

# El rol de la calidad en la mejora continua y la excelencia en las organizaciones

## The role of quality in continuous improvement and excellence in organizations

## O papel da qualidade na melhoria contínua e na excelência das organizações

<https://doi.org/10.15332/24631140.10072>

Editorial

Santiago Arturo Moscoso Bernal<sup>1</sup>

Citar como:

Moscoso Bernal, S. A. (2024). El rol de la calidad en la mejora continua y la excelencia en las organizaciones. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 16(2), 13-19. <https://doi.org/10.15332/24631140.10072>



En la actualidad, el rol de la calidad se ha convertido en un componente esencial para la mejora continua y la excelencia en las organizaciones. La calidad no solo se refiere a la conformidad con especificaciones o estándares preestablecidos, sino que abarca un enfoque integral que permea todos los niveles y procesos de la empresa. La implementación de prácticas de calidad permite a las organizaciones identificar y corregir ineficiencias, optimizar recursos y elevar la satisfacción del cliente. Este compromiso con la calidad impulsa una cultura de mejora continua, donde cada miembro de la organización es consciente de la importancia de su contribución para alcanzar la excelencia. Así, la calidad se convierte en un catalizador para la innovación, la resiliencia y el crecimiento sostenible, posicionando a las organizaciones a la vanguardia de sus respectivos sectores.

En un mundo cada vez más competitivo y globalizado, la gestión de calidad surge como un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. La capacidad de asegurar y mejorar la calidad no solo define la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, sino que también marca la diferencia entre la resiliencia y adaptabilidad frente a los cambios del mercado (Moscoso et al., 2022).

La calidad es un concepto multifacético que abarca la excelencia y la eficiencia en productos, servicios y procesos. El concepto de calidad ha evolucionado

---

<sup>1</sup> Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Laboratorio de Gestión de la Calidad Educativa – Centro de Investigación, Innovación y Transferencia Tecnológica, Cuenca, Ecuador. Contacto: [smoscoso@ucacue.edu.ec](mailto:smoscoso@ucacue.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7647-1111>

significativamente a lo largo de la historia, adaptándose a las necesidades y contextos de cada época. En la antigüedad, la calidad se asociaba principalmente con la habilidad artesanal y la perfección en la fabricación de bienes (Carrera et al., 2018). En la Edad Media, los gremios establecen normas y estándares para asegurar la calidad de los productos, garantizando así la satisfacción (Camisón et al., 2006). Con la Revolución Industrial en el siglo XVIII, la producción en masa transformó el enfoque de la calidad donde se introdujeron métodos para mejorar la eficiencia y la calidad en el trabajo. En el siglo XX, el enfoque sistemático de la calidad se consolidó con la aparición de la gestión de calidad total (TQM) y el control estadístico de procesos (SPC) (Soto-Grant, 2022). Pioneros como W. Edwards Deming y Joseph Juran promovieron principios de mejora continua y la importancia del control de calidad en todas las etapas de producción. Hacia finales del siglo XX y principios del siglo XXI, la calidad se expandió más allá de la manufactura hacia sectores como los servicios y la educación (Irurita & Villanueva, 2012). La adopción de normas internacionales como ISO 9001 proporcionó un marco global para la gestión de calidad, promoviendo prácticas estandarizadas y la mejora continua (Cubillos R & Rozo R, 2009) (Mayo et al., 2015).

La gestión de la calidad es crucial en la actualidad por varias razones que afectan tanto a las organizaciones como a los consumidores. A continuación, se detallan algunas de las razones más importantes:

1. **Competitividad en el Mercado:** La calidad de los productos y servicios es un diferenciador clave en un mercado altamente competitivo, en el que las empresas con buena reputación en calidad pueden atraer y retener más clientes.
2. **Satisfacción del Cliente:** Un alto nivel de calidad asegura la satisfacción del cliente, lo cual se traduce en lealtad y repetición de negocios. Los consumidores confían en las marcas que consistentemente ofrecen productos y servicios de alta calidad.
3. **Eficiencia Operativa:** La gestión de la calidad puede identificar y eliminar ineficiencias, reduciendo costos operativos en el que se fomenta una cultura de mejora continua, lo que puede conducir a innovaciones y mejores procesos.
4. **Cumplimiento Normativo:** Las industrias están sujetas a regulaciones de calidad, y su cumplimiento es esencial para operar eficientemente.
5. **Reducción de Riesgos:** Mediante una adecuada gestión de la calidad se puede prevenir defectos y fallos en los productos, evitando retiradas costosas y daño a la marca.
6. **Impacto en la Moral del Personal:** Un entorno de trabajo que valora la calidad puede aumentar la moral y la motivación del personal.
7. **Responsabilidad Social Corporativa:** La gestión de calidad puede integrarse con prácticas de sostenibilidad, ayudando a las empresas a ser más responsables ambiental y socialmente, de esta manera las prácticas empresariales sean éticas y responsables.
8. **Innovación:** La gestión de calidad puede acelerar la innovación y el desarrollo de nuevos productos al establecer estándares claros y procesos eficientes.

La calidad se ha convertido en un factor estratégico esencial para cualquier tipo de organización, ya que proporciona un valor agregado significativo tanto en su funcionamiento interno como para los consumidores y la sociedad en general. Entre los aspectos más destacados para los tres tipos de sectores: manufactura, servicios y educación.

### **1. Empresa de manufactura**

En una empresa de manufactura, la calidad es un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo. La implementación de altos estándares de calidad en los procesos de producción no solo garantiza productos consistentes y confiables, sino que también incrementa la satisfacción del cliente, reduce costos operativos mediante la disminución de errores y retrabajos, y fortalece la reputación de la empresa en el mercado. Además, un enfoque riguroso en la calidad fomenta una cultura de mejora continua y eficiencia, permitiendo a la empresa adaptarse a las cambiantes demandas del mercado y mantener una ventaja competitiva. La calidad en la manufactura no es solo una meta, sino una práctica diaria que impulsa la innovación y el crecimiento sostenible (Moscoso et al., 2023).

### **2. Empresa de servicios**

En una empresa de servicios, la calidad es esencial para construir y mantener la confianza y lealtad de los clientes. Al proporcionar servicios de alta calidad, una empresa no solo asegura la satisfacción del cliente, sino que también promueve la fidelización y la recomendación de boca en boca, que son vitales para el crecimiento sostenido (Moscoso et al., 2024).. La calidad en el sector servicios abarca desde la puntualidad y la atención personalizada hasta la capacidad de resolver problemas y satisfacer las necesidades del cliente de manera efectiva y eficiente. Además, un compromiso con la calidad fomenta una cultura interna de excelencia y mejora continua, donde los empleados se sienten motivados y capacitados para ofrecer lo mejor de sí mismos. En última instancia, la calidad en los servicios es un diferenciador clave que puede posicionar a una empresa por encima de sus competidores y asegurar su éxito a largo plazo.

### **3. Empresa de educación**

En una empresa de educación, la calidad es fundamental para garantizar el éxito académico y personal de los estudiantes. La implementación de altos estándares de calidad en los programas educativos, el cuerpo docente, las metodologías de enseñanza y los recursos disponibles asegura que los estudiantes reciban una formación integral y relevante. Una educación de calidad no solo proporciona conocimientos y habilidades, sino que también fomenta el pensamiento crítico, la creatividad y el desarrollo personal. Además, las instituciones educativas que priorizan la calidad crean un entorno de aprendizaje estimulante y seguro, donde los estudiantes se sienten apoyados y motivados para alcanzar su máximo potencial. La calidad en la educación es, por tanto, un motor crucial para el progreso individual y social, y una inversión que repercute positivamente

en el desarrollo sostenible y el bienestar de la comunidad (Rodríguez, 2011) (Moscoso & Calderón, 2023).

En esta edición se presentan trabajos de expertos reconocidos en el campo, cada uno contribuyendo con su perspectiva y experiencia. Los contenidos de esta edición abordan temas que reflejan el dinamismo y la innovación en diversas áreas relacionadas con la optimización de sistemas de gestión de calidad, sistemas de aseguramiento de la calidad, educación, cadena de suministros, la innovación en la educación superior, la mejora en procesos estadísticos y educativos, se presentan enfoques interdisciplinarios que combinan tecnología y gestión de calidad, la implementación de estándares de calidad, entre otros. Cada contribución aporta valiosos conocimientos y propuestas que responden a desafíos contemporáneos en sus respectivos campos. A continuación, se presenta los artículos que destacarán en esta edición:

- **"Caracterización estratégica de la cadena de suministro del aguacate en Colombia"**, El objetivo de este estudio es describir a nivel estratégico la cadena de suministro (CS) del aguacate en Colombia, para proporcionar una base descriptiva que facilite la toma de decisiones.
- **"Propuesta de integración de la NTC-ISO 21001:2019 y la NTC 5580:2011"**. Este estudio propone la integración de ambas normativas a través del ciclo Planear, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA), con el fin de mejorar la calidad de la educación y el aprendizaje en estas instituciones.
- **"Metodología de integración de Ingeniería Concurrente y Gestión de Calidad para el Desarrollo de Productos"**, A través de este trabajo se busca desarrollar una metodología para integrar las disciplinas de la ingeniería concurrente que se enfoca a la eficiente gestión de procesos y la gestión de calidad, mediante el desarrollo de un caso de estudio de fabricación de mobiliario urbano sostenible.
- **"Fortalecimiento de los procesos de calidad en las entidades del Sistema Estadístico Nacional en Colombia"** La investigación tiene como objetivo desarrollar una metodología para integrar la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020 y la Norma ISO 9001:2015 en el DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística) y entidades del SEN en Colombia, usando un enfoque cualitativo con herramientas como diagnósticos de implementación y matrices de elementos comunes y no comunes.
- **"Acciones para el desarrollo del esquema de certificación de Sistemas de Gestión de Organizaciones Educativas basado en NC-ISO 21001:2019 en Cuba"**, El trabajo tiene como objetivo presentar acciones que se realizan en Cuba para establecer el esquema de certificación, según NC-ISO 21001:2019.
- **"Aportes de la ciencia abierta a la gestión de la calidad y la innovación en la educación superior"**. Este trabajo presenta como objetivo un análisis sobre la ciencia abierta como tendencia mundial, su repercusión en la innovación y educación abierta, así como en la gestión de la calidad de las instituciones de educación superior. Para ello se toma como unidad de análisis las actividades que

se realizan dentro de la Red Académica de Investigación en Calidad, en la que participan 17 organizaciones educativas de Ecuador, Cuba y Colombia.

- **"Identificación de herramientas de internacionalización del currículo implementadas en las instituciones de educación superior"**. Este estudio busca la reflexión y análisis sobre el concepto y las herramientas de la internacionalización del currículo en la educación superior.
- **"Los sistemas de información y el aseguramiento de la calidad en Instituciones de Educación Superior"** Esta investigación se centra en identificar mediante una revisión sistemática de la literatura, el grado de integración entre los sistemas de información y la configuración de un sistema de aseguramiento de la calidad en instituciones de educación superior.
- **"Gestión integrada de la información, el conocimiento y la calidad en los servicios de formación en posgrado"** El presente estudio busca establecer un modelo para la gestión integrada de la información, el conocimiento y la calidad en la formación académica de posgrado en la Cátedra de Calidad, Metrología y Normalización, adscripta al Centro de Biomateriales de la Universidad de La Habana.
- **"Soft metrología en analítica de datos e inteligencia artificial para la gestión de calidad manufacturera"** A través de este estudio se busca una revisión del estado del arte sobre estrategias que integran la analítica de datos y la inteligencia artificial para medir el desempeño en industrias manufactureras, como apoyo a la gestión de calidad respecto de la mejora continua y optimización de procesos, la articulación con la soft metrología y los desafíos, dificultades y oportunidades que aparecen con las nuevas tecnologías.
- **"Integración de los sistemas de gestión ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Caso estudio Intrapauto S.A.S"** Este estudio busca estructurar de forma integrada los sistemas de gestión de la calidad y de seguridad y salud en el trabajo bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 aplicados a la empresa de transporte Intrapauto S.A.S, la cual evidencia la necesidad de simplificar documentación, evitar reprocesos y aumentar la competitividad.
- **"Relación entre la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional"** A través de esta investigación se busca analizar la relación entre el aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento, ya que al iniciar un proceso de aprendizaje en la organización es necesario contar con conocimiento, el cual puede provenir de afuera de la organización o también puede ser desarrollado al interior de la misma.
- **"Sistema integrado de gestión de la calidad ISO 9001 y de la acreditación ISO 15189 caso laboratorio Clinic"**. Se presenta una propuesta de sistema integrado de gestión (SIG) de la calidad ISO 9001:2015 y de la acreditación de laboratorios clínicos bajo la norma ISO 15189:2022, para este estudio se ha seleccionado un laboratorio clínico de mediana complejidad al que se le formula el SIG.
- **"Desconexión Laboral: Reflexión sobre la implementación en Colombia"** Esta investigación busca describir el contexto de la desconexión laboral en

Colombia, tomando como punto de partida los retos y oportunidades que la Ley 2191 de 2022, ha presentado en relación con la regulación de la desconexión laboral.

En conclusión, la calidad, con todos sus enfoques, características y concepciones, se ha diversificado y expandido a través de todos los sectores. En la actualidad, se ha convertido en un factor determinante para la eficiencia, la eficacia y el éxito de las organizaciones. Esta evolución refleja la importancia creciente de la calidad no solo como un estándar de excelencia, sino como un componente integral que influye directamente en la capacidad de las organizaciones para competir y prosperar en un mercado global cada vez más exigente.

En este sentido, hacemos una invitación a la comunidad académica, profesional e investigadora a seguir generando evidencia científica en temas relacionados con la calidad. La producción continua de estudios y análisis rigurosos permitirá no solo profundizar en la comprensión de los múltiples aspectos que configuran la calidad, sino también identificar nuevas oportunidades de mejora e innovación. Fomentar la investigación en este ámbito es crucial para el desarrollo de metodologías y prácticas que potencien la eficiencia, eficacia y sostenibilidad de las organizaciones, contribuyendo así al progreso y bienestar de la sociedad en su conjunto.

## Referencias

- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* (S. A. PEARSON EDUCACIÓN (ed.); Pearson Pr).
- Carrera, C., Ligña, C., Moreno, G., & Morales, R. (2018). *Sistemas de Gestión de Calidad*. [http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.pdf](http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS_DE_GESTIÓN_DE_LA_CALIDAD.pdf)
- Cubillos R, M. C., & Roza R, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de La Salle, Nro. 4*(48), 80–99.
- Irurita, J., & Villanueva, P. (2012). Sistemas de gestión de la calidad. *Universidad Publica Navarrensis*, 1–353. <https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>
- Mayo, J., Loredó, N., & Reyes, S. (2015). En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. *Retos de La Dirección, 9*(2), 49–67. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552015000200004&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552015000200004&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Moscoso, S., Bermeo, V., Pauta, L., Cabrera, H., Tenesaca, V., & Cañizares, A. (2023). *Hacia una Educación Transformadora: La Búsqueda de la Calidad. Tomo 3*. <https://puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/pmea/catalog/book/70>
- Moscoso, S., Marrero, A., & Alvarez, P. (2022). El surgimiento del concepto de la calidad en educación superior, y su aplicación en Ecuador. Discusión Teórica y descripción histórica del proceso en la evaluación de IES ecuatorianas. *Revista Gestión I+D, 7*(2).
- Moscoso, S., Pulla, C., Minchala, W., & Castro, D. (2024). Universidades Inteligentes: Un enfoque innovador para la Educación Superior. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación, 1*, 01–12. <https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/695/650>
- Rodríguez, W. (2011). El concepto de calidad educativa: Una mirada crítica desde el enfoque histórico

cultural. *Actualidades Investigativas En Educación*, 10(1). <https://doi.org/10.15517/aie.v10i1.10088>

Soto-Grant, A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. In *Actualidades Investigativas en Educación* (Vol. 22, Issue 2, pp. 1–24). <https://doi.org/10.15517/aie.v22i2.48726>