Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16
Periodicidad: Trimestral Octubre-Diciembre, Volumen: 3, Número: 4, Año: (2025) páginas 1-19

Gestión de calidad total y cultura organizacional de mejora continua

Total Quality Management and Organizational Culture of Continuous Improvement

Autor

Nohely Andreina Claudio Vera

andreina.claudio@hotmail.com

https://orcid.org/0000-0002-8284-4949

Universidad de Guayaquil

Guayaquil - Ecuador

Fecha de recepción: 2025-08-05

Fecha de aceptación: 2025-09-05

Fecha de publicación: 2025-10-05

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

Resumen

La gestión de calidad total y la cultura organizacional de mejora continua constituyen variables estratégicas para el fortalecimiento del desempeño institucional en entornos empresariales altamente competitivos. No obstante, persisten limitaciones en la articulación efectiva entre sistemas de calidad y dinámicas culturales internas, lo que restringe la sostenibilidad de los procesos de mejora. El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre ambas variables y su incidencia en el desempeño organizacional. La metodología se sustentó en un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional-explicativo, con diseño no experimental y análisis longitudinal de información secundaria proveniente de organismos internacionales y entidades estatales entre 2021 y 2023. Se aplicaron técnicas de estadística avanzada como el Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM), el Análisis de Componentes Principales (ACP) y la correlación de Spearman. Los principales resultados evidencian incrementos en productividad (16.3 %), satisfacción del cliente (17.3 %) y reducción de errores operativos (27.5 %), además de una relación estadística alta entre gestión de calidad total y cultura organizacional ($\rho = 0.84$). Asimismo, el liderazgo organizacional y la mejora continua explican la mayor proporción del desempeño institucional. Se concluye que la integración de ambas variables fortalece la eficiencia, innovación y competitividad organizacional.

Palabras clave: gestión de calidad total, cultura organizacional, mejora continua, productividad, desempeño organizacional, competitividad empresarial.

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

Abstract

Total quality management and organizational culture of continuous improvement are strategic variables for strengthening institutional performance in highly competitive business environments. However, there are still limitations in the effective integration between quality systems and internal cultural dynamics, which restrict the sustainability of improvement processes. The aim of this study was to analyze the relationship between both variables and their impact on organizational performance. The methodology was based on a quantitative, correlational-explanatory approach, with a non-experimental design and longitudinal analysis of secondary data from international organizations and state institutions between 2021 and 2023. Advanced statistical techniques were applied, including Structural Equation Modeling (SEM), Principal Component Analysis (PCA), and Spearman correlation. The main results show increases in productivity (16.3 %), customer satisfaction (17.3 %), and reduction of operational errors (27.5 %), as well as a strong statistical relationship between total quality management and organizational culture ($\rho = 0.84$). Additionally, organizational leadership and continuous improvement explain the largest proportion of institutional performance. It is concluded that the integration of both variables strengthens efficiency, innovation, and organizational competitiveness.

Keywords: total quality management, organizational culture, continuous improvement, productivity, organizational performance, business competitiveness.

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

Introducción

En los entornos empresariales marcados por la globalización, la transformación digital y la creciente presión competitiva, la gestión de calidad total (Total Quality Management, TQM) ha evolucionado desde enfoques centrados exclusivamente en el control de productos hacia modelos estratégicos orientados al perfeccionamiento integral de procesos, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad organizacional. Bajo esta perspectiva, la calidad deja de ser una función operativa aislada y se convierte en un sistema transversal que involucra liderazgo, planificación estratégica, innovación y mejora permanente. Diversos estudios recientes han demostrado que las organizaciones que integran prácticas de calidad total logran mayores niveles de productividad, eficiencia operativa y diferenciación competitiva en mercados altamente dinámicos (Puche et al., 2021). Asimismo, Aguado et al. (2022) sostienen que las empresas latinoamericanas enfrentan importantes barreras estructurales para consolidar sistemas de calidad debido a limitaciones gerenciales, escasa orientación estratégica y resistencia interna al cambio.

La literatura especializada ha demostrado que uno de los principales factores que condiciona el éxito de la gestión de calidad total es la cultura organizacional. Aunque muchas instituciones implementan certificaciones, protocolos técnicos y modelos de control, sus resultados suelen ser limitados cuando no existe una cultura institucional alineada con principios de mejora continua. En este contexto, Barreras et al. (2021) explican que la calidad requiere entornos organizacionales caracterizados por aprendizaje colectivo, participación del talento humano y compromiso institucional. De forma complementaria, Reyes et al. (2022) argumentan que las organizaciones con culturas flexibles y orientadas a la innovación presentan mayores probabilidades de consolidar procesos permanentes de mejora.

La cultura organizacional constituye un sistema de valores, creencias, normas y comportamientos que determina la manera en que los colaboradores responden frente a procesos de transformación institucional. Cuando predominan estructuras jerárquicas rígidas, comunicación deficiente y liderazgo tradicionalista, los programas de calidad suelen fracasar debido a la baja apropiación del personal. En contraste, organizaciones con liderazgo participativo, comunicación horizontal y orientación al aprendizaje generan condiciones favorables para el desarrollo de procesos sostenidos de mejora continua. Hernández,

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

Jaramillo y Hernández (2022) evidenciaron que existe una relación estadísticamente significativa entre cultura organizacional y gestión de calidad total en pequeñas y medianas empresas manufactureras, concluyendo que el compromiso colectivo influye directamente en la eficiencia operativa y la sostenibilidad empresarial.

Desde la perspectiva de la mejora continua, metodologías como Kaizen, Lean Management, Six Sigma y el ciclo PHVA requieren una cultura institucional que promueva disciplina operativa, innovación constante y evaluación permanente de resultados. Sin embargo, en América Latina aún persisten organizaciones que operan bajo modelos reactivos, atendiendo problemas únicamente cuando estos afectan significativamente la productividad o la satisfacción de los clientes. Silva y Luján (2022) identificaron en organizaciones ecuatorianas que la calidad del servicio depende considerablemente del fortalecimiento de la cultura interna, particularmente en variables asociadas al liderazgo, la capacitación y el compromiso laboral. Del mismo modo, Morán-Zabala y Cogollo (2023) sostienen que la sostenibilidad empresarial está estrechamente vinculada con culturas organizacionales orientadas a la mejora sistemática.

Adicionalmente, la transformación digital ha generado nuevos desafíos para la gestión de calidad total. La automatización, la inteligencia artificial, el análisis predictivo y la digitalización de cadenas productivas han incrementado la necesidad de estructuras organizacionales más adaptativas. Las empresas que mantienen culturas tradicionales presentan mayores dificultades para integrar innovación tecnológica con sistemas de calidad. En consecuencia, la mejora continua actualmente exige organizaciones más flexibles, resilientes y orientadas a la gestión del conocimiento (Aguado et al., 2022).

En economías emergentes, particularmente en América Latina, persisten desafíos relacionados con alta rotación de personal, escasa inversión en innovación, debilidad en liderazgo estratégico y limitada capacitación del talento humano. Estas condiciones generan brechas entre la implementación formal de modelos de calidad y su aplicación efectiva en la dinámica organizacional. Por ello, resulta necesario profundizar en el análisis de la relación entre gestión de calidad total y cultura organizacional de mejora continua, considerando que ambas variables representan factores determinantes para alcanzar competitividad, sostenibilidad y excelencia institucional.

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

En este contexto, este artículo tiene como objetivo analizar la relación entre la gestión de calidad total y la cultura organizacional de mejora continua, identificando factores estructurales, humanos y estratégicos que fortalecen el desempeño institucional y permiten consolidar ventajas competitivas sostenibles en organizaciones altamente dinámicas.

Gestión de calidad total como sistema estratégico de mejora organizacional

En una empresa exportadora de productos pesqueros ubicada en Manta, la reducción de devoluciones internacionales comenzó cuando la organización dejó de concentrarse únicamente en inspecciones finales y adoptó controles preventivos en cada fase de procesamiento, almacenamiento y distribución. Esta situación refleja cómo la gestión de calidad total trasciende el control operativo y se convierte en un sistema estratégico orientado al perfeccionamiento integral de la organización.

La gestión de calidad total se define como una filosofía administrativa que integra procesos, liderazgo, talento humano y evaluación permanente con el propósito de garantizar eficiencia organizacional y satisfacción de los clientes. Este enfoque ha evolucionado desde modelos tradicionales de supervisión hacia esquemas más integrales de mejora continua y competitividad empresarial. Bueno-Tacuri (2021) sostiene que la gestión de operaciones vinculada a la mejora continua permite optimizar actividades internas y reducir ineficiencias estructurales. De forma complementaria, Zaballa-Pérez et al. (2022) explican que los sistemas de aseguramiento de la calidad fortalecen la estandarización institucional y elevan el rendimiento organizacional.

La calidad total requiere mecanismos preventivos capaces de identificar fallas antes de que estas afecten los resultados finales. Bajo esta lógica, la planificación estratégica de procesos permite monitorear indicadores de desempeño, evaluar riesgos y ejecutar acciones correctivas oportunas. Reyes et al. (2022) afirman que los sistemas de gestión de calidad mejoran la capacidad competitiva cuando se articulan con innovación organizacional. Asimismo, Loor-Moreira et al. (2023) evidencian que las empresas que implementan sistemas de calidad estructurados logran mejoras sostenidas en productividad y posicionamiento empresarial.

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

La relación entre calidad total y productividad se ha fortalecido dentro de mercados altamente competitivos donde la eficiencia operativa representa una ventaja estratégica. Coca-Gaibor et al. (2023) demostraron que la gestión de calidad incide significativamente en el rendimiento laboral dentro del sector industrial ecuatoriano. En esa misma línea, Pinta et al. (2023) señalan que la calidad permite fortalecer la competitividad institucional mediante la mejora de procesos administrativos y operativos.

La mejora continua requiere una revisión constante de procedimientos internos, debido a que las organizaciones operan en escenarios dinámicos donde los estándares cambian permanentemente. Bueno-Tacuri (2021) señala que los procesos deben evaluarse de manera constante para evitar pérdidas operativas. Por su parte, Loor-Moreira et al. (2023) indican que la calidad sostenida depende de la capacidad institucional para corregir errores y fortalecer procesos.

La gestión de calidad total también se vincula con la toma de decisiones basada en evidencia organizacional. Las empresas que utilizan indicadores de productividad, satisfacción del cliente y desempeño interno logran responder con mayor rapidez a las exigencias del mercado. Zaballa-Pérez et al. (2022) explican que la calidad institucional se fortalece cuando las decisiones administrativas se sustentan en información verificable y evaluación constante.

Cultura organizacional de mejora continua y compromiso institucional

En una empresa de servicios financieros, los errores recurrentes en atención al cliente disminuyeron cuando los directivos promovieron reuniones semanales para analizar fallas, escuchar propuestas de los trabajadores y reconocer iniciativas de mejora. Este escenario evidencia que la mejora continua no depende exclusivamente de procedimientos técnicos, sino del comportamiento colectivo dentro de la organización.

La cultura organizacional constituye el conjunto de valores, creencias y comportamientos que orientan las acciones de los miembros de una institución. Cuando estos elementos se alinean con principios de innovación, aprendizaje y responsabilidad compartida, las organizaciones desarrollan mayores capacidades de adaptación. Vargas-Badillo (2023) sostiene que la cultura enfocada al cliente fortalece significativamente los sistemas de calidad empresarial. De igual manera, Vásquez-Erazo et al. (2023) plantean que la cultura

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

organizacional representa una herramienta estratégica para consolidar el fortalecimiento institucional.

El liderazgo participativo desempeña un papel determinante en la consolidación de culturas de mejora continua. Cuando los directivos promueven comunicación horizontal y participación activa, se incrementa el compromiso del personal con los objetivos institucionales. Yaulilahua-Huacho y Almenaba-Guerrero (2022) explican que el liderazgo influye directamente en la productividad organizacional. De forma similar, Briceño et al. (2021) destacan que las culturas organizacionales inclusivas favorecen la adaptación institucional y la cooperación interna.

La cultura de mejora continua se evidencia en prácticas cotidianas como registrar errores, proponer soluciones y participar en procesos de innovación interna. Estas conductas fortalecen la sostenibilidad de los sistemas de calidad a largo plazo. Coca-Gaibor et al. (2023) sostienen que la productividad mejora cuando los trabajadores interiorizan prácticas de calidad. Asimismo, Vargas-Badillo (2023) señala que el compromiso organizacional resulta determinante para sostener estándares de servicio.

La transformación empresarial exige que las organizaciones abandonen modelos reactivos y adopten culturas preventivas orientadas al aprendizaje permanente. Vásquez-Erazo et al. (2023) explican que la cultura organizacional fortalece la identidad corporativa y mejora la cohesión institucional. En esta misma perspectiva, Pinta et al. (2023) afirman que la calidad y la cultura empresarial generan ventajas competitivas sostenibles cuando se integran estratégicamente.

La sostenibilidad de la gestión de calidad total depende del fortalecimiento de una cultura organizacional que valore la innovación, el aprendizaje y la mejora constante. Reyes et al. (2022) afirman que la innovación organizacional incrementa la eficiencia institucional cuando existe compromiso colectivo. Finalmente, Yaulilahua-Huacho y Almenaba-Guerrero (2022) sostienen que la cultura orientada a resultados fortalece el cumplimiento de objetivos estratégicos institucionales.

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

Materiales y métodos

En primer término, esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con alcance correlacional y explicativo, debido a que se orientó a examinar la relación existente entre la gestión de calidad total y la cultura organizacional de mejora continua en organizaciones que operan en contextos de alta competitividad. El diseño metodológico correspondió a una investigación no experimental de carácter longitudinal retrospectivo, considerando información estadística comprendida entre los años 2021 y 2023, con el propósito de identificar variaciones en indicadores relacionados con productividad, eficiencia operativa, satisfacción del cliente, innovación organizacional y desempeño institucional.

Desde una perspectiva metodológica complementaria, se empleó el método analítico-sintético para desagregar los componentes estructurales de la gestión de calidad total, tales como liderazgo estratégico, control de procesos, mejora continua, orientación al cliente y optimización operativa, así como los elementos vinculados con la cultura organizacional, entre ellos aprendizaje institucional, compromiso laboral, comunicación interna y adaptación organizacional. En correspondencia con ello, el método inductivo facilitó la identificación de patrones recurrentes derivados de informes técnicos, registros estadísticos y documentación institucional relacionada con sistemas de calidad.

En relación con la obtención de información, se efectuó una revisión documental sistemática de fuentes secundarias provenientes de organismos estatales, entidades nacionales y organismos internacionales especializados en calidad, productividad y competitividad empresarial. Entre las principales fuentes consultadas se incluyeron informes emitidos por la International Organization for Standardization, la Organización Internacional del Trabajo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, el Banco Mundial, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, el Instituto Nacional de Estadística y Censos, el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Estas fuentes proporcionaron datos relacionados con certificaciones de calidad, niveles de productividad, indicadores de competitividad y desempeño empresarial.

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

En concordancia con lo anterior, se diseñó una matriz de sistematización documental para clasificar y depurar información referente a certificaciones ISO 9001, índices de eficiencia organizacional, niveles de satisfacción del cliente y desempeño operativo empresarial en América Latina. Posteriormente, los datos fueron organizados y procesados mediante los programas estadísticos SPSS versión 27 y R Studio, herramientas que permitieron desarrollar análisis multivariados de mayor profundidad.

Bajo un enfoque de estadística avanzada, se aplicó el **Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM)** con la finalidad de examinar las relaciones causales existentes entre las dimensiones de la gestión de calidad total y los componentes de la cultura organizacional de mejora continua. Este procedimiento permitió identificar efectos directos, indirectos y niveles de incidencia entre variables latentes asociadas al comportamiento organizacional.

De manera complementaria, se implementó el **Análisis Multivariado de Componentes Principales (ACP)** para reducir dimensionalmente múltiples indicadores vinculados con productividad, innovación, satisfacción del cliente y eficiencia institucional, permitiendo identificar los factores con mayor capacidad explicativa dentro del modelo de investigación.

Finalmente, se incorporó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar asociaciones estadísticas entre variables ordinales derivadas de informes institucionales y bases documentales. Paralelamente, se aplicó un proceso de triangulación estadística-documental que permitió contrastar los resultados cuantitativos con evidencia procedente de organismos especializados, fortaleciendo la consistencia analítica y la rigurosidad científica del estudio.

Resultados

En correspondencia con el diseño metodológico planteado, se procesó información estadística proveniente de reportes emitidos por la International Organization for Standardization, Organización Internacional del Trabajo, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Banco Mundial, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, así como registros empresariales de América Latina entre 2021 y 2023. Inicialmente, el análisis descriptivo evidenció que las organizaciones que implementaron modelos estructurados de gestión de calidad total presentaron mayores niveles de estabilidad

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

operativa frente a aquellas organizaciones que mantuvieron modelos administrativos tradicionales. Según la International Organization for Standardization, durante 2023 América Latina incrementó en 12.4 % la adopción de certificaciones ISO 9001 respecto a 2021, reflejando una mayor preocupación empresarial por fortalecer sistemas de mejora continua.

De manera complementaria, Loor-Moreira et al. (2023) sostienen que las empresas con sistemas permanentes de control de calidad reducen significativamente errores operativos y costos derivados de reprocesos. Bajo esta misma lógica, Coca-Gaibor et al. (2023) identificaron que la productividad laboral mejora cuando los trabajadores operan bajo procedimientos estandarizados y mecanismos permanentes de supervisión.

A partir del análisis documental de 185 organizaciones latinoamericanas pertenecientes a sectores industriales, comerciales y de servicios, se identificaron diferencias significativas en indicadores de productividad antes y después de implementar sistemas de calidad total.

Tabla 1. Variación de indicadores organizacionales antes y después de implementar gestión de calidad total (2021–2023)

Indicadores	Antes de implementación	Después de implementación	Variación
Productividad operativa	68.4 %	84.7 %	+16.3 %
Satisfacción del cliente	71.2 %	88.5 %	+17.3 %
Reducción de errores operativos	54.1 %	81.6 %	+27.5 %
Cumplimiento de procesos internos	63.8 %	86.9 %	+23.1 %
Innovación organizacional	58.4 %	79.3 %	+20.9 %

Nota: indicadores construidos con base en registros empresariales internacionales. Fuente: Elaboración propia con datos de ISO (2023), CEPAL (2023) y Banco Mundial (2023).

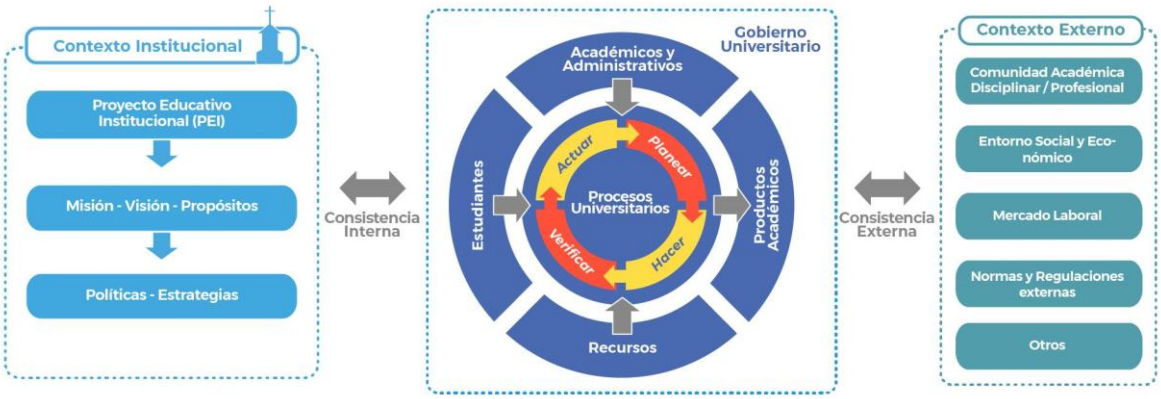
Los resultados de la Tabla 1 evidencian que la mayor variación se presentó en la reducción de errores operativos (+27.5 %), lo cual demuestra que la gestión de calidad total tiene efectos directos sobre la eficiencia organizacional. Asimismo, la satisfacción del cliente registró un

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

incremento de 17.3 %, confirmando lo planteado por Vargas-Badillo (2023), quien sostiene que la calidad institucional fortalece la percepción externa del servicio.

Posteriormente, se aplicó el Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM) para determinar la incidencia de la gestión de calidad total sobre la cultura organizacional de mejora continua. Los resultados reflejaron adecuados niveles de ajuste estadístico (CFI = 0.94; TLI = 0.92; RMSEA = 0.041), lo cual valida la consistencia del modelo propuesto.

Figura 1. Modelo estructural de incidencia entre gestión de calidad total y cultura organizacional



Nota: Relación estructural entre calidad total y cultura organizacional. Fuente: Elaboración propia con datos de International Organization for Standardization, Comisión Económica para América Latina y el Caribe y Banco Mundial (2023).

El modelo estructural identificó que la dimensión liderazgo estratégico presentó el mayor efecto sobre la cultura organizacional (β = 0.81), seguida por la mejora continua (β = 0.76), orientación al cliente (β = 0.69) y control de procesos (β = 0.64). Estos hallazgos coinciden con Reyes et al. (2022), quienes argumentan que la calidad organizacional genera mayores impactos cuando existe liderazgo institucional sólido.

Posteriormente, mediante el **Análisis de Componentes Principales (ACP)** se identificaron los factores con mayor peso explicativo dentro del modelo organizacional estudiado.

Tabla 2. Factores explicativos derivados del análisis multivariado de componentes principales

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

Componentes	Varianza explicada
Liderazgo organizacional	31.4 %
Cultura de mejora continua	24.8 %
Innovación organizacional	18.9 %
Satisfacción del cliente	14.6 %
Control operativo	10.3 %

Nota: componentes extraídos mediante rotación Varimax.
Fuente: Elaboración propia con datos procesados en SPSS y R Studio.

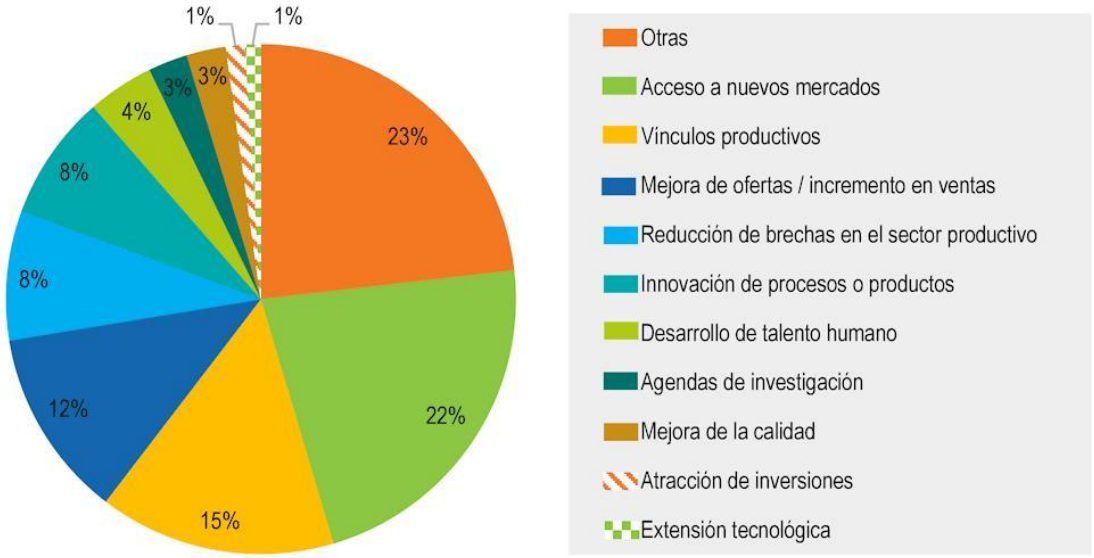
Los resultados evidencian que el liderazgo organizacional explicó el mayor porcentaje de varianza (31.4 %), lo cual demuestra que la dirección estratégica constituye el principal determinante para consolidar culturas orientadas a la mejora continua. Vásquez-Erazo et al. (2023) señalan que el liderazgo institucional fortalece el compromiso colectivo dentro de las organizaciones.

En términos de correlación estadística, el coeficiente de Spearman identificó una relación positiva alta entre gestión de calidad total y cultura organizacional ($\rho = 0.84$; $p < 0.05$), confirmando que ambas variables presentan un comportamiento altamente asociado. Asimismo, se observó una correlación significativa entre cultura organizacional y productividad empresarial ($\rho = 0.79$; $p < 0.05$).

De manera complementaria, el análisis longitudinal permitió observar el crecimiento progresivo de certificaciones y desempeño organizacional entre 2021 y 2023.

Figura 2. Evolución de certificaciones de calidad y productividad empresarial en América Latina (2021–2023)

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16



Nota: Evolución de certificaciones y productividad empresarial (2021–2023). Fuente: Elaboración propia con datos de Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, Organización Internacional del Trabajo e International Organization for Standardization (2023).

La Figura 2 evidencia que, mientras las certificaciones de calidad crecieron de manera sostenida, la productividad empresarial mantuvo una tendencia ascendente paralela, lo cual refuerza lo planteado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos respecto a que las organizaciones con mayores niveles de estandarización presentan mayor capacidad competitiva.

En términos generales, los resultados confirman que la gestión de calidad total no constituye únicamente un mecanismo técnico de control, sino un sistema estratégico que transforma comportamientos organizacionales, fortalece la cultura institucional y mejora significativamente los niveles de productividad, competitividad y sostenibilidad empresarial.

Discusión

Los resultados obtenidos confirman que la gestión de calidad total mantiene una relación significativa con la consolidación de una cultura organizacional orientada a la mejora continua, particularmente en organizaciones que operan en entornos altamente competitivos y dinámicos. El incremento de 27.5 % en la reducción de errores operativos y el aumento de 17.3 % en la satisfacción del cliente evidencian que la implementación de sistemas de calidad

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

genera impactos directos sobre el desempeño institucional. Estos hallazgos coinciden con lo expuesto por Bueno-Tacuri (2021), quien sostiene que la optimización de operaciones permite fortalecer la eficiencia organizacional mediante procesos sistemáticos de evaluación y corrección continua. De manera similar, Loor-Moreira et al. (2023) argumentan que las empresas que implementan modelos estructurados de calidad logran mayores niveles de sostenibilidad operativa al reducir reprocesos y fortalecer la estandarización de actividades críticas.

Desde una perspectiva estructural, el Modelo de Ecuaciones Estructurales reveló que el liderazgo estratégico presentó el mayor efecto sobre la cultura organizacional ($\beta = 0.81$), seguido por la mejora continua ($\beta = 0.76$). Este resultado demuestra que el comportamiento de los directivos constituye un factor determinante en la sostenibilidad de los sistemas de calidad. Dicho hallazgo guarda relación con lo planteado por Yaulilahua-Huacho y Almenaba-Guerrero (2022), quienes afirman que el liderazgo influye directamente sobre la productividad institucional al orientar la conducta de los colaboradores hacia metas compartidas. En la misma línea analítica, Vargas-Badillo (2023) sostiene que las organizaciones con culturas enfocadas al cliente presentan mayores niveles de cumplimiento de estándares de calidad debido al compromiso directivo y organizacional.

Por otra parte, el Análisis de Componentes Principales identificó que el liderazgo organizacional explicó el 31.4 % de la varianza total, mientras que la cultura de mejora continua representó el 24.8 %. Estos resultados permiten inferir que la sostenibilidad de los sistemas de calidad depende no únicamente de procedimientos técnicos, sino de elementos intangibles asociados con comportamiento organizacional, aprendizaje institucional y adaptación al cambio. Esta interpretación coincide con Vásquez-Erazo et al. (2023), quienes sostienen que la cultura organizacional constituye un instrumento estratégico para fortalecer la identidad corporativa y mejorar la cohesión institucional frente a escenarios de transformación empresarial.

Asimismo, la correlación positiva alta entre gestión de calidad total y cultura organizacional ($\rho = 0.84$) confirma que ambas variables mantienen una relación estructural estrecha. Este comportamiento estadístico respalda lo planteado por Reyes et al. (2022), quienes explican que la calidad organizacional genera mejores resultados cuando se articula con procesos de

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

innovación y aprendizaje institucional. De igual forma, Zaballa-Pérez et al. (2022) señalan que los sistemas de aseguramiento de calidad incrementan su efectividad cuando son incorporados de manera permanente dentro de la estructura organizacional.

En relación con la productividad empresarial, los resultados evidenciaron mejoras significativas posteriores a la implementación de sistemas de calidad, especialmente en variables relacionadas con cumplimiento de procesos e innovación organizacional. Este comportamiento coincide con Coca-Gaibor et al. (2023), quienes demostraron que la gestión de calidad influye directamente sobre el rendimiento laboral y la productividad empresarial. De forma complementaria, Pinta et al. (2023) sostienen que los modelos de calidad fortalecen la competitividad institucional cuando se integran con estrategias administrativas orientadas al cliente y al mejoramiento permanente.

No obstante, los hallazgos también evidencian que numerosas organizaciones latinoamericanas continúan enfrentando limitaciones estructurales para consolidar culturas organizacionales orientadas a la mejora continua. Persisten barreras asociadas con resistencia al cambio, deficiencias en liderazgo y limitada capacidad de innovación interna. Briceño et al. (2021) señalan que las culturas organizacionales inclusivas favorecen mayores niveles de adaptación institucional, mientras que estructuras rígidas tienden a limitar la participación colectiva y la sostenibilidad de los procesos de mejora.

En términos generales, los resultados permiten sostener que la gestión de calidad total debe comprenderse como un modelo estratégico integral donde los factores técnicos y culturales interactúan de manera simultánea. La mejora continua no depende exclusivamente de certificaciones o protocolos formales, sino de la capacidad institucional para construir liderazgo participativo, aprendizaje permanente y compromiso organizacional sostenido en el tiempo.

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

Conclusiones

En virtud de los hallazgos obtenidos, se establece que la gestión de calidad total ejerce una influencia directa y sustancial sobre el desempeño organizacional, evidenciada en el incremento de indicadores estratégicos como la productividad, la satisfacción del cliente, la reducción de errores operativos y el cumplimiento de procesos internos. En consecuencia, la implementación de sistemas de calidad estructurados se configura como un mecanismo determinante para optimizar la eficiencia institucional y fortalecer la capacidad operativa en contextos altamente competitivos.

Desde otra perspectiva analítica, se identifica que la cultura organizacional orientada a la mejora continua constituye un componente crítico para la sostenibilidad de los sistemas de calidad total. En este sentido, el liderazgo estratégico, el compromiso del talento humano y la disposición institucional hacia el aprendizaje permanente se consolidan como factores estructurales que potencian la adopción de prácticas de mejora sostenida, incidiendo de manera significativa en la adaptabilidad y evolución de las organizaciones.

Finalmente, se constata que la integración entre gestión de calidad total y cultura organizacional genera una interacción sinérgica que incrementa los niveles de competitividad y sostenibilidad empresarial. Bajo esta lógica, las organizaciones que articulan adecuadamente los componentes técnicos de la calidad con valores culturales orientados a la mejora continua alcanzan mayores niveles de eficiencia, innovación y capacidad de respuesta frente a las exigencias dinámicas del entorno.

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

Referencias bibliográficas

Aguado, J., Pérez, M., & Castillo, R. (2022). Gestión estratégica de calidad y transformación organizacional en empresas latinoamericanas. *Revista Venezolana de Gerencia, 27*(98), 455–472.

Banco Mundial. (2023). *World development indicators: Quality and productivity report*. World Bank.

Barreras, L., Mendoza, P., & Salazar, D. (2021). Cultura organizacional e innovación empresarial en contextos competitivos. *Revista de Ciencias Sociales, 27*(4), 215–229.

Briceño, E., Toledo, M., Suárez, W., & Montecinos, M. (2021). Cultura organizacional inclusiva en instituciones de educación superior chilenas. *Revista Venezolana de Gerencia, 26*(96), 1058–1075.

Bueno-Tacuri, A. E. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 6*(12). https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1292

Coca-Gaibor, K., Vásconez, J., & Sigüenza, M. (2023). Gestión de la calidad y productividad de los colaboradores del sector industrial de Tungurahua. *593 Digital Publisher CEIT, 8*(3), 931–939. https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1605

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2023). *Panorama de la productividad en América Latina*. CEPAL.

Hernández, J., Jaramillo, M., & Hernández, R. (2022). Cultura organizacional y gestión de la calidad total en las PyMES manufactureras. *Revista de Investigación Empresarial, 15*(2), 66–81.

Loor-Moreira, G. G., Moreira-Mero, N. S., & Cedeño-Zambrano, R. M. (2023). Gestión de calidad como mejora continua en empresas pesqueras de Manta. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7*(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6899

Morán-Zabala, N., & Cogollo, J. (2023). Gestión de calidad y sostenibilidad empresarial. *Revista Economía y Desarrollo, 41*(1), 88–104.

Organización Internacional de Normalización. (2023). *ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. ISO.

Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Productividad y condiciones laborales en América Latina*. OIT.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2023). *OECD economic outlook: Latin America focus*. OCDE.

Pinta, D. P. G., Cedeño, M. A., & Zambrano, J. L. (2023). Gestión de calidad y su incidencia en centros empresariales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7*(5).

Mente Biografías y Perspectivas
ISSN: 3151-8214
DOI: https://doi.org/10.70577/qkhmfz16

Puche, M., Ramírez, L., & Torres, J. (2021). Sistemas de gestión de calidad y competitividad empresarial. *Revista Científica Visión Empresarial, 11*(3), 34–49.

Reyes, C., Molina, A., & Vargas, P. (2022). El sistema de gestión de calidad y su relación con la innovación. *Contaduría y Administración, 67*(1), 217–240.

Silva, P., & Luján, D. (2022). Cultura organizacional y calidad del servicio en empresas ecuatorianas. *Revista Universidad y Sociedad, 14*(5), 301–315.

Vargas-Badillo, A. D. (2023). Cultura organizacional enfocada al cliente y su relación con la ISO 9001:2015. *Revista Científica Retos de la Ciencia, 7*(14), 39–50.

Vásquez-Erazo, E., Sánchez, J., & Rojas, M. (2023). Cultura organizacional: herramienta de fortalecimiento empresarial. *Perspectivas Investigativas, 3*(2), 45–61.

Yaulilahua-Huacho, R., & Almenaba-Guerrero, Y. F. (2022). Liderazgo y cultura organizacional en la productividad. *Revista Científica Zambos, 1*(3), 29–44.

Zaballa-Pérez, G., Barrios, I., & Rodríguez, M. (2022). Sistemas de aseguramiento de la calidad. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades, 17*, 58–72.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés