

Gestión de la calidad en empresas del sector comercial: una revisión sistemática 2020–2025

Quality management in commercial sector companies: a systematic review 2020–2025

Recibido: 15/09/2025 - Aceptado: 14/12/2025

Juan Alfredo Ochoa Saravia

<https://orcid.org/0009-0003-7196-3955>

jochoasa29@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

César Guillermo Amaya Rodríguez

<https://orcid.org/0000-0002-0123-0487>

camayaro@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Felipa Coronado Huanaco

<https://orcid.org/0009-0003-6661-024X>

ccoronadohu@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Lilian Karina Estrada Manrique

<https://orcid.org/0009-0008-2155-7568>

lestradama10@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Resumen

El estudio presenta una revisión sistemática de la literatura publicada entre 2020 y 2025 sobre la gestión de la calidad en organizaciones del sector comercial. El objetivo central fue identificar y analizar los modelos, enfoques y herramientas contemporáneas que fortalecen la calidad en este tipo de organizaciones. La evidencia revisada muestra una transición conceptual que va de modelos tradicionales orientados al producto hacia enfoques estratégicos, sostenibles y digitales, donde la calidad se concibe como un sistema integral que articula valor social, innovación y desempeño organizacional. Asimismo, se observa un uso recurrente de herramientas como ISO 9001:2015, el ciclo PHVA, Kaizen, AMFE, DMAIC y el Balanced Scorecard, las cuales permiten estandarizar procesos, optimizar indicadores, reducir errores y fortalecer la competitividad. De manera complementaria, se identifican factores organizacionales críticos —liderazgo, cultura, transformación digital y gestión del conocimiento— que actúan como habilitadores para consolidar sistemas de calidad más adaptativos e inteligentes. Los resultados evidencian que la calidad influye de manera significativa en la productividad, la sostenibilidad y la capacidad de innovación de las empresas comerciales. No obstante, también se advierten vacíos en la literatura, especialmente en la incorporación de tecnologías avanzadas (IA, big data y blockchain) y en la ausencia de estudios longitudinales que analicen los efectos de la calidad a largo plazo. En conjunto, los hallazgos permiten comprender la evolución reciente de la gestión de la calidad y orientan futuras líneas de investigación y práctica empresarial.

Palabras clave: gestión de la calidad, innovación tecnológica, transformación digital.

Abstract

The study presents a systematic review of the literature published between 2020 and 2025 on quality management in commercial sector organizations. The main objective was to identify and analyze contemporary models, approaches, and tools that strengthen quality in this type of organization. The evidence reviewed shows a conceptual transition from traditional product-oriented models to strategic, sustainable, and digital approaches, where quality is conceived as a comprehensive system that articulates social value, innovation, and organizational performance. Likewise, there is a recurring use of tools such as ISO 9001:2015, the PDCA cycle, Kaizen, FMEA, DMAIC, and the Balanced Scorecard, which allow for the standardization of processes, optimization of indicators, reduction of errors, and strengthening of competitiveness. Complementarily, critical organizational factors—

leadership, culture, digital transformation, and knowledge management—are identified as enablers for consolidating more adaptive and intelligent quality systems. The results show that quality significantly influences the productivity, sustainability, and innovation capacity of commercial companies. However, there are also gaps in the literature, especially in the incorporation of advanced technologies (AI, big data, and blockchain) and the absence of longitudinal studies analyzing the long-term effects of quality. Taken together, the findings provide insight into recent developments in quality management and guide future lines of research and business practice.

Keywords: quality management, technological innovation, digital transformation.

Introducción

En el ámbito empresarial contemporáneo, la gestión de la calidad ha evolucionado más allá de la simple mejora del producto o la satisfacción del cliente, incorporando sostenibilidad, transformación digital, innovación y responsabilidad social como ejes centrales del desempeño organizacional. Este cambio responde a presiones crecientes del mercado, avances tecnológicos acelerados y nuevas expectativas de los grupos de interés respecto a modelos de gestión más integrales y adaptativos (Martin et al., 2025; Deleryd & Fundin, 2025). En este marco, la calidad se redefine como una filosofía que orienta la cultura y el comportamiento organizacional, configurándose como un sistema estratégico en lugar de un mecanismo exclusivamente operativo (Fundin et al., 2025).

La literatura reciente muestra una transición desde enfoques tradicionales hacia modelos ampliados que integran sostenibilidad, propósito organizacional y digitalización (Puche et al., 2021; Aguilar, 2024). Propuestas como la calidad 5.0 plantean una visión más amplia que incorpora valor social, económico y ambiental (Deleryd & Fundin, 2025), mientras que perspectivas basadas en el pensamiento sistémico reconocen la necesidad de estructuras flexibles capaces de responder a entornos comerciales dinámicos (Bashan & Kordova, 2021). Paralelamente, se destacan herramientas operativas —como ISO 9001:2015, PHVA, Kaizen, AMFE y DMAIC— que continúan siendo fundamentales para la estandarización, la mejora de procesos y la competitividad en empresas del sector comercial (Holguín & Anchundía, 2022; Tapia et al., 2022; Alza et al., 2023).

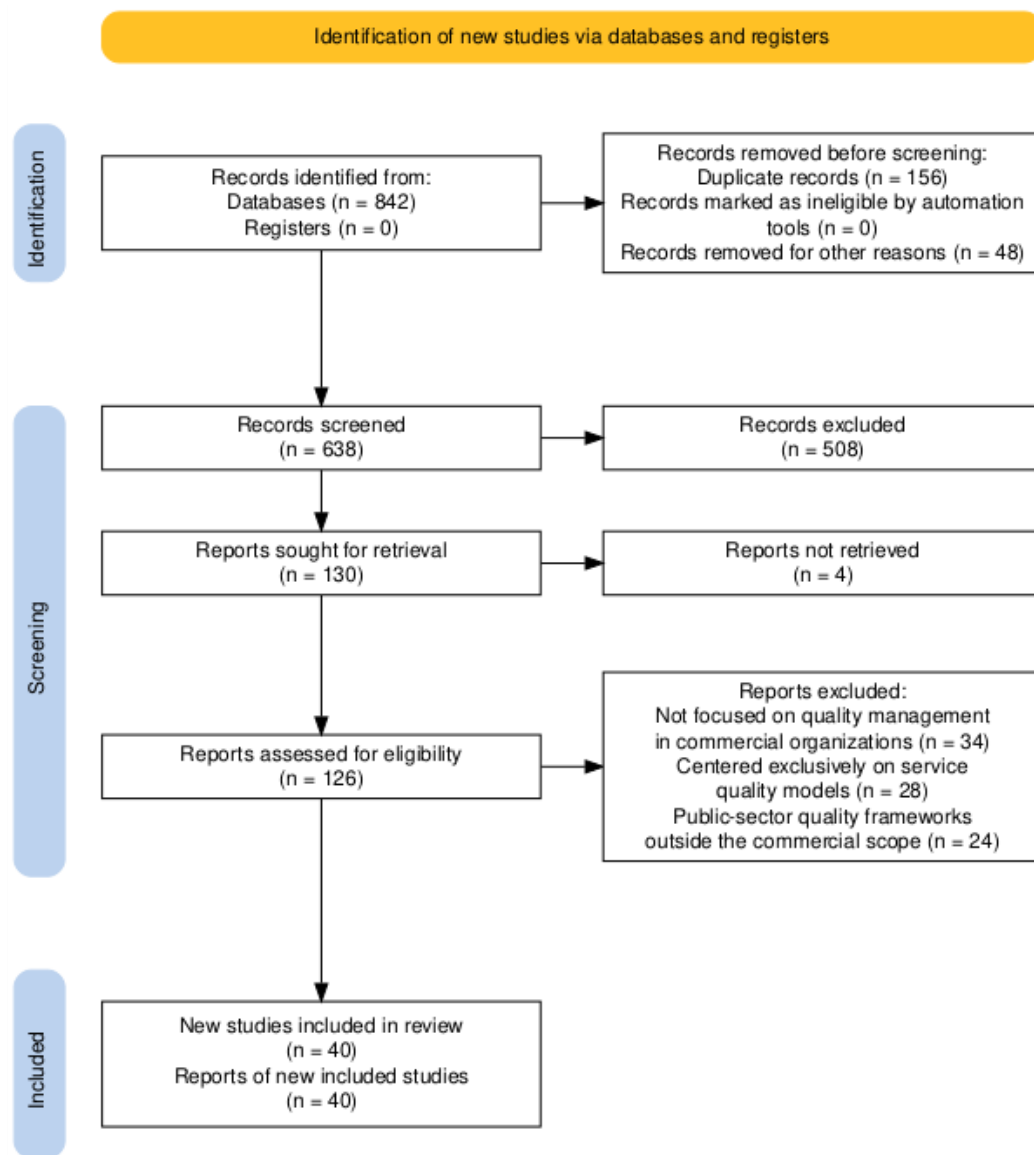
Asimismo, investigaciones recientes subrayan el papel de la gestión del conocimiento, la cultura organizacional y el liderazgo como factores críticos para consolidar sistemas de calidad inteligentes y sostenibles (Demir et al., 2021; Aulia et al., 2023; Luo et al., 2025). Finalmente, la transformación digital emerge como un componente decisivo para el rediseño de procesos, la automatización y la creación de experiencias de valor en entornos comerciales (Pierre, 2022; Zhang, 2023; Wolniak et al., 2023; Du, 2023).

A pesar de la expansión teórica y práctica, la literatura presenta dispersión conceptual y escasa sistematización respecto a los enfoques aplicados específicamente en organizaciones del sector comercial. Por ello, el objetivo de este artículo es analizar sistemáticamente la producción científica publicada entre 2020 y 2025 sobre modelos, herramientas y enfoques contemporáneos de gestión de la calidad en organizaciones comerciales, respondiendo a la pregunta: ¿cuáles son las perspectivas actuales que fortalecen la gestión de la calidad en este sector?

Metodología

La presente revisión sistemática se desarrolló siguiendo las directrices PRISMA 2020, lo que garantizó un proceso transparente y riguroso en las etapas de identificación, cribado y selección final de estudios. La estrategia de búsqueda se aplicó en cuatro bases de datos académicas de alto impacto: Scopus, Web of Science, SciELO y ProQuest, abarcando publicaciones comprendidas entre los años 2020 y 2025. Se emplearon descriptores controlados y términos libres relacionados con la gestión de la calidad, la mejora continua, el desempeño organizacional y la transformación digital, específicamente en organizaciones del sector comercial.

Figura 1. Diagrama de flujo PRISMA 2020 para la identificación y selección de estudios incluidos en la revisión sistemática



Nota. El proceso de identificación, cribado y selección de estudios se realizó siguiendo las directrices PRISMA 2020 (Haddaway et al., 2022), aplicando un enfoque estructurado que garantiza la transparencia y reproducibilidad del proceso.

Con el fin de asegurar la coherencia y la trazabilidad del proceso de selección representado en el diagrama PRISMA 2020, se establecieron criterios explícitos de inclusión y exclusión que orientaron cada una de las decisiones metodológicas adoptadas durante las fases de cribado y elegibilidad. Estos criterios permitieron delimitar con precisión el alcance temático, temporal y metodológico de la revisión, garantizando que los estudios finalmente incorporados respondieran de manera directa al objetivo central de la investigación y cumplieran con estándares apropiados de calidad científica.

Tabla 1*Criterios de inclusión y exclusión aplicados en la revisión sistemática*

Categoría	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Tipo de documento	Artículos científicos publicados en revistas académicas revisadas por pares	Editoriales, cartas al editor, reseñas, informes técnicos, actas no arbitradas y literatura gris
Periodo de publicación	Estudios publicados entre 2020 y 2025	Estudios publicados antes de 2020
Idioma	Publicaciones en español e inglés	Publicaciones en otros idiomas
Bases de datos	Estudios indexados en Scopus, Web of Science, SciELO y ProQuest	Estudios provenientes de fuentes no académicas o repositorios no indexados
Enfoque temático	Investigaciones centradas en gestión de la calidad, mejora continua, desempeño organizacional y transformación digital	Estudios que no abordan la gestión de la calidad como eje central
Contexto organizacional	Organizaciones del sector comercial y empresarial	Estudios enfocados exclusivamente en el sector público, educativo o sanitario
Tipo de análisis	Estudios empíricos, revisiones sistemáticas o análisis bibliométricos con rigor metodológico	Estudios descriptivos sin metodología explícita o sin sustento analítico
Calidad metodológica	Investigaciones con claridad en objetivos, metodología y resultados	Estudios con debilidades metodológicas o falta de coherencia interna
Acceso al texto completo	Disponibilidad del texto completo para su evaluación	Documentos sin acceso al texto completo

Nota. Los criterios de inclusión y exclusión se definieron con el propósito de garantizar la pertinencia temática, el rigor metodológico y la coherencia con el objetivo central de la revisión sistemática, en concordancia con las directrices PRISMA 2020.

Para describir el proceso sistemático de búsqueda, se inicia con la fase de identificación. Se recuperaron 842 registros procedentes de las bases de datos, sin obtener resultados adicionales desde registros institucionales. Antes del cribado, se eliminaron 156 registros duplicados, quedando 686 documentos para su revisión preliminar. Asimismo, se descartaron 48 registros adicionales por corresponder a documentos no académicos, editoriales u otras publicaciones fuera del alcance temático.

Durante el proceso de cribado, se evaluaron 638 registros mediante la revisión de títulos y resúmenes, de los cuales 508 fueron excluidos por no cumplir los criterios de elegibilidad establecidos. Posteriormente, se solicitaron 130 informes en texto completo para su análisis, logrando recuperar 126 de ellos; 4 informes no pudieron obtenerse debido a limitaciones de acceso.

En la fase de elegibilidad, se efectuó una evaluación detallada de los 126 informes completos, aplicando criterios alineados con el objetivo central del estudio. Como resultado, 86 informes fueron excluidos: 34 por no enfocarse en la gestión de la calidad en organizaciones del sector comercial, 28 por centrarse exclusivamente en modelos de calidad del servicio y 24 por abordar marcos del sector público ajenos a este ámbito.

Finalmente, 40 estudios cumplieron con los criterios de calidad, pertinencia y rigor metodológico, por lo que fueron incluidos en el análisis final de esta revisión.

Resultados y discusión

Los resultados de esta revisión sistemática presentan una síntesis estructurada de los 40 estudios seleccionados para el período 2020–2025, los cuales evidencian la evolución conceptual y práctica de la gestión de la calidad en el sector comercial. A partir del análisis temático, se identificaron siete categorías centrales que reflejan tanto enfoques tradicionales como perspectivas emergentes vinculadas a la innovación, la sostenibilidad, la transformación digital y la orientación al cliente. Las tendencias observadas muestran un predominio de estudios aplicados, seguidos por propuestas conceptuales y desarrollos bibliométricos, lo que revela un interés creciente por integrar la calidad como un componente estratégico dentro de las organizaciones. En conjunto, estos hallazgos permiten comprender cómo se reconfiguran los modelos, herramientas y prácticas de calidad en respuesta a contextos empresariales dinámicos y competitivos.

Figura 1

Distribución temática de los estudios sobre gestión de la calidad en organizaciones comerciales (2020–2025)



Nota. La figura presenta la distribución de los 40 estudios incluidos en la revisión sistemática, clasificados según siete categorías temáticas predominantes identificadas durante el proceso de análisis.

Se evidencia una clara concentración de la producción científica en torno a las herramientas y metodologías de gestión de la calidad, lo que confirma que el enfoque operativo continúa siendo el eje dominante en las organizaciones del sector comercial. No obstante, la presencia significativa de enfoques emergentes y conceptuales, así como de estudios sobre el impacto de la calidad en el desempeño empresarial, revela una transición progresiva hacia una comprensión más estratégica, sostenible e integradora de la calidad. Asimismo, la inclusión de categorías vinculadas a la transformación digital, la integración organizacional, la gestión del conocimiento y la orientación al cliente y a los stakeholders demuestra que la gestión de la calidad ya no se limita al cumplimiento normativo, sino que se articula con procesos de innovación, aprendizaje organizacional y creación de valor. En conjunto, esta distribución temática confirma una evolución del campo hacia modelos más complejos y sistémicos, alineados con los desafíos contemporáneos del sector comercial.

Tabla 2

Síntesis temática de los 40 estudios incluidos y su distribución por categorías analíticas

Categoría temática	Autores correspondientes
1. Herramientas y metodologías de gestión de la calidad	Vélez & Vélez (2021), Holguín & Loor (2022), Gema & Romero (2021), Alza et al. (2023), García & Rodríguez (2022), Chávez et al. (2024), Martínez et al. (2021), Tapia-Hermida et al. (2022), López et al. (2020), Barreras et al. (2021)
2. Enfoques emergentes y conceptuales de la calidad	Fundin et al. (2025), Deleryd & Fundin (2025), Martín et al. (2025), Aguilar (2024), Bashan & Kordova (2021), De Oca (2021), Bris & Urbanek (2024)
3. Impactos de la calidad en el desempeño empresarial	Shaheen (2022), Cabrera-Mudarra (2025), Rodríguez León (2024), Morán-Zabala & Cogollo (2022), Cebekhulu & Ozor (2022), Badajoz Ramos et al. (2023)
4. Transformación digital vinculada a la calidad	Pierre (2022), Zhang (2023), Wolniak et al. (2023), Du (2023), Ahmed et al. (2021)

5. Integración organizacional y estratégica	Reyes Chacón et al. (2022), Díaz & Salazar (2021), Herrera et al. (2024), Páez & Pineda (2023), Bourne et al. (2021)
6. Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional para la calidad	Aulia & Sushandoyo (2023), Demir et al. (2021), Guarín & Álvarez (2020), Luo et al. (2025)
7. Calidad orientada al cliente y stakeholders	Naini et al. (2022), Silva-Treviño et al. (2021), Khwaja et al. (2020)

Nota. La clasificación de los estudios se realizó siguiendo un análisis temático riguroso, agrupando cada artículo según su aporte principal en la gestión de la calidad.

Los resultados reflejan una evolución en los conceptos de la gestión de la calidad, superando el enfoque tradicional centrado en el cumplimiento normativo o la satisfacción del cliente para dar paso a un enfoque estratégico y sostenible. Entre los hallazgos destaca la consolidación en el uso de herramientas como el PHVA, el AMFE y el DMAIC, las cuales han sido adoptadas por organizaciones del sector comercial con el fin de mejorar sus procesos y fortalecer su competitividad (Holguín & Anchundía, 2022; Gema & Romero, 2021; Alza et al., 2023). Estos enfoques operativos se complementan con modelos estratégicos, evidenciando una progresiva madurez en el uso de la calidad como herramienta directiva. Por otra parte, se observa una clara tendencia hacia modelos de gestión estratégicos e integradores, como el uso del Balanced Scorecard, que permite alinear los objetivos de calidad con una visión organizacional más amplia (García & Rodríguez, 2022) e integrarlos en los sistemas de control interno (Díaz & Salazar, 2021), demostrando que la calidad ya no es solo un enfoque operativo, sino un eje estratégico transversal.

Fundin et al. (2025) y Deleryd y Fundin (2025), a nivel teórico, desarrollan el concepto de calidad 5.0, el cual incluye dimensiones de autoorganización inteligente, gestión basada en propósito y sostenibilidad. Estos nuevos paradigmas plantean que la calidad no solo se enfoca en la satisfacción del cliente, sino también en generar valor para el medio ambiente y la sociedad mediante la integración de los ODS. En esta línea, Martín et al. (2025) proponen una calidad conceptualizada desde el valor del cliente, la integración del ecosistema y la expresión de valores sociales. Bashan y Kordova (2021) plantean la necesidad de que la calidad adopte una perspectiva sistémica y adaptable a las organizaciones modernas. En complemento, Aguilar (2024) analiza la evolución de estos enfoques destacando la transición hacia modelos digitales, regenerativos y colaborativos.

Asimismo, la revisión evidencia el rol primordial de la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional como factores clave en la mejora de la calidad en las empresas comerciales. Se identifican prácticas de implementación del sistema de gestión del conocimiento mediante el modelo SECI (Aulia et al., 2023), lo que permite mejorar la adaptación y la innovación empresarial. En este contexto, Demir et al. (2021) sostienen que dicho sistema fortalece la calidad al influir en el desempeño y la cultura organizacional. Luo et al. (2025) confirman que este impulso, apoyado en liderazgo y tecnología, permite implementar sistemas de calidad basados en el conocimiento y el aprendizaje, concluyendo que la calidad no depende únicamente de modelos o herramientas, sino también de una inteligencia organizacional capaz de adaptarse, aprender y generar valor.

En el plano empírico, la calidad influye de manera directa en el desempeño de la organización. Shaheen (2022) y Cabrera-Mударra (2025) sostienen que su implementación ayuda a reducir errores y fortalecer la competitividad mediante la reducción de costos sin alterar los estándares de calidad. Por otra parte, Rodríguez (2024) y Morán-Zabala y Cogollo (2022) demuestran que la gestión de la calidad permite consolidar cadenas de suministro sostenibles, mejorando los resultados sociales y ambientales más allá de la rentabilidad económica. Es importante reconocer el rol de la cultura organizacional y el liderazgo como factores que condicionan el éxito de los sistemas de calidad (Hernández et al., 2022; Díaz & Salazar, 2021). En consecuencia, las organizaciones que fomentan una cultura participativa, un liderazgo comprometido y la innovación tienden a consolidar sistemas de calidad sostenibles en el tiempo.

Por último, la transformación digital no consiste únicamente en la incorporación de herramientas tecnológicas, sino que representa una reconfiguración integral de la gestión de la calidad. La digitalización permite automatizar procesos y optimizar experiencias basadas en datos. Por ello, se afirma que la calidad en este contexto no se alcanza solo mediante estructuras tecnológicas, sino a través de capacidades que integren liderazgo, conocimiento y aprendizaje continuo (Wolniak et al., 2023; Ahmed et al., 2021). El enfoque en el cliente en procesos de innovación digital (Du, 2023; Zhang, 2023) permite que la calidad sea percibida como una experiencia positiva, más allá del cumplimiento de expectativas, evidenciando que la transformación digital constituye una oportunidad estratégica para consolidar la calidad y la competitividad en las organizaciones.

Por otra parte, la mayoría de los estudios presentan un enfoque limitado respecto a la aplicación de las TIC en la gestión de la calidad. Aunque algunos autores proponen integrar el conocimiento organizacional en los sistemas de gestión de la calidad (Guarín & Álvarez, 2020), se observa escasa evidencia empírica sobre el uso de big data, IA o blockchain como herramientas para predecir, automatizar o personalizar los procesos de calidad. También se identifica una baja presencia de estudios longitudinales que analicen el impacto de las prácticas de calidad en el desempeño empresarial a largo plazo. En síntesis, esta revisión demuestra que la gestión de la calidad en el sector comercial atraviesa una etapa de reconceptualización y madurez, en la cual se combinan enfoques tradicionales con visiones más amplias, centradas en la sostenibilidad, el valor compartido y la adaptación estratégica.

Conclusiones

La presente revisión sistemática ha permitido clasificar e identificar los principales modelos, herramientas y tendencias desarrolladas en los últimos seis años para fortalecer la gestión de la calidad en las organizaciones del sector comercial. A partir del análisis realizado, se detallan las siguientes conclusiones: Las herramientas de gestión de la calidad continúan desempeñando un rol protagónico, especialmente en el marco de la norma ISO 9001:2015, combinándose con metodologías como PHVA, AMFE, Kaizen y DMAIC. Estas permiten a las organizaciones mejorar sus procesos, estandarizar procedimientos y aumentar su competitividad.

Se destacan modelos conceptuales y enfoques estratégicos que redefinen el concepto de gestión de la calidad, orientándolo hacia un valor ambiental, ético y social. La calidad 5.0, los modelos de satisfacción social y el pensamiento sistémico representan esta transformación, respondiendo a los desafíos contemporáneos. La gestión de la calidad impacta directamente en el desempeño organizacional, evidenciándose mejoras en sostenibilidad, innovación y productividad. Asimismo, su relación con la cultura organizacional y el liderazgo demuestra que su implementación no es únicamente técnica, sino también estratégica.

La gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional se consolidan como componentes esenciales para mejorar la calidad. La aplicación de estructuras organizacionales adecuadas, tecnologías pertinentes y liderazgo efectivo favorece la eficiencia de los procesos internos y permite a las empresas responder de manera ágil a los cambios. Por ende, la calidad no se sustenta únicamente en un plano normativo, sino que se construye mediante procesos colaborativos y la aplicación del conocimiento, impulsando la competitividad del sector comercial.

Se concluye que la transformación digital contribuye a optimizar procesos, mejorar la experiencia del cliente e impulsar la innovación continua. Los estudios coinciden en que no se trata solo de adoptar tecnologías, sino de desarrollar capacidades de liderazgo y gestión del conocimiento que permitan una implementación efectiva. En este sentido, la calidad se redefine como un sistema estratégico y adaptable en el contexto de la digitalización. La revisión realizada aporta al campo académico y profesional al sistematizar las perspectivas actuales sobre la gestión de la calidad, ofreciendo un panorama útil para futuras investigaciones y para la toma de decisiones en organizaciones del sector comercial.

Referencias

- Aguado Ligan, A. M., García Bravo, B., Malpartida Gutiérrez, J. N., & Garivay Torres De Salinas, F. D. M. (2022). Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Especial 7), 709–726. <https://www.scopus.com/pages/publications/85129741364>
- Aguilar, L. A. (2024). Estudio bibliométrico y cuantitativo sobre gestión de la calidad. *Ad-Gnosis*, 13(13). <https://publicaciones.americana.edu.co/index.php/adgnosis/article/view/706>
- Ahmed, I., Khan, M. I., & Nawaz, M. M. (2021). The impact of Industry 4.0 on organizational performance: The case of Pakistan's retail industry. *European Journal of Marketing and Management Studies*. <https://www.emerald.com/ejms/article/26/2-3/63/51546/The-impact-of-Industry-4-0-on-organizational>
- Alza, M., Galarreta, L., & Cruzado, V. (2023). Implementación de herramientas de gestión de la calidad para incrementar la productividad en la empresa de confecciones y sublimados RAVNI SRL 2022. *Complejidad, Informática y Cibernética: CICIC* 2023, 40. <https://www.iis.org/CDs2023/CD2023Spring/papers/CB636TK.pdf>
- Aulia, M. A. I., & Sushandoyo, D. (2023). Proposed knowledge management design to improve business processes at O Mart retail company. *International Journal of Current Science Research & Review*, 6(7), 5187–5207. <https://zenodo.org/records/8191554>
- Badajoz Ramos, J. A., Jaime Flores, M. J., Martínez Quispe, D. B., & Conde Vera, R. (2023). Calidad de servicio en la decisión de compra en centros comerciales de Perú. *Quipukamayoc*, 31(65), 61–71. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1609-81962023000100061&script=sci_abstract&tlng=en

- Barreras, I. Z., Uriarte, J. J. F., & Flores, G. S. (2021). La gestión de la calidad como parte de la innovación organizacional: El bajo conocimiento por las empresas. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 8(15). <http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/230>
- Bashan, A., & Kordova, S. (2021). Globalización, calidad y pensamiento sistémico: Integración de la gestión de la calidad global y una visión de sistemas. *Heliyon*, 7(2). [https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440\(21\)00266-8](https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440(21)00266-8)
- Bourne, T. M. E., Castro, C. R. M., Ramírez, T. A. E., & Véliz, R. A. M. (2021). El aseguramiento de la calidad en las PYMES ecuatorianas. *Revista Publicando*, 8(31), 71–81. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2235>
- Bris, P., & Urbanek, T. (2024). Monitoring the connection between the application of EFQM model principles and the results of organisations. *Quality Innovation Prosperity*, 28(1), 107–126. <https://www.scopus.com/pages/publications/85190796741>
- Cai, L., Liu, Y., Lai, P.-L., Zhu, X., Yuen, K. F., & Wang, X. (2024). Assessing logistics service quality in omni-channel retailing through integrated SERVQUAL and Kano model. *Systems*, 12(11), 466. <https://www.mdpi.com/2079-8954/12/11/466>
- Cabrera-Mudarra, R. D. (2025). Prácticas de gestión de la calidad y desempeño organizacional. *Gestio Et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 7(13), 243–257. <https://doi.org/10.35381/gep.v7i13.342>
- Camango, C., & Cândido, C. J. F. (2023). ISO 9001 maintenance, decertification and recertification: A systematic literature review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 34(13–14), 1764–1796. <https://www.scopus.com/pages/publications/85153630280>
- Cebekhulu, B., & Ozor, P. (2022). The influence of quality management and ERP systems on organisational culture and performance. *Proceedings on Engineering Sciences*, 4(1), 41–50. <https://www.scopus.com/pages/publications/85130240749>
- Cevallos, M. G. O., & Baena, M. D. G. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 318–333. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890389>
- Chávez, L. F., De-La-Rosa, S. E., Manjarres, J. C., Valbuena, S. G., & Becerra-Torres, M. (2024). Diagrama de Pareto. Perspectiva de la asignatura de Control de la Calidad. *Boletín de Innovación, Logística y Operaciones*, 6(1), 51–56. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/bilo/article/view/4920>
- De Oca, H. C. M. (2021). Evolución del concepto calidad y aporte al desarrollo regenerativo desde la estrategia empresarial. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(2), 48–64. <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/717>
- Deleryd, M., & Fundin, A. (2025). Hacia la satisfacción social en una quinta generación de calidad: El modelo de sostenibilidad. *Gestión de la Calidad Total y Excelencia Empresarial*, 36(3–4), 292–308. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2020.1864214>
- Demir, A., Budur, T., Omer, H. M., & Heshmati, A. (2021). Unleashing the importance of TQM and knowledge management for organizational sustainability in the age of circular economy. *Sustainability*, 13, 11514. <https://doi.org/10.3390/su132011514>
- Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, (39), 19–36. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692021000100019&script=sci_arttext
- Du, S. (2023). Digital transformation and innovation strategies for traditional retail stores: The case of JD Sports. *Advances in Economics, Management and Political Sciences*, 18, 314–319. <https://www.ewadirect.com/proceedings/aemps/article/view/3416>
- Fundin, A., Lilja, J., Lagrosen, Y., & Bergquist, B. (2025). Calidad 2030: Gestión de la calidad para el futuro. *Gestión de la Calidad Total y Excelencia Empresarial*, 36(3–4), 264–280. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2020.1863778>
- Guarín, G. P., Rojas, M. C., & Álvarez, M. J. Á. (2020). Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental. *Signos: Investigación en Sistemas de Gestión*, 12(2), 127–147. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10226634>
- Haddaway, N. R., Page, M. J., Pritchard, C. C., & McGuinness, L. A. (2022). PRISMA2020: An R package and Shiny app for producing PRISMA 2020-compliant flow diagrams. *Campbell Systematic Reviews*, 18, e1230. <https://doi.org/10.1002/cl2.1230>
- Hernández Chávez, G., Jaramillo Villanueva, J. L., & Hernández Chávez, Y. (2022). La relación entre la cultura

- organizacional y la gestión de la calidad total en las PYMES. *Estudios de Administración*, 29(2). <https://research.ebsco.com/c/fmookm/search/details/pdo5t3bhmz?db=fap>
- Herrera, L. A. V., Burgos, J. E. P., & Granda, F. J. S. (2024). Plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad. *Revista Social Fronteriza*, 4(1), e41166. <http://www.revistasocialfronteriza.com/ojs/index.php/rev/article/view/166>
- Holguín, J. R. V., & Loor, A. M. A. (2022). Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Asertia Comercial SA en base a la Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Sinapsis*, 2(21). <https://www.itsup.edu.ec/myjournal/index.php/sinapsis/article/view/680>
- Joseph-Pierre, A. (2022). Impact of digital transformation strategies on organizational performance in the retail industry in Cameroon. *International Journal of Strategic Management*, 2(1). <https://doi.org/10.47604/ijsm.2181>
- Khawaja, M. G., Mahmood, S., & Jusoh, A. (2020). The impacts of quality management on customer focus in the beverages industry. *Proceedings on Engineering Sciences*, 2(1), 81–92. <https://www.scopus.com/pages/publications/85087302918>
- Lopez, F. X. M., Lopez, D. A. M., & Mera, J. T. (2020). Modelo Deming Prize de gestión de calidad para la productividad de las Pymes ecuatorianas. *Polo del Conocimiento*, 5(3), 1033–1053. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9083778>
- Luo, Zhuo., Khatibi, A., Tham, J., & Ferdous Azam, S. M. (2025). Unlocking retail potential: The role of knowledge management strategies in enhancing organizational productivity in Jiangxi, China. *Journal of Information Systems Engineering and Management*, 10(4). <https://jisem-journal.com/index.php/journal/article/view/9443/4361>
- Martin, J., Elg, M., & Gremyr, I. (2025). Los múltiples significados de la calidad: Hacia una definición que apoye las operaciones sostenibles. *Gestión de la Calidad Total y Excelencia Empresarial*, 36(3–4), 185–198. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2020.1844564>
- Martínez, M. A. L., Osuna-Millán, N., Zatarain, J. M. N., Rosales, R., & Rojas, E. M. (2021). Desarrollo e implementación de sistema de gestión integral de calidad. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E42), 59–69. <https://www.proquest.com/openview/c5b6695165be23508babb29afba9b28a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Morán-Zabala, J. P., & Cogollo-Flórez, J. M. (2022). Contribución de la gestión de la calidad al desempeño sostenible de cadenas de suministro. *Dimensión Empresarial*, 20(2), 94–116. <http://ojs.uac.edu.co/index.php/dimension-empresarial/article/view/2871>
- Naini, N. F., Santoso, S., Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah, N. (2022). El efecto de la calidad del producto, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la fidelización del cliente. *Revista de Ciencias del Consumidor*, 7(1), 34–50. <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jcs/article/view/38680>
- Páez, F. O. C., & Pineda, D. J. R. (2023). Gestión de calidad en pymes de Guanajuato, México y Provincia Sabana de Occidente, Cundinamarca, Colombia. *Clío América*, 17(33), 157–167. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8948560>
- PJ, S., Singh, K., Kokkranikal, J., Bharadwaj, R., Rai, S., & Antony, J. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en hostelería, ocio, deporte y turismo: Una evaluación de la investigación en Web of Science. *Revista de Garantía de Calidad en Hostelería y Turismo*, 24(1), 24–50. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1528008X.2021.2012735>
- 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*, 24(1). <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/tekhne/article/view/4858>
- Reyes Chacón, D. A., Cadena López, A., & Rivera González, G. (2022). El sistema de gestión de calidad y su relación con la innovación. https://ru.ceiich.unam.mx/bitstream/123456789/3652/1/El_sistema_de_gestion_Interdisciplina_v10n26.pdf
- Rodríguez León, Y. J. (2024). Gestión de la calidad en la competitividad en microempresas de Baja California, México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(108), 1799–1816. <https://www.scopus.com/pages/publications/85214556539>
- Rodríguez, E. J. G., & Rodríguez, M. J. G. (2022). Plan estratégico para la gestión de la calidad basado en la metodología del Balanced Scorecard. *Tekhné*, 25(2), 93–111. <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/tekhne/article/view/5516>
- Shaheen, S. (2022). Gestión de la calidad y el rendimiento operativo: Un estudio de caso de Pakistán. *Revista*

- Silva Gómez, E., & Luján Johnson, G. L. (2022). Modelo teórico de gestión de la calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de la costa ecuatoriana. *Siembra*, 9(1). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-88502022000100008&script=sci_arttext
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente. *CienciaUAT*, 15(2), 85–101. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582021000100085&script=sci_arttext
- Smith, J., & Lee, H. (2023). Digital transformation of grocery in-store shopping: A review of technological innovations. *Foods*, 13(18), 2948. <https://www.mdpi.com/2304-8158/13/18/2948>
- Tapia-Hermida, L. X., Chiriboga-Zamora, P. A., Romero-Flores, M. L., & Noboa-Silva, C. A. (2022). Innovación tecnológica en la gestión de la calidad para la satisfacción del cliente. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 616–638. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3606/8220>
- Torres Briones, R. M., Hurtado García, K. D. R., García Bravo, M. E., & Moran Marmolejo, F. M. (2021). Análisis sobre elementos del control interno y gestión de la calidad en empresas hoteleras. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(3), 905–918. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2021000300905&script=sci_arttext
- Vélez, G. L. G., & Vélez, E. M. R. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 270–294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927020>
- Wolniak, R., & Grebski, W. (2023). The usage of total quality management (TQM) in Industry 4.0 conditions. *Scientific Papers of Silesian University of Technology. Organization and Management Series*, (185), 596–603. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2023.185.34>
- Zhang, Z. (2023). Analysis of the transformation of the department store industry under the digital economy. *Advances in Economics, Management and Political Sciences*, 54, 107–114. <https://www.ewadirect.com/proceedings/aemps/article/view/7236>