

Implementación del modelo de gestión de calidad ISO 9001:2015 en revistas científicas

Implementation of the ISO 9001:2015 quality management model in scientific journals

Recibido: 30/07/2025 - Aceptado: 5/12/2025

Jesus Kliver Anchiraico Alderete

<https://orcid.org/0009-0003-6434-0151>

janchiraico@uncp.edu.pe

Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú

Cristhian Salazar Velasquez

<https://orcid.org/0009-0000-2933-5988>

e_2020101338D@uncp.edu.pe

Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú

Judy Huamancaja Arias

<https://orcid.org/0000-0001-7798-2119>

jhuamancaja@uncp.edu.pe

Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú

Rodrigo Huamancaja Espinoza

<https://orcid.org/0000-0001-8095-7061>

rodrigo.huamancaja@unh.edu.pe

Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú

Henry Hector Peceros Oscco

<https://orcid.org/0009-0004-0337-3942>

hpeceros@uncp.edu.pe

Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú

Resumen

El estudio tuvo como objetivo implementar y evaluar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015 en revistas científicas, con el fin de estandarizar los procesos editoriales, aumentar la eficiencia operativa y fortalecer la integridad académica. La investigación, de enfoque aplicado y diseño descriptivo, se desarrolló bajo un estudio de caso que siguió el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), integrando diagnóstico, planificación documental, implementación y evaluación para promover la mejora continua. Participaron las revistas institucionales en proceso de indexación, así como editores, miembros del comité científico, revisores pares, equipo técnico y personal de producción, abarcando todas las etapas del flujo editorial, desde la recepción del manuscrito hasta su publicación en línea. Para evaluar el impacto, se elaboró un registro comparativo de indicadores que permitió medir el desempeño editorial antes y después de la implementación del SGC. Como resultados destacados, la adopción del sistema produjo una notable reducción en los tiempos promedio de publicación, mejoró la asignación de responsabilidades y estandarizó los procedimientos mediante fichas, mapas de procesos y registros de control de cambios. Además, se estableció un sistema de verificación de similitud con un umbral máximo del 20%, elevando la transparencia y originalidad de los textos evaluados. Se concluye que la aplicación del SGC conforme a la ISO 9001:2015 genera mejoras significativas en eficiencia, control documental y satisfacción de los usuarios, configurándose como un modelo sostenible, replicable y alineado con estándares internacionales para fortalecer la gestión editorial universitaria.

Palabras clave: gestión de calidad, revistas científicas, publicación científica.

Abstract

The study aimed to implement and evaluate a Quality Management System (QMS) based on the ISO 9001:2015 standard in scientific journals, in order to standardize editorial processes, increase operational efficiency, and strengthen academic integrity. The applied research, with a descriptive design, was conducted as a case study following the PDCA cycle (Plan, Do, Check, Act), integrating diagnosis, document planning, implementation, and evaluation to promote continuous improvement. Participants included institutional journals undergoing indexing, as well as editors, scientific committee members, peer reviewers, technical staff, and production personnel, encompassing all stages of the editorial workflow, from manuscript receipt to online publication. To assess the impact, a comparative record of indicators was developed to measure editorial performance before and after the QMS implementation. Key results from the system's adoption led to a significant reduction in average publication times, improved the allocation of responsibilities, and standardized procedures through forms, process maps, and change control logs. Furthermore, a similarity verification system with a maximum threshold of 20% was established, enhancing the transparency and originality of the evaluated texts. It is concluded that the implementation of the Quality Management System (QMS) in accordance with ISO 9001:2015 generates significant improvements in efficiency, document control, and user satisfaction, establishing itself as a sustainable, replicable model aligned with international standards for strengthening university publishing management.

Keywords: quality management, scientific journals, scientific publishing.

Introducción

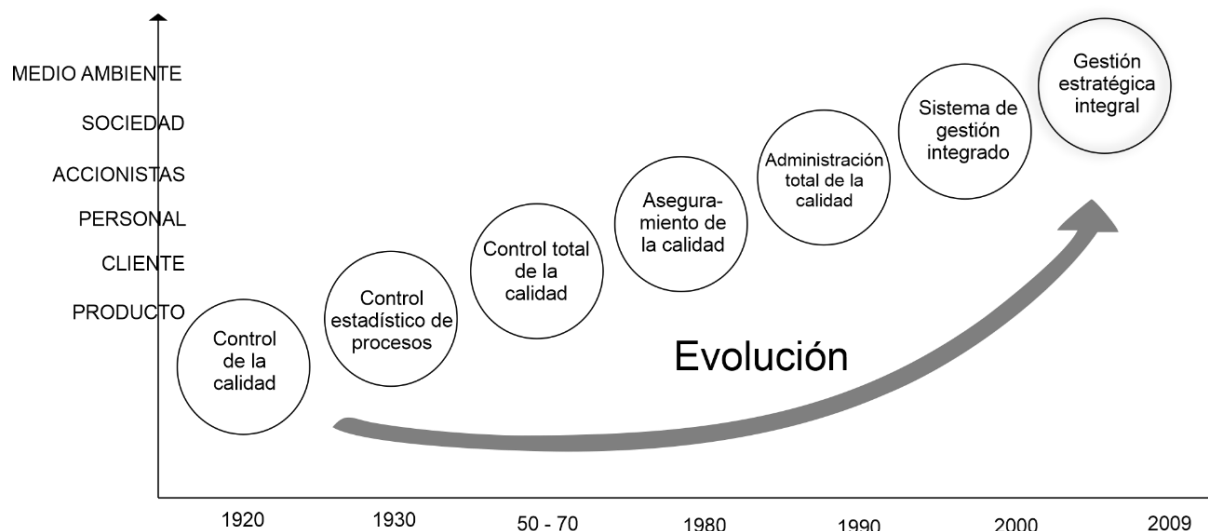
Una de las principales preocupaciones de los investigadores a nivel mundial es identificar revistas científicas confiables donde puedan publicar sus trabajos. En los últimos años, la comunidad académica ha emitido numerosas alertas sobre el aumento de las llamadas revistas científicas depredadoras o *predatory journals*, conocidas por sus prácticas editoriales engañosas, la ausencia de revisión por pares y procesos que priorizan el cobro por publicar por encima de la calidad científica (Beall, 2012; Shen & Björk, 2015). En este contexto, muchas revistas aún no han adoptado sistemas formales de gestión de calidad que aseguren la originalidad, la evaluación rigurosa y la transparencia en la publicación, lo cual ha favorecido la proliferación de malas prácticas editoriales (COPE, 2019).

Actualmente, la gestión y administración de las revistas científicas son responsabilidad directa de sus editoriales, las cuales también establecen sus reglamentos internos sobre revisión preliminar, revisión por pares ciega, producción y publicación, así como su propio sistema de gestión de calidad. Sin embargo, algunos editores desconocen la complejidad total del proceso de publicación científica, omitiendo aspectos fundamentales como el control del porcentaje de similitud y la rigurosidad en la revisión por pares. Esta situación ha generado preocupaciones y quejas por parte de autores y editoriales sobre la calidad del proceso editorial.

La gestión de calidad en la edición científica implica documentar múltiples etapas, desde la recepción del artículo original, la carta dirigida al editor, el reporte de similitud, la revisión preliminar y por pares rigurosos, hasta la revisión final, diagramación, producción y publicación. Todos estos procesos siguen principios de ingeniería de sistemas basados en la teoría general de sistemas, estructurados en las fases de entrada, proceso y salida.

Históricamente, la calidad se ha vinculado con la competitividad y la gestión organizacional, evolucionando hacia la satisfacción de las expectativas del cliente (Lizarzaburu, 2016). Se define como el conjunto de propiedades y características que satisfacen necesidades explícitas o implícitas. Esta concepción promovió la cultura de mejora continua, entendida como la aplicación constante de la calidad en todos los ámbitos, desde el nivel individual hasta el colectivo, mediante cuestionamientos que impulsan la mejora (Deming, 1993). Según Marcelino y Ramírez (2014), la calidad dejó de enfocarse únicamente en el producto para incluir la toma de decisiones dentro de las organizaciones.

Figura 1
Evolución de la calidad



Fuente. Marcelino y Ramirez (2014)

En un entorno competitivo, las organizaciones buscan diferenciarse ofreciendo un mayor valor que sus competidores, lo cual exige una gestión eficiente capaz de generar ventajas sostenibles. No obstante, estas ventajas motivan a la competencia a innovar y reestructurar sus propios procesos para mantener su posición en el mercado (Díaz & Salazar, 2021). En este contexto, la sostenibilidad de la mejora continua da origen a la gestión de la calidad, entendida como la coordinación de actividades orientadas a controlar y optimizar todos los aspectos relacionados con la calidad (Mejías et al., 2018). Este enfoque, que surgió en la era industrial, se ha consolidado como uno de los pilares fundamentales de la gestión organizacional (Ruiz et al., 2015), destacando además que la toma de decisiones informadas es clave para mantener dicha sustentabilidad (Puche et al., 2021).

Actualmente, la gestión de calidad se sustenta en siete principios fundamentales: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, orientación hacia procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en hechos y relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores (Sánchez, 2017). Estos principios se aplican de manera progresiva, iniciando con la atención al cliente y extendiéndose hacia toda la organización y su entorno externo, reflejando la evolución de la gestión de calidad como un proceso integral que impulsa el desempeño y la sostenibilidad organizacional.

La mejora continua es, por tanto, una parte esencial de la gestión empresarial, estrechamente vinculada con la gestión de calidad. En este sentido, emergen los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), definidos como el conjunto coordinado de actividades organizacionales basadas en elementos específicos, orientados al logro de la calidad en productos o servicios (Puche et al., 2021). La implementación de un SGC brinda a la alta dirección la capacidad de gestionar sus procesos y recursos de manera eficiente, con el fin de ofrecer servicios editoriales más transparentes, efectivos y alineados con los estándares de calidad vigentes.

La importancia de adoptar un SGC radica en su contribución a la ventaja competitiva mediante diversas estrategias que responden a las exigencias de un entorno empresarial altamente competitivo (Díaz & Salazar, 2021). Por ello, la decisión de implementar un SGC es estratégica, ya que dota a la organización de una base sólida y diferenciada, promoviendo comportamientos, actividades y procesos que generan valor agregado, satisfaciendo las necesidades y expectativas tanto de los clientes como de otros interesados (León-Ramentol et al., 2018).

La elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad abarca múltiples aspectos, siendo la documentación un elemento crucial donde se especifican los requisitos del sistema. Esta documentación se organiza en cuatro niveles predeterminados, entre los cuales el manual de procedimientos es el más crítico. Por otro lado, el manual de calidad tiene como propósito establecer la relación entre el sistema de calidad de la organización y los requisitos normativos aplicables (Arevalo & Avendaño, 2004).

Figura 2

Pirámide de la documentación del SGC



Fuente. Arevalo y Avendaño (2004)

La ficha de procesos se considera fundamental como soporte de la información que permite recopilar las características relevantes para el control de actividades en la gestión de procesos (Ruiz-Fuentes et al., 2014). Este documento resulta esencial para cada proceso, ya que organiza de manera sistemática los elementos claves que facilitan su análisis, rediseño y mejora continua (Morales et al., 2017).

Para representar adecuadamente un proceso, es necesario seguir una secuencia estructurada de actividades que permita elaborar tanto la ficha de proceso como los indicadores asociados. En este sentido, Medina et al. (2014) señalan que el primer paso consiste en conformar un equipo de mejora integrado por personas con amplio conocimiento del proceso y capacidad crítica para su análisis y optimización. Luego, se define el proceso delimitando su alcance y sus vínculos con otros componentes organizacionales, lo que asegura coherencia en la planificación, ejecución y evaluación.

Una vez identificado el proceso, la alta dirección asigna a un propietario responsable, quien debe contar con dominio técnico, visión sistémica y responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Después, se establecen los objetivos y políticas del proceso, que necesariamente deben estar alineados con los principios de calidad y gestión ambiental establecidos por las normas ISO.

La representación general del proceso se realiza mediante una aproximación basada en el modelo IDEF (*Integration Definition for Function Modeling*), integrando entradas, mecanismos, controles y salidas. Durante esta etapa también se identifican las competencias distintivas, entendidas como las capacidades que aportan valor al cliente y fortalecen la estrategia organizacional. Asimismo, se reconocen los riesgos asociados para mitigar vulnerabilidades, y se documenta información complementaria que facilite la gestión del conocimiento y la mejora continua.

Finalmente, toda esta información se consolida en la ficha de proceso, la cual describe las características esenciales de la actividad y permite seleccionar los indicadores de desempeño con los que se mide la eficacia y eficiencia del proceso implementado.

Por otra parte, la Teoría General de Sistemas (TGS), originada en la biología, se ha expandido a múltiples disciplinas debido a su enfoque multidisciplinario (Bertalanffy, 1989). Su aplicación facilita la comprensión de fenómenos y procesos en distintos sistemas (De la Peña & Velásquez, 2018). Conocer el funcionamiento de un sistema proporciona una visión objetiva de la realidad al entender sus características esenciales. Todo sistema está compuesto por subsistemas organizados jerárquicamente, con una estructura estable pero susceptible de cambio. Como proceso dinámico, su funcionamiento genera transformaciones en los elementos estructurales y en las relaciones entre ellos. La interacción con el entorno y la integración de sus componentes definen la calidad y coherencia del sistema (Afanasyev, 1977).

El uso de la Teoría General de Sistemas ha propiciado el desarrollo de nuevos enfoques y metodologías que abordan los objetos de estudio desde una perspectiva sistémica integral. En este sentido, Weinberg (2001) propone una serie de premisas que facilitan una comprensión más profunda de los sistemas:

- a. Todo sistema puede entenderse como un conjunto de relaciones.
- b. Un sistema está conformado por procesos de equilibrio, donde "proceso" se refiere a relaciones entendidas como secuencias de cambio.
- c. La energía, materia o información que generan movimiento o trabajo pueden ser indistinguibles dentro de algunas relaciones.
- d. Todo sistema presenta resistencia al cambio.
- e. Los sistemas son selectivos respecto a sus posibles relaciones.
- f. En cada sistema existen relaciones antagónicas, equilibradas a través de la interacción entre sus elementos.
- g. Las interacciones internas determinan la diversidad en los subsistemas, el desarrollo del sistema, la variedad de relaciones externas y sus fronteras.
- h. Los sistemas tienen el potencial de cambiar en función de sus relaciones externas.
- i. Los sistemas poseen límites que definen lo que incluyen y excluyen.
- j. Las relaciones externas determinan qué elementos están dentro o fuera del sistema, considerando que elementos externos pueden pertenecer a sistemas mayores.
- k. El universo está constituido por una secuencia continua de procesos de síntesis y desintegración de sistemas o de sistemas de sistemas.

Por otro lado, la norma ISO 9001:2015 puede aplicarse en cualquier tipo de organización, independientemente de su sector o tamaño. La adopción de esta herramienta fomenta cambios positivos significativos, mejorando el desempeño organizacional y contribuyendo al cumplimiento de metas u objetivos que favorecen la satisfacción y fidelización de clientes, empleados y demás interesados (Huerta, 2020). Además, eleva la eficiencia de los sistemas mediante su riguroso enfoque, resaltando aquellos aspectos clave que impactan en el desarrollo y la competitividad de la organización (Cruz et al., 2016).

Es importante que los Sistemas de Gestión de Calidad sean administrados desde una perspectiva sistémica y estratégica, sin perder de vista el enfoque en la calidad, siendo respaldados por modelos que promuevan la mejora continua (Pico & Burgos, 2022).

Un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 orienta y fortalece el control sobre los procesos productivos, estimulando el incremento de la producción y mejorando la innovación y la mejora continua, lo cual garantiza la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la organización (Amasifén et al., 2022). De igual forma, su implementación alinea a la organización con el cumplimiento de sus metas y objetivos misionales (Franklin et al., 2019).

Implementación del proceso de gestión de calidad con la norma ISO 9001:2015 en revistas científicas

El mapa de procesos representa la secuencia articulada de actividades que orientan el desarrollo de la función principal de una organización o empresa, con énfasis en la calidad del producto y/o servicio. Este mapa comienza con la identificación de las necesidades del cliente y finaliza con su satisfacción, integrando tres niveles de procesos: los procesos estratégicos, liderados por la alta gerencia y responsables de la dirección; los procesos principales o misionales, encargados de ejecutar las tareas esenciales del negocio; y los procesos de apoyo, que incluyen recursos humanos, técnicos y logísticos necesarios para garantizar la correcta ejecución de las actividades centrales.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad (cláusula 4.3) abarca una descripción detallada de las características organizacionales y de las actividades relacionadas con el desarrollo del producto o servicio, especificando las tareas sujetas a certificación conforme a lo establecido en la norma ISO 9001:2015 (ISO, 2015). Igualmente, debe identificarse claramente cualquier requisito de la norma que no sea aplicable, justificando los procesos o actividades que la organización no desarrolla para la prestación de sus productos o servicios.

Por otra parte, la política de calidad (cláusula 5) define el compromiso institucional con la mejora continua, el cumplimiento de las leyes nacionales y los principios que sustentan las actividades certificables. Dicha política orienta los esfuerzos hacia la satisfacción del cliente, la eficiencia de los procesos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, consolidando así una cultura de calidad dentro de la organización.

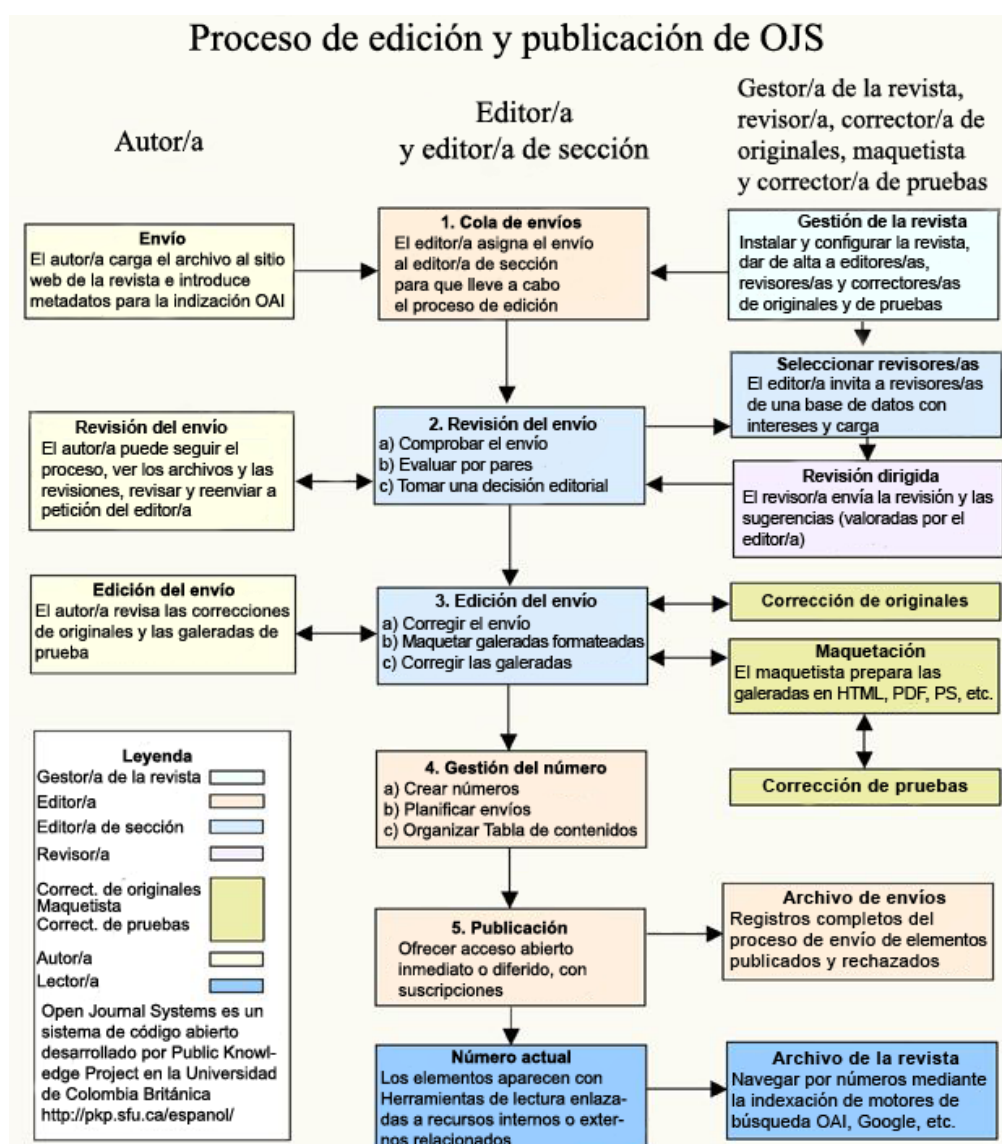
Los objetivos de calidad (cláusula 6.2) derivan directamente de los compromisos expresados en la política de calidad. Estos objetivos se formulan de manera secuencial, cuantificable y con indicadores específicos, estableciendo metas claras (porcentajes o resultados esperados) a alcanzar dentro de un periodo determinado, por lo general anual. Los indicadores permiten medir el grado de cumplimiento y el progreso en la mejora del desempeño organizacional.

En relación con los resultados de la revisión de cambios (cláusula 8.5.6), su gestión se realiza mediante un formato de control donde se registran la cantidad, fecha, descripción, motivo y análisis del cambio, junto con la autorización pertinente. Este procedimiento garantiza la trazabilidad y el control de modificaciones en la producción o prestación de servicios, promoviendo así la mejora continua.

Por último, los registros asociados a la liberación autorizada de productos y servicios (cláusula 8.6) incluyen criterios de aceptación y la identificación de la persona responsable de autorizar la entrega. Para ello, se emplean herramientas como el análisis del contexto (matriz FODA), la gestión de riesgos y oportunidades, y la evaluación de partes interesadas, asegurando la conformidad antes de la entrega al cliente.

Las no conformidades y acciones correctivas (cláusula 8.7) se documentan mediante procedimientos específicos que identifican las desviaciones, analizan sus causas y establecen las acciones correctivas necesarias. Estos registros reflejan las decisiones tomadas por la autoridad competente y las concesiones autorizadas, contribuyendo al fortalecimiento del sistema de mejora continua.

Figura 3
Proceso de publicación de OJS – PKP



Fuente. OJS – PKP. Esta imagen es obtenida desde OJS – PKP en el apartado Acerca de este sistema de publicación donde muestra el proceso Autor – Editor/a

La evaluación del desempeño y la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, según la cláusula 9.1.1, se realiza a través de indicadores que reflejan los compromisos establecidos en la política de calidad. Esta evaluación puede llevarse a cabo con una periodicidad mensual, semestral o anual, midiendo los resultados en función de las metas planteadas y asegurando la eficacia de los procesos mediante un seguimiento y control continuos.

Por otro lado, la evidencia del programa de auditorías (cláusula 9.2.2) se fundamenta en documentos clave como el programa anual de auditorías, el plan de auditoría, los procedimientos de auditoría interna, los informes resultantes y las acciones correctivas derivadas de los hallazgos. Estas auditorías, tanto internas como externas, son esenciales para verificar la conformidad del sistema y promover la mejora continua.

Además, la gestión de las no conformidades y sus acciones subsiguientes (cláusula 10.2.2) se realiza mediante una matriz de comunicación que integra todos los elementos del Sistema de Gestión de Calidad: la política, los objetivos, el alcance, la información documentada, indicadores, resultados de satisfacción del cliente, auditorías, acciones correctivas y requisitos de las partes interesadas. Este enfoque integral fortalece la trazabilidad, la transparencia y la eficacia del SGC, garantizando la mejora constante en toda la organización.

En este marco, el presente artículo describe el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en las revistas científicas institucionales de una universidad pública peruana. Asimismo, analiza su impacto en los tiempos de publicación, la satisfacción de autores y revisores, y el fortalecimiento de la integridad académica. La propuesta ofrece un modelo de gestión editorial replicable para otras revistas universitarias que deseen alinearse con estándares internacionales de calidad.

Metodología

El presente estudio se enmarca en un enfoque de investigación aplicada con carácter descriptivo y diseño de estudio de caso, dirigido a resolver un problema institucional concreto: la falta de estandarización y eficiencia en los procesos editoriales de las revistas científicas. En este contexto, se identificaron dificultades asociadas a retrasos en los tiempos de publicación, ausencia de indicadores de calidad, documentación limitada de los procesos y carencia de políticas editoriales alineadas con estándares internacionales. Por ello, la naturaleza aplicada del estudio consistió en la introducción de un modelo de mejora continua orientado a transformar la realidad institucional mediante la optimización de los flujos editoriales y el fortalecimiento de la gestión científica.

La población del estudio incluyó las revistas científicas institucionales, priorizando aquellas en proceso de indexación nacional o internacional. Asimismo, se integraron los principales actores del proceso editorial: editores, miembros del comité científico, revisores pares, personal técnico y del equipo de producción. El alcance abarcó todas las etapas del ciclo editorial, desde la recepción de manuscritos y la revisión preliminar hasta la evaluación por pares, edición final, gestión de números y publicación en línea en plataformas digitales institucionales.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad se desarrolló en cuatro fases secuenciales, estructuradas según el ciclo PHVA (Planificar–Hacer–Verificar–Actuar), conforme lo establece la norma ISO 9001:2015.

En la primera fase, correspondiente al diagnóstico inicial, se recopiló información sobre el proceso editorial vigente y se identificaron las brechas frente a los requisitos normativos. Este diagnóstico consideró indicadores previos como el tiempo promedio de publicación, número de rechazos editoriales y observaciones de los autores.

Durante la segunda fase, de planificación y documentación, se elaboraron fichas y mapas de procesos para estandarizar actividades, se definieron responsabilidades por etapa y se establecieron políticas y objetivos de calidad. Paralelamente, se formularon los procedimientos técnicos para el control de documentos, gestión de cambios, atención de no conformidades y acciones correctivas.

La tercera fase, de implementación y capacitación, se enfocó en la socialización del SGC con el equipo editorial y las partes interesadas, además de la formación en buenas prácticas de revisión por pares, control de similitud y uso del software Open Journal Systems (OJS). En esta etapa, se activaron herramientas para el seguimiento de indicadores y registros obligatorios, garantizando la trazabilidad y consistencia de cada proceso.

Finalmente, la cuarta fase, de evaluación y mejora continua, incluyó auditorías internas para verificar el cumplimiento normativo, encuestas de satisfacción a autores y revisores, y la identificación de oportunidades de mejora. A partir de los resultados, se efectuaron ajustes procedimentales y actualizaciones documentales en el sistema.

Para medir el impacto de la implementación del SGC, se definieron indicadores de gestión centrados en cuatro dimensiones clave: la eficiencia, mediante la reducción del tiempo promedio de publicación; la eficacia, evaluada por el porcentaje de cumplimiento de objetivos; la satisfacción, a través de encuestas aplicadas a

autores y revisores; y la calidad científica, estimada según el porcentaje de artículos aprobados en la primera revisión de similitud con un índice inferior al 20%.

El estudio utilizó diversas herramientas técnicas y documentales, destacando el sistema Open Journal Systems (OJS–PKP) para la gestión integral de manuscritos, complementado con un manual de calidad, fichas de proceso, formatos para la gestión de cambios, matrices de indicadores y registros de auditoría. La implementación se sustentó en la norma ISO 9001:2015, las directrices de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU, 2020) y buenas prácticas editoriales reconocidas internacionalmente.

De esta manera, la investigación aplicada no solo describió la dinámica editorial existente, sino que propuso e implementó un modelo real de intervención, verificando su efectividad mediante evidencia empírica y asegurando la sostenibilidad del sistema mediante un enfoque de mejora continua y gestión por resultados.

Resultados y discusión

El proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, permitió mejorar de manera significativa la gestión editorial de las revistas científicas universitarias. Los resultados evidencian avances comprobables en la eficiencia operativa, el control documental, la integridad académica y la satisfacción de los usuarios involucrados en el proceso editorial. A continuación, se presentan los principales hallazgos obtenidos al comparar la situación editorial antes y después de la aplicación del SGC.

1. Mejora en los tiempos promedio de publicación

Los registros editoriales reflejan una reducción considerable en la duración del flujo editorial. Antes de implementar el SGC, el tiempo total promedio era de 92 días; luego, esta cifra se redujo a 45 días, lo que representa una mejora del 51,1%, como se muestra en la Tabla 1. Las disminuciones más notables se observaron en la revisión preliminar y en la fase final de publicación, atribuidas principalmente a la estandarización de las actividades, la asignación clara de responsabilidades y la aplicación sistemática de fichas de proceso junto con el control de cambios.

Tabla 1

Tiempos promedio de publicación antes y después del SGC

Etapas	Antes del SGC (días)	Después del SGC (días)
Revisión preliminar	24	10
Revisión por pares	38	22
Edición y corrección	20	9
Gestión de números	10	4
Publicación en línea	12	6
Total promedio	92	45

Nota. La tabla compara los tiempos promedio de cada etapa del flujo editorial antes y después de la implementación del SGC ISO 9001:2015

2. Cumplimiento de los objetivos de calidad

Durante el primer año de funcionamiento del SGC, se registraron avances relevantes en las metas institucionales. Se cumplieron cuatro de los cinco objetivos planteados, especialmente aquellos vinculados con la eficiencia, la transparencia del proceso y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 2

Cumplimiento de los objetivos de calidad

Objetivo de calidad	Meta anual	Resultado obtenido	Nivel de cumplimiento
Reducir tiempos de publicación	40%	51,1%	Cumplido
Incrementar satisfacción de autores y revisores	80%	90%	Cumplido

Disminuir rechazos por similitud	< 20%	14%	Cumplido
Aprobación en primera revisión	60%	64%	Cumplido
Capacitaciones internas realizadas	6 sesiones	4 sesiones	Parcial

Nota. La tabla recoge el grado de avance de los objetivos de calidad definidos en el SGC durante el primer año de implementación

3. Resultados de las encuestas a autores y revisores

Las encuestas aplicadas a autores y revisores, antes y después de la implementación del SGC, evidenciaron mejoras importantes en la percepción del proceso editorial. Las dimensiones evaluadas muestran incrementos superiores a 20 puntos porcentuales, lo que respalda el fortalecimiento de la comunicación, la transparencia del dictamen y la claridad de los procedimientos.

Tabla 3

Resultados de encuestas a autores y revisores

Dimensión evaluada	Antes del SGC (%)	Después del SGC (%)
Claridad del proceso editorial	55	86
Tiempo de respuesta	48	82
Transparencia del dictamen	60	88
Comunicación editorial	62	90
Satisfacción general	67	90

Nota. La tabla presenta el porcentaje de satisfacción reportado por autores y revisores en distintas dimensiones del proceso editorial, antes y después de la implementación del SGC

4. Control de similitud y fortalecimiento de la integridad académica

La adopción de un umbral máximo de similitud del 20% permitió disminuir la incidencia de manuscritos rechazados por plagio o autoplagio, reforzando la integridad académica de las publicaciones y la confianza de autores y lectores. El control sistemático de similitud se integró como etapa obligatoria dentro de la hoja de ruta editorial.

Figura 4

Informe de control de similitud de manuscritos científicos



Nota. El reporte presenta el porcentaje de similitud obtenido por cada manuscrito evaluado mediante software de detección antiplagio (por ejemplo, Turnitin). La política editorial establece (dependiendo de las políticas de cada revista) un umbral permitido del 20% de coincidencia, conforme a los estándares internacionales de integridad académica y ética en la publicación científica

5. Revisión por pares ciego y mejora de la calidad metodológica

La estandarización de las fichas de evaluación por pares facilitó una mejora significativa en la coherencia metodológica de los dictámenes y en la calidad de los manuscritos aceptados. En este sentido, la proporción de artículos calificados como “Publicable sin modificaciones” creció de un 38% antes de la implementación del SGC a un 64% después de su aplicación, lo cual evidencia una mayor alineación entre los criterios editoriales, la calidad de los manuscritos recibidos y las exigencias de los revisores.

De igual forma, se observaron cambios importantes en las decisiones editoriales emitidas por los revisores pares. La cantidad de artículos aceptados sin modificaciones aumentó considerablemente tras la implantación del SGC, mientras que las decisiones de mayor rigor disminuyeron. Estos resultados se presentan con detalle en la Tabla 4.

Tabla 4

Distribución de decisiones editoriales antes y después de la implementación del SGC

Alternativa de decisión	Antes del SGC n (%)	Después del SGC n (%)
Publicable sin modificaciones	19 (38%)	32 (64%)
Publicable con ligeras modificaciones	13 (26%)	10 (20%)
Publicable con modificaciones sustanciales	12 (24%)	6 (12%)
No publicable	6 (12%)	2 (4%)

Nota. La tabla muestra la distribución de dictámenes editoriales antes y después de la implementación del SGC ISO 9001:2015. El incremento en la categoría “Publicable sin modificaciones” evidencia una mejora en la calidad metodológica de los manuscritos evaluados y una mayor coherencia en los criterios de revisión

Estos resultados confirman que la estandarización de los criterios de revisión mejoró la consistencia de los dictámenes y elevó la calidad de los manuscritos aceptados para publicación.

6. Impacto global del SGC en la gestión editorial

En conjunto, los resultados demuestran que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad fortaleció significativamente la eficiencia operativa al optimizar los flujos de trabajo y reducir los tiempos de respuesta en cada etapa del proceso editorial. Además, se incrementó la trazabilidad documental, lo que facilitó un seguimiento detallado y transparente de todas las actividades relacionadas con la gestión de manuscritos, desde su recepción hasta la publicación final. Esta trazabilidad contribuyó a minimizar errores administrativos y a garantizar el cumplimiento riguroso de los estándares de calidad.

Asimismo, la consolidación de una cultura de mejora continua dentro del equipo editorial permitió que las buenas prácticas se integraran en el día a día, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo y comprometido con la excelencia. Un factor clave de este avance fue la integración del SGC con la plataforma Open Journal Systems (OJS-PKP), que facilitó el registro, seguimiento y control de cada fase del proceso editorial, aportando mayor orden y sistematicidad.

Este modelo de gestión, alineado con los principios y requisitos de la norma ISO 9001:2015, no solo elevó los estándares internos de las revistas involucradas, sino que también representa una propuesta sólida y replicable para otras revistas científicas universitarias. De esta manera, contribuye a potenciar la calidad, la transparencia y la integridad académica en la gestión editorial, aspectos fundamentales para fortalecer la reputación y visibilidad de las publicaciones científicas en el ámbito nacional e internacional.

Conclusiones

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, en las revistas científicas permitió consolidar un modelo de gestión editorial enfocado en la excelencia, la transparencia y la mejora continua. La estandarización de los procesos editoriales, que abarcó desde la recepción de manuscritos

hasta la publicación final, garantizó el riguroso cumplimiento de los criterios de calidad, fortaleciendo así la confiabilidad y la integridad académica de las publicaciones.

La elaboración detallada del Mapa de Procesos, junto con la documentación sistemática mediante fichas, procedimientos e indicadores de desempeño, facilitó una asignación clara de responsabilidades y una optimización significativa en los tiempos de respuesta. Esto, a su vez, permitió reducir considerablemente los errores operativos. Además, la instauración de mecanismos efectivos para el control de cambios, la gestión oportuna de no conformidades y la realización periódica de auditorías internas promovieron la trazabilidad, la eficiencia y la sostenibilidad del sistema editorial a largo plazo.

Los resultados evidencian que la certificación según la norma ISO 9001:2015 produjo un impacto significativo y verificable en la calidad editorial universitaria. Este modelo no solo elevó los estándares institucionales y académicos, sino que también reforzó la cultura organizacional, fomentó la ética científica y mejoró la competitividad internacional de las revistas. Así, se configura como un marco robusto y replicable que impulsa el posicionamiento de las publicaciones científicas en escenarios globales, contribuyendo a la consolidación de una gestión editorial moderna, rigurosa y alineada con las mejores prácticas mundiales.

Por último, esta experiencia demuestra que la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad no solo es un requisito normativo, sino una estrategia clave para fortalecer la confianza de autores, revisores y lectores, favoreciendo al mismo tiempo la visibilidad y el prestigio académico de las revistas institucionales.

Referencias

- Afanasiev, V. (1977). *Dirección científica de la sociedad*. Progreso.
- Amasifén, A., Sánchez, M., Valles, M., Navarro, J., & Pinedo, L. (2022). Sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción de los servicios de la empresa automotriz peruana. *Entre Ciencias e Ingeniería*, 16–21. <https://doi.org/10.31908/19098367.2692>
- Arevalo, M., & Avendaño, A. (2004). *Establecimiento de la estructura del sistema de gestión de calidad para el centro de operaciones de Gaia Representaciones S.A. con base en la norma ISO 2000* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana]. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7206/tesis35.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Beall, J. (2012). Predatory publishers are corrupting open access. *Nature*, 489(7415), 179. <https://doi.org/10.1038/489179a>
- Bertalanffy, L. (1989). *Teoría general de los sistemas*. <http://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf>
- Committee on Publication Ethics. (2019). *Principles of transparency and best practice in scholarly publishing*. COPE. <https://publicationethics.org>
- Cruz, F. L., López, A., & Ruiz, C. (2016). Sistema de gestión ISO 9001:2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, 17(1), 59–69. https://revistas.uptc.edu.co/index.php/ingenieria_sogamoso/article/view/5306/4976
- De la Peña, G., & Velásquez, R. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200003
- Deming, W. E. (1993). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Díaz de Santos.
- Díaz, G. A., & Salazar, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, (39). <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Franklin, O., Tubon-Núñez, S., Carrillo, J., Buele, S., & Franklin, L. (2019). Quality management system based on the ISO 9001:2015: Study case of a coachwork company. *Conference on Information Systems and Technologies*, 1–6. <https://doi.org/10.23919/CISTI.2019.8760816>
- Huerta, J. L. (2020). *Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015* [Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24948/Huerta%20Leon%2c%20Jose%20L%20ucio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 quality management systems – Requirements*.
- León-Ramentol, C., Menéndez-Cabezas, A., Rodríguez-Socarrás, I., López-Estrada, B., García-González, M., & Fernández-Torres, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de

Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6). <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v22n6/1025-0255-amc-22-06-843.pdf>

Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad y Empresa*, 18(30), 33–54. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

Marcelino, M., & Ramírez, D. (2014). *Administración de la calidad: Nuevas perspectivas*. Editor Patria.

Medina, A., Nogueira, D., & Nogueira, C. (2014). *Fundamentos para el control de la gestión empresarial*. Pueblo y Educación.

Mejías, A., Gutiérrez, H., Duque, D., D'Armas, M., & Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de calidad: Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Universidad de Carabobo. https://www.researchgate.net/profile/Humberto-Gutierrez-Pulido/publication/341135279_Gestion_de_la_Calidad_Una_herramienta_para_la_sostenibilidad_organizaciona/links/5eb090c445851592d6b8cb65/Gestion-de-la-Calidad-Una-herramienta-para-la-sostenibilidad-organizaciona.pdf

Morales, O., González, R., Oquendo, H., Loredó, N., Filiberto, Y., & Galindo, P. (2017). Procedimiento para la documentación de los procesos en los sistemas de gestión de la calidad de la ciencia y la técnica universitaria. *Retos de la Dirección*, 11(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552017000200008

Pico, S., & Burgos, G. (2022). Sistema de gestión de calidad bajo normas ISO 9001:2015 para procesos de vinculación del ITSUP. *Revista Sinapsis*, 2(21). <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/sinapsis/article/view/665/1569>

Puche, N., Velásquez, M., Núñez, Y., & Rangel, H. (2021). *Sistemas de gestión de la calidad: una visión general desde sus inicios hasta la actualidad*. Tekhné.

Ruiz, A., Ayala, J., Alomoto, N., & Acero, J. (2015). Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: Caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. *Estudios Gerenciales*, 31. http://www.elsevier.es/estudios_gerenciales

Ruiz-Fuentes, D., Almaguer-Torres, R., Torres-Torres, I., & Hernández-Peña, A. (2014). La gestión por procesos: su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, 1–11. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>

Sánchez, D. (2017). *El mentor: Guía de mentoring para el liderazgo y la gestión empresarial*. Almuzara.

Shen, C., & Björk, B.-C. (2015). 'Predatory' open access: A longitudinal study of article volumes and market characteristics. *BMC Medicine*, 13, 230. <https://doi.org/10.1186/s12916-015-0469-2>

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2020). *Lineamientos para el registro de revistas científicas del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (SINACYT)*. SUNEDU. <https://repositorio.sunedu.gob.pe/handle/20.500.12590/139>

Weinberg, G. M. (2001). *An introduction to general systems thinking*. Dorset House Publishing.

CONTRIBUCIÓN DE LA AUTORÍA

1. Conceptualización: Jesus Kliver Anchiraico Alderete
2. Curación de datos: Cristhian Salazar Velasquez
3. Análisis formal: Judy Huamancaja Arias
4. Investigación: Jesus Kliver Anchiraico Alderete, Cristhian Salazar Velasquez, Judy Huamancaja Arias, Rodrigo Huamancaja Espinoza, Henry Hector Peceros Oscco.
5. Metodología: Rodrigo Huamancaja Espinoza
6. Dirección del proyecto: Jesus Kliver Anchiraico Alderete
7. Supervisión: Judy Huamancaja Arias
8. Validación: Jesus Kliver Anchiraico Alderete
9. Visualización: Rodrigo Huamancaja Espinoza
10. Redacción - borrador original: Jesus Kliver Anchiraico Alderete
11. Redacción - corrección de pruebas y edición: Rodrigo Huamancaja Espinoza

FINANCIAMIENTO

La presente investigación no contó con financiamiento específico proveniente de organismos públicos, instituciones privadas o entidades sin fines de lucro. Su desarrollo fue asumido íntegramente por los autores en el marco de sus actividades académicas y de investigación.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Los autores manifiestan que no existe ningún conflicto de intereses, financiero o personal, que pueda haber influido de manera inapropiada en la elaboración, análisis, interpretación o presentación de los resultados de este estudio.

DECLARACIÓN SOBRE EL USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Los autores declaran que, durante el proceso de redacción de este manuscrito, se emplearon herramientas de inteligencia artificial generativa únicamente como apoyo en tareas lingüísticas, tales como la mejora del estilo, la organización sintáctica y la corrección gramatical. En ningún caso estas tecnologías fueron utilizadas para generar contenidos científicos originales, interpretar resultados o sustituir el juicio académico y ético de los autores. La responsabilidad plena sobre la integridad, validez y originalidad del manuscrito recae exclusivamente en los autores, en concordancia con las buenas prácticas editoriales y los principios éticos de publicación científica reconocidos internacionalmente.