



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de calidad total: una opción para mejorar el rendimiento de las
organizaciones. Revisión sistemática

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Barrionuevo Romero, Araseli Tatiana (ORCID: 0000-0001-6260-2689)

Trancos Silva, Flor Mirella (ORCID: 0000-0001-8005-5447)

ASESORA:

Mgtr. Huamani Cajaleon, Diana Lucila (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis amados padres y a mi hermana, por apoyarme, aconsejarme y alentarme a continuar con mi carrera universitaria durante este trayecto de mi vida.

Barrionuevo Romero, Araseli Tatiana

A mi madre Yanett, quien con su amor constante han sido mi soporte en la vida. A mis hermanos por su apoyo emocional. A mi abuela por ser mi ángel.

Troncos Silva, Flor Mirella

Agradecimiento

A Dios por brindarnos salud, cuidar a nuestra familia durante esta pandemia y darnos la capacidad de lograr uno de los objetivos principales de nuestra vida. A los docentes de la Universidad César Vallejo que compartieron su sabiduría y sus experiencias a lo largo de nuestra carrera universitaria.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo de investigación	18
3.2. Protocolo y registro	18
3.3. Criterios de elegibilidad	19
3.4. Fuentes de información	20
3.5. Búsqueda	21
3.6. Selección de los estudios	22
3.7. Proceso de extracción de estudios	23
3.8. Lista de estudios	24
3.9. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	53

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Objetivos	8
Tabla 2 Protocolo y registro	19
Tabla 3 Criterios de elegibilidad	20
Tabla 4 Fuentes de información	21
Tabla 5 Búsqueda	22
Tabla 6 Definición de variable y enfoques	25
Tabla 7 Publicaciones de revistas	27
Tabla 8 Relación de los journals	29
Tabla 9 Matriz de categorización	32
Tabla 10 Matriz de hallazgos	33

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Proceso de extracción de estudios	24
Figura 2 Número de artículos por año	28
Figura 3 Número de artículos por cuartil	30

Resumen

El objetivo de la presente investigación es contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente a la gestión de calidad total como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones. La metodología desarrollada fue una revisión sistemática con enfoque cualitativo por eso se recopiló cincuenta y ocho artículos científicos indexados, considerando solo quince estudios seleccionados que otorgaron información relevante para el análisis. En conclusión, la gestión de calidad total es implementada en las organizaciones para obtener una ventaja competitiva enfocada en mejorar continuamente todos los procesos e involucrar a todos los integrantes de la organización; además, puede aumentar la cuota del mercado mediante la satisfacción de los clientes a base de productos y servicios de calidad; lo que conlleva a la mejora del rendimiento de la organización. Se recomienda para una buena implementación de la gestión de calidad total, que las organizaciones consideren a la variable como una estrategia de gestión holística; es decir, un sistema integrador que involucre a todos los empleados en el desarrollo de la mejora continua de los procesos, el cual puede contribuir a mejorar el rendimiento.

Palabras clave: *Dirección, Procesos, Cliente, Formación, Empleados.*

Abstract

The objective of this research is to contextualize the studies through a systematic review on total quality management as an option to improve the performance of organizations. The methodology developed was a systematic review with a qualitative approach; therefore, fifty-eight indexed scientific articles were collected, considering only fifteen selected studies that provided relevant information for the analysis. In conclusion, total quality management is implemented in organizations to obtain a competitive advantage focused on continuously improving all processes and involving all members of the organization; in addition, it can increase market share through customer satisfaction based on quality products and services; which leads to improved organizational performance. It is recommended for a good implementation of total quality management, that organizations consider the variable as a holistic management strategy; that is, an integrative system that involves all employees in the development of continuous improvement of processes, which can contribute to improve performance.

Keywords: *Management, Processes, Customer, Training, Employees.*

I. INTRODUCCIÓN

Se procedió a realizar el primer capítulo mediante un proceso sistemático de la información previamente recopilada. Como primer paso, se determinó la variable de estudio, gestión de calidad total, fundamentando la notable importancia en las organizaciones. Igualmente, se presentó a las categorías del estudio; es decir, las prácticas de la gestión de calidad total, a través de la información de los artículos de revistas indizadas. Posterior a ello, se estableció el problema de investigación, se precisó las justificaciones de estudio en los ámbitos teórico, metodológico y social; y finalmente, se propuso los objetivos de investigación.

En las últimas décadas, la gestión de calidad ha evolucionado de ser un control de calidad orientado a los resultados a ser un enfoque integrado de toda la empresa (Ruiz et al., 2018, p. 2). La gestión de calidad total implica los esfuerzos de los empleados que trabajan en todas las diferentes divisiones y niveles de la organización para el suministro de productos de calidad con una mejora continua de los mismos (Khan et al., 2019, p. 864). Por ello, las organizaciones que deseen implementar la gestión de calidad total, no deberían delegarla solo a un departamento especializado ni mucho menos externalizarla, sino que deben asignar su implementación a todas y cada una de las unidades organizativas (Sainis et al., 2020, p. 44). Es decir, la gestión de calidad total involucra a la organización completa, con el fin de ofrecer productos o servicios de calidad en todo momento a los clientes mediante un proceso de mejora continua.

Se evidencia, en España, que dado el efecto que brinda la gestión de calidad total en el capital intelectual, la alta dirección de la organización debería llevar a cabo programas de estrategia de gestión centrados en la participación de los empleados, los clientes, los proveedores, la coordinación empresarial y el compromiso de los directivos (Ruiz et al., 2018, p. 6). Además, en las instituciones educativas de Pakistán, las prácticas de la gestión de calidad total pueden actuar como aceleradores de actitudes laborales positivas como la satisfacción laboral, el compromiso afectivo y el rendimiento de los empleados (Khan et al., 2019, p. 871). Por otro lado, en un estudio desarrollado en el contexto de las pymes griegas, se menciona que evitan implantar técnicas de evaluación del rendimiento por el elevado coste y la necesidad de formar a los empleados para la implantación de la

gestión de calidad total, siendo las razones por la que dudan en avanzar hacia la adopción y la práctica de la estrategia (Sainis et al., 2020, p. 51).

El liderazgo y compromiso de la alta dirección implica que los directivos deben centrarse en alinear los objetivos de calidad con su visión, en implantar calidad como parte de la cultura corporativa (Kulenović et al., 2021, p. 95), en el fomento de las prácticas y los comportamientos que conducen al establecimiento de objetivos de calidad, la asignación de recursos, la evaluación del rendimiento y la mejora de la calidad (Yeng et al., 2018, p. 3). En la gestión de calidad total, el liderazgo desempeña un papel importante en la mejora de la innovación y resultados empresariales (Hassan & Jaaron, 2021, p. 8). Ante lo aludido, la alta dirección debe asumir su compromiso para integrar la gestión de calidad total con el proceso estratégico, de esta manera mejorar el rendimiento de la organización.

Se demostró que, el liderazgo y el compromiso de la alta dirección es, sin duda, uno de los factores más importantes para el éxito de la gestión de calidad total. Por ser una filosofía de gestión, es la iniciación de las actividades de calidad que proviene del nivel de la alta dirección (Kulenović et al., 2021, p. 95). Un estudio en empresas hoteleras de Malasia indicó que los directores comprenden qué aspectos de la gestión de calidad total son más vitales para mejorar la ventaja competitiva, lo que ayudará a tomar decisiones sobre la asignación de recursos (Yeng et al., 2018, p. 6). Asimismo, en empresas Palestinas de fabricación de alimentos, la gestión de calidad total mejora el liderazgo organizativo, lo que conduce a mejorar el rendimiento organizativo (Hassan & Jaaron, 2021, p. 8).

En cuanto a la gestión de procesos, está relacionada con la revisión de las operaciones de la organización, con el objetivo de la mejora continua (Alshourah, 2021, p. 59). Por ello, las organizaciones deben construirse como sistemas con procesos interconectados, de los cuales deben identificarse los procesos clave de la gestión de calidad total pues las mejoras de estas conducen a la optimización del rendimiento de la calidad (Wang & Meckl, 2020, p. 4). Igualmente, la gestión de calidad total, con su enfoque preventivo, se basa en una evaluación de los procesos organizativos para identificar y corregir la causa de las fallas de forma temprana (Mahmoud et al., 2019, p. 171). Por lo indicado, la gestión de procesos es parte fundamental de la gestión de calidad total que permite conocer y reparar errores; luego, brindar productos y servicios de calidad al cliente.

En las evidencias empíricas, se afirmó que la adopción de la gestión de calidad total tiene un impacto en la innovación de procesos y productos de las empresas manufactureras de Jordania (Alshourah, 2021, p. 66). Por otra parte, la lógica del enfoque por procesos es muy adecuada también para el sector de automóviles de conducción autónoma pues el proceso de software desempeña un papel fundamental (Wang & Meckl, 2020, p. 17). El estudio realizado en organizaciones de la ONU, revela que sólo cuatro dimensiones son válidas en lugar de seis; entre ellas la gestión de procesos; añade que se deben abordar la cuestión de la calidad durante todo el ciclo del plan (Mahmoud et al., 2019, p. 178).

Al respecto de la orientación al cliente, se debe tener conocimiento de la demanda de los clientes y de las tendencias del mercado, desarrollo y mantenimiento de buenas relaciones con los clientes garantizando su satisfacción (Abbas, 2020, p. 3); puesto que, la satisfacción del cliente es uno de los objetivos más valorados de la cultura de la gestión de calidad total; por ello, se deben recopilar y utilizar eficazmente la información sobre las necesidades (Bouranta et al., 2019, p. 914) respecto a la calidad del producto, nuevas características del producto, varios servicios, usos del producto y nuevos productos que satisfagan algunos aspectos de las necesidades latentes de los clientes (Yusr et al., 2017, p. 967). Lo afirmado por los autores recalca que la gestión de calidad total está orientada al cliente; por lo tanto, se debe cumplir con las expectativas, satisfaciendo las diversas necesidades y solucionando las quejas, lo cual incrementaría el rendimiento de la organización.

Se da como resultado, en Pakistán, que las organizaciones manufactureras y de servicios entienden la importancia de los clientes y las relaciones con ellos; por ello, la convierten en parte de su principal estrategia empresarial (Abbas, 2020, p. 8). Por otro lado, en empresas de servicio de México, Grecia y España existe una relación positiva entre prácticas de la gestión de calidad total y el rendimiento orientado al cliente donde el conocimiento y la educación de los empleados ayuda a mejorar el comportamiento decisivo y a responder profesionalmente a las necesidades de los clientes (Bouranta et al., 2019, p. 914). Además, en Malasia, las organizaciones manufactureras tienen la capacidad de responder a los cambios externos mediante el uso del conocimiento aportado por una retroalimentación de

los clientes favoreciendo a mejorar la calidad del producto y el rendimiento de la empresa (Yusr et al., 2017, p. 967).

La educación y formación han sido reconocidas como esenciales para la implantación de la gestión de calidad total (Ahmed & Idris, 2020, p. 101), debido a que puede servir como forma de comunicar la filosofía de la gestión de calidad total dentro de una organización y, por tanto, tiene el potencial para generar barreras a la imitación por parte de sus competidores (Hwang et al., 2020, p. 149). Además, se han convertido en una cuestión importante debido al rápido crecimiento de la innovación y el desarrollo tecnológico (Trang & Do, 2020, p. 397). No obstante, existe una diferencia significativa entre las empresas no certificadas y las certificadas con ISO 9001 porque estas últimas dan más importancia a la formación de calidad al personal para que puedan utilizar las herramientas adecuadas y así lograr una mejor calidad en los procesos de la organización (Benzaquen & Avolio, 2020, p. 757). Los autores confirman que la educación y la formación beneficiará en el manejo de las actividades y solución de los problemas que pueden presentarse en la organización, dado que los empleados estarán capacitados; y así, mejorará la gestión de calidad total de las operaciones.

Los resultados mostraron que, los empleados de las empresas petroleras sudanesas, perciben a las prácticas de gestión de calidad como alentadores para asistir a programas de formación y educación a lo largo de su carrera y uno de los elementos decisivos importantes en su satisfacción laboral (Ahmed & Idris, 2020, p. 112). Se indica en la empresa de servicios informáticos de Corea del Sur, que la interacción diaria entre los empleados y los directivos de las oficinas locales, desempeña un papel dominante en la formación de la disposición al cambio de los empleados (Hwang et al., 2020, p. 154). La jerarquía de la gestión de calidad total en el contexto de las industrias de apoyo de Vietnam indica que, el tercer lugar lo ocupa la formación y la educación (Trang & Do, 2020, p. 398). Además, en el estudio realizado a empresas peruanas, se menciona una mejoría de la educación y formación, por lo que es necesario que las empresas sigan haciendo estos esfuerzos formativos (Benzaquen & Avolio, 2020, p. 758).

Acercas de la participación de los empleados, las prácticas de la gestión de calidad total pueden crear una cultura que anime a los empleados a trabajar de manera unida en toda la empresa, mejorar la responsabilidad personal y aumentar

el sentido de realización de las tareas laborales (Ahmed & Idris, 2020, p. 101). Al mismo tiempo, la participación de los empleados genera que los colaboradores intercambien sus conocimientos y experiencias mediante la voluntad propia de comunicarse mutuamente (Abu-Salim et al., 2019, p. 880); además, los subordinados están más comprometidos con las decisiones que toman conjuntamente con la dirección; por ello, se espera que la implicación y participación de los empleados impulse el programa y las decisiones de la gestión de calidad total (Oluwafemi & Okon, 2018, p. 260), acorde a lo dicho, la participación de los empleados es vital en la gestión de calidad total pues colaboran en el progreso hacia la satisfacción del cliente de una organización.

En un estudio realizado en empresas petroleras sudanesas, la implicación de los empleados fue el aspecto menos implementado en comparación con el resto de aspectos (Ahmed & Idris, 2020, p. 113). En cuanto a las empresas manufactureras y de servicios en los Emiratos Árabes Unidos, la gestión de los recursos humanos y las medidas de rendimiento deben contar con el apoyo de los recursos adecuados para garantizar el florecimiento de la creatividad (Abu-Salim et al., 2019, p. 895). Por otro lado, en un estudio desarrollado en Nigeria a una empresa multinacional de alimentos y bebidas, señala la importancia de la participación de los empleados concluyendo que las prácticas de la gestión de calidad total y la satisfacción laboral tienen una relación positiva significativa con el compromiso laboral de estos (Oluwafemi & Okon, 2018, p. 267).

La mejora continua es un proceso constante que implica la interacción entre la dirección y los empleados para mejorar el rendimiento de la organización; además, es considerada una planificación estratégica para optimizar la eficiencia de la organización, así como la calidad de los productos y servicios (Abukhader & Onbaşıoğlu, 2021, p. 523). Promueve que la organización aprenda de sus procesos actuales para optimizarlos en el futuro y buscar continuamente superiores métodos y procedimientos de la parte técnica y administrativa para cumplir los requisitos del cliente (Wang & Meckl, 2020, p. 4). De la misma manera, un compromiso con la mejora continua garantiza que los integrantes de la empresa nunca dejarán de aprender sobre el trabajo que realizan (Trang & Do, 2020, p. 397). Resultado de lo señalado, la mejora continua busca asegurar la ejecución de actividades de forma favorable, brindar el aprendizaje del trabajo y mejorar el manejo de labores de forma

constante de todos los empleados; por lo cual, es inevitable y propicio que las organizaciones manejen y procuren implementar la práctica de mejora continua.

Los resultados empíricos revelaron que la práctica de la mejora continua no es relevante en el análisis, pero no significa que no sea un factor importante que la dirección de los hospitales públicos deba tener en cuenta pues tiene su forma de contribuir a la adopción de la gestión de calidad total (Abukhader & Onbaşıoğlu, 2021, p. 526). Por otra parte, la organización debe identificar y seleccionar las oportunidades de mejora y emprender las operaciones indispensables para efectuar las exigencias del cliente y aumentar su satisfacción (Wang & Meckl, 2020, p. 9). Además, en un estudio realizado a las industrias de Vietnam se afirma que su esfuerzo por la mejora continua de la calidad conduce a un mejor rendimiento general de las prácticas de la gestión de calidad total (Trang & Do, 2020, p. 398).

En base a lo explicado anteriormente, se efectuó el planteamiento del problema de investigación, el cual es un reto que promueve al investigador a estudiar una situación difícil de explicar entorno a hechos de la realidad natural o social que se identifica mediante la observación (Ñaupas et al., 2018, p. 207); trata de, orientar el estudio a una interrogante que determina la importancia de la investigación (Villasís et al., 2020, p. 64). Por consiguiente, se señala el problema de investigación a ejecutar: Existe la necesidad de contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente a la gestión de calidad total como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones.

Posterior a la determinación del problema, se procedió a desarrollar las justificaciones de la investigación explicadas como la causa por la cual es necesario elaborar el estudio (Cobo & Blanco, 2020, p. 36), lo que implica fundamentar el porqué se realiza la investigación mencionando la contribución en agrupaciones teóricas, metodológicas y sociales (Ñaupas et al., 2018, p. 220). Para el estudio se desarrolló tres justificaciones que se presentarán a continuación.

En la justificación teórica, se señala lo fundamental del estudio de un problema que va a admitir efectuar una innovación científica; además, discrepar resultados o teorías (Ñaupas et al., 2018, p. 220), así también, revelar que teorías y cómo contribuyen a la investigación (Carhuancho et al., 2019, p. 37). En otras palabras, abarca señalar con que teorías se sustentó el estudio mediante información que ayude a desarrollar el tema. Resultado de lo sustentado, el presente trabajo de

investigación se efectuó para informar y amplificar el conocimiento demostrado sobre las prácticas de la gestión de calidad total en las organizaciones a toda persona interesada en el tema; también, para aportar como referencia en estudios futuros mediante la información proporcionada.

En la justificación metodológica, se señala las técnicas e instrumentos del estudio para generar información válida y confiable de la variable, esto puede interesar a futuros investigadores (Ñaupas et al., 2018, p. 221). Además, indicar porqué se ejecutó el estudio con ese tipo de diseño, discutir si el resultado soluciona algún problema y demostrarlo (Carhuancho et al., 2019, p. 37). Con base a lo anterior, se indica la manera de elaboración del estudio mediante procesos preferidos por los investigadores para mostrar la posible solución del problema. Por ello, se consideró el proceso metodológico de una revisión sistemática para poder responder al problema del presente estudio; por lo cual, se realizó una recolección de información de la variable de investigación mediante artículos de revistas científicas indizadas.

En la justificación social, el estudio debe conseguir ser significativo para la sociedad expresando algún efecto en ellos (Fernández, 2020, p. 71); inclusive, se señala los beneficios del estudio para solucionar problemas de la sociedad (Ñaupas et al., 2018, p. 221). De acuerdo a lo manifestado, se resalta el porqué es esencial la investigación para la sociedad indicando el impacto y posible solución a la problemática de estudio. Consecuentemente, el propósito de la investigación fue contribuir con información acerca de la variable gestión de calidad total en organizaciones, a los estudiantes, investigadores y público en general, que consideren fortalecer, ampliar o familiarizarse sobre el tema.

En cuanto a los objetivos, trata de conocer la razón de la elaboración del estudio; debe ser medible, observable y viable para evaluar al objeto de investigación (Cobo & Blanco, 2020, pp. 36-37). El objetivo general representa lo que se desea conseguir en un mediano o largo plazo; por otro lado, los objetivos específicos se ejecutan para alcanzar el objetivo general (Ñaupas et al., 2018, p. 200). Por lo manifestado, los objetivos trazados dan a conocer lo que se pretende con la ejecución de la investigación. En función a lo detallado, los objetivos propuestos para la investigación fueron:

Tabla 1

Objetivos

Orden	Descripción
Objetivo1	Contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente a la gestión de calidad total como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones.
Objetivo1a	Contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente al liderazgo y compromiso de la alta dirección como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones.
Objetivo1b	Contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente a la gestión de procesos como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones.
Objetivo1c	Contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente a la orientación al cliente como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones.
Objetivo1d	Contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente a la educación y formación como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones.
Objetivo1e	Contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente a la participación de los empleados como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones.
Objetivo1f	Contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente a la mejora continua como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones.

Nota: El objetivo 1, se refiere a la variable gestión de calidad total, los objetivos siguientes son en base a las categorías, en este caso, las prácticas de la gestión de calidad total.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del segundo capítulo fue necesario conseguir información de artículos primarios e indizados en relación a las variables de la investigación, por consiguiente, se comenzó a redactar aspectos fundamentales de la información obtenida. Se comenzó la redacción mencionando el autor o los autores, el año de publicación, el objetivo del estudio; además, se indicó el tipo de diseño que se realizó por parte de los investigadores. Posterior a ello, se señaló las conclusiones y la recomendación; finalmente, se realizó la definición de la variable de la investigación y las categorías que adopta el estudio desde una perspectiva teórica.

Kebede & Viridi (2021) presentaron como propósito de estudio, examinar el efecto de las prácticas de la gestión de calidad total en el rendimiento operativo de las empresas manufactureras con certificación ISO 9001:2008 en Etiopía. Utilizaron una metodología cuantitativa correlacional, trabajando con una muestra de 302 directivos y expertos de alto nivel de 73 organizaciones manufactureras con certificación ISO 9001:2008 en Etiopía. Los investigadores obtuvieron como conclusión que las empresas estudiadas consideran importante aplicar las prácticas de la gestión de calidad total para mejorar los resultados del rendimiento operativo. Por último, recomendaron a las futuras investigaciones que consideren algunas variables contextuales como la edad de la empresa, el alcance de las operaciones, el tamaño de la empresa y la estrategia de la empresa al abordar el objetivo, además de incorporar en el estudio también las empresas no certificadas.

Maswadeh & Al Zumot (2021) plantearon como propósito dar a conocer el efecto de las dimensiones de la gestión de calidad total, apoyo de la alta dirección, la orientación al cliente, la gestión de procesos, la participación de los empleados y la mejora continua, sobre el rendimiento financiero, moderando la cultura organizativa. Emplearon una metodología cuantitativa de regresión lineal múltiple, trabajando con una muestra de 72 cuestionarios de 8 empresas de transporte del sector de servicios de Jordania. Los investigadores llegaron a la conclusión que se debe aumentar el interés de la alta dirección en la implementación de sus actividades y operaciones para lograr los requisitos de la gestión de la calidad total del servicio prestado. Finalmente recomendaron aplicar el estudio en otros sectores distintos, a nivel internacional y comparar los resultados con los estudios locales. También, moderar nuevas variables, incluyendo la lealtad organizacional y otras;

además, realizar estudios basados en medidas recientes de desempeño financiero o no financiero para mejorar los resultados.

Abbas (2020) estableció como objetivo de investigación examinar la relación subyacente y la influencia entre la gestión de calidad total y el rendimiento ecológico de las empresas. Para ello, manejó una metodología cuantitativa - correlacional, trabajando con una muestra 291 directivos de las medianas y grandes empresas manufactureras situadas en Pakistán. El investigador logró concluir que la gestión de la calidad total tiene influencia en el rendimiento ecológico de las empresas y tiene un gran potencial para impulsar las prácticas empresariales ecológicas. Por último, el investigador recomienda ampliar la región del estudio para incluir otras ciudades y países.

Alzoubi & Ahmed (2019) delimitaron como objetivo de investigación examinar la relación entre las prácticas de la gestión de calidad total y el éxito organizativo con referencia a la industria electrónica en los Emiratos Árabes Unidos. Para ello, manejaron una metodología cuantitativa - correlacional de regresión, utilizando una muestra de 50 empresas de industria electrónica. Los investigadores obtuvieron como conclusión que la gestión de calidad total es un buen camino para el éxito empresarial, especialmente en los sectores altamente competitivos y de demanda activa como la electrónica. En último lugar, recomendaron que existe mucho margen para seguir investigando el problema en los Emiratos Árabes Unidos, con referencia a diferentes productos y servicios de diferentes empresas, durante un periodo de tiempo.

Anil & KP (2019) plantearon como objetivo investigar los efectos directos e indirectos de las prácticas de la gestión de calidad total en varios indicadores de rendimiento, específicamente en el contexto de la fabricación india. Por lo cual, aplicaron una metodología cuantitativa - correlacional, utilizando una muestra de 260 organizaciones manufactureras indias; entre ellos, administradores/gerentes de nivel superior y medio. Los investigadores alcanzaron como conclusión que la aplicación eficaz de las prácticas de la gestión de calidad total ayuda a obtener beneficios en todas las facetas de una organización; por tanto, los directivos pueden esperar obtener mejoras en todas estas áreas de rendimiento. Seguidamente, recomendaron investigar la relación de mediación entre la práctica individual de la

gestión de calidad total y los indicadores de rendimiento, dado que los resultados de la sociedad son una necesidad en el futuro.

Oliveira et al. (2019) desarrollaron como objetivo de este estudio, investigar la implementación del modelo de gestión de calidad total en el contexto de las empresas brasileñas registradas según la norma ISO 9001, un entorno crítico para la gestión de calidad total. Adquirieron una metodología cuantitativa - correlacional, disponiendo de una muestra de 200 empresas brasileñas (Estado de Sao Paulo) con certificación ISO 9001:2008. Los investigadores obtuvieron como conclusión que las pymes brasileñas no están evolucionando hacia la gestión de calidad total y el motivo fundamental es la falta de concientización sobre esta estrategia en toda la organización. Como recomendación se planteó que se debe considerar la aplicación del mismo modelo en poblaciones diferentes, con mayores grados de madurez que no aplican sistemas de calidad basados en el modelo ISO 9001.

Sweis et al. (2019) determinaron como objetivo de investigación examinar la relación entre las prácticas de la gestión de calidad total y el rendimiento organizativo y de calidad de Royal Jordanian Airlines; además, especificar cuáles de las prácticas estudiadas controlan el rendimiento. Asignaron una metodología cuantitativa - correlacional - descriptiva, disponiendo de una muestra de 179 miembros de la alta dirección. Los investigadores consiguieron como conclusión que todas las variables de la investigación; la mejora continua, el compromiso de la alta dirección, la formación y la educación, el trabajo en equipo, el rendimiento organizativo y el rendimiento de la calidad tienen un vínculo sólido con el rendimiento de la empresa. Posteriormente recomendaron estudiar diversos sectores, ya que la investigación solo se realizó en Royal Jordanian Airlines.

Androwis et al. (2018) desarrollaron como objetivo de su estudio examinar la relación entre las prácticas de la gestión de calidad total y el rendimiento de las empresas químicas de la construcción en Jordania. Adquirieron una metodología cuantitativa correlacional de Pearson; además, de ejecutar una regresión lineal múltiple y un análisis de la varianza (ANOVA), disponiendo de una muestra 131 integrantes de alta dirección, los gerentes e ingenieros de 28 organizaciones de productos químicos para la construcción. Los investigadores tuvieron como conclusión que las prácticas de la gestión de calidad total estudiadas afectan positiva y significativamente en el desempeño organizacional; asimismo, se ha

verificado que las empresas jordanas de productos químicos para la construcción creen que la gestión de calidad total es un factor clave que contribuye a la supervivencia de la empresa. Como recomendación se planteó realizar más investigaciones de estudios longitudinales que midan las prácticas de la gestión de calidad total durante un período más largo, examinando la relación y el desarrollo a través del tiempo.

Jimoh et al. (2018) formularon como propósito de estudio, examinar la naturaleza de la relación, así como la influencia de las prácticas de gestión de la calidad total y las estrategias de mejora continua en diferentes medidas de rendimiento entre empresas grandes y medianas del sector nigeriano de la construcción. Para ello, aplicaron una metodología de métodos mixtos secuenciales (cuantitativa y cualitativa) usando el análisis factorial y el modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM) con una muestra 128 trabajadores y 10 directivos de empresas medianas y grandes de construcción de Abuja. Los investigadores concluyeron que tanto las prácticas de la gestión de calidad total como las estrategias de mejora continua eran determinantes significativos del rendimiento de la organización. Dado que el estudio ha demostrado que la aplicación de la gestión de calidad total es vital para la supervivencia de todas las organizaciones en el hipercompetitivo entorno empresarial de la construcción. Finalmente recomendaron que los estudios futuros se centren en la influencia de la cultura de las prácticas de gestión de calidad total, ya que la cultura organizativa influye en el rendimiento de la organización.

Sahoo & Yadav (2018) formularon como objetivo de investigación examinar la relación entre las dimensiones de la gestión de calidad total y el rendimiento de la empresa, considerando a las pymes manufactureras como punto central de la investigación. Para ello emplearon una metodología cuantitativa - correlacional, empleando una muestra 127 empresarios y directivos de las pymes manufactureras de la India. Los investigadores obtuvieron como conclusión que los empresarios y gerentes de las pymes manufactureras deben ser conscientes de la importancia de las prácticas de gestión de calidad; es decir, deben conocerse a sí mismas y lo que realmente significa la gestión de calidad total para que puedan comenzar a incorporarla; además, indican los factores que pueden retrasar el proceso de adopción de la gestión de calidad total. Recomendaron que el éxito de cualquier

iniciativa de la gestión de calidad total está sujeto en gran medida al estilo de liderazgo del directivo que debe centrarse principalmente en la creación de una cultura organizativa que sea propicia para apoyar su implementación.

Saleh et al. (2018) expusieron como propósito de estudio, investigar el impacto de las prácticas de gestión de calidad total sobre las dimensiones del rendimiento operativo en las organizaciones de fabricación. Adoptaron una metodología cuantitativa, análisis factorial, trabajando con una muestra de 40 responsables de calidad o sus representantes de organizaciones manufactureras jordanas con certificado ISO. Los investigadores obtuvieron como conclusión que no se puede garantizar inevitablemente que si implementan la gestión de calidad total su futuro empresarial será esperanzador, pero esta investigación demuestra que las organizaciones pueden obtener muchos beneficios. Finalmente, recomendaron mejorar continuamente todos los aspectos de la empresa para que su rendimiento se convierta en un objetivo móvil difícil de atacar.

Sila (2018) manifestó como objetivo, investigar el impacto de las prácticas de gestión de calidad total en los resultados sociales de las empresas y en los resultados financieros y de mercado. Para ello, emplearon una metodología cuantitativa correlacional, utilizando una muestra de 156 empresas manufactureras y de servicios turcas en 2012 y 229 empresas turcas en 2017. Los investigadores concluyeron que las empresas pueden cumplir sus objetivos de rendimiento social corporativo sin dejar de ser financieramente viables como resultado de sus prácticas de la gestión de calidad total; adicional a esto, recomendaron utilizar múltiples métodos para obtener mejores estimaciones de los parámetros de la población y mejorar los resultados generales.

Singh et al. (2018) propusieron como objetivo de investigación la aplicación de la gestión de calidad total en las industrias indias y el estudio de la influencia en el rendimiento de la organización. Por lo cual, aplicaron una metodología cuantitativa, análisis factorial, adoptando una muestra de 236 directivos y trabajadores de 8 pequeñas y medianas empresas indias de fabricación y servicios. Los investigadores dieron como conclusión que la gestión de calidad total tiene un fuerte efecto positivo y significativo en el rendimiento de la organización; asimismo, mencionan que los trabajadores deberían ser conscientes de los aspectos del rendimiento organizativo de las empresas, como las ventas, las exportaciones y los

beneficios. Finalmente recomendaron realizar una comparación multigrupo entre organizaciones de servicios y de fabricación.

Pantouvakis & Karakasnaki (2017) consideraron como objetivo, investigar si la adopción de la filosofía de la gestión de calidad total en las organizaciones de servicios conduce a un aumento del rendimiento, teniendo en cuenta el papel de la filosofía del talento humano. Para ello utilizaron una metodología cuantitativa - correlacional, disponiendo de una muestra de 199 directivos de empresas de transporte marítimo de Grecia. Los investigadores concluyeron que el talento modera la relación entre la gestión de calidad total y el rendimiento, particularmente se ha demostrado que en el caso de que el talento se perciba como una entidad meramente inclusiva, la implementación de la gestión de calidad total ejerce un efecto positivo en el rendimiento de la empresa. Recomendaron que los trabajos posteriores deberían centrarse en el papel del enfoque del talento exclusivo en la relación del rendimiento de la gestión de calidad total.

Shafiq et al. (2017) establecieron como objetivo investigar el efecto de la gestión de calidad total en el rendimiento de la organización en las industrias textiles de Pakistán. Por lo cual, adoptaron una metodología cuantitativa - correlacional manejando una muestra de 210 directivos de empresas textiles de Pakistán. Los investigadores tuvieron como conclusión que la gestión de calidad total tiene un fuerte efecto causal positivo en el rendimiento de la organización; además, el sector textil pakistaní tiene que centrarse en la implantación de estas prácticas, si realmente quiere mejorar la calidad de sus productos y ser competitivo en el mercado internacional. Finalmente recomendaron a los futuros estudios, que el efecto indirecto de los elementos blandos de la gestión de calidad total puede necesitar ser explorado con más detalle en el contexto de las industrias textiles.

Durante los últimos años, la gestión de calidad total ha recibido un gran interés académico a nivel mundial, ya que varios investigadores han pretendido describir su concepto y determinar las prácticas únicas de la gestión de calidad total que pueden contribuir a la consecución de diferentes objetivos organizativos (Pantouvakis & Karakasnaki, 2017, p. 962).

Al referirse a la gestión de calidad total, algunos autores en términos conceptuales la definen como, un sistema de gestión que tiene el potencial de impulsar el rendimiento tanto individual como organizativo (Abbas, 2020, p. 2), y el

paso hacia la obtención de resultados con cero defectos (Androwis et al. 2018, p. 3181). Asimismo, tiene el potencial de mejorar los resultados empresariales, una mayor orientación a la satisfacción del cliente, el trabajo en equipo y una mejor gestión de los trabajadores dentro de las empresas (Jimoh et al., 2018, p.1). Teniendo en cuenta que las organizaciones aplican la gestión de calidad total para obtener una ventaja competitiva en términos de calidad, productividad, satisfacción del cliente y rentabilidad (Shafiq et al., 2017, p. 1).

El concepto de la gestión de calidad total se desarrolló tras la llegada del movimiento de la calidad liderado por estadounidenses como Deming, Juran y Feigenbaum. Deming en los años 50, enseñó métodos estadísticos y Juran enseñó técnicas de gestión de calidad a los japoneses. El enfoque se amplió de la calidad de los productos a la calidad general de una organización, siendo el inicio de la gestión de calidad total (Shafiq et al., 2017, p. 1); y, se ha hecho más popular desde principios de 1980s (Androwis et al., 2018, p. 3181). Asimismo, la gestión de calidad como concepto ha evolucionado a lo largo del tiempo, empezando por actividades de inspección, que fueron sustituidas por las normas de control y garantía de calidad, hasta el cuarto nivel que es la gestión de calidad total (Saleh et al., 2018, p. 2041).

La importancia de la gestión de calidad total se pone de manifiesto gracias al progresivo aumento del número de estudios académicos surgidos principalmente a partir de principios de la década de 1990, periodo donde se destacaron los autores Dean y Bowen, que consideran a la calidad total "como una filosofía o un enfoque de la gestión que puede caracterizarse por sus principios, prácticas y técnicas" (Pantouvakis & Karakasnaki, 2017, pp. 962-963) donde se gestionan los recursos, los procesos empresariales, la cultura y el comportamiento de una empresa para satisfacer las necesidades del cliente (Androwis et al., 2018, pp. 3181-3182).

El compromiso de la alta dirección se define como la participación directa de los ejecutivos de más alto nivel en prácticas de la gestión de calidad total específicas y de importancia crítica (Alzoubi & Ahmed, 2019, p. 462), se basa en el desarrollo de las habilidades de las personas mediante diversos programas de formación e involucra a los empleados en las etapas de implementación y diseño (Sweis et al., 2019, p. 249). La dirección puede interactuar con sus departamentos implicados para anticiparse a los cambios y hacer planes para adaptarse a ellos

(Singh et al., 2018, p. 202). Al mismo tiempo, el aprendizaje llevará a los directivos de diferentes culturas a adoptar las mismas prácticas de gestión, y que las organizaciones de diferentes países pueden mitigar el efecto de la cultura nacional y adoptar prácticas universales (Shafiq et al., 2017, p. 16). Por último, los líderes son responsables de la garantía de calidad y de los esfuerzos de mejora en relación con el tiempo y el coste (Abbas, 2020, p. 3)

Evitar los fracasos es una parte fundamental para perseguir un mejor enfoque en los clientes, ganar su satisfacción y lealtad; la correcta gestión de procesos puede lograr este objetivo (Maswadeh & Al Zumot, 2021, p. 443). Teniendo en cuenta lo mencionado, la gestión de procesos se centra en la producción, observando que funcione correctamente y la creencia de que las mejoras relacionadas a los procesos de producción mejorarán precisamente el rendimiento general de la calidad (Saleh et al., 2018, p. 2045). Lo que implica la prevención de problemas, la mejora de los procesos y un enfoque basado en el equipo para resolver los problemas y mejorar los productos (Sila, 2018, p. 6). También, pretende garantizar el diseño perfecto del producto o servicio mediante la mejora continua, la automatización y la autoinspección (Abbas, 2020, p. 3). En consecuencia, si las organizaciones se enfocan en la gestión de calidad total, los procesos tendrán una mejora en el rendimiento (Kebede & Virdi, 2021, p. 412).

Uno de los objetivos más destacados de la gestión de calidad total es proporcionar a los clientes un alto valor y satisfacer sus necesidades mediante la mejora continua (Sila, 2018, p. 4). En consideración a lo citado, la orientación al cliente es la capacidad y la voluntad de todos los empleados de responder de manera eficaz a las necesidades y requisitos de los clientes (Maswadeh & Al Zumot, 2021, p. 443) significando que es importante que las organizaciones se esfuercen por conocer las exigencias de los clientes y las tendencias del mercado (Abbas, 2020, p. 3). Asimismo, el mejor entendimiento de las necesidades y exigencias de los clientes favorece relevantemente a los resultados financieros de la organización pues conducirá a la reducción de los costes concernientes con consideraciones adicionales (Androwis et al., 2018, p. 3184).

En cuanto a educación y formación, es fundamental que la información explique los conceptos y procedimientos básicos de la gestión de la calidad total para proporcionar a los empleados un conocimiento importante y fiable que pueda

asociarse posteriormente a temas más avanzados (Androwis et al., 2018, p. 3184). De igual modo, fomentar un aprendizaje continuo a los empleados para que conozcan todos los aspectos básicos del negocio, incluyendo, la formación del trabajo en equipo (Anil & KP, 2019, p. 1320). Adicional a esto, una formación oportuna enfocada en la resolución de problemas basado en herramientas y técnicas de calidad que refuerza a los empleados a controlar variaciones y a elegir las medidas adecuadas para su posterior mejora (Sahoo & Yadav, 2018, p. 546).

La participación de los empleados es un proceso que permite a los miembros de una organización tomar decisiones y resolver problemas adecuados a sus niveles en la organización (Alzoubi & Ahmed, 2019, p. 462). Midiendo la implicación, la motivación y la satisfacción de los empleados, así como el mantenimiento de un entorno de trabajo tranquilo y agradable que fomente la mejora de la calidad (Oliveira et al., 2019, p. 4). Desde la perspectiva de la gestión de calidad total, los empleados son considerados como clientes internos con los que la empresa debe intercambiar servicios e información destacada (Androwis et al., 2018, p. 8183). Por otro lado, el empoderamiento y la participación de los empleados crean actitudes positivas hacia la organización e influyen en el establecimiento de la cultura de la calidad (Maswadeh & Al Zumot, 2021, p. 443). Es decir que, al empoderar a los empleados, no sólo se puede mejorar las habilidades, sino que también hace que estén más comprometidos con la organización (Sahoo & Yadav, 2018, p. 546).

La principal preocupación de la gestión de calidad total es la mejora continua en todos los procesos, empezando por el alto nivel de planificación y toma de decisiones hasta la ejecución del trabajo (Androwis et al., 2018, p. 3185), revelando si la organización ha creado una estructura organizativa responsable de esta mejora, identificando acciones a través de la gestión de la información (Anil & KP, 2019, p. 1320). Por lo tanto, la mejora continua es un proceso dinámico, centrado en servicios, programas, mejora de los materiales y otros, con el fin de prevenir los defectos para que la organización se oriente a un mayor desarrollo de la tecnología, los procesos y las personas (Sweis et al., 2019, p. 2051). En definitiva, la mejora continua es la creencia de que es un proceso interminable; por ende, las organizaciones deben intentar mejorar continuamente todos los aspectos para hacer el rendimiento un objetivo móvil que sea difícil de imitar o superar por los rivales del mercado (Saleh et al., 2018, p. 2044).

III. METODOLOGÍA

En el capítulo se presentó la explicación del tipo de investigación utilizada para la investigación, el proceso de la recopilación de información, las bases de datos que fueron manejadas para buscar los artículos científicos y el procedimiento que se ejecutó para la selección de los artículos que proporcionaron información relevante para el análisis de la variable.

3.1. Tipo de investigación

La revisión sistemática implica una sinopsis crítica y repetible de las conclusiones de las investigaciones disponibles sobre un tema que se desea estudiar (Linares et al., 2018, p. 500). Igualmente, identifican y sintetizan cuidadosamente la literatura oportuna para comparar y contrastar los resultados de estudios anteriores que facilitan a los lectores una comprensión del tema de investigación, ayudan a identificar los vacíos de la investigación y señalan futuras vías de estudio (Paul & Rialp, 2020, p. 1). En la investigación, son escasos los artículos de autoría única; por ello, se considera esencial trabajar en equipos para mejorar la calidad del estudio a realizar (Kraus et al., 2020, p. 1038).

La presente investigación se desarrolló mediante una revisión sistemática considerando un enfoque cualitativo, acordada por las investigadoras al inicio del proceso de estudio. Se respetó el proceso que establece este tipo de investigación; por lo cual, fue necesario realizar la elaboración de forma ordenada, buscando información de la variable a través de artículos científicos encontrados en las bases de datos indicadas posteriormente. La información recolectada fue evidencia destacada que contribuye a la explicación de la respuesta del problema de investigación mencionada párrafos arriba.

3.2. Protocolo y registro

El protocolo es la base de la investigación en curso. Comprende todo el proceso y, por lo tanto, respalda la metodología de revisión (Kraus et al., 2020, p. 1033); de la misma manera, Johnston et al. (2018) aconsejan que la metodología de la revisión se compone por etapas, y corresponde ser acordada y desarrollada por todos los investigadores en el estudio antes de iniciar a ejecutar la revisión (p. 65). Dicho de otra manera, se sigue un procedimiento para la ejecución de la revisión sistemática que se tiene que respetar para lograr un adecuado estudio.

La investigación se realizó mediante un proceso sistemático; por lo cual, se determinó el tema del estudio; después, se buscó información a través de artículos científicos encontrados en bases de datos con la finalidad de lograr explicar una posible solución del problema de investigación. Se utilizó cuatro bases de datos para la recopilar información; además, las palabras claves y similares de la variable de estudio, tanto en español como en inglés, con un periodo no mayor a cinco años y se aplicó otros filtros presentados en la siguiente tabla.

Tabla 2

Protocolo y registro

Base de datos	Resultados	Palabras claves y otros filtros aplicados
Scopus	24,621	TITLE-ABS-KEY ("Total Quality Management" OR "Total Quality in Organizations" OR "Quality Management Practices" OR "TQM Practices" OR "Total Quality Management Practices" OR "Total quality management focused on performance" OR "Total quality management practices and performance") AND (LIMIT-TO (PUBYEAR , 2021) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2020) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2019) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2018) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2017)) AND (LIMIT-TO (LANGUAGE , "English"))
ProQuest	8,549	(Total Quality Management) AND (Total Quality Management) AND (Total Quality) AND (Total Quality in Organizations) AND (Quality Management Practices) AND (TQM Practices) AND (TQM AND performance) AND (Total quality management practices) Date: From January 01 2017 to December 31 2021 Language:English
ScienceDirect	2,885	TITLE-ABS-KEY ("Total Quality Management" OR "Total Quality" OR "Total Quality in Organizations" OR "TQM Practices" OR "Total Quality Management Practices" OR "Total quality management focused on performance" OR "TQM and performance") AND PUBYEAR > 2017 PUBYEAR < 2021 AND (LIMIT-TO (LANGUAGE, "English"))
Ebsco	427	Total Quality Management, Total Quality in Organizations, Total Quality Management Practices, TQM Practices Limitadores – Fecha de Publicación: 20170101-20211231

Nota: En la tabla se indica las bases de datos utilizadas para la recaudación de información, los resultados obtenidos en cada uno, las palabras claves/similares y filtros aplicados para encontrar los artículos científicos.

3.3. Criterios de elegibilidad

En la investigación, se utiliza términos claves para buscar información en revistas específicas o bases de datos de investigación relevantes para la pregunta de investigación (Burgers et al., 2019, p. 104) siendo la estrategia de búsqueda más utilizada en una variedad de literaturas. Hay dos implicaciones importantes: las palabras clave elegidas y la selección de la base de datos (Harari et al., 2020, p.

2). En los últimos años, internet y las bases de datos en línea han contribuido en agilizar el proceso de las revisiones sistemáticas y permiten que la recopilación de documentos sea más clara. Las tendencias de acceso abierto contribuyen además a la posibilidad de mejorar las revisiones bibliográficas gracias a su más fácil disponibilidad (Kraus et al., 2020, p. 1040). Es decir, para encontrar la información en las bases de datos, se emplea términos claves y similares a la variable; por otro lado, se debe tener en cuenta las características que se necesitan en los artículos científicos para ser considerados en la investigación.

Se reconoció como criterios de inclusión que, los artículos científicos encontrados presenten a la variable de estudio en el título, de idioma inglés o español, dirigidos al área empresarial y que estén dentro de los últimos cinco años; es decir, 2017 al 2021. Adicional a esto se delimitó la información con la búsqueda en el portal de Scimago, donde se verificó si los artículos se encuentran dentro de los cuatro cuartiles. Los criterios de inclusión proporcionaron ventajas para percibir los artículos científicos que se brindaron información para analizar y responder el problema de investigación.

Tabla 3

Criterios de elegibilidad

Palabras claves	
Español	Inglés
Gestión de calidad total	Total quality management
Calidad total	Total quality
Calidad total en las empresas	Total quality in organizations
Prácticas de gestión de calidad	Quality management practices
Prácticas de gestión de calidad total	Total quality management practices
Prácticas GCT	TQM Practices
Gestión de calidad total en las empresas	Total quality management in organizations
Gestión de calidad total y rendimiento	Total quality management and performance
Gestión de calidad total enfocado en rendimiento	Total quality management focused on performance
GCT y rendimiento	TQM and performance
Prácticas de gestión de calidad total y rendimiento	Total quality management practices and performance
Gestión de calidad y rendimiento	Total quality and performance

Nota: La tabla indica las palabras claves aplicadas en las diferentes bases de datos utilizadas para la recopilación de la información.

3.4. Fuentes de información

Los autores deben utilizar más de una base de datos para cubrir la mayoría de los artículos (Kraus et al., 2020, p. 1034); esto se explica, debido a que las diversas

bases de datos retornan publicaciones de diferentes revistas y disciplinas, por lo cual, se debe buscar en múltiples bases de datos para mejorar los resultados de la búsqueda y proporcionar una mayor profundidad de la indagación (Harari et al., 2020, pp. 2-3). Teniendo como referencia a lo citado, es crucial el uso de diversas fuentes de información con la finalidad de encontrar mayor información y que estas no se repitan; además, que se encuentre información destacable.

Para lograr tener acceso a las bases de datos, se ingresó a la biblioteca virtual mediante la plataforma Trilce de la Universidad César Vallejo. Las bases de datos que se emplearon, ayudaron a recopilar los artículos científicos de la presente investigación considerando un intervalo de años del 2017-2021. La primera base de datos fue Scopus donde se encuentran diversos artículos de alto impacto y fue dónde se recopiló mayor información. La segunda base de datos explorada fue ProQuest de la cual se obtuvo información relevante, en tercer lugar, se consultó en la base de datos ScienceDirect también reconocida por tener artículos de revistas indizadas; y, por último, la base de datos Ebsco. Cabe mencionar que algunos artículos científicos no eran de acceso abierto; es decir, tenían algún costo monetario; por ello, se manejó la plataforma Sci-Hub que ofrece acceso gratuito a varios artículos científicos.

Tabla 4

Fuentes de información

Scopus	https://www.scopus.com/
ProQuest	https://www.proquest.com/
ScienceDirect	https://www.sciencedirect.com/
Ebsco	https://www.ebsco.com/

Nota: En la tabla se indica las bases de datos utilizadas para la recopilación de información.

3.5. Búsqueda

Los investigadores establecen y utilizan una cadena de búsqueda con operadores booleanos para la recuperación de publicaciones potencialmente relevantes (Burgers et al., 2019, p. 104). Posteriormente de una búsqueda inicial, una lectura cruzada de algunos artículos favorece a identificar las palabras claves que faltan. Al mismo tiempo, la literatura educativa ayuda a descubrir sinónimos (Kraus et al., 2020, p. 1034). Por otro lado, se considera importante que los autores informen eficazmente los criterios de búsqueda para incrementar la transparencia y la

probabilidad de reproducir la búsqueda (Harari et al., 2020, p. 3). Ante lo mencionado por los autores, durante la búsqueda se emplea palabras o símbolos que permitirán delimitar, buscar y encontrar rápidamente la información relevante, así se podrá dar solución al problema de investigación planteado anteriormente.

Para el hallazgo de los artículos científicos se utilizó las bases de datos Scopus, ProQuest, ScienceDirect y Ebsco tomando en consideración los criterios de inclusión anunciados anteriormente, con la finalidad de obtener información destacada para el estudio. Se manejó filtros semi-automáticos para efectuar una búsqueda de los artículos científicos de los últimos cinco años (2017-2021), con la variable presente en el título y de idioma inglés o español. Además, se realizó un manejo de filtros mediante un control manual, considerando que los artículos científicos recopilados se encuentren dentro de los cuatro cuartiles presentes en el portal Scimago, y sean de revistas orientadas al área empresarial. Como resultado, se logró recopilar cincuenta y ocho artículos científicos.

Tabla 5

Búsqueda

Base de datos	Original	Semi-automático		Control manual	
		Exclusión por tipo de documento (artículo y variable)	Inclusión	Enfoque área empresarial	Título y resumen
Scopus	24,621	7,342	17,279	583	34
ProQuest	8,549	8,199	350	44	15
ScienceDirect	2,885	2,671	214	77	5
Ebsco	427	135	292	17	4
Total	36,482	18,347	18,135	721	58

Nota: En la tabla se indica los filtros aplicados teniendo en cuenta los criterios de inclusión presentada anteriormente; además, el número total de artículos científicos recopilados

3.6. Selección de los estudios

En la selección de estudios, después de determinar la pregunta de investigación, de una revisión bibliográfica sistemática, los académicos tienen que establecer criterios de inclusión, especificando qué tipos de estudios se utilizarán para responder a la pregunta (Burgers et al., 2019, p. 104). Al mismo tiempo, tendrán que utilizar muchas veces sus conocimientos, su juicio y su experiencia para decidir los criterios de la exclusión/inclusión de los artículos de su muestra (Paul & Rialp,

2020, p. 3). En otras palabras, se deberá ser explícito para seleccionar los estudios que se desea incluir en el análisis mediante criterios que indiquen las características de los artículos a seleccionar, y los cuales permitirán explicar y resolver el problema de investigación de manera adecuada.

Los artículos científicos recopilados para la ejecución de la investigación fueron de enfoques cualitativos y cuantitativos considerando los criterios de inclusión mencionados en párrafos anteriores. Fueron un total de cincuenta y ocho artículos científicos que tienen presente la variable en el idioma inglés, dentro de los años 2017-2021. La lista de los cincuenta y ocho artículos científicos recopilados se presenta en el anexo 1.

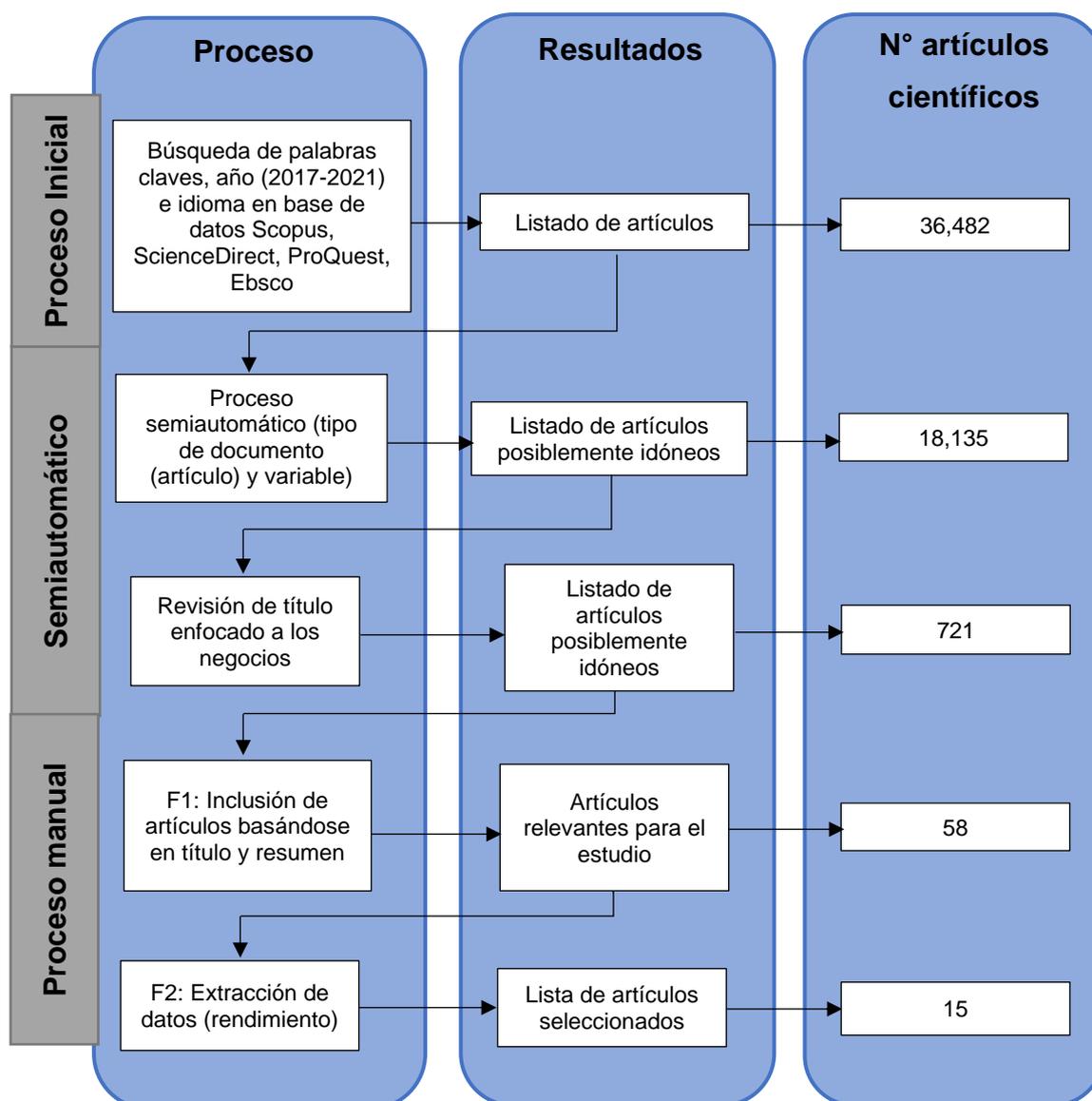
3.7. Proceso de extracción de estudios

Para una revisión sistemática, la extracción de datos tiene que ser sistemática y transparente; por esa razón, se tiene que especificar los datos para la extracción (Kraus et al., 2020, pp. 1035-1036). Este proceso de extracción de datos depende de la pregunta de investigación y los objetivos de la revisión, inclusive, todos los análisis de datos deberían pasar por procesos rigurosos que proporcionen la transparencia de los estudios (Johnston et al., 2019, p. 70). Además, se elabora el diagrama prisma, el cual permite identificar los criterios mínimos considerables para las revisiones sistemáticas con el objetivo de realizar publicaciones científicas de calidad (García et al., 2021, p. 58). En otros términos, el proceso de la extracción de estudios se ejecuta mediante un análisis donde se determinará que artículos científicos seleccionados para el estudio; para ello, se tendrá en cuenta la pregunta y los objetivos de investigación que serán guía para clasificar e incorporar los artículos que contribuirán a resolver el problema de estudio.

Referente a lo acotado por el autor, la información se recopiló teniendo en consideración los criterios de inclusión determinados en la presente investigación, lo que permitió la recopilación de artículos científicos seleccionados con información relevante para posteriormente analizarlos a través de una revisión sistemática. El proceso de recopilación de los artículos científicos se detalló en el diagrama de flujo con determinación Prisma que se evidencia en la figura 1.

Figura 1

Proceso de extracción de estudios



Nota: En la figura se indica el proceso de recopilación de los artículos científicos seleccionados para la investigación teniendo en cuenta los criterios de inclusión.

3.8. Lista de estudios

Una vez recopilado los artículos científicos, se realiza la lectura para determinar cuáles se asocian con los criterios de selección y los que responderán mejor al problema de investigación. Además, se debe tener en cuenta que la mejor revisión deberá seleccionar estudios publicados en inglés pues en la actualidad las revistas de calidad son publicadas en ese idioma (Villasís et al., 2020, p. 66). Acotando a lo mencionado, los estudios científicos serán seleccionados teniendo en cuenta

diversos criterios dependiendo del objetivo proyectado en el estudio por las investigadoras; además, cómo responderán a la problemática de investigación.

Los artículos científicos seleccionados para la revisión sistemática fueron de enfoque mixtos (cuantitativos - cualitativos), considerando los criterios de inclusión propuestos en párrafos anteriores. Fueron un total de quince artículos científicos seleccionados que tienen presente la variable de estudio. Asimismo, fueron solo del idioma inglés y enfocados en el área empresarial. La lista de los artículos científicos seleccionados para el análisis de una revisión sistemática se presenta en el anexo 2. Para la lista de estudios, se conceptualizó en base a autores que identifiquen a la variable y a las categorías seleccionadas para la investigación.

Tabla 6

Definición de variable y categorías

Categorías	Explicación
Gestión de la calidad total	La gestión de la calidad total tiene el potencial de mejorar los resultados empresariales, una mayor orientación hacia la satisfacción del cliente, el trabajo en equipo y mejorar la gestión de los trabajadores dentro de las empresas (Jimoh et al., 2018, p. 1).
Liderazgo y compromiso de la alta dirección	El compromiso de la alta dirección es la participación directa de los ejecutivos de más alto nivel en prácticas de gestión de la calidad específicas y de importancia crítica (Alzoubi & Ahmed, 2019, p. 462).
Gestión de procesos	La gestión de procesos se enfoca en la producción para que funcione como se espera y la creencia de que las mejoras relacionadas a los procesos de producción mejorarán necesariamente el rendimiento general de la calidad (Saleh et al., 2018, p. 2045).
Orientación al cliente	La orientación al cliente es la capacidad y la voluntad de todos los empleados de responder rápidamente a las necesidades y requisitos de los clientes (Maswadeh & Al Zumot, 2021, p. 443).
Educación y formación	La educación y formación mide si la organización muestra interés por que los empleados conozcan todos los aspectos básicos y su negocio fomentando el aprendizaje continuo, también abarca la formación en la resolución de problemas y el trabajo en equipo (Anil & KP, 2019, p. 1320).
Participación de los empleados	La participación de los empleados se centra en el papel crucial del capital humano, pues hay que animar a los empleados a tomar iniciativas y motivarlos para que mejoren constantemente su rendimiento (Pantouvakis & Karakasnaki, 2017, p. 967).
Mejora continua	La mejora continua es un proceso dinámico, centrado en servicios, programas, mejora de los materiales con el fin de prevenir los defectos, lo que conduce a un mayor desarrollo de la tecnología, los procesos y las personas (Sweis et al., 2019, p. 2051).

Nota: En la tabla se conceptualiza brevemente la variable y las categorías de estudio.

3.9. Aspectos éticos

El desarrollo de la presente investigación tuvo como referencia a la Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación y Tesis para la obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales la cual tiene la estructura e indicaciones para la ejecución de la investigación; además, respetó el derecho de autor de todas las fuentes de información utilizadas por lo que se ha citado teniendo en cuenta la Guía Normas APA séptima edición, esta información brinda soporte al estudio ejecutado; por lo que, se ha empleado el programa Turnitin para corroborar el grado de similitud aprobado en la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°008-2017-VI-UCV.

Por otro lado, en el estudio se consideró importante cumplir con la Resolución de Consejo Universitario N°0340-2021/UCV del 10 de mayo del 2021 donde se fundamenta en la Ley Universitaria N° 30220 mediante el artículo 48° que la investigación es una actividad indispensable y obligatoria de la universidad. De la misma manera, se presentó y firmó una carta de compromiso de honor por parte de las autoras donde afirman la participación hasta culminar la investigación; asimismo, se certificó mediante la declaratoria de originalidad de autores que el estudio es de autoría propia por lo que las autoras siguieron el proceso de elaboración pertinente.

IV. RESULTADOS

En el capítulo de resultados, se realizó la revisión y análisis de manera detallada de los artículos seleccionados que fueron recopilados. En primer lugar, se procedió a mencionar el nombre de las revistas y el año de publicación de los artículos científicos seleccionados teniendo en cuenta el intervalo de los años 2017 al 2021 con el fin de distinguir investigaciones actuales. En segundo lugar, se indicó en que cuartil se encuentra ubicada la revista recopilada; posterior a ello, se presentó la matriz de categorización de la variable con sus subcategorías correspondientes en base a los artículos elegidos. Por último, se presentó la matriz de hallazgos donde se recopiló los resultados obtenidos de las investigaciones seleccionadas. Considerando que, los resultados constituyen la parte esencial y contiene los resultados concretos del estudio realizado que sustenta la originalidad del artículo científico, también, permite asumir una postura crítica respecto de las referencias utilizadas (Lahera et al., 2019, p. 30).

4.1. Publicaciones de revistas

Las diferentes bases de datos contienen publicaciones que van incrementando con el paso de los años. Para limitar el número de publicaciones, si las cadenas de búsqueda dan lugar a demasiadas publicaciones, se considera los criterios de calidad de las revistas y estas pueden utilizarse para la valoración de la calidad (Kraus et al., 2020, p. 1030).

Tabla 7

Publicaciones de revistas desde el 2017 al 2021

Nro.	Revista	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
1	Journal of Cleaner Production				1		1
2	Total Quality Management & Business Excellence	2	1	1			4
3	Benchmarking		2				2
4	International Journal of Quality and Reliability Management			1			1
5	Operations Research Perspectives		1				1
6	International Journal of Business Excellence			1			1
7	International Journal of Economics and Business Research			1			1
8	Procedia Manufacturing		1				1
9	Accounting					1	1
10	TQM Journal					1	1
11	International Journal of Construction Management		1				1
TOTAL		2	6	4	1	2	15
PORCENTAJE		13.3%	40.0%	26.7%	6.7%	13.3%	100%

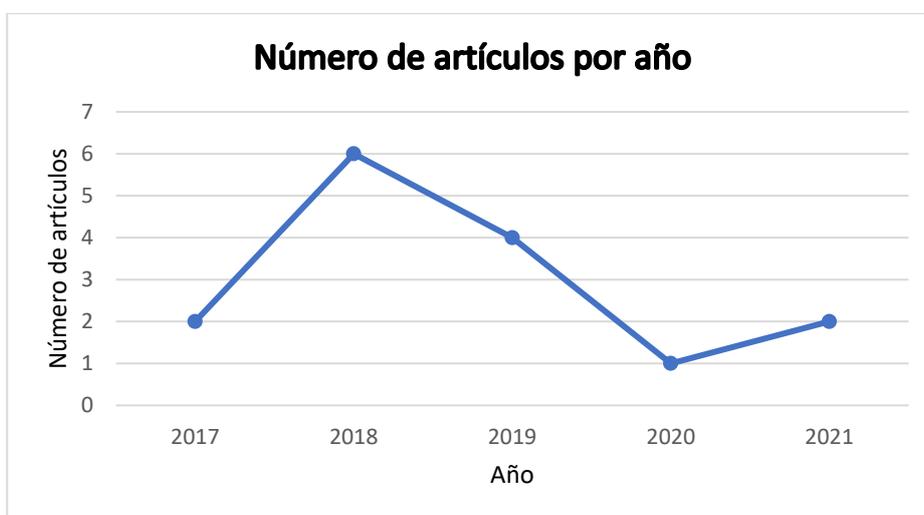
Nota: Se presenta los porcentajes de las revistas y año donde fueron publicados los artículos científicos seleccionados.

La tabla siete presentó los nombres de las revistas indizadas de los artículos seleccionados con su respectivo año de publicación en un periodo del 2017 al 2021. En total fueron once revistas de los artículos científicos seleccionados recopilados para la investigación; de estas, Total Quality Management & Business Excellence contiene el índice más alto de estudios con cuatro artículos publicados representados por el 26.7%. Por otro lado, el año 2018 tiene el índice más alto de estudios publicados siendo seis artículos los que equivalen un 40.0%, determinando que fue el año donde los investigadores pusieron gran interés por realizar investigaciones de la variable gestión de calidad total teniendo en cuenta a las prácticas de la variable como dimensiones de estudio.

El gran interés de investigación se debe a que los representantes de la empresa o quienes toman las decisiones entienden la fuerte presión competitiva a nivel mundial y las exigencias de los clientes; por lo cual, realizan una gestión estratégica tomando a la gestión de calidad total para optimizar continuamente sus procesos, y mejorando la calidad de sus productos o servicios y el rendimiento de la organización. La gestión de calidad total involucra el desempeño eficiente del líder y la participación de los colaboradores de la empresa para desarrollar con mayor calidad los productos y servicios a brindar, enfocando sus procesos en la práctica de la mejora continua y logrando el objetivo esencial que es la satisfacción de los clientes, considerando que, el mundo empresarial actual está en constante cambio; por lo cual, deben adaptarse para mantenerse vigentes en el mercado.

Figura 2

Número de artículos por año



Nota: En la figura se presenta el cruce de los años (2017-2021) con el número de artículos correspondiente.

La figura dos ha demostrado un cruce de información entre la cantidad de artículos científicos seleccionados y el intervalo de los años 2017 al 2021, el cual manifiesta que se escogieron dos artículos del año 2017, seis artículos del año 2018, cuatro artículos del año 2019, un artículo en el año 2020; y, por último, en el año 2021 se seleccionaron dos artículos, señalando que en año 2018 se encontró más artículos.

4.2. Relación de los journals

La competitividad por publicar estudios ha desarrollado métricas bibliográficas de investigación que definen la importancia académica de una revista (Grech & Rizk, 2018, p. 619). Por ello, en Scimago Journal & Country Rank se puede identificar el cuartil de la revista y su factor de impacto, además, se reconocen los cuartiles Q por colores; es decir, el verde indica ser Q1, el amarillo para Q2, el naranja para Q3 y el rojo para Q4, asimismo, cada cuartil tiene el 25% del total de revistas y el Q1 es el factor de mayor impacto (Rodríguez et al., 2019, p. 63).

Tabla 8

Relación de los journals de cada artículo

Nro.	Revista	Q1	Q2	Q3	Q4	TOTAL
1	Journal of Cleaner Production	1				1
2	Total Quality Management & Business Excellence	4				4
3	Benchmarking		2			2
4	International Journal of Quality and Reliability Management		1			1
5	Operations Research Perspectives	1				1
6	International Journal of Business Excellence			1		1
7	International Journal of Economics and Business Research			1		1
8	Procedia Manufacturing		1			1
9	Accounting			1		1
10	TQM Journal		1			1
11	International Journal of Construction Management		1			1
TOTAL		6	6	3	0	15
PORCENTAJE		40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	100%

Nota: En la tabla se presenta las diferentes revistas de los artículos seleccionados y el cuartil con su porcentaje correspondiente.

En la tabla ocho, se indicó en que cuartil están ubicadas las once revistas recopiladas para la investigación debido a que se consideran solo los artículos de revistas indizadas y de alto impacto; por ello, mediante el portal Scimago se indagó a que cuartil pertenece cada revista.

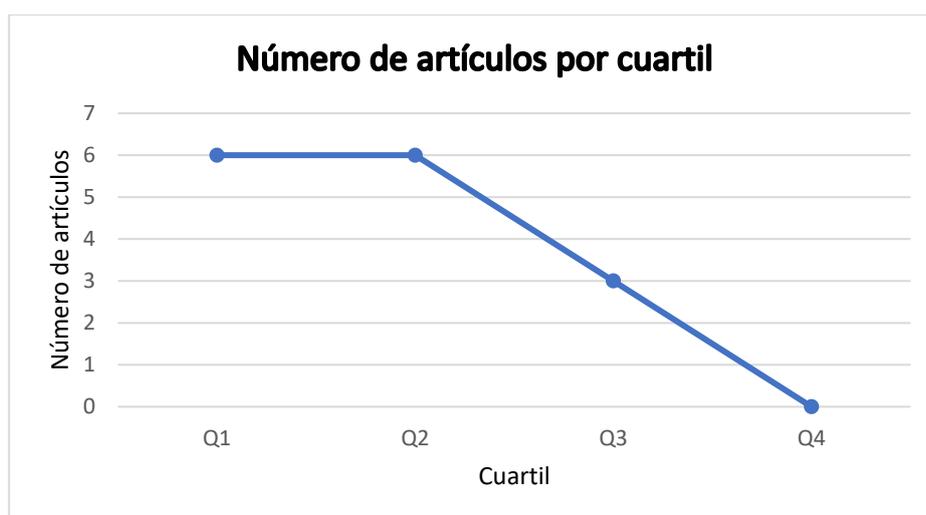
Como resultado se obtuvo que el 40.0% de las revistas pertenecen al cuartil uno (Q1), otros 40.0% al cuartil dos (Q2), el 20.0% están ubicadas en el cuartil tres

(Q3) y ninguno en el cuartil cuatro (Q4). Entonces, el 80% de las revistas están en los dos primeros cuartiles y son relevantes por la información que otorgan sobre la variable gestión de calidad total. Además, se tiene en cuenta que el porcentaje restante pertenece al cuartil tres (Q3) indicando que están en un nivel de impacto considerado de calidad.

El cuartil uno (Q1) contiene seis artículos que han sido seleccionados y la revista que tiene el mayor índice de repetición es Total Quality Management & Business Excellence la cual contiene cuatro artículos publicados lo que indica un 66.7%, esta revista está presente desde el 2003 en el portal Scimago. Por otro lado, en el cuartil dos (Q2) se aprecian seis artículos seleccionados y la revista con la mayoría de artículos es Benchmarking que incluye dos artículos publicados siendo el 33.3%, esta revista está presente desde 1999 en el portal Scimago.

Figura 3

Número de artículos por cuartil



Nota: En la figura se presenta el cruce de los cuartiles con el número de artículos correspondiente.

La figura tres ha expresado un cruce de información entre la cantidad de artículos científicos seleccionados y los cuartiles, los cuales cuentan con una calificación (Q1, Q2, Q3, Q4), indicando que en la sección del cuartil uno (Q1) se encontraron seis artículos, estos suelen ser los artículos innovadores y de gran relevancia; de igual forma, en la sección del cuartil dos (Q2) se encontraron seis artículos, por lo general esta sección se perciben artículos con mayor grado de aceptación académica pues son muy citados y los cuales presentan información estadística; finalmente, en la sección del cuartil tres (Q3) se encontraron tres artículos, estos se caracterizan por su contenido de temas mencionados frecuentemente.

4.3. Matriz de categorización

La matriz de categorización comprende el proceso mediante el cual el investigador descubre datos cualitativos patrones o aspectos de relevancia colocándoles un nombre o etiqueta y conceptualizándolos (Flores-Kanter & Medrano, 2019, p. 205). Facilita la sensibilidad del investigador hacia lo que indican sus datos, en términos de ir confirmando, refinando o cambiando la información, para comprender qué está pasando con los estudios empíricos (Borda et al., 2017, p. 39). Por ello, se ejecutó la matriz de categorización donde se unificó las categorías presentadas por los investigadores de los artículos científicos seleccionados.

Para las categorías se utilizó los quince artículos seleccionados que contienen información relevante sobre la variable de la investigación, en este caso las categorías son las prácticas de la gestión de calidad total; es decir, el liderazgo y compromiso de la alta dirección, gestión de procesos, orientación al cliente, educación y formación, participación de los empleados y mejora continua. Estas categorías presentan, en algunos estudios previos, las subcategorías que ayudaron a la mejor interpretación de la información de los estudios; los cuales, brindaron esencial aporte acerca de la variable gestión de calidad total.

Tabla 9

Matriz de categorización

Categorías	Subcategoría 1	Subcategoría 2	Subcategoría 3	Subcategoría 4
Liderazgo y compromiso de la alta dirección	Ejecutar responsabilidades (Abbas, 2020, p. 3; Sila, 2018, p. 4; Singh <i>et al.</i> , 2018, p. 212; Sweis <i>et al.</i> , 2019, p. 249)	Mejorar la calidad (Kebede & Viridi, 2021, p. 418; Anil & KP, 2019, p.1320; Sweis <i>et al.</i> , 2019, p. 249)	Asignación de recursos (Kebede & Viridi, 2021, p. 418; Singh <i>et al.</i> , 2018, p. 212; Androwis <i>et al.</i> , 2018, p. 3183; Oliveira <i>et al.</i> , 2019, p. 4)	Adquirir y actualizar conocimientos (Shafiq <i>et al.</i> , 2017, p.10; Sahoo & Yadav, 2018, p. 546; Maswadeh & Al Zumot, 2021, p. 443)
Gestión de procesos	Realizar inspección de productos (Kebede & Viridi, 2021, p. 418; Saleh <i>et al.</i> , 2018, p. 2044)	Prevenir problemas (Sila, 2018, p. 6; Saleh <i>et al.</i> , 2018, p. 2044)	Implementar parámetros de control (Shafiq <i>et al.</i> , 2017, p.10; Oliveira <i>et al.</i> , 2019, p. 4)	Seguimiento de los resultados (Shafiq <i>et al.</i> , 2017, p. 10)
Orientación al cliente	Gestionar las reclamaciones (Kebede & Viridi, 2021, p. 418; Singh <i>et al.</i> , 2018, p. 212)	Satisfacer las necesidades del cliente (Sila, 2018, p. 5; Kebede & Viridi, 2021, p. 418; Jimoh <i>et al.</i> , 2018, p. 12; Androwis <i>et al.</i> , 2018, p. 3184; Oliveira <i>et al.</i> , 2019, p. 4)	Mantener relaciones con los clientes (Abbas, 2020, p. 3; Sila, 2018, p. 5; Singh <i>et al.</i> , 2018, p. 212; Maswadeh & Al Zumot, 2021, p. 443; Oliveira <i>et al.</i> , 2019, p. 4)	
Educación y formación	Brindar aprendizaje continuo (Sila, 2018, p. 5; Anil & KP, 2019, p. 1320; Pantouvakis & Karakasnaki, 2017, p. 967; Sweis <i>et al.</i> , 2019, p. 250; Sahoo & Yadav, 2018, p. 546)	Mejorar la comunicación (Kebede & Viridi, 2021, p. 419; Sila, 2018, p. 5; Androwis <i>et al.</i> , 2018, p. 3184)	Capacitación de resolución de problemas (Anil & KP, 2019, p. 1320; Androwis <i>et al.</i> , 2018, p. 3184; Sahoo & Yadav, 2018, p. 546)	
Participación de los empleados	Conservar el compromiso (Androwis <i>et al.</i> , 2018, p. 3184; Sahoo & Yadav, 2018, p. 546)	Empoderar (Androwis <i>et al.</i> , 2018, p. 3184; Sahoo & Yadav, 2018, p. 546; Maswadeh & Al Zumot, 2021, p. 443; Pantouvakis & Karakasnaki, 2017, p. 967; Alzoubi & Ahmed, 2019, p. 462)	Actualizar conocimientos y habilidades (Shafiq <i>et al.</i> , 2017, p. 10; Kebede & Viridi, 2021, p. 418)	
Mejora continua	Verificar el sistema de gestión (Kebede & Viridi, 2021, p. 419; Sweis <i>et al.</i> , 2019, p. 251; Saleh <i>et al.</i> , 2018, p. 2044)	Gestión interna (Kebede & Viridi, 2021, p. 419; Maswadeh & Al Zumot, 2021, p. 443; Jimoh <i>et al.</i> , 2018, p. 12)	Integrar programas de mejora (Androwis <i>et al.</i> , 2018, p. 3185; Alzoubi & Ahmed, 2019, p. 462)	Disminuir costos de desechos (Saleh <i>et al.</i> , 2018, p. 2044)

Nota: En la tabla se presenta las categorías de la variable y sus subcategorías con los nombres de los investigadores correspondientes.

4.4. Matriz de hallazgos

En la matriz de hallazgos se exhibió los resultados más significativos de las investigaciones; es decir, de los artículos seleccionados para el estudio. Lo ideal es que los hallazgos agrupados de estudios anteriores se presenten también en forma de tabla o gráfico, clasificando los resultados similares o contradictorios (Paul & Rialp, 2020, p. 4). Por lo tanto, se presentó en la tabla diez los hallazgos más destacados de los artículos científicos seleccionados, los cuales serán empleados para realizar la discusión de la investigación.

Tabla 10

Matriz de hallazgos

Cód.	Autor(es)	Año	Título	Hallazgos
T1	Abbas, J.	2020	Impacto de la gestión de la calidad total en el rendimiento ecológico de las empresas a través del papel mediador de la responsabilidad social corporativa	Si una organización puede gestionar eficazmente sus actividades de gestión de la calidad total, aumentará las habilidades, capacidades y el nivel de motivación de los trabajadores para utilizar los recursos de forma eficiente, lo que dará lugar a un mayor rendimiento ecológico de la empresa (p. 7).
T2	Sila, I.	2018	Investigar los cambios en los efectos de la gestión de calidad total sobre el rendimiento social y financiero de las empresas a lo largo del tiempo	Las empresas pueden alcanzar sus objetivos de rendimiento social corporativo sin dejar de ser financieramente viables como resultado de sus prácticas de la gestión de la calidad total (p. 14).
T6	Saleh et al.	2018	Investigar el impacto de las prácticas de gestión de la calidad total dura en el rendimiento operativo en las organizaciones de fabricación	El rendimiento futuro depende de encontrar continuamente el medio para proporcionar al cliente el valor deseado externa e internamente, y de obtener más beneficios de sus insumos mediante el control estadístico de sus procesos, de modo que la variabilidad y el coste de las actividades que no añaden valor se reduzcan a su nivel más bajo (p. 2061).
T8	Anil & KP	2019	Las prácticas de la gestión de la calidad total y sus efectos sobre el rendimiento: un modelo integrado	Las prácticas de la gestión de la calidad total sólo tienen un efecto indirecto en el rendimiento financiero a través del efecto mediador combinado de la satisfacción del cliente, el rendimiento operativo y los resultados de la sociedad (p. 1329).
T11	Pantouvakis & Karakasnaki	2017	Papel del talento humano en la relación gestión de la calidad total-rendimiento: Una investigación en el sector del transporte	La adopción de una filosofía de gestión de la calidad total puede traducirse en un aumento del rendimiento cuando se considera que todos los empleados de una organización son considerados como talentosos o como poseedores de capacidades únicas y de un potencial para contribuir a la consecución de los objetivos de la organización (p. 970).
T12	Singh et al.	2018	Impacto de la gestión de la calidad total en el desempeño organizacional: El caso de la industria manufacturera y de servicios de la India	El éxito de cualquier estrategia de la gestión de la calidad total depende del estilo de liderazgo del empresario, los altos directivos, que deben centrarse principalmente en el diseño de una cultura organizativa que apoye la implantación de la gestión de la calidad total (p. 210).

Nota: En la tabla se presenta los artículos científicos seleccionados con su hallazgo más relevante acerca de la variable.

(Continúa)

Matriz de hallazgos

Cód.	Autor(es)	Año	Título	Hallazgos
T16	Andrewis et al.	2018	Prácticas de gestión de la calidad total y rendimiento organizativo en las empresas químicas de la construcción en Jordania	Las empresas jordanas pueden desarrollar un plan de calidad integrado para cumplir los objetivos empresariales y mejorar constantemente su sistema de gestión. El plan está integrado por cinco prácticas de la gestión de calidad total: el compromiso de la alta dirección, la orientación al cliente, la gestión de proveedores, la mejora continua y control de procesos (p. 3193).
T21	Sweis et al.	2019	Prácticas de gestión de la calidad total y su impacto en el rendimiento: estudio de caso de Royal Jordanian Airlines	La variable menos significativa del estudio fue la capacitación y educación, esto de acuerdo con los gerentes de RJ, esto se debió a los recursos financieros limitados y que los cursos no son consistentes (p. 256).
T22	Alzoubi & Ahmed	2019	¿Las prácticas de la gestión de la calidad total mejoran el éxito de la organización? Un estudio de caso de la industria electrónica en los EAU	La gestión de calidad total es imperativa en la altamente competitiva industria de la electrónica y en otros lugares también en la acelerada economía de los EAU, para el éxito empresarial (p. 470).
T25	Sahoo & Yadav	2018	Gestión de la calidad total en las pymes manufactureras de la India	El análisis crítico de los factores que pueden obstaculizar o retrasar el proceso de adopción de la gestión de la calidad total ha aportado importantes conocimientos sobre las cuestiones de aplicación relacionadas (p. 546).
T26	Maswadeh & Al Zumot	2021	El efecto de la gestión de la calidad total en los resultados financieros mediante la moderación de la cultura organizativa	La gestión de la calidad total debe considerarse parte de la cultura de la organización y convertirse en un estilo de vida y una cultura entre todos los empleados, aplicada a través del comportamiento y las prácticas operativas en todas las actividades de la organización (p. 448).
T27	Kebede & Virdi	2021	El efecto de las prácticas de la gestión de la calidad total en el rendimiento operativo: un análisis empírico de las organizaciones de fabricación certificadas por la norma ISO 9001: 2008 en Etiopía	El control regular de los procesos de producción y el seguimiento de los datos de calidad ayudarán a las organizaciones a conseguir mejores resultados en cuanto a criterios operativos (p. 426).
T30	Jimoh et al.	2018	Prácticas de gestión de la calidad total y desempeño organizacional: los roles mediadores de las estrategias de mejora continua	El estudio ha demostrado que la aplicación de la gestión de la calidad total es vital para la supervivencia de todas las organizaciones de la construcción en el entorno empresarial hipercompetitivo de la construcción (p. 13).
T32	Oliveira et al.	2019	Investigación de la implementación de la gestión de la calidad total: estudio empírico en PYMES brasileñas con registro ISO 9001	Las pymes brasileñas carecen del elemento de mejora continua y, por ello, se ven limitadas para evolucionar hacia la Gestión de la Calidad Total. Deberían tomarse medidas para mitigar la falta de concienciación y avanzar hacia su plena implantación (p. 16).
T38	Shafiq et al.	2017	El efecto de la gestión de la calidad total en el rendimiento de la organización: pruebas empíricas del sector textil de un país en desarrollo utilizando el SEM	Estos resultados apoyan el argumento de los defensores de la gestión de calidad total de que las empresas pueden alcanzar mayores niveles de resultados tanto financieros como no financieros mediante la aplicación de la filosofía de la gestión de calidad total (p. 17).

Nota: En la tabla se presenta los artículos científicos seleccionados con su hallazgo más relevante acerca de la variable.

V. DISCUSIÓN

Objetivo 1. Contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente a la gestión de calidad total como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones.

La gestión de calidad total mejora continuamente los procesos de una organización mediante la participación de todos para conseguir la satisfacción de los clientes al menor coste (Shafiq et al., 2017, p. 4); además, potenciará las habilidades, capacidades y el nivel de motivación de los trabajadores para utilizar los recursos de forma eficiente (Abbas, 2020, p. 7); por ello, debe considerarse parte de la cultura de la organización y convertirse en un estilo de vida y una cultura entre todos los empleados, aplicada a través del comportamiento y las prácticas operativas en todas las actividades de la organización (Maswadeh & Al Zumot, 2021, p. 448). Por tanto, la gestión de calidad total es un buen camino para el éxito empresarial, especialmente en los sectores/negocios altamente competitivos y de demanda activa (Alzoubi & Ahmed, 2019, p. 470).

Independientemente del tamaño de la empresa, si se implementa la gestión de calidad total de manera eficiente, es probable que facilite la consecución de los objetivos; por ello, los directivos de las empresas medianas podrían tener la confianza de lograr beneficios similares a los que obtienen las grandes empresas (Abbas, 2020, pp. 8-9). No obstante, otros investigadores revelaron que varias instituciones no aplicaron la implementación adecuada de las prácticas de gestión de calidad total debido a la falta de recursos, a un marco de gestión de calidad total inadecuado y a problemas en el compromiso de la dirección (Sweis et al., 2019, p. 247); asimismo, la aplicación de las prácticas de gestión de calidad puede considerarse una perspectiva desalentadora y costosa, con elevados costes operativos continuos (Sahoo & Yadav, 2018, p. 541).

Objetivo 1a. Contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente al liderazgo y compromiso de la alta dirección como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones.

La función de la alta dirección en la gestión de calidad total es la incorporación del programa en los objetivos y políticas de la empresa, y mostrar el compromiso de la dirección de la empresa con las actividades de la gestión de calidad total (Alzoubi & Ahmed, 2019, p. 470); del mismo modo, centrarse en las capacidades y

habilidades del personal mediante la participación de los empleados en diversos planes de formación (Sweis et al., 2019, p. 249). Sin embargo, la calidad no podría implementarse con éxito si hay una falta de compromiso por parte de la alta dirección (Singh et al., 2018, p. 210); puesto que, las organizaciones podrían no dedicar los recursos necesarios a las prácticas de gestión de calidad, lo que dificulta a la contribución de la mejora del rendimiento (Kebede & Viridi, 2021, p. 424).

Si la dirección se orienta hacia una cultura innovadora, su enfoque va más allá de la naturaleza genuina de hacer las cosas bien, hacia las facetas desafiantes de la actualización tecnológica; por ende, puede lograr la calidad que, en última instancia, conduce a mejorar el rendimiento general de la organización (Anil & KP, 2019, pp. 1330-1331) en un entorno específico y en un momento determinado (Jimoh et al., 2018, p. 13); no obstante, un estudio realizado en las empresas manufactureras de Etiopia demostró que la mayoría de los líderes de las organizaciones no están lo suficientemente comprometidos para el apoyo práctico a los esfuerzos de mejora de la calidad a causa de que no tienen un fuerte sentido de la calidad, se centran en beneficios a corto plazo y no asignan recursos adecuados a los programas de mejora de la calidad (Kebede & Viridi, 2021, p. 424).

Objetivo 1b. Contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente a la gestión de procesos como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones.

La gestión de procesos hace referencia a la división clara de los procesos, la propiedad y las responsabilidades (Abbas, 2020, p. 3); asimismo, se ocupa de la práctica de gestión de calidad como medio para lograr un alto rendimiento en las actividades y procesos de la empresa (Oliveira et al., 2019, p. 4). Además, puede lograr el objetivo de evadir fallas para perseguir un mejor enfoque en los clientes y ganar su satisfacción y lealtad (Maswadeh & Al Zumot, 2021, p. 443).

La gestión de procesos facilita el flujo de producción, lo que a su vez conduce a un mejor rendimiento en términos de criterios operativos (Kebede & Viridi, 2021, p. 424), incluye la identificación y documentación específica de los procedimientos con las instrucciones necesarias para el funcionamiento de las máquinas, colocadas en cada puesto de trabajo para minimizar la probabilidad de que el operario cometa errores (Androwis et al., 2018, p. 3186). Por otro lado, en un estudio realizado en empresas manufactureras de Jordania tuvo como resultado

que la gestión de procesos fue malinterpretada debido a una ambigüedad, ya que, se indicó que los problemas son el resultado de la falta de motivación de las personas más no de los procesos (Saleh et al., 2018, p. 2060).

Objetivo 1c. Contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente a la orientación al cliente como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones.

La orientación al cliente es la capacidad y la voluntad de todos los empleados para responder rápidamente a las necesidades y requisitos de los clientes de la organización (Maswadeh & Al Zumot, 2021, p. 443); además, garantiza la satisfacción, gestiona las quejas y ofrece cualquier tipo de servicio de recuperación o posventa a los clientes (Oliveira et al., 2019, p. 4). Por ende, los comentarios de los clientes se tienen en cuenta después de un período de tiempo y las quejas se recodifican y revisan debidamente para conservar los estándares de calidad (Singh et al., 2018, p. 202).

La orientación al cliente contribuye en el rendimiento de la organización a través de la identificación exhaustiva de los clientes y sus necesidades, junto con la información a los empleados de las necesidades actuales y futuras de manera efectiva (Androwis et al., 2018, p. 3192); por lo cual, las organizaciones deben proporcionar canales de comunicación eficaces entre los empleados y los clientes; puesto que, la retroalimentación ayuda a conocer las quejas y sugerencias de los clientes sobre el servicio prestado (Maswadeh & Al Zumot, 2021, p. 448). De igual modo, los trabajadores deben ser conscientes que la satisfacción del cliente es la mejor herramienta de éxito para la empresa (Alzoubi & Ahmed, 2019, p. 460). Sin embargo, al no brindar los recursos necesarios para satisfacer las expectativas y necesidades de ciertas partes interesadas puede causar pérdida a la organización a largo plazo (Sila, 2018, p. 13).

Objetivo 1d. Contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente a la educación y formación como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones.

Una formación eficaz mejorará la fidelidad de los empleados, la motivación y el rendimiento laboral, en caso los empleados reciban formación sobre la elaboración de productos o servicios fiables y de alta calidad, su plena participación en la fase de producción será más fructífera (Androwis et al., 2018, p. 3184). Además, una

formación con enfoque de resolución de problemas centrado en herramientas y técnicas de calidad ayudaría a los empleados a controlar las variaciones de calidad y a tomar las medidas adecuadas para la mejora posterior (Sahoo & Yadav, 2018, p. 546). Por lo cual, la organización debe centrarse en motivar y capacitar a sus empleados para que el programa de gestión de calidad se ejecute de manera eficaz y genere beneficios de rendimiento (Pantouvakis & Karakasnaki, 2017, p. 970).

El programa de formación debe incluir una orientación fundamental en la que se expliquen los conceptos y procedimientos básicos de la gestión de calidad total para proporcionar a los empleados un conocimiento importante que pueda asociarse posteriormente a temas más avanzados (Androwis et al., 2018, p. 3184); debido a que, las organizaciones que aprenden son más rápidas al momento de dar respuesta a los cambios del entorno, permiten disputar bien con los competidores y la formación conducirá a mejorar la lealtad de los empleados, la experiencia, el rendimiento de la motivación y la satisfacción del cliente (Sweis et al., 2019, p. 250). No obstante, cuando los trabajadores reciben limitada formación tienen una resistencia al cambio, ineficiente adaptabilidad a nuevas prácticas o rutinas de trabajo, lo que afecta a la implementación de la gestión de la calidad (Sahoo & Yadav, 2018, p. 543)

Objetivo 1e. Contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente a la participación de los empleados como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones.

La participación de los empleados involucra a los trabajadores en obtener soluciones apropiadas a las dificultades que puedan encontrar en el desempeño de sus funciones, de forma que se incremente la calidad de los productos o servicios proporcionados a los clientes, y se aumente la capacidad de la organización para lograr una ventaja competitiva y alcanzar los beneficios deseados (Kebede & Viridi, 2021, p. 448). Asimismo, el empoderamiento y la participación de los empleados crean actitudes positivas hacia la organización e influyen en la instauración de una cultura de la calidad (Maswadeh & Al Zumot, 2021, p. 443); por ende, establecer buenas relaciones con los empleados puede ayudar a mejorar la moral, la productividad y la satisfacción (Sila, 2018, p.10).

Las prácticas efectivas de la gestión de calidad total crean un entorno y una cultura que motiva a los empleados y les hace sentirse orgullosos de su trabajo, así

como leales y satisfechos, lo que conduce a mejorar el rendimiento general de una organización (Anil & KP, 2019, p. 1323); sin embargo, las actitudes organizativas pueden infundir la creencia entre los empleados de que son identificados como no talentosos y no son valorados, lo que posiblemente se refleje en su incapacidad o falta de voluntad para seguir una estrategia de la gestión de calidad total, dando a entender que, percibir solo un pequeño segmento del capital humano como talentoso y tratarlos de manera diferente, es posible que no conduzca a la implementación exitosa de los esfuerzos de gestión de calidad en una organización (Pantouvakis & Karakasnaki, 2017, pp. 965, 970).

Objetivo 1f. Contextualizar los estudios mediante una revisión sistemática referente a la mejora continua como opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones.

La mejora continua es trascendental en la gestión de calidad total pues se involucra en todos los procesos, desde la planificación y toma de decisiones hasta la ejecución del trabajo (Androwis et al., 2018, p. 3185); de este modo, ayudará a encontrar una estrategia adecuada para gestionar los procesos y productos acabados; también, mantener los costes lo más bajos posible y satisfacer a los distribuidores mediante una entrega eficaz (Saleh et al., 2018, p. 2060). Por ello, tener estrategias efectivas para la mejora continua por parte de las organizaciones es beneficioso, ya que, esto no sólo conducirá a mejorar la productividad, sino también al rendimiento de los empleados. Y, por extensión, el rendimiento de la organización mejorará (Jimoh et al., 2018, p. 12).

La búsqueda continua de nuevas formas de mejorar todos los aspectos de la empresa influye en la calidad de los resultados; encontrando formas de mejorar los productos o servicios, reduciendo los costes de los desechos y de retrabajos, buscando las causas de los problemas y encontrando nuevas ideas en relación con el diseño de los productos (Saleh et al., 2018, p. 2059). Sin embargo, el principal problema al que se enfrentan las organizaciones de servicios es lograr una mejora continua mediante la explotación de las capacidades y habilidades de los trabajadores, esto es particularmente desafiante con la presencia de tecnologías avanzadas de comunicación e información (Maswadeh & Al Zumot, 2021, p. 442).

VI. CONCLUSIONES

1. En conclusión, la gestión de calidad total es una herramienta de éxito organizativo utilizada para mejorar el rendimiento y la supervivencia de las organizaciones en mercados competitivos (Alzoubi & Ahmed, 2019; Androwis et al., 2018; Anil & KP, 2019; Jimoh et al., 2018) considerando que para su correcta aplicación exige, una cultura de la calidad, compromiso por parte de la alta dirección, conocimiento de esta estrategia y recursos adecuados para brindar aprendizaje eficiente a los empleados y herramientas apropiadas para su ejecución (Oliveira et al., 2019; Sweis et al., 2019). Por ende, las organizaciones deben enfocarse en capacitar y motivar a los trabajadores para mejorar los conocimientos y habilidades sobre el uso eficiente de los recursos, de esta manera el desarrollo de gestión de calidad total será eficaz (Abbas, 2020; Pantouvakis & Karakasnaki, 2017). Asimismo, esta estrategia requiere la colaboración de toda la organización para la mejora continua de los procesos con el fin de alcanzar la satisfacción de los clientes al menor coste, destacando que es uno de los objetivos principales (Shafiq et al., 2017; Sila, 2018).

En otras palabras, los autores manifiestan que la gestión de calidad total es implementada por las organizaciones para mejorar el rendimiento, sobrevivir frente a la competencia y obtener ventaja competitiva enfocada a perfeccionar continuamente todos los procesos e involucrar a todos los integrantes de la organización; además, puede aumentar la cuota del mercado mediante la satisfacción de los clientes a base de productos y servicios de calidad; lo que conlleva a la mejora del rendimiento de la organización. Igualmente, tienen que centrar en capacitar y motivar a sus empleados debido a que ellos se encargan de contribuir e implementar la gestión de calidad total en sus actividades.

2. En conclusión, el estilo de liderazgo apoyará a la gestión de la calidad total estableciendo una cultura organizativa que beneficie la implementación de la estrategia en los objetivos, políticas y toda la organización, el control de calidad, transmisión de valores y temas de calidad a los empleados (Alzoubi & Ahmed, 2019; Maswadeh & Al Zumot, 2021; Sahoo & Yadav, 2018; Singh et al., 2018). La alta dirección al inclinarse hacia la cultura innovadora puede lograr la calidad mediante el manejo del desarrollo tecnológico, mejorando el rendimiento de la organización (Anil & KP, 2019). Igualmente, la alta dirección se compromete al

ampliar sus conocimientos de la gestión de calidad total y participación en la implementación de la estrategia, considerándola una forma de incrementar beneficios mediante la ejecución de un plan integrado de calidad para lograr los objetivos (Androwis et al., 2018; Sweis et al., 2019). Además, los directivos deben comprometerse en organizar los recursos en tiempo, esfuerzo y capital para ejecutar eficientemente las prácticas de gestión de calidad total, lo que permite lograr el rendimiento (Kebede & Viridi, 2021; Singh et al., 2018).

La alta dirección creará una cultura organizativa para apoyar la implementación de la gestión de la calidad total proyectando los recursos necesarios como el tiempo, trabajo y dinero. Incluso se considera que los gerentes deberían ampliar sus conocimientos sobre esta estrategia para planificar y ejecutar un plan de calidad alcanzando los objetivos organizativos. Por otro lado, al disponer de una cultura innovadora se puede alcanzar la calidad a través del uso adecuado de la tecnología.

3. En conclusión, la gestión de procesos se centra en garantizar el diseño del producto o servicio mediante la mejora continua considerando la automatización y autoinspección de los procesos; por ello, los empleados reconocen los problemas de los procesos identificados en las distintas áreas de la organización y proponen soluciones apropiadas para aplicarlas; las cuales, se miden y evalúan los resultados con la finalidad de detectar y minimizar los defectos (Abbas, 2020; Androwis et al., 2018). Por otro lado, las organizaciones obtendrán mejores resultados en el rendimiento en relación a criterios operativos al utilizar herramientas y técnicas como el control de los procesos de producción y la constante verificación de los datos de calidad para satisfacer a los clientes al evitar fallas de producción (Kebede & Viridi, 2021; Maswadeh & Al Zumot, 2021).

La gestión de procesos hace referencia al proceso productivo orientado a una mejora continua para aumentar la presencia de los productos o servicios con calidad, reconociendo que los empleados pueden indicar posibles soluciones ante las adversidades dadas en el área donde se desarrollan profesionalmente. De igual forma, es relevante el uso de herramientas y técnicas para detectar las fallas de los procesos con la finalidad de brindar una rápida solución.

4. En conclusión, la orientación al cliente implica la voluntad por conocer los requisitos y tendencias del mercado por parte de las organizaciones para

responder brindando productos o servicios de calidad con eficiencia y mejorando la productividad; teniendo en cuenta, que el objetivo de la gestión de calidad total es satisfacer a los clientes lo cual beneficia al rendimiento de la organización (Abbas, 2020; Androwis et al., 2018; Maswadeh & Al Zumot, 2021). Asimismo, las organizaciones tienen que invertir más en los canales de comunicación con los clientes para obtener información al respecto de la calidad, coste y tiempo de entrega de los productos que se ofrecen, de las necesidades, quejas y sugerencias; después, revisar de manera adecuada con el objetivo de conservar los estándares de calidad (Kebede & Viridi, 2021; Maswadeh & Al Zumot, 2021; Oliveira et al., 2019; Singh et al., 2018).

Es decir, las organizaciones tienen que conocer las necesidades de su entorno y estar pendiente de los cambios que se podrían generar teniendo un plan de acción alterno para satisfacer a los clientes; por ende, corresponde estar en constante comunicación para obtener información al respecto de los requerimientos, lo cual beneficiaría a la organización en todos los aspectos.

5. En conclusión, la educación y formación actualiza los conocimientos y habilidades de los empleados con el objetivo de fomentar el aprendizaje continuo sobre los aspectos básicos de la organización, teniendo a la capacitación eficaz como un recurso valioso que origina operaciones de calidad para aumentar el rendimiento de la organización (Alzoubi & Ahmed, 2019; Anil & KP, 2019; Pantouvakis & Karakasnaki, 2017; Singh et al., 2018). De igual manera, los empleados que reciban formación sobre la elaboración de productos o servicios de alta calidad serán más productivos; además, podrán controlar las variaciones de calidad y actuar para la mejora posterior al formarse en la resolución de problemas apoyado de herramientas y técnicas de calidad (Androwis et al., 2018; Sahoo & Yadav, 2018). Las organizaciones que tienen un aprendizaje rápido son más productivas al momento de lidiar con su entorno, lo cual les permitirá satisfacer a los clientes, tener un buen vínculo con los empleados y competir debidamente, con la finalidad de mejorar su rendimiento (Sweis et al., 2019).

En otros términos, la educación y formación se encarga de brindar capacitaciones a los empleados con el fin de actualizar sus conocimientos sobre la organización y el puesto donde se desarrollan. También, la organización será productiva al obtener información sobre el desarrollo de los procesos; por otro

lado, los empleados mediante la formación de resolución de problemas respecto a los procesos podrán tomar decisiones en situaciones adversas posteriores. Además, las empresas que tienen un aprendizaje constante poseen más posibilidades de progreso en su entorno laboral, lo que traerá consigo óptimos resultados en el rendimiento.

6. En conclusión, la participación de los empleados resalta el empoderamiento de los trabajadores brindando el poder para la toma de decisiones, planteamiento de sugerencias y resolución de problemas sobre el área de desempeño, creando un entorno de trabajo que favorezca la implementación de la gestión de calidad total y donde los empleados se sientan cómodos y comprometidos para asumir sus responsabilidades en el área de trabajo, cumpliendo las exigencias de los clientes; además, obtener una ventaja competitiva y rendimiento de la organización (Alzoubi & Ahmed, 2019; Androwis et al., 2018; Maswadeh & Al Zumot, 2021; Oliveira et al., 2017; Sahoo & Yadav, 2018). Asimismo, las organizaciones que se inclinan hacia la implementación de una cultura innovadora, capacitan a sus colaboradores para que estén preparados ante cualquier tipo de situación (Anil & KP, 2019).

Es decir, las organizaciones que se enfocan en la participación de los empleados por lo general suelen tener orientación al empoderamiento, dándoles a los colaboradores oportunidad de desenvolverse y tener criterio propio en sus decisiones ante situaciones complejas que podrían presentarse; por ello, es importante que las empresas capaciten a sus trabajadores con una orientación innovadora y divergente.

7. En conclusión, la mejora continua se enfoca en los procesos de la organización a través de la participación de todos los miembros con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes generando valor a su dinero (Jimoh et al., 2018; Shafiq et al., 2017). Del mismo modo, puede fomentar la aplicación de métodos inéditos que demuestren la alta productividad disminuyendo los costes de los desechos y retrabajos, investigando el inicio del inconveniente y brindando ideas de solución sobre el diseño de productos para mejorar el rendimiento de la organización (Saleh et al., 2018). Por ello, los empleados deben ser educados con información específica acerca de acciones correctivas sobre sus puestos de trabajo (Alzoubi & Ahmed, 2019). Sin embargo, en las organizaciones de

servicio, la mejora continua se dificulta al no explotar las capacidades y habilidades de los trabajadores, esto debido al constante cambio de tecnologías de comunicación e información (Maswadeh & Al Zumot, 2021).

De otra manera, la mejora continua es un proceso constante que implica el apoyo de todos los miembros de la organización, y puede impulsar la adaptación de nuevos métodos que sirvan como soporte para mejorar los procesos, al disminuir los costos que se pueden evitar y brindando soluciones alternas en el diseño de los productos o servicios. Según lo mencionado, se debe incluir la capacitación persistente y específica de los empleados, teniendo en cuenta que no todos los tipos de organizaciones se adaptan al constante cambio lo cual dificultaría la obtención del rendimiento.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda para una buena implementación de la gestión de calidad total que las organizaciones consideren a la variable como una estrategia de gestión holística; es decir, un sistema integrador que involucre a todos los empleados en la búsqueda de la mejora continua en los procesos, el cual puede contribuir a mejorar el rendimiento, capacitando a los empleados para que mejoren sus habilidades y potencien sus conocimientos en los procesos con el objetivo de alcanzar la satisfacción de los clientes a un menor costo.
2. Se recomienda que la alta dirección permanezca firme y constante en la implementación de la gestión de calidad total pues depende de ellos la ejecución. Además, deben estar comprometidos con todas las áreas de la organización manteniendo una comunicación fluida para lograr el objetivo común y otorgar los recursos necesarios para la implementación de la gestión de calidad total; asimismo, crear una cultura innovadora que ayude a la implementación de dicha estrategia.
3. En cuanto a la gestión de procesos, las organizaciones deben buscar principalmente la eficiencia y eficacia de los procesos de producción, teniendo en cuenta que para identificar los problemas y resolverlos se utilizan algunas herramientas y técnicas como el cuadro de mando integral, diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto, hojas de control, entre otros. De igual modo, mantener a los empleados motivados para que sigan proponiendo alternativas creativas de solución que puedan ser efectivas para contrarrestar los problemas.
4. Se recomienda al respecto de la orientación al cliente, que las organizaciones deben estar al pendiente de las quejas y sugerencias de los clientes para usarlas como parte de la retroalimentación al convertirlas en críticas constructivas para la mejora de los procesos. Igualmente, se debe mantener el contacto con los clientes por lo cual se sugiere implementar estrategias de recopilación de datos como el Lead Magnet que se encarga de brindar contenido gratuito a cambio de información personal de potenciales clientes.
5. En cuanto a la categoría de educación y formación se recomienda, brindar capacitaciones constantes a los empleados en temas del desempeño de las actividades en su lugar de trabajo, resolución de problemas, seguridad y salud ocupacional, resiliencia, adaptación al cambio, entre otros; teniendo en cuenta el

entorno cambiante. Por otro lado, actualizar los tipos de canales de información por los cuales se enseña, teniendo como opción a la virtualidad.

6. En relación a la participación de los empleados, se recomienda que las organizaciones deberían brindar el poder a los empleados de tomar iniciativa y decisiones en base a su área de desempeño laboral, puesto que ellos conocen desde una perspectiva interna las carencias de la organización y puedan brindar soluciones de mejorar el desarrollo de las actividades de forma eficiente. También, se debería considerar que los empleados reciban capacitaciones para la ejecución de proyectos novedosos.
7. Con respecto a la mejora continua, se recomienda que sea una práctica constante en todos los procesos de la organización mejorando los productos, servicios, procesos, herramientas y técnicas. De la misma forma, tratar de prevenir las fallas encontradas en el desarrollo de las actividades implementando estrategias efectivas de corrección; además, tener presente el proceso de retroalimentación para buscar las soluciones oportunas a las fallas.
8. Por último, se recomienda ejecutar futuras investigaciones comparando dos tipos de muestra de distinto tamaño (pequeñas frente a grandes organizaciones) con el fin de obtener una perspectiva distinta de la variable, debido a que los artículos científicos seleccionados presentaron un conjunto de estudios en organizaciones de diferentes tamaños. Asimismo, los estudios recopilados presentan como muestra central a los directivos, gerentes o personal de alto nivel de las organizaciones; por este motivo, se sugiere tener en cuenta a todos los empleados, pues pueden brindar información más relevante para los estudios, considerando su desempeño diario y un mejor conocimiento de las situaciones acontecidas en la organización.

REFERENCIAS

- Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility. *Journal of Cleaner Production*, 242 (0), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118458>
- Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate sustainability through the mediating effect of knowledge management. *Journal of Cleaner Production*, 244, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118806>
- Abu-Salim, T., Sundarakani, B., & Lasrado, F. (2019). The relationship between TQM practices and organisational innovation outcomes: Moderating and mediating the role of slack. *The TQM Journal*, 31(6), 874–907. <https://doi.org/10.1108/tqm-11-2018-0160>
- Abukhader, K., & Onbaşıoğlu, D. (2021). The effects of total quality management practices on employee performance and the effect of training as a moderating variable. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3), 521-528. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.6.010>
- Ahmed, A., & Idris, A. (2020). Examining the relationship between soft total quality management (TQM) aspects and employees' job satisfaction in “ISO 9001” sudanese oil companies. *TQM Journal*, 32(1), 95-124. <http://dx.doi.org/10.1108/TQM-05-2019-0147>
- Alshourah, S. (2021). Assessing the influence of total quality management practices on innovation in jordanian manufacturing organizations. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(1), 57-68. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2020.12.001>
- Alzoubi, H., & Ahmed, G. (2019). Do TQM practices improve organisational success? A case study of electronics industry in the UAE. *International Journal of Economics and Business Research*, 17(4), 459-472. <http://dx.doi.org/10.1504/ijebr.2019.099975>
- Androwis, N., Sweis, R., Tarhini, A., Moarefi, A., & Hosseini, M. (2018). Total quality management practices and organizational performance in the construction chemicals companies in jordan. *Benchmarking*, 25(8), 3180-3205. <http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-05-2017-0094>

- Anil, AP., & KP, S. (2019). TQM practices and its performance effects – an integrated model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 36(8), 1318-1344. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2018-0266>
- Benzaquen, J., & Avolio, B. (2020). The path of Total quality management implementation in a developing country: Peru. *International Journal for Quality Research*, 14(3), 749-764. <http://dx.doi.org/10.24874/IJQR14.03-07>
- Borda, P., Dabenigno, V., Freidin, B., & Güelman, M. (2017). Estrategias para el análisis de datos cualitativos. https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/112116/CONICET_Digital_Nro.2d904b6c-1ee4-493f-9540-86f04528fba2_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Bouranta, N., Psomas, E., Suárez-Barraza, M., & Jaca, C. (2019). The key factors of total quality management in the service sector: A cross-cultural study. *Benchmarking*, 26(3), 893-921. <http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-09-2017-0240>
- Burgers, C., Brugman, B., & Boeynaems, A. (2019). Systematic literature reviews: Four applications for interdisciplinary research. *Journal of Pragmatics*, 145, 102-109. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2019.04.004>
- Carhuancho, I., Sicheri, L., Nolazco, F., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Cobo, J., & Blanco, I. (2020). Elementos nucleares para la elaboración de un proyecto de investigación con metodología cuantitativa. *Enfermería Intensiva*, 31(1), 35–40. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2019.12.001>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor Tes*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Flores-Kanter, P., & Medrano, L. (2019). Núcleo básico en el análisis de datos cualitativos: pasos, técnicas de identificación de temas y formas de presentación de resultados. *Interdisciplinaria*, 36(2), 203-215. <https://doi.org/10.16888/interd.2019.36.2.13>
- García, M., Grilló, A., & Morte, T. (2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 55-70. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.04>

- Grech, V., & Rizk, D. (2018). Increasing importance of research metrics: Journal Impact Factor and h-index. *International Urogynecology Journal*, 29, 619–620. <https://doi.org/10.1007/s00192-018-3604-8>
- Harari, M., Parola, H., Hartwell, C., & Riegelman, A. (2020). Literature searches in systematic reviews and meta-analyses: A review, evaluation, and recommendations. *Journal of Vocational Behavior*, 118, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103377>
- Hassan, A., & Jaaron, A. (2021). Total quality management for enhancing organizational performance: The mediating role of green manufacturing practices. *Journal of Cleaner Production*, 308, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.127366>
- Hwang, G., Yoon, H., & Choi, M. (2020). Soft TQM practices and employee outcomes: A mediational analysis. *Quality Management Journal*, 27(3), 147-158. <https://doi.org/10.1080/10686967.2020.1767007>
- Jimoh, R., Oyewobi, L., Isa, R., & Waziri, I. (2018). Total quality management practices and organizational performance: the mediating roles of strategies for continuous improvement. *International Journal of Construction Management*, 19(2), 1–16. <https://doi.org/10.1080/15623599.2017.1411456>
- Johnston, A., Kelly, S., Hsieh, S., Skidmore, B., & Wells, G. (2018). Systematic reviews of clinical practice guidelines: a methodological guide. *Journal of Clinical Epidemiology*, 108, 64-76. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2018.11.030>
- Kebede, M., & Viridi, S. (2021). The effect of TQM practices on operational performance: an empirical analysis of ISO 9001: 2008 certified manufacturing organizations in Ethiopia. *The TQM Journal*, 33(2), 407-440. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2019-0076>
- Khan, M., Malik, S., & Janjua, S. (2019). Total quality management practices and work-related outcomes: A case study of higher education institutions in Pakistan. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 36(6), 864-874. <http://dx.doi.org/10.1108/IJQRM-04-2018-0097>
- Kraus, S., Breier, M., & Dasí-Rodríguez, S. (2020). The art of crafting a systematic literature review in entrepreneurship research. *International Entrepreneurship*

and Management Journal, 16(3), 1023-1042. <https://doi.org/10.1007/s11365-020-00635-4>

- Kulenović, M., Folta, M., & Veselinović, L. (2021). The Analysis of Total Quality Management Critical Success Factors. *Quality Innovation Prosperity*, 25(1), 88-102. <http://dx.doi.org/10.12776/QIP.V25I1.1514>
- Lahera, F., Romero, R., & Marrero, H. (2019). La redacción de artículos científicos sobre resultados de investigaciones educacionales. *Opuntia Brava*, 11(2), 25-37. <https://doi.org/10.35195/ob.v11i2.739>
- Linares, E., Hernández, V., Domínguez, J., Fernández, S., Hevia, V., Mayor, J., Padilla, B., & Ribal, M. (2018). Metodología de una revisión sistemática. *Actas Urológicas Españolas*, 42(8), 499-506. <https://doi.org/10.1016/j.acuro.2018.01.010>
- Mahmoud, A., Alatrash, M., Fuxman, L., Hack-Polay, D., & Grigoriou, N. (2019). Validating a new total quality management-benchmarking measurement model in an international humanitarian setting. *Nonprofit Management and Leadership*, 30(1), 167-182. <https://doi.org/10.1002/nml.21371>
- Maswadeh, S., & Al Zumot, R. (2021). The effect of total quality management on the financial performance by moderating organizational culture. *Accounting*, 7(2), 441-450. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.11.007>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Oliveira, G., Correa, J., Balestrassi, P., Martins, R., & Turrioni, J. (2019). Investigation of TQM implementation: empirical study in Brazilian ISO 9001-registered SMEs. *Total Quality Management and Business Excellence*, 30(5-6), 641-659. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1328273>
- Oluwafemi, O., & Okon, S. (2018). The nexus between total quality management, job satisfaction and employee work engagement in the food and beverage multinational company in Nigeria. *Organizations and Markets in Emerging Economies*, 9(2), 251 - 271. <https://doi.org/10.15388/omee.2018.10.00013>
- Pantouvakis, A., & Karakasnaki, M. (2017). Role of the human talent in total quality management-performance relationship: An investigation in the transport

- sector. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(9-10), 959-973.
<http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2017.1303873>
- Paul, J., & Rialp, A. (2020). The art of writing literature review: What do we know and what do we need to know?. *International Business Review*, 29(4), 101-717. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2020.101717>
- Rodríguez, R., Socorro, A., & Espinoza, C. (2019). Análisis de Scimago Journal & Country Rank, utilidad para el desarrollo bibliométrico en la Universidad Metropolitana del Ecuador. *Revista Publicando*, 6(21), pp. 58-68. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7054915>
- Rosario, M., Ocaña, Y., Capillo, C., Lavado, A., El-Homrani, M., & Arias, S. (2019). Factores que inciden en la gestión de proyectos de investigación científica. *Apuntes Universitarios*, 9(1), 67-46. <http://dx.doi.org/10.17162/au.v9i1.349>
- Ruiz, E., De Pablo, J., Muñoz, R., & Peña, I. (2018). The influence of total quality management on firms' intellectual capital - original research. *South African Journal of Business Management*, 49(1), 1-9. <http://dx.doi.org/10.4102/sajbm.v49i1.396>
- Sahoo, S., & Yadav, S. (2018). Total Quality Management in Indian Manufacturing SMEs. *Procedia Manufacturing*, 21, 541-548. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2018.02.155>
- Sainis, G., Haritos, G., Kriemadis, T., & Pappasolomou, I. (2020). TQM for Greek SMEs: an alternative in facing crisis conditions. *Competitiveness Review*, 30(1), 41-58. <https://doi.org/10.1108/CR-11-2019-0126>
- Saleh, R., Sweis, R., & Mahmoud, F. (2018). Investigating the impact of hard total quality management practices on operational performance in manufacturing organizations. *Benchmarking*, 25(7), 2040-2064. <http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-05-2016-0074>
- Shafiq, M., Lasrado, F., & Hafeez, K. (2017). The effect of TQM on organisational performance: empirical evidence from the textile sector of a developing country using SEM. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-22. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1283211>
- Sila, I. (2018). Investigating changes in TQM's effects on corporate social performance and financial performance over time. *Total Quality Management*

& *Business Excellence*, 1–20.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1458609>

- Singh, V., Kumar, A., & Singh, T. (2018). Impact of TQM on organisational performance: The case of Indian manufacturing and service industry. *Operations Research Perspectives*, 5, 199-217.
<https://doi.org/10.1016/j.orp.2018.07.004>
- Sweis, R., Elhawa, N., & Sweis, N. (2019). Total quality management practices and their impact on performance: case study of Royal Jordanian Airlines. *International Journal of Business Excellence*, 17(2), 245-263.
<http://dx.doi.org/10.1504/IJBEX.2019.10018698>
- Trang, T., & Do, Q. (2020). Critical success factors of TQM implementation in vietnamese supporting industries. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(7), 391-401. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no7.391>
- Villasís, M., Rendón, M., García, H., Miranda, M., & Escamilla, A. (2020). La revisión sistemática y el metaanálisis como herramientas de apoyo para la clínica y la investigación. *Revista Alergia México*, 67(1), 62-72.
<https://doi.org/10.29262/ram.v67i1.733>
- Wang, Z., & Meckl, R. (2020). Critical success factors of total quality management in autonomous driving business models. *Cogent Engineering*, 7(1), 1-27.
<http://dx.doi.org/10.1080/23311916.2020.1767018>
- Yeng, S., Jusoh, M., & Ishak, N. (2018). The impact of Total Quality Management (TQM) on competitive advantage: A conceptual mixed method study in the Malaysia luxury hotel industries. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(2), 1-9. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/impact-total-quality-management-tqm-on/docview/2046134057/se-2?accountid=37408>
- Yusr, M., Mokhtar, S., Othman, A., & Sulaiman, Y. (2017). Does interaction between TQM practices and knowledge management processes enhance the innovation performance?. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(7), 955-974. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-09-2014-0138>

ANEXOS

ANEXO 1:

Artículos seleccionados para la rejilla sistemática

Cód.	Autor	Año	Título
T1	Abbas	2020	Impacto de la gestión de la calidad total en el rendimiento ecológico de las empresas a través del papel mediador de la responsabilidad social corporativa
T2	Sila	2018	Investigar los cambios en los efectos de la GCT sobre el rendimiento social y financiero de las empresas a lo largo del tiempo
T3	Wang & Meckl	2020	Factores críticos de éxito de la gestión de la calidad total en los modelos de negocio de conducción autónoma
T4	Popescu	2017	El papel de la gestión de la calidad total en el desarrollo del concepto de responsabilidad social para proteger el interés público en las asociaciones de profesiones liberales
T5	Abu & Constantinovits	2020	El papel de la gestión de la calidad total en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios privados
T6	Saleh <i>et al.</i>	2018	Investigar el impacto de las prácticas de gestión de la calidad total dura en el rendimiento operativo en las organizaciones de fabricación
T7	van Kemenade & Hardjono	2019	La gestión de la calidad total del siglo XXI: el paradigma emergente
T8	Anil & KP	2019	Las prácticas de GCT y sus efectos sobre el rendimiento: un modelo integrado
T9	Hassan & Jaaron	2021	Gestión de la calidad total para mejorar el rendimiento de la organización: El papel mediador de las prácticas de fabricación ecológica
T10	Kulenović <i>et al.</i>	2021	El análisis de los factores críticos de éxito de la gestión de la calidad total
T11	Pantouvakis & Karakasnaki	2017	Papel del talento humano en la relación gestión de la calidad total-rendimiento: Una investigación en el sector del transporte
T12	Singh <i>et al.</i>	2018	Impacto de la GCT en el desempeño organizacional: El caso de la industria manufacturera y de servicios de la India
T13	Khan <i>et al.</i>	2019	Prácticas de gestión de calidad total y resultados relacionados con el trabajo: Un estudio de caso de instituciones de educación superior en Pakistán
T14	Ruiz <i>et al.</i>	2018	La influencia de la gestión de la calidad total en el capital intelectual de las empresas - Investigación original
T15	Yeng <i>et al.</i>	2018	El impacto de la gestión de la calidad total (GCT) en la ventaja competitiva: un estudio conceptual de método mixto en la industria hotelera de lujo de Malasia
T16	Androwis <i>et al.</i>	2018	Prácticas de gestión de la calidad total y rendimiento organizativo en las empresas químicas de la construcción en Jordania
T17	Benzaquen & Avolio	2020	La trayectoria de la implantación de la gestión de la calidad total en un país en desarrollo: Perú
T18	Puthanveettil <i>et al.</i>	2020	Prácticas de implementación de GCT y resultados de rendimiento de los hospitales indios: resultados exploratorios
T19	Hwang <i>et al.</i>	2020	Prácticas blandas de GCT y resultados de los empleados: Un análisis de mediación
T20	Ahmed & Idris	2020	Examinar la relación entre los aspectos blandos de la gestión de la calidad total (GCT) y la satisfacción laboral de los empleados en las empresas petroleras sudanesas "ISO 9001"
T21	Sweis <i>et al.</i>	2019	Prácticas de gestión de la calidad total y su impacto en el rendimiento: estudio de caso de Royal Jordanian Airlines
T22	Alzoubi & Ahmed	2019	¿Las prácticas de GCT mejoran el éxito de la organización? Un estudio de caso de la industria electrónica en los EAU
T23	Antunes <i>et al.</i>	2018	Gestión de la calidad total y certificación de la calidad: efectos en el desempeño organizacional
T24	Saleh <i>et al.</i>	2017	El efecto de las dimensiones de GCT en el rendimiento de las organizaciones no gubernamentales internacionales que operan en Jordania
T25	Sahoo & Yadav	2018	Gestión de la calidad total en las pymes manufactureras de la India
T26	Maswadeh & Al Zumot	2021	El efecto de la gestión de la calidad total en los resultados financieros mediante la moderación de la cultura organizativa
T27	Kebede & Virdi	2021	El efecto de las prácticas de GCT en el rendimiento operativo: un análisis empírico de las organizaciones de fabricación certificadas por la norma ISO 9001: 2008 en Etiopía
T28	Aquilani <i>et al.</i>	2017	Una revisión sistemática de la literatura sobre los factores críticos de éxito de la gestión de la calidad total y la identificación de nuevas vías de investigación
T29	Georgiev & Ohtaki	2020	Factores críticos de éxito para la implantación de la GCT en las PYME manufactureras: datos de Japón

T30	Jimoh <i>et al.</i>	2018	Prácticas de gestión de la calidad total y desempeño organizacional: los roles mediadores de las estrategias de mejora continua
T31	Sainis <i>et al.</i>	2020	GCT para las PYMES griegas: una alternativa frente a las condiciones de crisis
T32	Oliveira <i>et al.</i>	2019	Investigación de la implementación de la GCT: estudio empírico en PYMES brasileñas con registro ISO 9001
T33	Bouranta <i>et al.</i>	2019	Los factores clave de la gestión de la calidad total en el sector servicios: Un estudio transcultural
T34	Mahmoud <i>et al.</i>	2019	Validación de un nuevo modelo de medición de la gestión de la calidad total y la evaluación comparativa en un entorno humanitario internacional
T35	Alshourah	2021	Evaluación de la influencia de las prácticas de gestión de la calidad total en la innovación en las organizaciones manufactureras jordanas
T36	Oluwafemi & Okon	2018	El nexo entre la gestión de la calidad total, la satisfacción en el trabajo y el compromiso laboral de los empleados en la empresa multinacional de alimentos y bebidas en Nigeria
T37	Qasrawi <i>et al.</i>	2017	El impacto de las prácticas de GCT y los procesos de GC en el desempeño organizacional: Una investigación empírica
T38	Shafiq <i>et al.</i>	2017	El efecto de la GCT en el rendimiento de la organización: pruebas empíricas del sector textil de un país en desarrollo utilizando el SEM
T39	Abu-Salim <i>et al.</i>	2019	La relación entre las prácticas de GCT y los resultados de la innovación organizacional: Moderación y mediación del papel de la holgura
T40	Trang & Do	2020	Factores críticos de éxito de la implementación de GCT en las industrias de apoyo vietnamitas
T41	Abbas	2020	Impacto de la gestión de la calidad total en la sostenibilidad de las empresas a través del efecto mediador de la gestión del conocimiento
T42	Yusr <i>et al.</i>	2017	¿La interacción entre las prácticas de GCT y los procesos de gestión del conocimiento mejora el rendimiento de la innovación?
T43	Iqbal & Asrar	2018	Establecimiento de la relación entre las prácticas de GCT y el rendimiento de los empleados: El papel mediador de la disposición al cambio
T44	Abukhader & Onbaşıoğlu	2021	Los efectos de las prácticas de gestión de la calidad total en el rendimiento de los empleados y el efecto de la formación como variable moderadora
T45	Yu <i>et al.</i>	2020	Una perspectiva estratégica de la gestión de la calidad total
T46	Dinu	2017	Gestión de la calidad total: una forma de gestionar Organizaciones centradas en la calidad
T47	Dahlgaard <i>et al.</i>	2018	La evolución y la convergencia de la gestión de la calidad total y las teorías de gestión
T48	Dahlgaard <i>et al.</i>	2019	Evolución y futuro de la gestión de la calidad total: control de gestión y aprendizaje organizativo
T49	Peljhan & Marc	2018	Gestión de la calidad total y sistemas de gestión del rendimiento: ¿jugadores de equipo o jinetes solitarios?
T50	Kaur <i>et al.</i>	2019	Factores de éxito sinérgicos de la gestión de la calidad total (GCT) y la gestión de la cadena de suministro (GCS): Una revisión de la literatura.
T51	Maistry <i>et al.</i>	2017	Gestión de la calidad total e innovación: Relaciones y efectos en el rendimiento de las organizaciones de I+D agrícola.
T52	Androniceanu	2017	El enfoque tridimensional de la gestión de la calidad total, una opción estratégica esencial para la excelencia empresarial.
T53	Donate <i>et al.</i>	2020	Gestión de la calidad total y sistemas de trabajo de alto rendimiento para el desarrollo del capital social: Efectos sobre la capacidad de innovación de las empresas.
T54	Putri <i>et al.</i>	2017	Un modelo de ecuaciones estructurales para evaluar la relación entre la gestión de la calidad total y la productividad de los empleados.
T55	Psomas & Antony	2017	Elementos y resultados de la gestión de la calidad total en las instituciones de enseñanza superior: El caso de Grecia.
T56	Hameed & Abu	2019	El papel de la gestión de la calidad total ante los retos: Un estudio en Lafarge.
T57	Worlu <i>et al.</i>	2019	La gestión de la calidad total (GCT) como herramienta para la fidelización sostenible del cliente en un entorno competitivo: Una revisión crítica.
T58	Nguyen & Chau	2017	Marco de investigación para el impacto de la gestión de la calidad total en la ventaja competitiva. El papel mediador del rendimiento de la innovación

Nota: Se presenta los cincuenta y ocho artículos científicos recopilados de la rejilla de revisiones sistemáticas.

ANEXO 2:

Artículos seleccionados

Cód.	Autor	Año	Base de datos	Palabra clave	Búsqueda temporal	Muestra
T1	Abbas	2020	ScienceDirect	Total quality management	Desde el 2017 hasta 2021	Medianas y grandes empresas manufactureras en Pakistán
T2	Sila	2018	Scopus	Total quality management	Desde el 2017 hasta 2021	Empresas manufactureras y de servicios turcas
T6	Saleh, Sweis & Mahmoud	2018	ProQuest	Total quality management	Desde el 2017 hasta 2021	Organizaciones manufactureras jordanas
T8	Anil & KP	2019	Scopus	TQM and performance	Desde el 2017 hasta 2021	Organizaciones manufactureras indias
T11	Pantouvakis & Karakasnaki	2017	ProQuest	Total quality management - performance relationship	Desde el 2017 hasta 2021	Empresas de transporte marítimas de Grecia
T12	Singh, Kumar & Singh	2018	ScienceDirect	TQM on organisational performance	Desde el 2017 hasta 2021	PYMES manufactureras y de servicios de la India
T16	Andrewis, Sweis, Tarhini, Moarefi & Hosseini	2018	ProQuest	Total quality management practices	Desde el 2017 hasta 2021	Organizaciones de productos químicos para la construcción
T21	Sweis, Elhawa & Sweis	2019	Scopus	Total quality management practices	Desde el 2017 hasta 2021	Empresa Royal Jordanian Airlines (Jordania)
T22	Alzoubi & Ahmed	2019	Scopus	TQM practices	Desde el 2017 hasta 2021	Empresas de industria electrónica en los Emiratos Árabes Unidos
T25	Sahoo & Yadav	2018	ScienceDirect	Total Quality Management	Desde el 2017 hasta 2021	PYMES manufactureras de India
T26	Maswadeh & Al Zumot	2021	Scopus	Total quality management on the financial performance	Desde el 2017 hasta 2021	Empresas de transporte del sector de servicios de Jordania
T27	Kebede & Virdi	2021	EBSCO	TQM practices on operational performance	Desde el 2017 hasta 2021	Organizaciones manufactureras de Etiopía
T30	Jimoh, Oyewobi, Isa & Waziri	2018	Scopus	Total quality management practices	Desde el 2017 hasta 2021	Medianas y grandes empresas de construcción de Abuja (Nigeria)
T32	Oliveira, Correa, Balestrassi, Martins & Turriani	2019	Scopus	TQM implementation	Desde el 2017 hasta 2021	Empresas brasileñas (Estado de Sao Paulo)
T38	Shafiq, Lasrado & Hafeez	2017	Scopus	TQM on organisational performance	Desde el 2017 hasta 2021	Empresas textiles de Pakistán

ANEXO 3:

Matriz de hallazgos

Cód.	Referencia	Categorías	Muestra	Hallazgos
T1	Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility. <i>Journal of Cleaner Production</i> , 242 (0), 1-12. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118458	El liderazgo	291 directivos de medianas y grandes empresas manufactureras de Pakistán entre abril de 2018 y julio de 2018	Hallazgo: Si una organización puede gestionar eficazmente sus actividades de gestión de la calidad total, aumentará las habilidades, capacidades y el nivel de motivación de los trabajadores para utilizar los recursos de forma eficiente, lo que dará lugar a un mayor rendimiento ecológico de la empresa (p. 7). Limitaciones: Las respuestas recogidas se basan en las percepciones de los directivos, lo que puede haber causado un sesgo en los datos. Además, los datos sólo se recogieron de los directivos de nivel inferior, medio y superior, y no se tuvo en cuenta al personal operativo; sin embargo, su opinión puede aportar más información (p. 9).
		Planificación estratégica		
		Orientación del cliente		
		Gestión de proyectos		
		Gestión de recursos humanos		
T2	Sila, I. (2018). Investigating changes in TQM's effects on corporate social performance and financial performance over time. <i>Total Quality Management & Business Excellence</i> , 1-20. https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1458609	Liderazgo	156 empresas turcas en 2012 - 229 empresas turcas en 2017	Hallazgo: Las empresas pueden alcanzar sus objetivos de rendimiento social corporativo sin dejar de ser financieramente viables como resultado de sus prácticas de la gestión de la calidad total. Retener los recursos necesarios para satisfacer las expectativas y necesidades de ciertas partes interesadas puede ser más perjudicial que beneficioso para una organización a largo plazo (p. 13). Limitaciones: Análisis basado en las percepciones de los encuestados, lo que puede crear un sesgo. Además, la encuesta fue completada por altos directivos, directores generales, directores de calidad y directores de nivel medio o superior, pero nuestros análisis no controlaron el cargo (p. 14).
		Planificación estratégica		
		Orientación al cliente y al mercado		
		Información y análisis		
		Gestión de recursos humanos		
T6	Saleh, R., Sweis, R., & Mahmoud, F. (2018). Investigating the impact of hard total quality management practices on operational performance in manufacturing organizations. <i>Benchmarking</i> , 25(7), 2040-2064. http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-05-2016-0074	Mejora continua	40 directores de calidad o representante de organizaciones manufactureras jordanas con certificado ISO	Hallazgo: El rendimiento futuro depende de encontrar continuamente el medio para proporcionar al cliente el valor deseado externa e internamente, y de obtener más beneficios de sus insumos mediante el control estadístico de sus procesos, de modo que la variabilidad y el coste de las actividades que no añaden valor se reduzcan a su nivel más bajo (p. 2061). Limitaciones: El bajo índice de respuesta, ya que no todas las organizaciones aceptaron participar en la encuesta durante el periodo de recogida de datos, que se consideró al final del ejercicio económico de 2014. Además, utilizó medidas subjetivas de las prácticas de gestión de la calidad y el rendimiento operativo derivadas de los gestores de calidad o su representante, lo que conlleva el riesgo de tener respuestas sesgadas (p. 2062).
		Control estadístico de procesos		
		La gestión de procesos		
		Herramientas y técnicas de calidad		
T8	Anil, AP., & KP, S. (2019). TQM practices and its performance effects – an integrated model. <i>International Journal of Quality & Reliability Management</i> , 36(8), 1318-1344. https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2018-0266	Liderazgo y compromiso de alta dirección	260 administradores/gerentes de organizaciones manufactureras indias	Hallazgo: Las prácticas de la gestión de la calidad total sólo tienen un efecto indirecto en el rendimiento financiero a través del efecto mediador combinado de la satisfacción del cliente, el rendimiento operativo y los resultados de la sociedad (p. 1329). Limitaciones: Aunque todas las variables resultaron fiables, válidas y con resultados satisfactorios en la prueba de no sesgo de respuesta, no se puede descartar por completo la remota posibilidad de sesgo en los datos (p. 1318).
		Mejora continua		
		Educación y formación		
		Gestión del conocimiento		

Nota: En la tabla se presenta los artículos científicos seleccionados con su información correspondiente y el hallazgo más relevante acerca de la variable de estudio.

(Continúa)

Matriz de hallazgos

Cód.	Referencia	Categorías	Muestra	Hallazgos
T11	Pantouvakis, A., & Karakasnaki, M. (2017). Role of the human talent in total quality management - performance relationship: An investigation in the transport sector. <i>Total Quality Management & Business Excellence</i> , 28(9-10), 959-973. http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2017.1303873	Compromiso de la alta dirección Gestión de la calidad de empleados Conocimiento y formación de empleados	199 directivos de empresas navieras/transporte marítimas de Grecia	Hallazgo: La adopción de una filosofía de gestión de la calidad total puede traducirse en un aumento del rendimiento cuando se considera que todos los empleados de una organización son considerados como talentosos o como poseedores de capacidades únicas y de un potencial para contribuir a la consecución de los objetivos de la organización (p. 970). Limitaciones: Escasas pruebas empíricas sobre cuestiones relacionadas con el talento y constituye uno de los primeros intentos de explorar el papel fundamental del talento humano en influir los esfuerzos de gestión de la calidad que acaban produciendo resultados positivos de rendimiento (p. 959).
T12	Singh, V., Kumar, A., & Singh, T. (2018). Impact of TQM on organisational performance: The case of Indian manufacturing and service industry. <i>Operations Research Perspectives</i> , 5, 199-217. https://doi.org/10.1016/j.orp.2018.07.004	Liderazgo organizativo Satisfacción y la relación con los clientes Enfoque de los recursos humanos Planificación y el desarrollo estratégico Gestión de calidad de proveedores	236 gerentes y trabajadores de 8 PYME manufactureras y de servicios de la India	Hallazgo: El éxito de cualquier estrategia de la gestión de la calidad total depende del estilo de liderazgo del empresario, los altos directivos, que deben centrarse principalmente en el diseño de una cultura organizativa que apoye la implantación de la gestión de la calidad total (p. 210). Limitaciones: Estudio solo está basado en datos transversales y aplicado solo a las organizaciones de fabricación y servicios de la India (p. 210).
T16	Andrewis, N., Sweis, R., Tarhini, A., Moarefi, A., & Hosseini, M. (2018). Total quality management practices and organizational performance in the construction chemicals companies in Jordan. <i>Benchmarking</i> , 25(8), 3180-3205. http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-05-2017-0094	Compromiso y liderazgo de la alta dirección Participación de los empleados La orientación al cliente Formación, educación y recompensa Gestión de proveedores Mejora continua Control de procesos Coste de calidad Información y tecnología Cultura	131 personal de alta dirección, los gerentes y los ingenieros de los principales departamentos de 28 organizaciones de productos químicos para la construcción	Hallazgo: Las empresas jordanas pueden desarrollar un plan de calidad integrado para cumplir los objetivos empresariales y mejorar constantemente su sistema de gestión. El plan está integrado por cinco prácticas de la gestión de calidad total: el compromiso de la alta dirección, la orientación al cliente, la gestión de proveedores, la mejora continua y control de procesos (p. 3193). Limitaciones: Los resultados de esta investigación se basaron en los datos de percepción proporcionados por los directivos e ingenieros que trabajan en diferentes sectores de la organización (calidad, producción, ventas, compras, operaciones y producción) que pueden no ofrecer una imagen clara (p. 3194).
T21	Sweis, R., Elhawa, N., & Sweis, N. (2019). Total quality management practices and their impact on performance: case study of Royal Jordanian Airlines. <i>International Journal of Business Excellence</i> , 17(2), 245-263. http://dx.doi.org/10.1504/IJBEX.2019.10018698	Compromiso de la alta dirección Formación y educación Trabajo en equipo Mejora continua	179 miembros de la alta dirección de los 247 miembros de Royal Jordanian	Hallazgo: La variable menos significativa del estudio fue la capacitación y educación, esto de acuerdo con los gerentes de RJ, esto se debió a los recursos financieros limitados y que los cursos no son consistentes (p. 256). Limitaciones: Se reconoce que las diferencias entre los sectores influyen en estos resultados, por lo que quedan fuera del alcance de este estudio (p. 256).

Nota: En la tabla se presenta los artículos científicos seleccionados con su información correspondiente y el hallazgo más relevante acerca de la variable de estudio.

(Continúa)

Matriz de hallazgos

Cód.	Referencia	Categorías	Muestra	Hallazgos
T22	Alzoubi, H., & Ahmed, G. (2019). Do TQM practices improve organisational success? A case study of electronics industry in the UAE. <i>International Journal of Economics and Business Research</i> , 17(4), 459-472. http://dx.doi.org/10.1504/ijebr.2019.099975	Compromiso de la alta dirección	50 empresas de industria electrónica en los Emiratos Árabes Unidos en 2016-17.	Hallazgo: La gestión de calidad total es imperativa en la altamente competitiva industria de la electrónica y en otros lugares también en la acelerada economía de los EAU, para el éxito empresarial (p. 470).
		Mejora continua de la calidad		
		Innovación de productos		
		Evaluación comparativa		
		Participación de los empleados		
Enfoque de calidad			Limitaciones: Estudio se realizó únicamente en las empresas de industria electrónica en el estado de los EAU, pero se puede realizar investigaciones a diferentes productos y servicios y tipos de empresas (p. 470).	
T25	Sahoo, S., & Yadav, S. (2018). Total Quality Management in Indian Manufacturing SMEs. <i>Procedia Manufacturing</i> , 21, 541-548. https://doi.org/10.1016/j.promfg.2018.02.155	Liderazgo de la dirección	127 empresarios y directivos de PYME manufacturera s de la India	Hallazgo: El análisis crítico de los factores que pueden obstaculizar o retrasar el proceso de adopción de la gestión de la calidad total ha aportado importantes conocimientos sobre las cuestiones de aplicación relacionadas (p. 546).
		Planificación estratégica		
		Potenciación y participación de los empleados		
		Educación y formación de calidad		
Limitaciones: La existencia de barreras para la implementación de la gestión de la calidad total que deben examinarse más a fondo mediante la realización de un estudio cualitativo en forma de estudio de casos o de investigación-acción (p. 545).				
T26	Maswadeh, S., & Al Zumot, R. (2021). The effect of total quality management on the financial performance by moderating organizational culture. <i>Accounting</i> , 7(2), 441-450. https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.11.007	Compromiso de la alta dirección	72 cuestionarios de 8 empresas de transporte del sector de servicios de Jordania	Hallazgo: La gestión de la calidad total debe considerarse parte de la cultura de la organización y convertirse en un estilo de vida y una cultura entre todos los empleados, aplicada a través del comportamiento y las prácticas operativas en todas las actividades de la organización (p. 448).
		Orientación al cliente		
		Integración de la gestión de procesos		
		Participación y capacitación de los empleados		
		Mejora continua		
Limitaciones: El estudio se aplicó al sector del transporte jordano dentro del sector de los servicios jordanos, y el estudio se llevó a cabo durante el año 2019, se recogieron datos financieros para el periodo comprendido entre (2011-2019) (p. 448).				
T27	Kebede, M., & Viridi, S. (2021). The effect of TQM practices on operational performance: an empirical analysis of ISO 9001: 2008 certified manufacturing organizations in Ethiopia. <i>The TQM Journal</i> , 33(2), 407-440. https://doi.org/10.1108/TQM-03-2019-0076	Apoyo de la alta dirección	302 directivos y expertos de alto nivel de 73 organizaciones manufactureras con certificación ISO 9001:2008 en Etiopía	Hallazgo: El control regular de los procesos de producción y el seguimiento de los datos de calidad ayudarán a las organizaciones a conseguir mejores resultados en cuanto a criterios operativos (p. 426).
		Enfoque al cliente		
		Participación de los empleados y empoderamiento		
		Gestión de la calidad de los proveedores		
		Gestión de procesos		
		Mejora continua		
Educación y formación	Limitaciones: El alcance se limitó a las organizaciones de fabricación con certificación ISO que, en un sentido más amplio, puede limitar su generalización a las organizaciones no certificadas por la ISO (p. 426).			

Nota: En la tabla se presenta los artículos científicos seleccionados con su información correspondiente y el hallazgo más relevante acerca de la variable de estudio.

(Continúa)

Matriz de hallazgos

Cód.	Referencia	Categorías	Muestra	Hallazgos
T30	Jimoh, R., Oyewobi, L., Isa, R., & Waziri, I. (2018). Total quality management practices and organizational performance: the mediating roles of strategies for continuous improvement. <i>International Journal of Construction Management</i> , 19(2), 1–16. https://doi.org/10.1080/15623599.2017.1411456	La implicación de los empleados y el entorno de trabajo	128 trabajadores de medianas y grandes empresas de construcción de Abuja - 10 directivos de empresas de construcción de Abuja	Hallazgo: El estudio ha demostrado que la aplicación de la TQM es vital para la supervivencia de todas las organizaciones de la construcción en el entorno empresarial hipercompetitivo de la construcción (p. 13). Limitaciones: El enfoque transversal adoptado para la recogida de datos. (p. 13) La limitación también podría emanar de la inclinación tácita de los encuestados que respondieron al cuestionario para justificar la conducta de sus empresas, o bien basar su justificación en la comprensión de lo que hace que la gestión de las organizaciones sea eficaz (p. 14).
		La relación con los proveedores		
		La alta dirección		
		La orientación del cliente		
T32	Oliveira, G., Correa, J., Balestrassi, P., Martins, R., & Turrioni, J. (2019). Investigation of TQM implementation: empirical study in Brazilian ISO 9001-registered SMEs. <i>Total Quality Management and Business Excellence</i> , 30(5-6), 1-19. https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1328273	El liderazgo	200 empresas brasileñas con certificación ISO 9001:2008	Hallazgo: Las PYMES brasileñas carecen del elemento de mejora continua y, por ello, se ven limitadas para evolucionar hacia la Gestión de la Calidad Total. Deberían tomarse medidas para mitigar la falta de concienciación y avanzar hacia su plena implantación (p. 16). Limitaciones: El estudio se realizó en PYMES con certificación ISO 9001:2008, por lo cual la aplicación del mismo modelo se debería estudiar en poblaciones diferentes, con grados de madurez más altos, que no implementan sistemas de calidad basados en el modelo ISO 9001 (p. 16).
		La orientación al cliente		
		La planificación estratégica		
		La gestión de los proveedores		
T38	Shafiq, M., Lasrado, F., & Hafeez, K. (2017). The effect of TQM on organisational performance: empirical evidence from the textile sector of a developing country using SEM. <i>Total Quality Management & Business Excellence</i> , 1–22. https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1283211	Liderazgo	210 directivos de empresas textiles de Pakistán	Hallazgo: Estos resultados apoyan el argumento de los defensores de la gestión de calidad total de que las empresas pueden alcanzar mayores niveles de resultados tanto financieros como no financieros mediante la aplicación de la filosofía de la TQM (p. 17). Limitaciones: Se llevó a cabo únicamente en las empresas textiles de Pakistán, por lo que es difícil generalizar las conclusiones para un contexto más amplio de fabricación, servicios e internacional. Se utilizó un diseño de investigación transversal para recopilar datos para el presente estudio; sin embargo, los estudios longitudinales aportarán más información (p. 17).
		Personas		
		Asociación y recursos		
		Procesos		

Nota: En la tabla se presenta los artículos científicos seleccionados con su información correspondiente y el hallazgo más relevante acerca de la variable de estudio.

(Continúa)

Cód	Referencia de la fuente (artículo indizado)	Base de datos	Cuartil	Metodología	Palabras claves	Muestra	Objetivo	Hallazgos - Conclusiones	Recomendaciones
T8	Anil, AP., & KP, S. (2019). TQM practices and its performance effects – an integrated model. <i>International Journal of Quality & Reliability Management</i> , 36(8), 1318-1344. https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2018-0266	Scopus	Q2	Cuantitativa - Correlacional (técnica SEM)	TQM, modelización de ecuaciones estructurales, rendimiento financiero, análisis de mediación, Nivel de satisfacción del cliente	260 administrados res/gerentes de organización es as indias	Investigar los efectos directos e indirectos de las prácticas de gestión de la calidad total en varios indicadores de rendimiento, concretamente en el contexto de la fabricación india. Además de analizar la relación directa entre los constructos e identificar todos los posibles efectos de mediación de los indicadores de rendimiento sobre los demás.	A partir de los resultados, se puede concluir que los esfuerzos hacia la implementación de las prácticas de TQM en una organización pueden lograr la calidad que, en la última instancia, conduce a lograr el rendimiento general de la organización. (p. 1331)	La relación de mediación entre la práctica individual de TQM y los indicadores de rendimiento puede ser investigada en futuros estudios. Dado que los resultados de la sociedad son una necesidad en el futuro, las prácticas directas e indirectas enfocadas a esto pueden ser exploradas (p. 1318)
T11	Pantouvakis, A., & Karakasnakis, M. (2017). Role of the human talent in total quality management-performance relationship: An investigation in the transport sector. <i>Total Quality Management & Business Excellence</i> , 28(9-10), 959-973. http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2017.1303873	ProQuest	Q1	Cuantitativa - Correlación (Técnica SEM)) - Análisis multigrupo	talento; filosofías del talento; gestión de empresas de la calidad total; rendimiento	199 directivos de empresas navieras/tranporte marítimas de Grecia	Investigar si la adopción de la filosofía de gestión de la calidad total (TQM) dentro de las organizaciones de servicios conduce a ganancias de rendimiento teniendo en cuenta el papel de las filosofías del talento humano.	Las conclusiones del estudio revelan, en primer lugar, que la TQM tiene una influencia positiva y significativa en los resultados de la empresa. Además, los resultados apoyan la idea de que las percepciones del talento moderan la relación entre la TQM y el rendimiento. total, (p. 970)	En cuanto a la dirección de la investigación futura, los trabajos posteriores deberían centrarse en el papel del enfoque del talento exclusivo en la relación del rendimiento de la gestión de la calidad total, (p. 970).
T12	Singh, V., Kumar, A., & Singh, T. (2018). Impact of TQM on organisational performance: The case of Indian manufacturing and service industry. <i>Operations Research Perspectives</i> , 5, 199-217. https://doi.org/10.1016/j.orp.2018.07.004	Science Direct	Q1	Cuantitativo - Análisis factorial confirmatorio (CFA) - Análisis SEM	Gestión de calidad total (TQM) Pequeñas y medianas empresas (PYME) Desempeño organizativo Empresas manufactureras y de servicios de la India	236 gerentes y trabajadores de 8 PYME manufactureras y servicios de la India	Este estudio se centra principalmente en la implementación de la Gestión de Calidad Total (TQM) en las industrias manufactureras y de servicios de India y su influencia en el rendimiento organizacional.	Los resultados de este estudio también indican que la TQM tiene un fuerte efecto positivo y significativo en el rendimiento de la organización. El estudio confirma la relación positiva entre la TQM y el rendimiento de la organización. (p. 210)	En futuros estudios se puede realizar una comparación multigrupo entre organizaciones de servicios y de fabricación. Los resultados de este estudio se basan en datos transversales de una organización de servicios y de fabricación de la India. (p. 210)

Cód	Referencia de la fuente (artículo indizado)	Base de datos	Cuartil	Metodología	Palabras claves	Muestra	Objetivo	Hallazgos - Conclusiones	Recomendaciones
T16	Andrews, N., Sweis, R., Tarhini, A., Moarefi, A., & Hosseini, M. (2018). Total quality management practices and organizational performance in the construction chemicals companies in Jordan. <i>Benchmarking</i> , 25(8), 3180-3205. http://dx.doi.org/10.1108/BJ-05-2017-0094	ProQuest	Q2	Cuantitativo - Correlación de Pearson - Regresión lineal múltiple - Análisis de la varianza (ANOVA)	Gestión de la calidad total, Jordania, Rendimiento de la organización, Productos químicos para la construcción	131 gerentes e ingenieros de 28 organizaciones jordanas de productos químicos para la construcción	Investigar la relación entre las prácticas de gestión de la calidad total y el rendimiento organizacional en empresas jordanas de productos químicos para la construcción.	Esta investigación confirmó que las Prácticas TQM estudiadas tienen una influencia positiva y significativa en el desempeño del campo de estudio organizacional. Los resultados generados a partir de esta investigación proporcionan un apoyo empírico de que la implementación de la TQM en las organizaciones de fabricación contribuirá al rendimiento y la supervivencia de dichas organizaciones. (p. 3193)	Recomendamos que se realicen más investigaciones de estudios longitudinales que midan las prácticas de TQM durante un período más largo, examinando el desarrollo a través del tiempo (p. 3194)
T21	Sweis, R., Elhawa, N., & Sweis, N. (2019). Total quality management practices and their impact on performance: case study of Royal Jordanian Airlines. <i>International Journal of Business Excellence</i> , 17(2), 245-263. http://dx.doi.org/10.1504/IJBEX.2019.10018698	Scopus	Q3	Cuantitativa - Descriptiva - Correlación múltiple	Gestión de la calidad total; rendimiento de la organización; rendimiento de la localidad; Royal Jordanian; Jordania; rendimiento; Jordania.	179 miembros de la alta dirección de Royal Jordanian Airlines	Examinar la relación entre las prácticas de TQM y el rendimiento organizativo y de calidad de la Royal Jordanian Airlines y trabajo en equipo, el rendimiento especificar cuáles de las prácticas estudiadas controlan el rendimiento.	Todas las variables de la investigación, la mejora continua, el compromiso de la alta dirección, la formación y la educación, el resultado, por lo que el rendimiento quedan fuera del alcance de este estudio y estas cuestiones podrían abordarse en otras investigaciones. (p. 256)	Se reconoce diferencias entre los sectores que influyen en estos resultados, por lo que el rendimiento quedan fuera del alcance de este estudio y estas cuestiones podrían abordarse en otras investigaciones. (p. 256)
T22	Alzoubi, H., & Ahmed, G. (2019). Do TQM practices improve organisational success? A case study of electronics industry in the UAE. <i>International Journal of Economics and Business Research</i> , 17(4), 459-472. http://dx.doi.org/10.1504/ijebr.2019.099975	Scopus	Q3	Cuantitativo - Correlación - Regresión	Calidad; gestión de la calidad total; TQM; éxito organizativo; industria electrónica; economía; investigación empresarial; EAU; cultura.	50 empresas de la industria electrónica en Emiratos Árabes Unidos	Investigar la relación entre las prácticas de gestión de la calidad total y el éxito en el organizativo con referencia a la industria electrónica en Emiratos Árabes Unidos.	La TQM es un buen camino para el éxito empresarial, especialmente en los sectores/negocios del problema en los Emiratos Árabes Unidos, con referencia a diferentes productos y servicios y diferentes empresas y con referencia a los siete emiratos de los EAU, durante un período de tiempo y diferentes puntos de (p. 470)	Hay mucho margen para seguir investigando el problema en los Emiratos Árabes Unidos, con referencia a diferentes productos y servicios y diferentes empresas y con referencia a los siete emiratos de los EAU, durante un período de tiempo y diferentes puntos de (p. 470)

Cód	Referencia de la fuente (artículo indizado)	Base de datos	Cuartil	Metodología	Palabras claves	Muestra	Objetivo	Hallazgos - Conclusiones	Recomendaciones
T25	Sahoo, S., & Yadav, S. (2018). Total Quality Management in Indian Manufacturing SMEs. <i>Procedia Manufacturing</i> , 21, 541-548. https://doi.org/10.1016/j.promfg.2018.02.155	ScienceDirect	Q2	Cuantitativa - Regresión Lineal Multiple	Gestión de la calidad total; PYMES; resultados de la empresa	empresarios y directivos de PYME manufactureras de la India	Examinar la relación entre las dimensiones de la gestión de la calidad y el rendimiento de la empresa, considerando a las PYME manufactureras como punto central de la investigación. Además, se pretende identificar los principales obstáculos para la adopción de prácticas de gestión de la calidad en las PYME manufactureras.	Correlación positiva entre las dimensiones de la gestión de la calidad y los resultados de la empresa. (p. 545) El éxito de cualquier iniciativa de TQM depende en gran medida del estilo de liderazgo del empresario/directivo, que debe centrarse en la creación de una cultura organizativa que propicie para apoyar la implantación de la TQM. (p. 546)	Recomendaron que el éxito de cualquier iniciativa de total quality management depende en gran medida del estilo de liderazgo del empresario/directivo, que debe centrarse principalmente en la creación organizativa que sea propicia para apoyar la implantación de la TQM. (p. 546)
T26	Maswadeh, S., & Al Zumot, R. (2021). The effect of total quality management on the financial performance by moderating organizational culture. <i>Accounting</i> , 7(2), 441-450. https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.11.007	Scopus	Q3	Cuantitativa - Regresión Lineal Multiple	"Gestión de la calidad total Cultura organizativa Rendimiento financiero Empresas de transporte jordanas"	72 cuestionarios de 8 empresas de transporte del sector de servicios de Jordania	Conocer el efecto de las dimensiones de Gestión de la Calidad Total, Soporte al Alta Dirección, Enfoque al Cliente, Gestión de Procesos, Participación de Empleados, Empoderamiento Empleados y Mejora Continua, en el rendimiento financiero mediante la moderación de la cultura organizacional.	Los investigadores llegaron a la conclusión que se debe aumentar el interés de la dirección en la implementación de sus variables, incluyendo la lealtad organizacional y otras y además, realizar estudios basados en medidas recientes de rendimiento financiero o no financiero para mejorar los resultados de este estudio.	Usar a nivel internacional y comparar los resultados con los estudios locales. También, moderar nuevas variables, incluyendo la lealtad organizacional y otras y además, realizar estudios basados en medidas recientes de rendimiento financiero o no financiero para mejorar los resultados de este estudio.
T27	Kebede, M., & Virdi, S. (2021). The effect of TQM practices on operational performance: an empirical analysis of ISO 9001: 2008 certified manufacturing organizations in Ethiopia. <i>The TQM Journal</i> , 33(2), 407-440. https://doi.org/10.1108/TQM-03-2019-0076	Scopus	Q2	Cuantitativa - Regresión Lineal Multiple	Prácticas de TQM, rendimiento operativo, organizaciones de fabricación con certificación ISO 9001:2008	302 directivos expertos de alto nivel de 73 organizaciones de manufacturas en Etiopía.	Examinar el efecto de las prácticas de gestión de la calidad total (TQM) en el rendimiento operativo de las empresas manufactureras con certificación ISO 9001:2008 en Etiopía.	Se demostró la importancia de aplicar las prácticas de GCT para mejorar los resultados del rendimiento de la empresa y la estrategia presentados de la empresa al abordar el objetivo. (p. 407) Incorporar tanto a las organizaciones certificadas por la ISO 9000 como a las no certificadas. (p. 426)	Considerar variables contextuales como la edad de la empresa, el alcance de las operaciones, el tamaño de la empresa y la estrategia presentados de la empresa al abordar el objetivo. (p. 407) Incorporar tanto a las organizaciones certificadas por la ISO 9000 como a las no certificadas. (p. 426)

Cód	Referencia de la fuente (artículo indizado)	Base de datos	Cuartil	Metodología	Palabras claves	Muestra	Objetivo	Hallazgos - Conclusiones	Recomendaciones
T30	Jimoh, R., Oyewobi, L., Isa, R., & Waziri, I. (2018). Total quality management practices and organizational performance: the mediating roles of strategies for continuous improvement. <i>International Journal of Construction Management</i> , 19(2), 1–16. https://doi.org/10.1080/15623599.2017.1411456	Scopus	Q2	Métodos mixtos secuenciales (cuantitativa y cualitativa) - Modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM)	Construcción; Nigeria; rendimiento; y calidad - estrategia	128 trabajadores de medianas y grandes empresas de construcción de Abuja - 10 directivos	Examinó la naturaleza de la relación, así como la influencia de las prácticas de gestión de la calidad total y estrategias de mejora continua en diferentes medidas de rendimiento entre empresas grandes y medianas del sector nigeriano de la construcción.	Las prácticas de TQM como las estrategias de mejora continua eran determinantes y significativos del rendimiento de la organización. El estudio ha demostrado que la aplicación de la TQM es vital para la supervivencia de todas las organizaciones de construcción grandes y medianas del sector nigeriano de la construcción. hipercompetitivo de la empresarial de la construcción. (p. 13)	Sobre la base de este estudio, se recomienda que los estudios futuros se centren en la influencia de la cultura en las prácticas de gestión de la calidad total, ya que la cultura organizativa influye en el rendimiento de la organización. (p. 14)
T32	Oliveira, G., Correa, J., Balestrassi, P., Martins, R., & Turrioni, J. (2019). Investigation of TQM implementation: empirical study in Brazilian ISO 9001-registered SMEs. <i>Total Quality Management and Business Excellence</i> , 30(5-6), 1-19. https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1328273	Scopus	Q1	Cuantitativa - Correlación - varianza media extraída (AVE)	Gestión de la calidad total; ISO 9001; PYME; modelización de ecuaciones estructurales	200 empresas brasileñas con certificación ISO 9001:2008	Investigar la implementación del modelo TQM en el contexto de las PYMES brasileñas registradas en la norma ISO 9001:2008.	Las pymes brasileñas no están evolucionando hacia la gestión de calidad total y la mayoría de los grados de madurez que no aplican sistemas de concientización sobre la TQM en toda la organización (p. 655)	Aplicar el modelo presentado en poblaciones diferentes, con mayores grados de madurez que no aplican sistemas de calidad basados en el modelo ISO 9001. También considerar una comparación longitudinal para estudiar si las empresas mejoran su sistema a lo largo del tiempo para llevar a cabo el rendimiento de una manera más adecuada y eficiente. (p. 656)
T38	Shafiq, M., Lasrado, F., & Hafeez, K. (2017). The effect of TQM on organisational performance: empirical evidence from the textile sector of a developing country using SEM. <i>Total Quality Management & Business Excellence</i> , 1–22. https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1283211	Scopus	Q1	Cuantitativa - Correlación (modelo de ecuaciones estructurales SEM)	Gestión de la calidad (TQM); rendimiento organizativo; gestión de la excelencia empresarial; mejora de la calidad	210 empresas textiles de Pakistán	Investiga el efecto de la TQM en el rendimiento de la organización en industrias textiles de Pakistán. También contribuye al importante debate en la literatura de gestión de operaciones relacionado con el argumento de la convergencia de TQM si quiere mejorar la implementación de la TQM.	Apoya a los defensores sobre la que las empresas pueden alcanzar mayores niveles financieros más detalle en el contexto de la aplicación de la filosofía TQM. El sector textil pakistaní debe centrarse en la implantación de prácticas de TQM si quiere mejorar la calidad de sus productos y ser competitivo en el mercado internacional (p. 17)	En futuros estudios, el efecto indirecto de los elementos blandos de la TQM puede necesitar ser explorado con más detalle en el contexto de las industrias textiles. Estos resultados financieros proporcionarán confianza a la industria textil de Pakistán en la aplicación de la filosofía de la TQM. (p. 17)

ANEXO 5:

Rejilla de revisiones sistemáticas con categorización teórica

Cód.	Referencia de la fuente (artículo indizado)	Categorías
T1	<p>Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility. <i>Cleaner Production</i>, 242 (0), 1-12. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118458 (p. 3)</p> <p>El liderazgo, establece metas y objetivos de organización y desarrolla estrategias para alcanzar esos objetivos. Los líderes son responsables de la garantía de calidad y de los esfuerzos de mejora en relación con el tiempo y el coste. (Abbas et al., 2014). 3</p> <p>La alta dirección, establece las metas y objetivos de la organización y desarrolla estrategias para alcanzar esos objetivos. Los líderes son responsables de la garantía de calidad y de los esfuerzos de mejora en relación con el tiempo y el coste. (Abbas et al., 2014). 3</p> <p>Planificación estratégica: Representa la misión de la organización en materia de calidad, así como las políticas y estrategias para alcanzar los objetivos de calidad. (Abbas et al., 2014). (p. 3)</p> <p>La orientación al cliente: Pretende garantizar el diseño perfecto del producto o servicio mediante la mejora continua y la automatización y la autoinspección. (Abbas et al., 2014). (p. 3)</p> <p>La gestión de recursos humanos: El desarrollo de los empleados mediante la formación y la participación activa en total, como la gestión de la calidad total, como la evaluación del rendimiento de los trabajadores y directivos, (Abbas et al., 2014) (p. 3).</p>	<p>La gestión de recursos humanos: El desarrollo de los empleados mediante la formación y la participación activa en total, como la gestión de la calidad total, como la evaluación del rendimiento de los trabajadores y directivos, (Abbas et al., 2014) (p. 3).</p> <p>La orientación al cliente: Pretende garantizar el diseño perfecto del producto o servicio mediante la mejora continua y la automatización y la autoinspección. (Abbas et al., 2014). (p. 3)</p> <p>La gestión de recursos humanos: El desarrollo de los empleados mediante la formación y la participación activa en total, como la gestión de la calidad total, como la evaluación del rendimiento de los trabajadores y directivos, (Abbas et al., 2014) (p. 3).</p>
T2	<p>Sila, I. (2018). Investigating changes in TQM's effects on corporate performance and financial performance over time. <i>Total Quality Management & Business Excellence</i>, 1-20. https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1458609 (p. 4)</p> <p>Cho y Jung destacan la importancia del liderazgo exitoso de la GCT. La alta dirección debe estar comprometida con la calidad y asumir responsabilidad del rendimiento de la calidad (Saraph et al., 1989). (p. 4)</p> <p>El éxito de la implantación de TQM depende de la capacidad de la organización para integrar los valores, los objetivos y prácticas de la calidad en proceso de planificación estratégica (Suárez, Calvo-Mora, & Roldán, 2016). (p. 4)</p> <p>El premio Baldrige establece que los datos de la información unida con el rendimiento, reconocer y recompensar a los empleados y a los clientes un alto valor de sus necesidades mediante la mejora continua. (p. 4)</p> <p>Uno de los objetivos más importantes de la TQM es proporcionar a los clientes un alto valor de sus necesidades mediante la mejora continua. (p. 4)</p> <p>El premio Baldrige establece que los datos de la información unida con el rendimiento, reconocer y recompensar a los empleados y a los clientes un alto valor de sus necesidades mediante la mejora continua. (p. 4)</p> <p>Gestión de recursos humanos: El ámbito de la calidad hace hincapié en la importancia de la prevención de problemas, la mejora de los procesos y un enfoque basado en el equipo para la resolución de problemas y la mejora de los productos. (p. 5)</p>	<p>Gestión de recursos humanos: El ámbito de la calidad hace hincapié en la importancia de la prevención de problemas, la mejora de los procesos y un enfoque basado en el equipo para la resolución de problemas y la mejora de los productos. (p. 5)</p> <p>Gestión de recursos humanos: El ámbito de la calidad hace hincapié en la importancia de la prevención de problemas, la mejora de los procesos y un enfoque basado en el equipo para la resolución de problemas y la mejora de los productos. (p. 5)</p> <p>Gestión de recursos humanos: El ámbito de la calidad hace hincapié en la importancia de la prevención de problemas, la mejora de los procesos y un enfoque basado en el equipo para la resolución de problemas y la mejora de los productos. (p. 5)</p>
T6	<p>Saleh, R., Sweis, R., & Mahmoud, F. (2018). Investigating the impact of total quality management practices on operational performance in manufacturing organizations. <i>Benchmarking</i>, 25(7), 2040-2064. http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-05-2016-0074</p> <p>La mejora continua de procesos (prácticas duras de TQM): Creencia de que la mejora es un proceso interminable que las organizaciones deben mejorar continuamente todos los aspectos de la empresa para hacer el rendimiento un objetivo móvil que sea difícil de imitar o superar por los rivales (Abdallah, 2013; Sadikoglu y Zehir, 2010). (p. 2044)</p> <p>El control estadístico de procesos (prácticas duras de TQM): El TQM: Se centra en producción para que funcione como "duros" de la TQM e para definir todos los aspectos de especificaciones del flujo, diagrama de relaciones, diagrama de dispersión gráficos de control, análisis Pareto, despliegue de la función de calidad, diseño de experimentos, etc. (Fotopoulos y Psomas, 2009) (p. 2046)</p> <p>Las herramientas de técnicas duras de TQM: elementos por las organizaciones para definir todos los aspectos relacionados del diseño del producto y del proceso antes de su lanzamiento al mercado (Gotzamani y Tsiotras, 2001). (p. 2046)</p> <p>El diseño de productos (prácticas duras de TQM): Los esfuerzos realizados por las organizaciones para definir todos los aspectos relacionados del diseño del producto y del proceso antes de su lanzamiento al mercado (Gotzamani y Tsiotras, 2001). (p. 2046)</p> <p>El análisis de Pareto: El análisis de Pareto, despliegue de la función de calidad, diseño de experimentos, etc. (Fotopoulos y Psomas, 2009) (p. 2046)</p>	<p>El diseño de productos (prácticas duras de TQM): Los esfuerzos realizados por las organizaciones para definir todos los aspectos relacionados del diseño del producto y del proceso antes de su lanzamiento al mercado (Gotzamani y Tsiotras, 2001). (p. 2046)</p> <p>El análisis de Pareto: El análisis de Pareto, despliegue de la función de calidad, diseño de experimentos, etc. (Fotopoulos y Psomas, 2009) (p. 2046)</p> <p>El análisis de Pareto: El análisis de Pareto, despliegue de la función de calidad, diseño de experimentos, etc. (Fotopoulos y Psomas, 2009) (p. 2046)</p>

Cód.	Referencia de la fuente (artículo indizado)	Categorías
T8	<p>Anil, AP., & KP, S. (2019). Liderazgo y compromiso de la alta dirección (LTM): Compromiso de asegurar y mantener la calidad dentro de la organización, compartiendo visión y los objetivos de calidad, visibilidad en el desarrollo y mantenimiento de un entorno de excelencia en la calidad de la organización (p. 1320)</p>	<p>Educación y formación (ET): Mide si la organización muestra interés por los empleados que conocen aspectos básicos y su negocio para que otros empleados puedan aplicarlos para ser continuo, también incluye la formación en la resolución de problemas y el trabajo en equipo (p. 1320)</p> <p>Gestión del conocimiento (KM): Marco específico para captar, adquirir, organizar y comunicar los conocimientos tácitos y explícitos de empleados para que otros empleados puedan aplicarlos para ser más eficaces y productivos en su trabajo y maximizar el conocimiento de la organización (p. 1320)</p>
T11	<p>Pantouvakis, A., & Karakasnakis, M. (2017). Role of the human talent in total quality management: An investigation in the transport sector. <i>Total Quality Management & Business Excellence</i>, 28(9-10), 959-973. http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2017.1303873</p>	<p>Conocimiento y formación de los empleados: significa la presencia esencial de programas educativos que ayudan a los empleados a actualizar sus conocimientos y su saber hacer. (p. 967)</p> <p>Gestión de la calidad de los empleados: se centra en el papel crucial del capital humano, ya que hay que animar a los empleados a tomar iniciativas y motivarlos para que mejoren constantemente su rendimiento. (p. 967)</p>
T12	<p>Singh, V., Kumar, A., & Singh, T. (2018). Impact of TQM on organisational performance: The case of Indian manufacturing and service industry. <i>Operations Research Perspectives</i>, 5, 199-217. https://doi.org/10.1016/j.orp.2018.07.004</p>	<p>El enfoque de los recursos humanos: los recursos humanos son un factor de la TQM que incluye una variedad de prácticas de desarrollo organizativo de la organización. (p. 202)</p> <p>La planificación y el desarrollo estratégicos: La planificación y el desarrollo eficaz de la calidad de los proveedores favorece una relación cooperativa y ejecución y relación a largo plazo con los proveedores [50,127]. (p. 203)</p> <p>La satisfacción y las relaciones con los clientes: Para cualquier organización, la satisfacción y la relación con el cliente es el más importante, mientras que en la gestión de la calidad total se considera los mejores resultados empresariales [14,53,75,76,104,113,118]. (p. 202)</p>

Cód	Referencia de la fuente (artículo indizado)	Categorías
T16	<p>Andrews, N., Sweis, R., Tarhini, A., Moarefi, A., & Hosseini, M. (2018). Total quality management practices and organizational performance in the construction chemicals companies in Jordan. <i>Benchmarking</i>, 25(8), 3180-3205. http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-05-2017-0094</p>	<p>Compromiso y Participación de la alta dirección: papel crucial de la alta dirección en la mejora del rendimiento de las organizaciones y como los objetivos, internos y con que se sistemas para debe satisfacer los requisitos y las expectativas de los clientes. (p. 3183)</p> <p>Compromiso de la alta dirección: se centra en el desarrollo de las habilidades de las personas mediante programas de formación e involucra a los empleados en las etapas de implementación y diseño (p. 249)</p> <p>Compromiso de la alta dirección: mejora la participación directa de ejecutivos de alto nivel en la industria. <i>International Journal of Economics and Business Research</i>, 17(4), 459-472. http://dx.doi.org/10.1504/iebr.2019.099975</p>
T21	<p>Sweis, R., Elhawa, N., & Sweis, N. (2019). Total quality management practices and their impact on performance: a case study of Jordanian Airlines. <i>International Journal of Business Excellence</i>, 17(2), 245-263. http://dx.doi.org/10.1504/IJBEX.2019.1001869</p>	<p>La orientación al cliente: influye en resultados financieros mediante mejor comprensión de las necesidades de los clientes, lo que conducirá a una reducción de los costes adicionales, como el desecho y desperdicio (Sun y Kim, 3184)</p> <p>Trabajo en equipo: dinámico, centrado en tareas que requieren una acción mutua y ayuda para mantener las ventajas competitivas frente a los retos del mercado internacional (Salas et al., 3185)</p> <p>Mejora continua: proceso dinámico, centrado en servicios, programas, materiales con el fin de prevenir defectos y lleva a mayor desarrollo de procesos y personas (NIST, 3184)</p>
T22	<p>Alzoubi, H., & Ahmed, G. (2019). Do quality management practices improve organisational success? A case study of the UAE. <i>International Journal of Economics and Business Research</i>, 17(4), 459-472. http://dx.doi.org/10.1504/iebr.2019.099975</p>	<p>Innovación de productos: es la innovación tecnológica de la empresa en el desarrollo de nuevos productos para los consumidores. (p. 462)</p> <p>Mejora continua: empleados tienen acceso a la dirección y gestión de la calidad específicas y de importancia crítica. (p. 462)</p> <p>Mejora continua: empleados tienen acceso a la dirección y gestión de la calidad específicas y de importancia crítica. (p. 462)</p> <p>Mejora continua: empleados tienen acceso a la dirección y gestión de la calidad específicas y de importancia crítica. (p. 462)</p>

Cód.	Referencia de la fuente (artículo indizado)	Categorías
T25	<p>Sahoo, S., & Yadav, S. (2018). Total Quality Management in Indian Manufacturing SMEs. <i>Procedia Manufacturing</i>, 21, 541–548. https://doi.org/10.1016/j.promfg.2018.02.155</p> <p>Liderazgo de la Planificación de la alta dirección: Los directivos deben comprender mejor los componentes de acción estratégica por escrito que incluya: misión organizativa, principios rectores, objetivos estratégicos generales y tácticas, proyectos o actividades para lograr los objetivos empresariales sistémica. (p. 546)</p> <p>La orientación al cliente: La alta dirección debe formular un plan de acción estratégico para los empleados de la calidad yendo a nivel internacional para obtener información sobre creación de calidad, actividades de planificación empresarial sistémica. (p. 546)</p> <p>La orientación al cliente: La alta dirección debe formular un plan de acción estratégico para los empleados de la calidad yendo a nivel internacional para obtener información sobre creación de calidad, actividades de planificación empresarial sistémica. (p. 546)</p>	<p>Potenciación de los empleados: Al enfoque de resolución de los problemas en las herramientas de calidad a los empleados, sino ayudaría a controlar las variaciones de la calidad y a tomar las medidas adecuadas para su posterior mejora. (p. 546)</p>
T26	<p>Maswadeh, S., & Zumot, R. (2021). The effect of total quality management on the moderating organizational culture. <i>Accounting</i>, 7(2), 441-450. https://doi.org/10.5267/j.a.c.2020.11.007</p> <p>Compromiso de la alta dirección: La cultura de la calidad se transmite a los empleados comunicando los valores de organización influyendo en los empleados que adopten los conceptos de calidad. (p. 443)</p> <p>Integración al cliente: La alta dirección debe formular un plan de acción estratégico para los empleados de la calidad yendo a nivel internacional para obtener información sobre creación de calidad, actividades de planificación empresarial sistémica. (p. 546)</p>	<p>Integración de los procesos: Evitar los fracasos es una parte fundamental para perseguir un mejor enfoque en los clientes y ganar su satisfacción y lealtad; la correcta gestión de procesos puede lograr este objetivo. (p. 443)</p> <p>Participación de los empleados: TQM permite el valor de involucrar a empleados en el desempeño y desarrollo del trabajo, por ello, es práctica para mejorar, y seguir mejorando, conduce a un rendimiento de mayor calidad. (p. 411)</p>
T27	<p>Kebede, M., & Viridi, S. (2021). The effect of TQM practices on operational performance: an empirical analysis of 9001: 2008 certified manufacturing organizations in Ethiopia. <i>The TQM Journal</i>, 33(2), 407-440. https://doi.org/10.1108/TQM-03-2019-0076</p> <p>Apoyo de la alta dirección: el apoyo de la alta dirección cumple la fuerza motriz para la implementación de otras prácticas de gestión de calidad, y mejora operativo. (p. 411)</p> <p>Enfoque en el cliente: mejor comprensión de las expectativas de los clientes, se traduce en pautas operativas específicas para mejorar, y seguir mejorando, conduce a un rendimiento de mayor calidad. (p. 411)</p>	<p>Gestión de los proveedores: Rad Kemboi (2016) afirma que el enfoque de la TQM mejora el rendimiento de las organizaciones a través de la mejora de los productos de alta calidad (suministros). procesos. (p. 412)</p> <p>Mejora continua: Rad Kemboi (2016) afirma que el enfoque de la TQM mejora el rendimiento de las organizaciones a través de la mejora de los productos de alta calidad (suministros). procesos. (p. 412)</p>

Cód.	Referencia de la fuente (artículo indizado)	Categorías
T30	<p>Jimoh, R., Oyewobi, L., Isa, R., & Waziri, I. (2018). Total quality management practices and organizational performance: the mediating roles of strategies for continuous improvement. <i>International Journal of Construction Management</i>, 19(2), 1–16. https://doi.org/10.1080/15623599.2017.1411456</p>	<p>La alta dirección: Lau et al. (2015) sugirieron que cuando la alta dirección hace continuamente en los valores fundamentales de la organización y sigue reiterando las políticas de la organización en los momentos pertinentes y predicando con el ejemplo, el rendimiento tiende a mejorar. (p. 12)</p> <p>La orientación al cliente: De hecho, las prácticas de TQM, según Elghamrawy y Shibayama (2008), son una filosofía de gestión orientada al cliente para la mejora continua, por lo que dar más importancia a la satisfacción de las necesidades de los clientes conducirá a la mejora del rendimiento de la organización (Koh y Low 2010; Zehir et al. 2012). (p. 12)</p>
T32	<p>Oliveira, G., Correa, J., Balestrassi, P., Martins, R., & Turritoni, J. (2019). Investigation of TQM implementation: empirical study in Brazilian ISO 9001-registered SMEs. <i>Total Quality Management and Business Excellence</i>, 30(5-6), 1-19. https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1328273</p>	<p>Planificación estratégica: Revela el grado de claridad de la visión de la calidad para poder establecer un plan de futuro según los parámetros de calidad (p. 3)</p> <p>Gestión de los proveedores: Consiste en medir el grado en que la alta dirección establece y mantiene relaciones con los proveedores, y mide la capacidad de éstos para cumplir los requisitos de calidad (p. 4)</p> <p>La gestión de Recursos Humanos: Mide la implicación, la práctica de la motivación y la satisfacción de los empleados, así como el alto mantenimiento de un entorno de trabajo tranquilo y agradable que fomenta la mejora de la calidad. (p. 4)</p>
T38	<p>Shafiq, M., Lasrado, F., & Hafeez, K. (2017). The effect of TQM on organisational performance: evidence from a developing country using SEM. <i>Total Quality Management & Business Excellence</i>, 1–22. https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1283211</p>	<p>Asociación y Recursos: Comparativamente, los elementos duros de la TQM, como el proceso, tienen la mayor relación positiva con los resultados no financieros (p. no financieros (p. 16)</p> <p>Proceso: Comparativamente, los elementos duros de la TQM, como el proceso, tienen la mayor relación positiva con los resultados no financieros (p. no financieros (p. 16)</p>