



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA EN
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DE LATINOAMÉRICA

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR: JESSICA ALEXANDRA ESPINOZA PALAGUACHI

DIRECTOR: ING. TANIA MARICELA VILLARREAL CHERREZ, MGS

AZOGUES – ECUADOR

2021

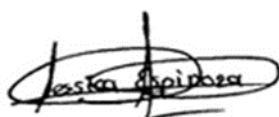
DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

Jessica Alexandra Espinoza Palaguachi portadora de la cédula de ciudadanía N° **0302679220**.

Declaro ser el autor de la obra: **“El sistema de gestión de calidad y la mejora continua en empresas del sector servicio de Latinoamérica”**, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Azogues, **17 de septiembre de 2021**



Jessica Alexandra Espinoza Palaguachi

C.I. 0302679220

**UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN CARRERA
DECONTABILIDAD Y AUDITORÍA SEDE
AZOGUES**

Oficio No. UCACUE-TVCH-2021-017

Azogues, 10 de septiembre de 2021.

Ingeniero
Juan Diego Ochoa Crespo
**Director de la Carrera de Contabilidad y Auditoría
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

De mi consideración:

Con el presente me dirijo a usted, para informar que el trabajo de investigación con el tema: **“EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA MEJORA CONTÍNUA EN EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DE LATINOAMÉRICA”**, desarrollado por la estudiante **JÉSSICA ALEXANDRA ESPINOZA PALAGUACHI**, ha sido orientado, revisado, y aprobado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Universidad Católica de Cuenca Sede Azogues, obteniendo la calificación de 50/50, particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Con un atento saludo, suscribo

Atentamente,



Ing. Tania M. Villarreal Chérrez, Mgs

Docente

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación se lo dedico a mi Dios y a la Virgen del Cisne quienes me guiaron por el camino del bien y me dieron fuerzas para salir adelante y no desfallecer en el intento.

A mis padres pues sin ellos no hubiera logrado cumplir una meta más en mi vida, este trabajo se los dedico en ofrenda por la paciencia, amor, consejos, esfuerzos y sacrificios que realizaron para culminar con mi formación profesional y personal.

De igual forma a mis hermanas que siempre me apoyaron y me alentaron para seguir firme en mis estudios. A mi sobrina ya que con su inocencia y carisma me hizo la vida más fácil.

A todas las personas que durante estos cinco años creyeron y confiaron en mí, y estuvieron a mi lado esperando que mi sueño se haga realidad, gracias a todos.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios y a la Virgen del Cisne por guiarme en cada proyecto, decisión y momentos difíciles de mi vida, por darme a unos padres excelentes que me acompañaron en esta ardua travesía, a mis hermanas por darme ánimos en los momentos que sentía que no podía continuar y a toda mi familia por su apoyo incondicional de manera especial a mis tíos Carlos, Zoila, Rosa, Manuel, Jaime y Yolanda que constantemente estaban al pendiente de mí de todas las maneras posible y me motivaron a seguir adelante.

A la Universidad Católica de Cuenca sede Azogues por abrirme las puertas para cumplir con mis sueños y a mis docentes por sus enseñanzas y consejos, de manera especial a mi tutora, Ing. Tania Maricela Villarreal Cherrez, Mgs. Por compartir sus conocimientos y guiarme con paciencia en la realización de este trabajo.

A mis compañeros y amigos por ser personas que sin esperar nada a cambio compartieron conmigo momentos difíciles y me brindaron sus conocimientos, alegrías y tristezas.

**El Sistema De Gestión De Calidad Y La Mejora Continua En Empresas Del Sector Servicio De
Latinoamérica**

**The Quality Management System And Continuous Improvement In Companies In The Service
Sector In Latin America**

Filiación

Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues

Espinoza Palaguachi, Jessica¹; Villarreal Cherrez, Tania²; Ochoa Crespo, Juan³

¹Universidad Católica de Cuenca. Carrera de Contabilidad y Auditoría.

Jaespinozap20@ucacue.edu.ec

²Universidad Católica de Cuenca. Carrera de Contabilidad y Auditoría.

tmvillarrealc@ucacue.edu.ec

³Universidad Católica de Cuenca. Carrera de Contabilidad y Auditoría.

jdochoac@ucacue.edu.ec

Resumen

El presente artículo muestra la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en las empresas del sector servicio, el análisis del factor competitivo como la clave para el éxito empresarial y la mejora continua. De igual manera se expone la metodología más común que las empresas de servicio en Latinoamérica utilizan para la mejora continua. La metodología empleada en esta investigación es producto de la revisión de artículos científicos de los últimos 5 años, analizados mediante la técnica de observación y el método analítico sintético, dentro de los resultados obtenidos se muestra un cuadro donde se puede constatar con lucidez el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 adicionado el círculo de mejora continua. Se concluye que el sistema de gestión de calidad es conveniente para las empresas de servicio, pues ayuda al crecimiento corporativo brindando servicios con excelente calidad, de tal manera contribuye a mantener y mejorar de forma continua los servicios a ofrecer.

Palabras clave: Sistema de gestión de calidad, ISO 9001:2015, Mejora continua, Servicios

Abstract

This article shows the importance of implementing a quality management system based on ISO 9001:2015 In service sector companies, the analysis of the competitive factor as the key to business success and continuous improvement. Likewise, the most common methodology that service companies in Latin America use for continuous improvement is presented. The methodology used in this research is a product of the review of scientific articles from the last 5 years, analyzed by means of the observation technique and the synthetic analytical method, within the results obtained, it is shown a chart where it can be clearly seen the Quality Management System based on the ISO 9001:2015 standard with the addition of the circle of continuous improvement. It is concluded that the quality management system is convenient for service companies, as it helps corporate growth by providing services with excellent quality, thus contributing to maintain and continuously improve the services to be offered.

Keywords: quality management system, ISO 9001:2015, continuous improvement, services.

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de gestión de calidad es una herramienta que está enfocada en el crecimiento, competencia y rentabilidad de las organizaciones, por ende, tiene un alto impacto a nivel empresarial. Este artículo es el resultado de una revisión sistemática de varios trabajos de rigor científico, relacionados con la calidad y la mejora continua. Por su parte, la normativa ISO 9001:2015 justamente define el estándar aplicable en cualquier tipo de institución sobre este aspecto llamado calidad y mejora continua.

A nivel mundial, las empresas del sector servicio han evolucionado de forma sorprendente pero muy pocas empresas optan por implementar un sistema de gestión de calidad y como resultado no cuentan con la certificación ISO, (Murrieta et al., 2020, pág. 9). En Latinoamérica existen empresas que implementan sistemas de gestión de calidad de manera informal, basando sus procesos en los principios y cláusulas de la ISO 9001.

El objetivo de esta investigación es precisamente proporcionar insumos a las empresas del sector servicio sobre la forma adecuada de aplicar la gestión de calidad bajo la normativa ISO 9001:2015 y los métodos más utilizados para lograr la mejora continua en las organizaciones, analizando a fondo la posibilidad de una evolución significativa a nivel empresarial.

A partir de los planteamientos anteriores, surgen cuestionamientos como: ¿La implementación de un sistema de gestión de calidad en las empresas del sector servicio ayuda al crecimiento y a la mejora continua de las empresas?, ¿Todas las empresas del sector servicio tienen implementado un sistema de gestión de calidad en Latinoamérica?, ¿En todas las empresas del sector servicio se aplica adecuadamente la normativa ISO 9001:2015?, ¿Cuál es la metodología más utilizada por las empresas del sector servicio de Latinoamérica para la mejora continua?.

El horizonte o alcance del presente trabajo con las empresas y el sector terciario o sector servicio, que busca satisfacer las necesidades de los clientes a cambio de una retribución

económica, por ende, esta investigación beneficiará a todas aquellas organizaciones que brindan servicios con miras a una calidad asertiva.

El encuadre metodológico de este trabajo es la revisión bibliográfica elaborado con métodos técnicas e instrumentos como: la investigación-acción que trata de la exploración y revisión de artículos de los últimos 5 años de países latinoamericanos, obtenidas de revistas como: Core, Scielo, Redalyc relacionados con el tema.

Además, se utilizó el método analítico sintético mediante una matriz de revisión sintética de 29 artículos en el que consta los autores, título, la revista, año de publicación, temáticas abordadas, contexto estudiado, luego de estudiar cada uno de ellos a profundidad se consideró 15 de los mismos.

2. MARCO TEÓRICO

Según, (Amaya et al., 2020, pág. 14) la calidad es un elemento sustancial en las empresas que está orientado a complacer las necesidades de los clientes tomando en cuenta los gustos y deseos de los mismos, con un estándar de cero errores tratando así de superar las expectativas del cliente, y a su vez proporcionar múltiples beneficios a las entidades que ofrecen dichos productos y servicios para su uso. Por otra parte, la calidad a nivel global opta por garantizar la eficiencia y eficacia en todas las operaciones de la empresa logrando una ventaja competitiva en el mercado laboral, y por el otro, se enfoca en cumplir los objetivos, metas y estrategias que la empresa se planteó cumplir con fiabilidad y compromiso.

Además, una organización al ofrecer un servicio de calidad debe contar con una serie de estrategias para lidiar con las demandas de los competidores, a su vez poseer diversas opciones disponibles que dependerá siempre de las necesidades y gustos de los usuarios, debido a esto las empresas deben estar siempre un paso adelante con respecto a la competencia, es decir conocer las necesidades de los clientes, para crear un servicio que supere sus expectativas, ya que un buen

servicio encamina a la lealtad de los usuarios e intensifica el consumo de los servicios prestados (Berdugo et al., 2016, pág. 3).

Se ha determinado que el pilar del prestigio empresarial dependerá de la calidad del servicio y de la capacidad del líder empresarial, cabe recalcar que para las empresas la calidad es considerada como el elemento esencial de la competencia, es por ello que deben prestar más atención en los mínimos detalles a fin de tomar medidas oportunas para obtener extraordinarios resultados, por lo que el líder empresarial pretenderá potenciar la fiabilidad del servicio a ofrecer realizando autocontroles con el propósito de identificar sus puntos fuertes y combatir sus puntos débiles, y a la vez proporcionar un buen clima organizacional comprometidos con la empresa para su correcto funcionamiento y gestionar el mejoramiento continuo (Acuña et al., 2016, pág. 6).

Para, (Zavala & Vélez, 2020, pág. 16) la gestión de calidad está considerada a nivel corporativo como una decisión estratégica que puede ser adoptada por cualquier entidad sin importar el giro del negocio, esta permite obtener ventajas competitivas minimizando diferentes riesgos que pudieran llegar a presentarse, por lo que la gestión de calidad y el servicio al cliente van de la mano dado que las dos soportan a las organizaciones a cumplir con las demandas de las personas o usuarios y contribuyen a las empresas a mantenerse a flote en el mercado laboral. Las entidades que cuentan con un sistema de gestión de calidad deben tener en consideración que trabajar conjuntamente con las diversas áreas de la organización ayuda al crecimiento y rentabilidad de la misma.

Refiriéndonos a Latinoamérica, conforme al estudio realizado a las micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Popayán, Colombia dan a conocer varios aspectos importantes para mejorar la calidad de los productos y servicios con la finalidad de lograr una competitividad alta dentro del mercado y con ello mejorar la condición de vida en la región, es por ello que las MIPYMEs expresan que la innovación es una de las maneras más prácticas para incrementar sus

ventas y maximizar la prestación de servicios, además relatan que las tendencias juegan un papel importante en las empresas ya que van evolucionando de forma constante lo que estimula a las MIPYMEs a tener presente los gustos y requerimientos de los consumidores, con el propósito de obtener altas ventajas y distinguirse de la competencia (Saldarriaga et al., 2019, pág. 13).

(Murrieta et al., 2020, pág. 13) Mencionan que las organizaciones día tras día están sometidas a múltiples cambios y desafíos los cuales exigen que los bienes y servicios prestados sean de un nivel de calidad alta, es por ello que los líderes empresariales se interesan en aplicar un sistema de gestión de calidad, sin embargo para su implementación se debe tomar en cuenta aspectos importantes y ser sometidas a autoevaluaciones para cerciorarse sobre ciertos aspectos de la organización como solidez, inversión de los recursos y someterse a un examen minucioso sobre asuntos relacionados a la entidad. Los autores expresan que para que un Sistema de Gestión de Calidad sea considerado como parte de una estrategia empresarial se aplicará a todas las actividades que ejecuta la empresa, y se debe tener presente que afectará a todas las fases de un proceso, considerado desde el análisis de las necesidades y expectativas del cliente hasta la venta de los bienes, servicios y su puesta en el mercado.

Sin embargo, en un estudio aplicado en la Universidad Militar Nueva Granada, Colombia respecto a la mejora continua y la calidad, expresa que una pequeña parte de los alumnos no se encuentran del todo satisfechos con los servicios que presta la entidad estudiada, de manera que la directiva se ha propuesto mejorar los puntos débiles detectados por los estudiantes implementando un sistema de gestión de calidad para aplicar acciones correctivas, con el propósito de llegar a ofrecer una excelencia académica con un enfoque a satisfacer plenamente las necesidades de los usuarios (Arciniegas & Mejías, 2016, pág. 11).

En la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador se consideran aspectos importantes, como la atención al estudiante, la seguridad e innovación tecnológica a base de lo que las empresas que

se dedican a prestar servicios universitarios realizan estrategias amplias basadas en los requisitos de los estudiantes, docentes y personal que conforma la universidad para llegar a la excelencia, una vez implementada las estrategias de gestión de calidad se debe realizar un seguimiento eficaz para verificar el cumplimiento efectivo de las mismas con el propósito de obtener una mejora continua (herrera et al., 2019, págs. 9-10).

Es menester señalar que para implementar un sistema de gestión de calidad se debe cumplir con ciertos parámetros que indica la norma ISO 9001:2015 para el correcto funcionamiento del mismo, cabe mencionar que esta normativa no es obligatoria y es aplicable a cualquier tipo de empresa sin importar el giro del negocio, además las entidades al implementar un sistema de gestión de calidad lo hacen como una estrategia para obtener ventajas competitivas con respecto a sus similares, en el caso de las empresas de servicio se pretende obtener un certificado internacional e incrementar su competitividad laboral ofreciendo al público servicios de alta calidad (Ochoa et al., 2019, pág. 10).

(Becerra et al., 2019, pág. 30) en su estudio aplicado en una universidad de Otavalo, Ecuador concluyó que un sistema de gestión de calidad con respecto a la norma ISO 9001:2015 debe estar incorporado en la planificación estratégica de la empresa (POA), en vista de que al contar con una gestión adecuada las organizaciones pueden combatir áreas en peligro o situaciones que pongan en riesgo el servicio que se va a ofrecer, con la finalidad de conseguir el cumplimiento adecuado de los objetivos propuestos en base a los criterios definidos en el sistema de gestión de calidad. De igual manera un sistema de gestión de calidad a partir de la norma ISO 9001:2015 orienta a una entidad a un crecimiento empresarial minimizando errores con el propósito de obtener una mejora continua.

Además, las empresas ecuatorianas han puesto en práctica diversas teorías con respecto a la implementación de un sistema de gestión de calidad, de manera que estas influyan a los líderes

empresariales a tener una perspectiva más amplia para garantizar el crecimiento y la calidad del servicio que se va a ofrecer. De acuerdo al resultado de las muestras obtenidas en este estudio nos dan a conocer que no todas las empresas ecuatorianas cuentan con la certificación ISO 9001, debido a los diversos requisitos implantados en la normativa, sin embargo cuentan con un sistema de gestión de calidad, por otro lado, las entidades que si cuenta con la debida certificación obtienen un efecto laboral propicio y un enfoque a una mejora continua (Benzaquen & Pérez, 2016, pág. 17).

La mejora continua es consecuencia de un rígido control de un sistema de gestión de calidad implementado a cambios a los servicios, actividades, procesos y la atención al usuario ejecutados en la entidad, contribuyendo a que sus productos y servicios sean más rentables, eficientes y contengan requisitos de calidad. Igualmente, la tecnología juega un papel importante en la mejora continua ya que la entidad al poseer equipos adecuados ayuda a la innovación y el diseño de estrategias ante posibles errores, teniendo siempre en cuenta las necesidades de los clientes, la mayoría de las entidades optan por aplicar un SGC con apoyo del Círculo de Deming con la metodología PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) a fin de que la organización incremente la productividad, obtenga ventajas competitivas y conduzca al éxito empresarial (Veintimilla et al., 2019, pág. 10).

Además, mediante estudio realizado en una Universidad de Colombia, se ha determinado en que el proceso de implementación de un sistema de calidad se inicia con la creación de un proyecto, para ello se debe tener presente factores que son imprescindibles para el correcto y eficaz funcionamiento como es la participación de las personas y departamentos que conforman la empresa, con la finalidad de que la organización llegue a obtener la certificación ISO de calidad y su constante renovación. Así mismo al implementar la metodología del círculo de Deming en la entidad ayuda a planificar, ejecutar y verificar que los servicios educativos prestados sean de

calidad y que los mismos cooperen al desarrollo sustentable de su entorno (Acuña et al., 2016, pág. 16).

Algunas empresas de servicios manifiestan que efectivamente existen cambios propicios al ejecutar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 como es el caso de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT en Azogues, Ecuador que dan a conocer que al ejecutar un SGC conjuntamente con un modelo de mejora continua, estas contribuyen a satisfacer las necesidades de los usuarios con respecto al servicio de internet que presta la entidad, con éxito ha prolongado plazo, cabe mencionar que para su adecuado funcionamiento la organización debe revisar de forma periódica el cumplimiento eficaz de los modelos implementados con el propósito de llegar a una mejora continua (Torres et al., 2019, pág. 17).

Según estudios realizados en centros maternos pediátricos en Venezuela, la calidad de los servicios prestados por esta entidad es desfavorable debido principalmente a la crisis económica por la cual atraviesa el país, así como también la infraestructura del centro de atención no se encuentra en un estado conveniente para prestar servicios, inclusive en este centro materno pediátrico existe una insuficiencia de personal e insumos médicos, es decir este centro de servicios no cuenta con un sistema de gestión de calidad, ni se rige a la normativa ISO 9001:2015 lo que conduce a la insatisfacción de las pacientes atendidas por esta empresa (Castellano et al., 2019).

Comparado este caso con una institución prestadora de servicio de salud, en Barranquilla, Colombia de acuerdo al estudio realizado en la calidad del servicio prestado por esta entidad es muy satisfactoria gracias a las inversiones realizadas en ellas creando un ambiente sano y justo para la atención al público, los bienes humanos y materiales son elementos fundamentales para percibir la calidad en una organización ya que por medio de ellos se logra la creación de servicios eficaces, es por ello que la institución prestadora de servicio de salud continúan creando estrategias para alcanzar el máximo nivel de calidad para los usuarios y mantener una mejora continua activa

(Hernández et al., 2017, pág. 8).

3. MÉTODO

Esta investigación es de tipo descriptiva, se utilizó una metodología documental-bibliográfico, la adaptación de este método hace posible describir y analizar estudios relacionados al sistema de gestión de calidad realizados por diferentes autores en diferentes entidades que se dedican a prestar un servicio, así mismo este método ayuda a analizar las características, los resultados obtenidos al implementar un sistema de gestión de calidad que posee una organización.

Para realizar la búsqueda y su respectivo análisis se basó en el método de Investigación que consta en la exploración de revistas científicas como Scielo, Ecociencia, Core, Redalyc, Revista Venezolana de Gerencia., destacando aquellos estudios realizados desde el año 2016 hasta el año 2021 en el contexto de Latinoamérica con la finalidad de identificar artículos vinculados al sistema de gestión de calidad y la mejora continua enfocado en entidades del sector terciario.

Además, se utilizó el método analítico-comparativo con la técnica de recolección de información a través de la observación, clasificación y registro de datos en la matriz de revisión sistemática en el cual consta de autor, título, revista, año de publicación, resumen, metodología, objetivo general, temáticas abordadas, conclusiones, contexto estudiado, links, observaciones, teniendo presente como resultado inicial el registro de 29 artículos científicos con respecto al tema estudiado, luego de observar detalladamente el contenido de los mismos se consideró 15 de ellos.

4. RESULTADOS

Los resultados obtenidos en esta investigación, muestran que la calidad en un servicio es fundamental ya que de eso depende la estabilidad económica de cualquier empresa del sector terciario, se determinó de igual manera que los clientes buscan servicios que les facilite su vida cotidiana es decir entidades que dispongan servicios innovadores, servicios estudiantiles que se distingan de la competencia, servicios médicos con equipos modernos. Es por ello que los gerentes

deben tener presente los mínimos requerimientos del usuario para poder satisfacer y elevar las expectativas de los mismos con la finalidad de elevar la adquisición de servicio de los clientes de manera continua. Varios de los estudios realizados por diferentes autores muestran que al implementar un sistema de gestión de calidad aumenta el consumo de los servicios es por ello que muchos de los líderes empresariales la utilizan como una estrategia y como resultado deciden aplicar un SGC.

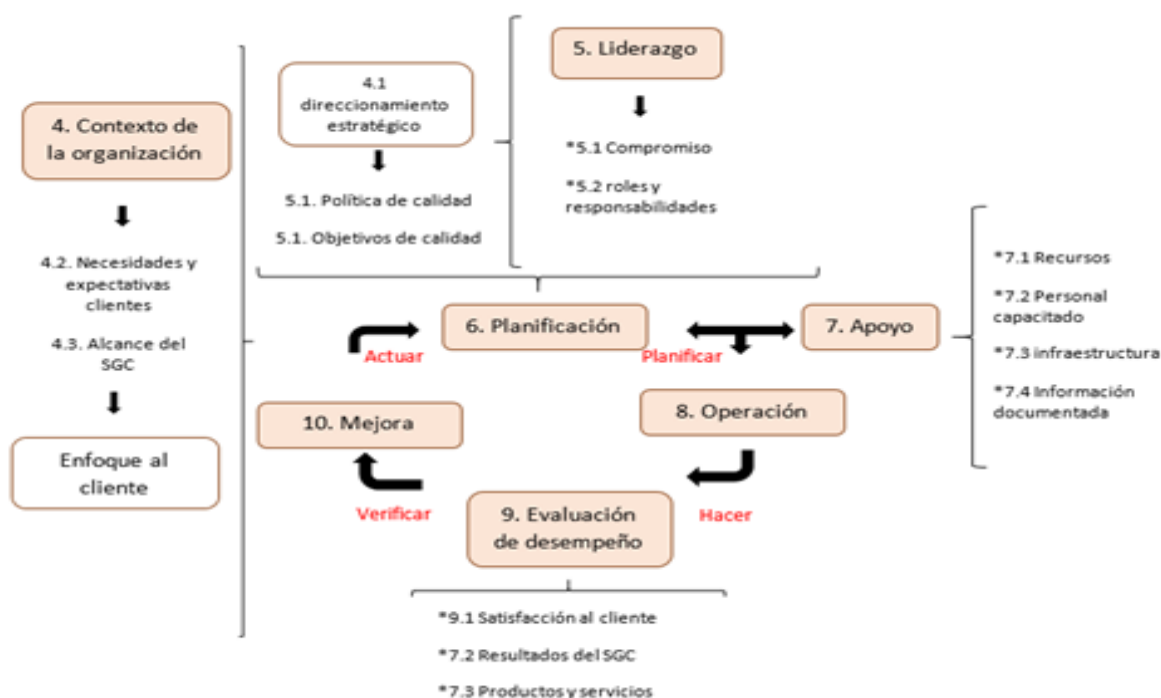
La metodología más utilizada por las empresas de servicio en Latinoamérica para la mejora continua es la del Círculo de Deming ya que va desde la planificación de las estrategias hasta la realización y cumplimiento de la misma, esta metodología es aplicable para cualquier entidad que busque mejorar la calidad, lograr la competitividad y posesionarse como una de las mejores empresas nacionales e internacionales, pero para ello se debe implementar adecuadamente el sistema de gestión de calidad en la entidad, del mismo modo se debe crear mecanismos de prevención ante probables fallas y acciones correctivas basada en los riesgos.

En Latinoamérica el sector terciario busca mejorar la calidad, es por ello que muchas de las empresas de servicio decidieron implementar un sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2015 con la metodología antes mencionada, ya que es una de las maneras más efectivas de lograr una mejora continua, de igual modo estas organizaciones optan por la certificación ISO para estar en un nivel más alto con respecto a la competencia y que los servicios prestados sean reconocidos a nivel mundial, de esta manera cumplen con la función de elevar la clientela y por lo tanto incrementar el nivel económico de la empresa.

En el siguiente cuadro se muestra la estructura del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el círculo de la mejora continua PHVA:

Ilustración 1

ISO 9001:2015, círculo de la mejora continua



Elaboración: Jessica Espinoza

5. DISCUSIÓN

Analizando los resultados obtenidos en este artículo, muestran que una gran parte de las empresas de servicio de Latinoamérica presentan cambios favorables luego de haber implementado un sistema de gestión de calidad, esta es una consecuencia que proviene de las inversiones y planificaciones realizadas por el líder empresarial en conjunto con todos los miembros que conforman la entidad.

Al analizar la información recopilada sobre las metodologías para obtener una mejora continua sobresale la del círculo de Deming debido a que es la más aplicada por las empresas latinoamericanas que buscan mejorar la calidad, este método ayuda a obtener beneficios económicos y también considera las necesidades humanas.

En los resultados antes mencionados se detalla diversas variantes importantes para el

correcto y eficaz funcionamiento de las empresas del sector servicio como el sistema de calidad basado es la norma ISO 9001:2015 conjuntamente con la metodología del círculo de Deming, en este análisis es importante resaltar que todos estos factores citados anteriormente al ser planificados y supervisados por expertos tienden a ser empresas internacionales y colocarse como una de las mejores compañías a nivel mundial.

6. CONCLUSIONES

De la revisión bibliográfica realizada se puede concluir que:

En la actualidad a nivel mundial, las organizaciones consideran como herramienta de factor competitivo la mejora continua de sus procesos y atención al cliente, es por ello que los líderes empresariales en forma conjunta con el personal de la entidad determinan implementar un sistema de gestión de calidad con el propósito de dar estabilidad a la empresa y contribuir al crecimiento de la misma.

Las empresas deberán siempre enfocar sus metas y objetivos en las necesidades y gustos de los clientes con el propósito de complacerlos, debido a que buen servicio hace la diferencia; pero un servicio con los estándares más altos de calidad llevan a las empresas a posesionarse como una de las mejores y más competitivas en el mercado, sobretodo la organización que cuente con una certificación de calidad creará una gran ventaja significativa con respecto a la competencia.

La mejora continua es uno de los mecanismos que toda entidad debe aplicar sin importar el giro del negocio ni el tamaño de su empresa, ya que es tratado como un método de crecimiento y superación continua de los servicios ofertados; también es considerado como una táctica para que una organización siga enfocada en brindar servicios con estándares altos de calidad, de esa manera la empresa se beneficia obteniendo retribuciones económicas para su desarrollo.

Esta investigación es una herramienta de apoyo muy útil para las empresas del sector servicio ya que brinda conocimientos de las ventajas de implementar un sistema de gestión de

calidad y trata de los lineamientos actuales de la norma ISO 9001-2015 para su eficaz funcionamiento.

Referencias Bibliográficas

Acuña, M. D., Zuñiga, C. R., & López, J. D. (2016). Sistema integral de gestión de calidad en la Universidad de la Guajira, Colombia. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 6-16.

Amaya, P. P., Felix, P. E., Rojas, V. S., & Diaz, T. L. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14.

Arciniegas, O. J., & Mejías, A. A. (2016). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *COMUNI@CCION*, 11.

Becerra, L. F., Andrade, O. A., & Díaz, G. L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades investigativas en educación*, 30.

Benzaquen, D. I., & Pérez, C. M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 17.

Berdugo, C. C., Barbosa, C. R., & Prada, A. L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario . *DYNA*, 3.

Castellano, S., Peña, O., & Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*.

Hernández, P. H., Cardona, A. D., & Pineda, C. M. (2017). Proyeccion estratégica de la calidad como facilitadora para la innovacion en el sector. *Revista Lasallista de Investigación*, 8.

herrera, V. I., Borja, S. E., & Armas, R. M. (2019). Evaluación de la calidad de los servicios. Un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología* , 9-10.

Murrieta, S. Y., Ochoa, A. E., & Carballo, M. B. (2020). Una Reflexión Crítica De Los Sistemas De Gestión De Calidad: Ventajas Y Desventajas. *En contexto revista de investigación en administración, contabilidad, economía y sociedad*, 9-13.

Ochoa, C. J., Ochoa, C. C., Ormaza, A. J., & Ramírez, V. C. (2019). Gestión de la calidad en un GAD municipal: Un modelo para su aplicación. *Ecociencia* , 10.

Saldarriaga, S. M., Guzmán, G. M., & Concha, C. E. (2019). Innovación Empresarial: Factor de competitividad y calidad de vida en Popayán, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 13.

Torres, B. A., Luna, A. K., Ormaza, A. J., & Cantos, O. M. (2019). Gestión de la calidad en el sector de telecomunicaciones. Orientaciones hacia la mejora continua en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. *visionario digital*, 17.

Veintimilla, R. J., Gómez, B. M., & Mora, S. N. (2019). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. *Digital publisher*, 10.

Zavala, C. F., & Vélez, M. E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios. *Dominio de ciencias*, 16.

ANEXOS



Digital Receipt

This receipt acknowledges that **Turnitin** received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Jessica Alexandra ESPINOZA PALAGUACHI

Assignment title: TRABAJO REVISIÒN BIBLIOGRÁFICA

Submission title: EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA MEJORA CONTINU...

File name: A_CONTINUA_EN_EMPRESAS_DEL_SECTOR_SERVICIO_DE_LATI...

File size: 490.41K

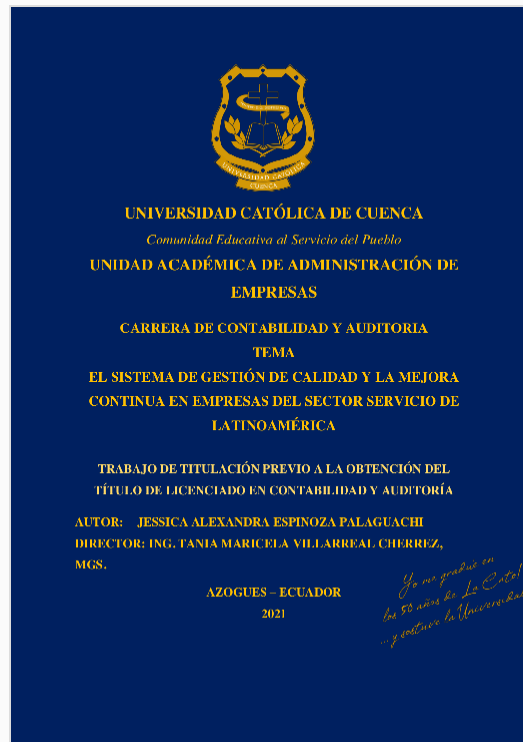
Page count: 17

Word count: 4,279

Character count: 23,091

Submission date: 10-Sep-2021 05:43PM (UTC-0500)

Submission ID: 1645632711



EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA EN EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DE LATINOAMÉRICA

Por Jessica Alexandra ESPINOZA PALAGUACHI

Fecha de entrega: 10-sep-2021 05:43p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1645632711

Nombre del archivo: A_CONTINUA_EN_EMPRESAS_DEL_SECTOR_SERVICIO_DE_LATINOAM_RICA.docx
(490.41K)

Total de palabras: 4279

Total de caracteres: 23091

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA EN EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DE LATINOAMÉRICA

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%	7%	7%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uta.edu.ec	2%
	Fuente de Internet	
2	en.calameo.com	1%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.upse.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	
4	tdlaboratorio.blogspot.com	1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego	1%
	Trabajo del estudiante	
6	Submitted to Troy University	1%
	Trabajo del estudiante	

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

TANIA
MARICELA
VILLARREAL
AL
CHERREZ

Firmado digitalmente
por TANIA MARICELA
VILLARREAL CHERREZ
DN: cn=TANIA
MARICELA
VILLARREAL CHERREZ
c=EC l=AZOGUES
Motivo: Soy el autor de
este documento
Ubicación:
Fecha: 2021-09-20
17:17-05:00



Universidad
Católica
de Cuenca

CERTIFICADO DE NO ADEUDAR LIBROS EN BIBLIOTECA

CÓDIGO: F – DB – 31
VERSION: 01
FECHA: 2021-04-15
Página 26 de 27

El Bibliotecario de la Sede Azogues

CERTIFICA:

Que, **Jessica Alexandra Espinoza Palaguachi** portadora de la cédula de ciudadanía N° 0302679220 de la Carrera de **Contabilidad y Auditoría**, Sede Azogues, Modalidad de estudios presencial no adeuda libros, a esta fecha.

Azogues, **21 de septiembre de 2021**

Eco. Fabián Rodríguez Herrera





Jessica Alexandra Espinoza Palaguachi portadora de la cédula de ciudadanía N° **0302679220**. En calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación **“El sistema de gestión de calidad y la mejora continua en empresas del sector servicio de Latinoamérica”** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de éste trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Azogues, **17 de septiembre de 2021**

Jessica Alexandra Espinoza Palaguachi

C.I. 0302679220