



Gestión de la calidad y su relación con la competitividad en el sector manufacturero: una revisión de la literatura en el periodo 2010-2021

Quality management and its relationship with competitiveness in the manufacturing sector: a systematic review of the literature in the period 2010-2021

María Luisa Pérez Arana

CC 1130266560

Código estudiantil: 201811493592

Correo: Mluisa2207@gmail.com

Lorena Paola Noriega Rodríguez

CC 1192782758

Código estudiantil: 201811493634

Correo: lorenapaolanoriega@gmail.com

Laura Vanessa Hernández Llerena

CC 1001798656

Código estudiantil: 201811490664

Correo: laurahllerena@gmail.com

Jessica Paola Olivo Padilla

CC 1042353588

Código estudiantil: 201621479462

Correo: Yessica.olivo0217@gmail.com

Trabajo de Investigación del Programa **ingeniería industrial**

Tutores

Efraín de la hoz

RESUMEN Este artículo tiene como objetivo identificar en la literatura los modelos de sistemas de gestión de la calidad y competitividad para su caracterización en las organizaciones, sintetizar y analizar los resultados de producción científica relacionada con los sistemas de gestión de la calidad y la competitividad, la metodología adoptada por este fue hacer una revisión sistemática exploratoria, en la cual se encontraron pocos estudios abordados, lo que nos dio paso a la realización de un estudio detallado de las investigaciones asociadas a la gestión de la calidad a nivel integral de las organizaciones en el sector manufacturero y su relación con la competitividad. En cuanto a la literatura científica, el periodo de análisis pertenece al 2010 hasta el año 2021, se examinaron diversas realidades dichas por distintos autores y se llegó a una conclusión de acuerdo a los resultados obtenidos, lo que se quiere lograr con esta investigación es brindarle al sector empresarial un instrumento de aprendizaje, incentivándolos en la implementación de la gestión de la calidad, que es la clave para ser exitosa, logrando la satisfacción de los consumidores, la mejora en sus procesos y además, el aumento en su marca en el mercado, con esto se posicionará en un nivel competitivo sumamente alto.

ABSTRACT This article aims to identify in the literature the models of quality and competitiveness management systems for their characterization in organizations, synthesize and analyze the results of scientific production related to quality management systems and competitiveness, the methodology Adopted by this, it was to carry out an exploratory systematic review, in which few studies were found, which led us to carry out a detailed study of the research associated with quality management at the comprehensive level of organizations in the sector. manufacturing and its relationship with competitiveness. Regarding the scientific literature, the analysis period belongs to 2010 to 2021, various realities said by different authors were examined and a conclusion was reached according to the results obtained, what we want to achieve with this research is to provide you with to the business sector a learning instrument, encouraging them in the implementation of quality management, which is the key to being successful, achieving consumer satisfaction, improving their processes and also increasing their brand in the market , with this you will position yourself at an extremely high competitive level.

Background:

REFERENCIAS

- [1] A. J. Ruiz-Torres, J. Ayala-Cruz, N. Alomoto, and J. L. Acero-Chavez, "Literature review of quality management: The case of journals published in Latin-America and Spain," *Estud. Gerenciales*, vol. 31, no. 136, pp. 319–334, 2015, doi: 10.1016/j.estger.2015.01.004.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000091>
- [2] M. F. Díaz-Delgado, H. E. Martínez-Ardila, and L. E. Becerra-Ardila, "Caracterización de prácticas de capacidad de innovación en organizaciones: Revisión literaria y diagnóstico en unidades de servicios," *Entramado*, vol. 12, no. 1, pp. 82–106, 2016, doi: 10.18041/entramado.2016v12n1.23117.
<http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v12n1/v12n1a07.pdf>

[3] M. Sánchez Díaz, "Breves comentarios teóricos sobre la evaluación, desarrollo y certificación de las competencias en información . A propósito de una revisión de la literatura = Brief theoretical comments on the evaluation, development and certification of information comp," *Acimed*, vol. 18, no. 1, p. 20, 2018.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000700005

[4] L. A. Dzul and S. Gracia, "Contexto actual de los sistemas de costes de la calidad desarrollados y aplicados a proyectos de construcción: La necesidad de medición de la calidad en el diseño," *Inf. la Constr.*, vol. 61, no. 514, pp. 41–50, 2019, doi: 10.3989/ic.07.004.

www.researchgate.net/publication/26627767_Contexto_actual_de_los_sistemas_de_costes_de_la_calidad_desarrollados_y_aplicados_a_proyectos_de_construccion_la_necesidad_de_medicion_de_la_calidad_en_el_diseño

[5] D. Romero-Suárez, V. Pertuz, and E. Orozco-Acosta, "Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria," *Inf. tecnológica*, vol. 31, no. 5, pp. 21–32, 2020, doi: 10.4067/s0718-07642020000500021.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000500021&lang=pt

[6] V. Siva, I. Gremyr, B. Bergquist, R. Garvare, T. Zobel, and R. Isaksson, "The support of Quality Management to sustainable development: a literature review," *J. Clean. Prod.*, vol. 138, pp. 148–157, 2016, doi: 10.1016/j.jclepro.2016.01.020.

https://www.researchgate.net/publication/291185930_The_support_of_Quality_Management_to_sustainable_development_A_literature_review

[7] A. T. Bon and E. M. A. Mustafa, "Impact of total quality management on innovation in service organizations: Literature review and new conceptual framework," *Procedia Eng.*, vol. 53, pp. 516–529, 2013, doi: 10.1016/j.proeng.2013.02.067.

https://www.researchgate.net/publication/236022307_Impact_of_Total_Quality_Management_on_Innovation_in_Service_Organizations_Literature_Review_and_New_Conceptual_Framework

[8] A. Farahani and H. Tohidi, "Integrated optimization of quality and maintenance: A literature review," *Comput. Ind. Eng.*, vol. 151, no. June 2020, p. 106924, 2021, doi: 10.1016/j.cie.2020.106924.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0360835220306082>

[9] H. Zhou and L. Li, "The impact of supply chain practices and quality management on firm performance: Evidence from China's small and medium

manufacturing enterprises,” *Int. J. Prod. Econ.*, vol. 230, no. May, p. 107816, 2020, doi: 10.1016/j.ijpe.2020.107816.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925527320301882>

[10] R. Sanchez-Marquez, J. M. Albarracín Guillem, E. Vicens-Salort, and J. Jabaloyes Vivas, “Diagnosis of quality management systems using data analytics – A case study in the manufacturing sector,” *Comput. Ind.*, vol. 115, 2020, doi: 10.1016/j.compind.2019.103183.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0166361519307638>

[11] M. S. C. I. Danvila del Valle, «El papel de la formación de personal en el proceso de implementación de un sistema de calidad total,» *Contaduría y Administración*, nº 222, pp. 9-20, 2017.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422007000200002

[12] M. D. C. J. G. V. B. Urgal González, «Automatización flexible, ingeniería de Diseño y fabricación, gestión de calidad y empowerment: evidencia empírica de su contribución a la creación de capacidades estratégicas,» *Dirección y Organización*, vol. 33, pp. 35-52, 2017.

<https://www.revistadyo.es/index.php/dyo/article/view/86>

[13] L. G. Gutiérrez, «Trabajo en equipo y control estadístico de procesos en Seis Sigma como fuentes de visión compartida: Un análisis empírico de su efectividad en empresas europeas,» *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 18, nº 2, pp. 143-160, 2019.

https://www.researchgate.net/publication/43235632_Trabajo_en_equipo_y_control_estadistico_de_procesos_en_Seis_Sigma_como_fuentes_de_vision_compartida_un_analisis_empirico_de_su_efectividad_en_empresas_europeas

[14] L. Á. G. M. Santos Vijande, «Efectos de la gestión de calidad total en la transformación en la Innovación Tecnológica y Administrativa,» *Uadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, nº 37, pp. 33-65, 2018.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138575808700689>

[15] A. M. Ramírez, «Un análisis de la gestión de la calidad total y de la gestión del conocimiento como fuente de ventajas competitivas,» *Universidad & Empresa*, vol. 7, nº 14, pp. 163-177, 2018.

<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187217494009.pdf>

[16] R. D. Muños, «Dimensiones de la calidad del servicio sanitario. Especial referencia a la sanidad pública,» *ESIC Market*, pp. 371-398, 2015.

<https://revistasinvestigacion.esic.edu/esicmarket/index.php/esicm/article/view/44/102>

[17] M. Á. U. N. Quintero, «Calidad del servicio en la gestión municipal de la costa oriental del lago de Maracaibo, periodo 1998-2000. Caso: aseo urbano y domiciliario,» Formación Gerencial, vol. 5, nº 1, pp. 59-83, 2016.

https://www.academia.edu/36954210/Calidad_del_servicio_en_la_gesti%C3%B3n_municipal_de_la_costa_oriental_del_lago_de_maracaibo_per%C3%ADodo_1998_2000_caso_aseo_urbano_y_domiciliario

[18] J. d. I. T. R. J. A. C. V. Ferrón Vílchez, «Calidad y algo más: el efecto conjunto de la gestión de la calidad y medioambiental en la rentabilidad de la empresa,» Revista Española de Financiación y Contabilidad, vol. 39, nº 148, pp. 655-675, 2010.

https://www.researchgate.net/publication/268577167_Calidad_y_algo_mas_El_efecto_conjunto_de_la_gestion_de_la_calidad_y_medioambiental_en_la_rentabilidad_de_la_empresa

[19] F. B. B. A. R. C. K. Vasconcelos Vásquez, «La certificación de sostenibilidad turística (CST): facilita la certificación ISO 9000: El caso del HPL,» Ciencias Económicas, vol. 1, nº 29, pp. 601-625, 2011.

https://redib.org/Record/oai_articulo1330970-la-certificaci%C3%B3n-de-sostenibilidad-turistica-cst-facilita-la-certificacion-iso-9000-el-caso-del-hpl

[20] I. G. A. Y. P. C.L. Isaac, «Propuesta metodológica para la integración de los sistemas de gestión ambiental y los sistemas de gestión de la calidad a través del ecodiseño,» Ingeniería Industrial, Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. 1, nº 1, pp. 66-78, 2010.

<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215016873008.pdf>

[21] D. Romero-Suárez, V. Pertuz, and E. Orozco-Acosta, “Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria,” Inf. tecnológica, vol. 31, no. 5, pp. 21–32, 2020, doi: 10.4067/s0718-07642020000500021.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000500021&lang=pt

[22] H. Culebro, K. Alegría, and A. de los Á. Cerda, “Empresas de mujeres = Empresas exitosas [Recomendaciones para hacer crecer tu negocio],” p. 97, 2019.

http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100988.pdf

[23] S. R. Cabana Villca, “Modelo de Gerencia sustentable para fortalecer la competitividad en las empresas del retail ‘Supermercados’ de la Región de Coquimbo, Chile.,” Contaduría y Adm., vol. 65, no. 2, p. 172, 2019, doi: 10.22201/fca.24488410e.2020.2007.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422020000200011

https://pdf.sciencedirectassets.com/277811/1-s2.0-S1877042815X00176/1-s2.0-S187704281501438X/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEEgaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIQCG3J4Ls5WHqUOuNzDuA7hZcaqK31sSqHGed0hytXlqJglgOebHPPfQAp8lgOT%2BMRFZlt%2Fyp98EtS%2BUXKosfw%2FyXBcqgwQI8f%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FARAEGgwwNTkwMDM1NDY4NjUiDAIqnhm121Yj%2Fxr5iCrXA6B8gWCihcRCApdFm39NOr4QkKalzajZIBD9jgOZ6ddbLo04CvCgMAYlJq%2BmTFIXdv%2FBokR%2Bc3%2B8tWxyInqnYbSfeOhMMvcGKdvH2KqLBm9pJhildxF8O1ut2kVbJviM5WvEzGH46ZdApGcwZt4gzUIDxesWAKV%2FuToNmBI5Q2dwGsMCzesHmEs2pPHbd%2FJ5oKMewwwbzWVzvvpQpXSfep0vsf%2FMRJvnHFvk6Gwc4NNpeffSNocVNxALqosvwho%2F094v9zF0jAKLMdDREdKjmNmQi89cAVY3St4q7qiB%2Bd%2F%2FUE0rQuGaACqrQlmMekZDLFI7WEEZhaaqLsOfnJepirnpj7LdrCO%2BwkVQUINZALWc80dEwOCD6HJngwTI3phNe7EF94lesv%2F%2FmUd9d%2FRqqOGM9CWiuXiSGEgXo3icEgaMq%2BWCNRAlgZ8aD0U13POGTBpJKTCyv4OnT6lJRNkJeA6sWzyrpU1AhCMo8FoeJzbr7FUyrmP3VZKAF2hBd8B%2BM2X0TK7L4n%2F3F0ubxg5J3W5PMunLOWIA5%2F65lfhD2B%2BS2QsnK0rs%2BWuPKehMR9EacocFNdn5ub%2Fnhk%2FAVWIPml0zNLq7%2Ba8mQ5s90%2FdL5UJEiQiwzy8zuTDY2K%2BMBjqlAScVFL2lHhKuSA%2BNASAITkMsCk6oyqbAY2vMFiOU6bqHLVakenV62bhnGDP8LfzDeThQIG4VkD7Kv4UuxKwhgXhlz2cUeJ5wMJzyDXC3qVVHDTvyxNFfwChlXDatPLPZL4L3EpAmYAR0BZptoNWqxcYV%2BNbc2k6fYSftlOETy3YjbaVOBK8oxdns%2Bsc5FKATF6NBCyfwlL9cxA4GGEKSJ5MGIWr9fQ%3D%3D&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Date=20211110T161326Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Credential=ASIAQ3PHCVTY7ERKERUD%2F20211110%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Signature=4c2a59cc0f8a6308729193d5dcdd2eda029e08f70811351af0d953bc242cfefb&hash=c837edf59417bb032a443af5220529fd315e5f88b9152fc49413f90da1815a8d&host=68042c943591013ac2b2430a89b270f6af2c76d8dfd086a07176afe7c

[28] F. Hermundsdottir and A. Aspelund, "Sustainability innovations and firm competitiveness: A review," *Journal of Cleaner Production*, vol. 280. Elsevier Ltd, p. 124715, Jan. 20, 2021, doi: 10.1016/j.jclepro.2020.124715.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652620347594>

[29] A. Cherrafi, J. A. Garza-Reyes, V. Kumar, N. Mishra, A. Ghobadian, and S. Elfezazi, "Lean, green practices and process innovation: A model for green supply chain performance," *Int. J. Prod. Econ.*, vol. 206, pp. 79–92, Dec. 2018, doi: 10.1016/j.ijpe.2018.09.031.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925527318304018>

[30] M. Tushman and D. Nadler, "Organizing for Innovation," *Calif. Manage. Rev.*, vol. 28, no. 3, pp. 74–92, 1986, doi: 10.2307/41165203.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2307/41165203>

[31] A. Baregheh, J. Rowley, and S. Sambrook, "Towards a multidisciplinary definition of innovation," *Manag. Decis.*, vol. 47, no. 8, pp. 1323–1339, 2010, doi: 10.1108/00251740910984578.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512018000300041

[32] J. E. Souto, "Gestión de una cultura de innovación basada en las personas," *J. Technol. Manag. Innov.*, vol. 10, no. 3, pp. 60–65, 2015, doi: 10.4067/S0718-27242015000300007.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-27242015000300007

[34] Porter (1991) *Calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas*
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/843>

[35] M. S. C. I. Danvila del Valle, «El papel de la formación de personal en el proceso de implementación de un sistema de calidad total,» *Contaduría y Administración*, nº 222, pp. 9-20, 2017.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422007000200002

[36] M. D. C. J. G. V. B. Urgal González, «Automatización flexible, ingeniería de Diseño y fabricación, gestión de calidad y empowerment: evidencia empírica de su contribución a la creación de capacidades estratégicas,» *Dirección y Organización*, vol. 33, pp. 35-52, 2017.

[37] A bibliometric Analysis Scielo: Business inteligente and competitive
<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA267808173&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=07350732&p=AONE&sw=w&userGroupName=anon%7E65d66376>

[38] Savedra Garcia, Milla Toro & tapia Sanchez 2013 – 2012

[39] Pettinaroli 2019

[40] Cámaras de comercio, 2015

[41]. http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/doc_num.php?explnum_id=1106. Gestión de calidad y competitividad en las organizaciones - Castellano, Nélide, año 2014 pág. 1

[42] O. Zambrano-Valdivieso y O. Almeida-Salinas, «Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Colombia, 2017.», Des.Geren, vol. 10, n.º 2, pp. 83-102, dic. 2018. (revista institucional)
<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3033>

[43] http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/doc_num.php?explnum_id=1106. Gestión de c calidad y competitividad en las organizaciones - Castellano, Nélide, año 2014 pág. 5 - ventajas comparativas y ventajas competitivas

[44] C. Rojas-Martínez, W. Niebles-Nuñez, C. Pacheco-Ruíz, and H. G. Hernández-Palma, "Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas," Inf. tecnológica, vol. 31, no. 4, pp. 221–232, 2020, doi: 10.4067/s0718-07642020000400221.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221&lang=pt

[45]D. Universidad CES. Escuela de Ingeniería de Antioquia., "La Gestión De Calidad En Empresas Colombianas De Servicios De Consulta En Ingeniería," Rev. EIA, no. 1, pp. 27–31,2014, [Online]. Available: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-12372004000100003.

[46]file:///C:/Users/JEAA/Downloads/Dialnet
LaGestionDeLaCalidadYElServicioAlClienteComoFactor-7539687.pdf - Vol. 6,
núm. 3, julio-septiembre 2020, pp. 264-281 Flor Nereysi Zavala Choez, Estefanía
Monserate Vélez Moreira

[47]<https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/02CA201401.pdf> - Ciencia administrativa, No. 1 Año 2014 Carlos Hernández Rodríguez - el servicio al cliente como factor de competitividad y calidad en las empresas de servicios: caso de las organizaciones escolares particulare

[48]<https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/02CA201401.pdf> - Ciencia administrativa, No. 1 Año 2014 Carlos Hernández Rodríguez - el servicio al cliente como factor de competitividad y calidad en las empresas de servicios: caso de las organizaciones escolares particulares - La calidad en el servicio - Zeithmal en Gutiérrez.

[49] <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/17096> - Bauducco, Virginia – 2018

[50]https://xperta.legis.co/visor/temp_rcontador_86a74882-5656-44af-b78a-acb909a63107 - título:la calidad y sus costos como factor de competitividad empresarial - martín cuervo ballesteros

[51]G. Paré, M. C. Trudel, M. Jaana, and S. Kitsiou, "Synthesizing information systems knowledge: A typology of literature reviews," *Inf. Manag.*, vol. 52, no. 2, pp. 183–199, Mar. 2015, doi: 10.1016/j.im.2014.08.008.