos internacionales permite a los centros de FP europeos armonizar sus procesos, evaluar y certificar su mejora continua, gestionar adecuadamente el conocimiento organizacional y asegurar la calidad de la docencia, lo que se traduce en mejores resultados para los estudiantes.

Análisis: La implementación de (SGC) tanto en centros de formación como en empresas asegura una alta calidad, beneficiando directamente la excelencia de los procesos y mejorando el rendimiento organizacional de manera significativa.

Guamán & Lino (2023) en su investigación sobre la implementación de sistemas de gestión de calidad en los laboratorios clínicos de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Se evidencio la necesidad y los beneficios de implementar un SGC en los laboratorios clínicos para mejorar la calidad de los análisis y resultados, en la línea con la normativa ecuatoriana vigente. Es por ello que es importante para estos centros contar con un SGC que garantice los procesos de calidad, reducción de errores para brindar resultados confiables y seguros a los pacientes. El SGC una vez implementado ayuda al desarrollo de un plan de acción, la cual busca logra mejoras significativas siempre en el cumplimiento de indicadores de gestión técnica y documental en los laboratorios evaluados. Para mejorar la calidad de los servicios prestados, los autores del estudio sugieren capacitar al personal considerando los indicadores de la implementación de SGC como requisito legal, la cual ayudara a identificar las áreas de mejora, reducir los errores en los procesos y promover la certificación internacional de laboratorios.

Análisis: Aplicar un SGC en laboratorios clínicos mejora significativamente la precisión de los análisis y la confiabilidad de los resultados. Además, capacitar al personal según los indicadores del SGC ayuda a encontrar mejoras y a reducir errores, promoviendo la certificación internacional y mejorando el servicio.

Finalmente, Arjona et al. (2022) descubrieron en su estudio que la gestión por procesos y la planeación estratégica son esenciales para lograr una educación superior de alta calidad en instituciones educativas públicas mexicanas certificadas bajo ISO 9001. Estos hallazgos también incluyen la importancia de la acreditación, la auditoría de calidad y la evaluación cuantitativa de la calidad. Entre los beneficios clave se destaca la gestión por procesos, que impacta positivamente en la calidad educativa al integrar y controlar los procesos fundamentales. Además, la planeación estratégica, aunque no impactó significativamente en la calidad educativa, es crucial para alinear los procesos con las metas y objetivos específicos del contexto educativo. Por eso, la norma ISO 21001:2018 para Organizaciones Educativas, similar a la ISO 9001, se centra en la satisfacción de los estudiantes, las relaciones con las partes interesadas, la accesibilidad, la equidad y la promoción de un entorno ético.

Análisis: La norma ISO 9001 mejora la integración y control de procesos esenciales en las organizaciones. Además, uno de los beneficios es que esta puede colaborar eficazmente con otras normativas, como la ISO 21001:2018, que se centra en la satisfacción estudiantil, las relaciones con las partes interesadas, la accesibilidad y la ética institucional para fortalecer la calidad educativa.

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión de resultados:

La investigación reveló que, según Armas et al. (2023), un SGC efectivo tiene un impacto positivo en la rentabilidad de las pequeñas empresas en los diferentes sectores, ya que al optimizar sus procesos clave y reducir la incertidumbre, estas pueden tomar mejores decisiones. Considerando lo anterior, Cuba & Chavarría (2023) enfatizan en la implementación de un SGC para poder tener un impacto positivo en la rentabilidad empresarial. Igualmente, Flórez y Grande (2024) ha demostrado que la competitividad está muy influida por factores como el liderazgo, la formación y la gestión de procesos, y que la GC es esencial. La gestión de la calidad tiene una influencia sustancial tanto en las grandes como en las pequeñas organizaciones, como demuestra lo anteriormente expuesto. No obstante, es necesario un mayor nivel de dedicación para satisfacer eficazmente los requisitos previos a la implantación de estos sistemas en diversos sectores empresariales. La GC es el proceso de coordinación de actividades para dirigir y controlar una organización en términos de calidad, con el fin de reafirmar lo anterior. Esto implica el establecimiento de políticas, objetivos, planificación, control de calidad, garantía de calidad y mejora continua (ISO, 2015).

En la actualidad, López (2023) destaca la relevancia crucial de la gestión de la calidad para satisfacer las demandas de los clientes y destacarse en un mercado competitivo. Por otro lado, Chillogallo et al. (2022) enfatizan en la importancia de una planificación rigurosa al implantar un (SGC). Esta planificación detallada no solo facilita la obtención de certificaciones ISO, que reflejan altos estándares de calidad, sino que además asegura una mejora continua en los procesos y productos ofrecidos por las organizaciones. Asimismo, Otavalo (2023) hacen hincapié en que un enfoque sistemático en la GC, con un enfoque en la formación del personal, por lo que puede resultar en un aumento significativo de la productividad y la competitividad en el entorno empresarial. La GC es fundamental para cualquier empresa que aspire a crecer y mantenerse competitiva en el mercado. No solo asegura productos y servicios de alto nivel, sino que también optimiza la eficacia operativa. Según Maldonado (2018), la gestión de calidad se destaca como un enfoque estratégico y global que capacita a las organizaciones para desarrollar productos y servicios de calidad que

satisfacen las necesidades de los clientes a través del compromiso de toda la organización con la mejora continua.

Por último, la Gestión del Conocimiento (GC) tiene varios beneficios para las organizaciones, como indican Sorribes et al. (2023). Estos beneficios están relacionados con la excelencia de los procesos y la mejora del rendimiento organizacional. Asimismo, Niebles et al. (2022) destaca como beneficios el desarrollo de la dirección estratégica enfocada en la GC para lograr una calidad total, incluyendo la descentralización estructural, la comunicación efectiva, la capacitación y la evaluación periódica de procesos y resultados. Por otro lado, Carranza y Hernández (2023) resaltan otros beneficios, como identificar las percepciones de los clientes, diseñar mejoras en los procesos clave y evaluar la viabilidad técnica y económica de implementar un sistema de gestión del conocimiento basado en procesos. Esto puede mejorar significativamente la calidad del servicio, siendo técnica y económicamente viable, además de generar un impacto positivo a nivel social y ambiental. La GC brinda diversos beneficios fundamentales a las empresas y organizaciones. Dado que la mejora en los procesos también posibilita la comunicación efectiva, la formación continua, lo cual se traduce en un impacto positivo para el sector empresarial. Dicho esto, Vélez & Vélez (2021) nos mencionan que la GC ayuda a las empresas a consolidar los beneficios de un SGC, como satisfacción del cliente, mejora continua, liderazgo de la alta dirección, participación del personal, entre otros.

En conclusión:

Las pruebas recopiladas indican sistemáticamente que un SGC eficaz puede mejorar sustancialmente la rentabilidad de las empresas al optimizar sus procesos críticos y mitigar la incertidumbre en la toma de decisiones. En consecuencia, el sector empresarial debería priorizar la implantación de herramientas y prácticas de gestión de la calidad en 2024 y años posteriores.

La gestión de calidad a adquirido una importancia fundamental en el sector empresarial en los últimos años ya que al desarrollar estrategias claves para la mejora continua contribuye significativamente al éxito organizacional en diversos sectores.

Por último, La implantación de sistemas de gestión de la calidad basados en la

norma ISO 9001 proporciona varios resultados ventajosos para el sector empresarial. Uno de los principales factores es la gestión de procesos, que tiene un efecto beneficioso sobre la calidad al integrar y gestionar los procesos fundamentales. Además, la planificación estratégica es esencial para garantizar que los procedimientos se ajustan a las metas y objetivos especificados.

V. REFERENCIAS

- Aguado, A., García, B., Malpartida, J. & Garivay, F. (2022). Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(7), 709-726. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890705>
- Amasifén, A., Sánchez, L., Valles, M., Navarro, J., & Pinedo, L. (2022). Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001: 2015 y su influencia en la satisfacción de los servicios de una empresa automotriz peruana. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 16(32), 16-21. <http://www.scielo.org.co/pdf/ecei/v16n32/1909-8367-ecei-16-32-16.pdf>
- Arjona, M., López, A. y Maldonado, E. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en Instituciones Públicas de Educación Superior de México. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), pp. 268-283. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Armas, P., Pretell, C., & Miñan, G. (2023). Gestión de la calidad para incrementar la rentabilidad utilizando un modelo de simulación en la toma de decisiones, *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*; Lousada N.º E65, (259-273). <https://www.proquest.com/docview/2957758327/40B680AEB55E416DPQ/3?source=Scholarly%20Journals#>
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista universidad y empresa*, 20(35), 281-312. <https://www.redalyc.org/journal/1872/187255450011/html/>
- Bravo, F., Baldeos, L., Lioo, F., Marín, W., Villanueva, D., & Neri, A. (2023). Sistemas de gestión de calidad en las empresas de servicios de agua potable y alcantarillado en Barranca, Perú. *Suma de negocios*, 14(30), 12-19. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2215-910X2023000100012&script=sci_arttext

- Carranza Nuñez, P. R., & Hernandez Santos, J. J. D. (2023). Gestión por procesos para la calidad de servicio en la empresa Pizza Nostra SAC–Trujillo, 2021. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35483>
- Corona, J. I. M., Almón, G. E. P., & Garza, D. B. O. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: propuesta desde el enfoque investigativo. *Revista Ra Ximhai*, 19(1), 67-83. <https://raximhai.uaim.edu.mx/index.php/rx/article/view/219/199>
- Cuba Fernandez, J. A., & Chevarría Cazorla, Y. I. Gestión de la calidad en una empresa constructora–Caso de estudio proyecto Cierre de Desmonte en Unidad Minera Juana Contratista Grupo Tezla SAC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/673144>
- Chillogallo, E., Alvarez, B., & Alvarez, D. (2022). La importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad después del COVID 19 en las empresas. *UNESUM-Ciencias*, 6(1), 85-94. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/634/535>
- Chiquito, J., & Loor, K. (2022). Análisis de los sistemas de gestión de calidad: Una mirada a las universidades. *Revista San Gregorio*, 50, 72-85. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n50/2528-7907-rsan-1-50-00072.pdf>
- Cruz, F., Guerrero, G., & Triana, O. (2021). Sistema de gestión de calidad para el desarrollo empresarial caso cooperativa integral de transportadores de san francisco. *Clío América*, 15(30), 708-718. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8601194>
- Cruz. & Rueda, D. (2023). Gestión de calidad en pymes de Guanajuato, México y Provincia Sabana de Occidente, Cundinamarca, Colombia. *Clío América*, 17(33), 157-167. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8948560>
- De la Nuez, D., & Castell, A. (2023). Procedimiento para la gestión de la calidad en empresas cooperativas agropecuarias. *Cooperativismo y Desarrollo*, 11(1).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2023000100011&script=sci_arttext

Flórez, C. & Grande, T. (2024). Gestión de la calidad y su influencia en la competitividad de las MYPES del sector textil del Emporio Comercial Gamarra en el año 2023 [Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. <http://hdl.handle.net/10757/673549>

Guamán-Sánchez, M. F., & Lino-Villacreses, W. A. (2023). Gestión de calidad y su importancia en la garantía de resultados de los laboratorios clínicos de Cuenca. MQRInvestigar, 7(4), 1795–1808. <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/795>

Hernández, M., Nieto, J., & Quiñónez, O. (2021). Sistema de gestión de calidad y comunicación en el sector del turismo: Una aproximación al estado del conocimiento. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação, (E39), 368-378. <https://www.proquest.com/openview/363619238e555c992a22dee6f0b71b42/1?q-origsite=gscholar&cbl=1006393#>

Hernández, A., Santos, O., Ruiz, A. G. R., & Romero, A. (2021). Sistema de gestión de la calidad y expectativas de desarrollo en docentes de una Universidad Privada. Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 5(19), 901-909. <http://scielo.org.bo/pdf/hrce/v5n19/2616-7964-hrce-5-19-901.pdf>

ISO. (2015). Norma Internacional ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

López, K. (2023). Propuesta de mejora de la Gestión de Calidad para los procesos constructivos en una obra de infraestructura en la empresa Barba Ingenieros SAC. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/10780/REP_KAT_HERIN.LOPEZ_PROPUESTA.DE.MEJORA.DE.GESTION.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lopez Julcamoro, R. M., & Tocas Guadaña, J. L. (2023). Diseño e implementación de un sistema de gestión por procesos para mejorar la calidad de los servicios de una empresa farmacéutica, Cajamarca 2022. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35738>
- Maldonado, J. Á. (2018). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Ecoe Ediciones. https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti_n_de_procesos_2018
- Moscoso, S., Álvarez, O., & Quilez, R. (2024). Aplicación de modelos de ingeniería industrial en la educación superior: un enfoque desde la gestión de la calidad y gestión por procesos. South Florida Journal of Development, 5(2), 452-476. <https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/3517>
- Niebles, W., Rojas, C., Pacheco, C., & Hernández, H. (2022). Desarrollo de estrategias de direccionamiento estratégico para la gestión de calidad en empresas del sector industrial. Información tecnológica, 33(6), 145-156. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000600145&script=sci_arttext&tlng=pt
- Otavalo, T. E., Paredes, D. C., Calderón, L. C., & Guerra, V. R. (2023). Importancia de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavalo en la provincia de Imbabura–Ecuador. Revista Espacios, 44(05), 29-47. <https://revistaespacios.com/a23v44n05/a23v44n05p03.pdf>
- Palma, J. (2023). Gestión De Calidad En El Procesos Administrativos Basado en la Norma ISO 9001: 2015 De La Distribuidora Telmo Macías Mora (Bachelor's thesis, Jipijapa-Unesum). <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5865/1/PALMA%20%C3%81LAVA%20JOSTIN%20RAM%C3%93N.pdf>

- Peña, M., Saavedra, H., & Campos, N. (2023). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la continuidad del servicio eléctrico, Huarandoza-Perú. *Revista Científica Pakamuros*, 8(1).
<https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/90>
- Quintana, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 4(16), 272-283.
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621965988007/621965988007.pdf>
- Ramos, C. (2021). Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana. *Revista Tecnológica-ESPOL*, 33(3), 230-241.
<https://rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/773/577>
- Rey, S., Garivay, F., Jacha, J., & Malpartida, J. (2022). Industria 4.0 y gestión de calidad empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 289-298.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890631>
- Reyes, D., Cadena, A., y Rivera, G. (2022). La relación entre el Sistema de Gestión de Calidad y la innovación: Una revisión de la literatura. *Interdisciplina*, 10(26), 217-240. <https://www.scielo.org.mx/pdf/interdi/v10n26/2448-5705-interdi-10-26-217.pdf>
- Sanchez Pretel, M. B., & Saldaña Suárez, O. L. M. (2023). Gestión de procesos para la calidad de servicios en una pyme del sector pastelero, Trujillo 2021.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/36688>
- Sánchez, J. Seminario, A., & Oruna, A. (2021). Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 117-130.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182021000100117

- Sorribes, E., Rodríguez, D. y Barrera, A. (2023). Gestión de la calidad y del conocimiento. Cuadernos de Investigación Educativa. Vol. 14 Número Especial. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93042023000201201&script=sci_arttext
- Vélez, G. L. G., & Vélez, M. R. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001: 2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 6(4), 270-294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927020>
- Zavala, F., & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. Dominio de las Ciencias, 6(3), 264-281. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>

ANEXOS:

Resolución de proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0299-2024-FACEM-USS

Chiclayo, 25 de junio de 2024.

VISTO:

El Oficio N°0158-2024/FACEM-DA-USS, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde se solicita la aprobación de Trabajo de Investigación, de los estudiantes del Curso de Investigación I, del IX ciclo Sec. B - eLA, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, los TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN de los estudiantes del Curso de Investigación I, correspondiente al IX ciclo – Sec. B - eLA, del ciclo académico 2024-I, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Cc. Escuela / Interesado / Archivo

CAMPUS UNIVERSITARIO

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

CENTROS EMPRESARIALES

Av. Luís Gonzáles 1004
T. (051) 074 481621

ESCUELA DE POSGRADO

Calle Etlas Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0299-2024-FACEM-USS

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO	LINEA DE INVESTIGACION	SUB LINEA DE INVESTIGACION
1	VASQUEZ CUBAS, MERLI BANEZA VALQUI RITUAY, JULIO CÉSAR	MARKETING SOCIAL COMO ESTRATEGIA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
2	VILLANUEVA CAMPOS, CARLOS ENRIQUE	SOFTWARE DE CONTROL Y SU IMPACTO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
3	BECCERRA HERNANDEZ, DEYSI NOEMI FARROÑAY QUESQUEN, ELODIA ELIZABETH	MOTIVACIÓN Y SU IMPACTO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
4	CRUZ OUISPE, ALICIA DEL MILAGRO VALERA SANCHEZ, CORAIMA ALHELI	AUTOMATIZACIÓN COGNITIVA EN EL USO DE LA TECNOLOGÍA EN EL SECTOR EMPRESARIAL, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
5	ROSAS MAMANI, ANA MERY	GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU IMPACTO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
6	CHUMAN CARMEN, WALTER ANTONIO VALDERA CONTRERAS, ALEX EDWIN	TOMA DE DECISIONES Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN HOSPITALARIA, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
7	CHING VENTURA, AUGUSTA ROXANA HOYOS MELENDEZ, SHEILLA SUZAN	CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
8	BARRIENTOS WEEPIU, YESSICA EDIT MENA FLORES, MAYLEE MARISOL	COMERCIO INFORMAL Y SU IMPACTO EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
9	CAJO CARLOS, NAZARIO PAZ CIEZA, RUTH	DESEMPEÑO LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCCIÓN EMPRESARIAL, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
10	ALVARADO BAUTISTA, ERASMO VLADIMIR ALVARADO SANTA CRUZ, BHEBERLIN BRAGEAN	PRODUCTIVIDAD Y SU IMPACTO EN LAS ORGANIZACIONES, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
11	GASTELO GASTELO, DERLIS YEISON	CLIMA LABORAL Y SU IMPACTO EN LAS ORGANIZACIONES, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

**CAMPUS
UNIVERSITARIO**

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

**CENTROS
EMPRESARIALES**

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

**ESCUELA
DE POSGRADO**

Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

FORMATO T1

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 21 de agosto del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:

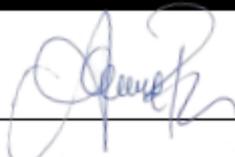
Ana Mery Rosas Mamani con DNI 70939806

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de investigación/tesis titulada:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU IMPACTO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, 2024 presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar el título de GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN de la facultad de ciencias empresariales, escuela de ADMINISTRACIÓN, Programa de estudios de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Rosas Mamani Ana Mery	70939806	

REPORTE TURNIRTIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU IMPACTO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, 2024

AUTOR

Ana Mery Rosas Mamani

RECuento DE PALABRAS

8144 Words

RECuento DE CARACTERES

45732 Characters

RECuento DE PÁGINAS

27 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

64.3KB

FECHA DE ENTREGA

Aug 21, 2024 3:19 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 21, 2024 3:19 PM GMT-5

● 13% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ACTA DE ORIGINALIDAD

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera**, Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU IMPACTO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, 2024**, elaborado por el estudiante(s) **Rosas Mamani Ana Mery**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 13%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 22 de agosto de 2024



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538