

ARTÍCULO DE REVISIÓN

La evolución de la gestión de la calidad y sus dimensiones: Seguridad y Capacidad de respuesta. Análisis teórico

RESUMEN

Las organizaciones se han visto en la necesidad de responder a la alta competitividad del mercado, siendo la gestión de la calidad una de sus más grandes preocupaciones. El propósito de la pesquisa es realizar un análisis teórico con referencias actualizadas sobre la gestión de la calidad en las organizaciones, considerando que es relevante para los interesados tener un documento en el que puedan encontrar los diferentes postulados presentados por investigadores en distintas regiones del mundo. La investigación se realizó mediante una revisión bibliográfica en importantes repositorios de artículos científicos. Posteriormente, se procedió a sintetizar y a organizar la información de manera que resulte fácil de revisar y entender para los lectores. El objetivo general de este artículo es estudiar la evolución del concepto de gestión de la calidad dentro de las organizaciones, teniendo como objetivos específicos analizar las dimensiones de Seguridad y Capacidad de respuesta. Como conclusión, se destaca que, a través del tiempo, la gestión de la calidad ha experimentado modificaciones significativas en su alcance dentro de la organización, ganando importancia. Actualmente, existen teorías, modelos y herramientas que ayudan a las empresas en la eficiente gestión de la calidad para lograr la satisfacción del cliente.

Palabras clave: gestión de la calidad; organizaciones; cliente; seguridad; capacidad de respuesta.

Yuliana Geraldine Alvarez Caballero

yulianaalvarez671@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7657-167X>

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Facultad de Ingeniería Civil, de Sistemas y Arquitectura, Lima, Perú

Presentado: 31/10/2023 - Aceptado: 18/03/2024 - Publicado: 30/06/2024

INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad es uno de los temas más manidos en la actualidad, al ser la preocupación principal de las organizaciones, pues se enfrentan a la realidad de un mercado cada vez más exigente, con diferentes opciones que los consumidores pueden seleccionar en caso alguna empresa no satisfaga sus necesidades.

Las últimas investigaciones publicadas han determinado que el cumplimiento de requerimientos es primordial para satisfacer tanto a clientes como colaboradores, siendo necesario conocer a profundidad la gestión de la calidad para disponer de herramientas y estrategias que permitan actuar en el momento adecuado, obteniendo así un mayor nivel de competitividad.

En este contexto, el presente trabajo se propone realizar un análisis teórico profundo sobre la evolución de la gestión de la calidad y explorar las dimensiones Seguridad y Capacidad de respuesta, basado en el modelo Servqual. A través de una revisión bibliográfica basada en la teoría de Deming, el modelo propuesto por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y la norma ISO 9001, se busca proporcionar una guía integral que permita comprender las definiciones, dimensiones y herramientas para gestionar la calidad eficientemente en las empresas.

La evolución de la gestión de la calidad se ha visto influenciada por diversas corrientes y enfoques a lo largo del tiempo. Desde la antigua perspectiva centrada en productos y servicios dirigidos a clientes, hasta la noción contemporánea que abarca elecciones empresariales que impactan en un amplio conjunto de partes interesadas, incluyendo a la sociedad en su conjunto.

Por ello se ha visto necesario unificar en un solo documento los distintos referentes de la gestión de la calidad en las organizaciones, ayudando así a los interesados a conocerla a profundidad, con una perspectiva integral que sirva como recurso valioso. Esto evitará clientes insatisfechos que podrían afectar la rentabilidad y reputación de la empresa, llegando incluso, en el caso más crítico, al cierre de la organización.

MÉTODO

Se llevó a cabo una revisión bibliográfica para analizar la variable Gestión de la calidad y las dimensiones Seguridad y Capacidad de respuesta. La búsqueda bibliográfica se realizó en un periodo comprendido desde el año 2019 hasta el año 2023, incluyendo referencias anteriores relevantes que hayan sido citadas en los trabajos seleccionados. La bibliografía encontrada se obtuvo a través de bases de datos como Scopus y Web of Science, donde se realizaron filtros específicos para la selección de artículos de revisión y científicos recientes sobre la gestión de la calidad en las organizaciones.

A nivel internacional se identificaron artículos pertenecientes al grupo Emerald Insight. A nivel nacional se encontraron investigaciones provenientes de instituciones como la Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad Privada Antenor Orrego, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, entre otras.

Los criterios de inclusión para la selección de los artículos fueron su relevancia para el tema de estudio, así como su rigor científico y su contribución al conocimiento existente. Se excluyeron aquellos trabajos que no estuvieran directamente relacionados con la gestión de la calidad o que no cumplieran con los estándares de calidad requeridos, como su institución de procedencia.

Una vez seleccionados los artículos pertinentes, se procedió con el análisis de datos, el cual consistió en una revisión exhaustiva de cada trabajo para identificar los principales hallazgos, tendencias y perspectivas relacionadas con la gestión de la calidad. Este análisis permitió la interpretación y discusión de resultados.

RESULTADOS

Desde la década de 1950, investigadores y directivos han comprendido que los aspectos técnicos y sociales dentro de una organización interactúan de manera conjunta, influyendo en el rendimiento de la empresa. Esto se debe a que las organizaciones están compuestas por individuos que emplean herramientas, métodos y saberes para crear productos o servicios apreciados por los clientes que constituyen el contexto externo de la misma (El Manzani *et al.*, 2019).

En la segunda mitad del siglo XX surgió un interés destacado en la gestión de la calidad, con énfasis en la planificación, control, aseguramiento y mejora. Este enfoque se consolidó desde la década de 1980 y mantiene su importancia actualmente. Se fundamentó en el “milagro industrial japonés”, lo que facilitó la comprensión de los factores determinantes de su éxito por parte del mundo occidental (Murrieta Saavedra *et al.*, 2020). Deming fue uno de los pioneros al afirmar con convicción que la actitud de conformarse con lo “aceptable” puede llevar al fracaso (Nizamidou *et al.*, 2019).

La perspectiva sobre la calidad ha evolucionado de centrarse exclusivamente en productos y servicios dirigidos a clientes hacia una comprensión más amplia, reconociendo que las decisiones empresariales afectan a un conjunto diverso de interesados, incluyendo a toda la sociedad (Martensson *et al.*, 2023).

La evolución global de la calidad ha sido influenciada por la dinámica de la economía mundial, impulsada por cambios en la economía, la fuerza laboral y la tecnología. Esto ha

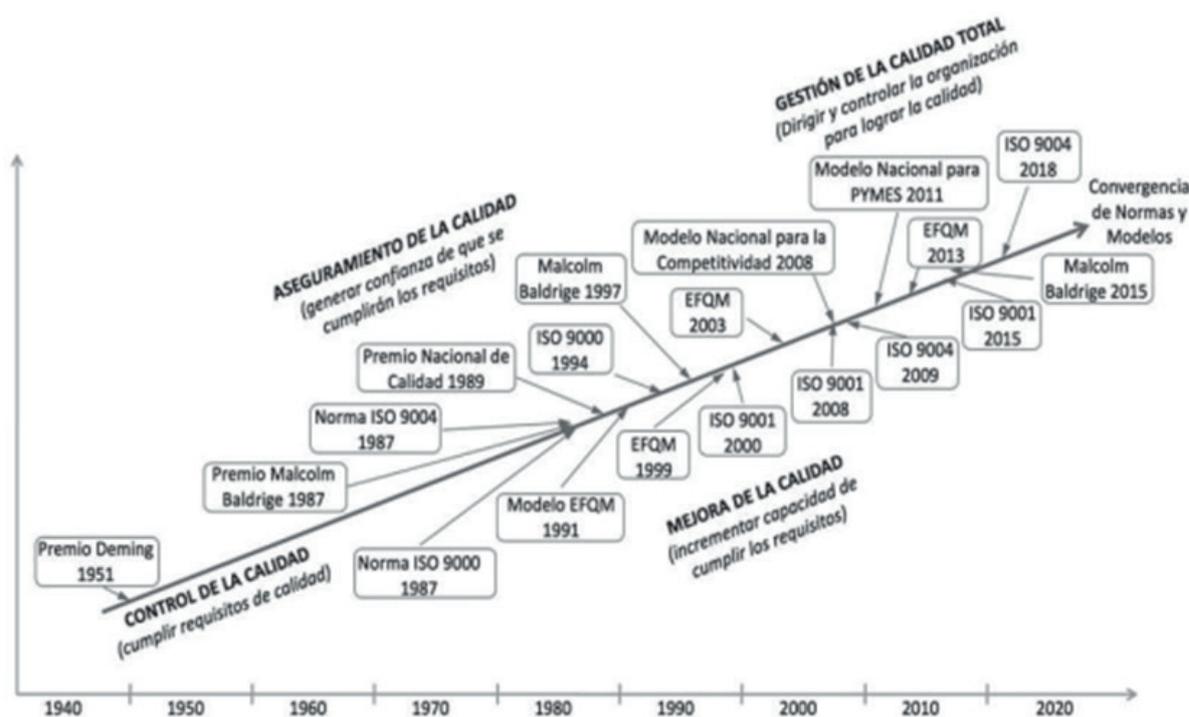
generado la necesidad de adoptar un enfoque renovado para comprender la calidad, que ahora va más allá de medir simplemente el porcentaje de productos defectuosos en la línea de producción, expandiendo considerablemente su concepción (Bashan y Armon, 2019).

A lo largo de la historia, se ha valorado la calidad; sin embargo, en el contexto actual de las organizaciones, estas han adoptado sistemas de gestión de calidad con el fin de mejorar la satisfacción del cliente y ganar ventaja competitiva (Murrieta *et al.*, 2020). La calidad ofrecida en la actualidad ha evolucionado en paralelo con el desarrollo de las sociedades. Estos principios han respaldado el progreso de la humanidad, resultando en un crecimiento económico, expansión y avance del conocimiento (Rojas Nieves, 2020). La calidad es creada por las personas para beneficio de las personas y se convierte en una filosofía de vida tanto para ellas como para las organizaciones (ver Figura 1).

La calidad se encuentra directamente relacionada con el producto o servicio adquirido,

Figura 1

Evolución del concepto de calidad a través de cambios en normas y modelos



Nota. Tomado de Murrieta Saavedra *et al.*, 2020.

de manera que el resultado cumpla con las expectativas del consumidor. Su nivel dependerá de qué tan bien se ajuste a las preferencias y necesidades individuales. Por lo tanto, se puede afirmar que la calidad se refiere a la idoneidad del producto o servicio para cumplir con las funciones que se espera de él, según las expectativas del consumidor (Mamani Condori, 2020).

En el contexto actual de la economía mundial, debido a la influencia de la globalización y a la alta competencia en los mercados, la administración de la calidad se ha transformado en un requisito esencial para el éxito de cualquier organización o empresa a nivel mundial, ya sea dedicada a la producción industrial o a la prestación de servicios (Zavala Choez y Vélez Moreira, 2020). Se define la calidad como las propiedades y atributos de un producto o servicio que lo hacen adecuado para satisfacer las necesidades de la población (Mamani Condori, 2020).

Por lo tanto, las compañías necesitan un sistema de gestión eficiente para tomar decisiones acertadas. Esto no solo les permite cumplir con las demandas de sus clientes, sino que también les ayuda a mejorar su competitividad a comparación de otras empresas. La competencia se ha vuelto más desafiante debido a la globalización, lo que significa que las empresas deben esforzarse por destacar y establecer su posición en el mercado globalizado (Murrieta Saavedra *et al.*, 2020).

No obstante, la calidad no se limita únicamente a ser una táctica para aumentar la eficiencia en la producción. Debe ser interpretada y comunicada como un principio que cultiva actitudes y conductas, tanto en el entorno laboral como en la vida personal de los empleados (Rojas Nieves, 2020). Desde la perspectiva empresarial, la calidad del servicio puede resumirse como la medida en que se ha ejecutado de manera efectiva la operación para atender a sus clientes (Phuong Vu *et al.*, 2020).

La calidad se establece y evalúa a través de la percepción del consumidor, en lugar de basarse en la perspectiva de la empresa. Esto implica que la calidad reside en la percepción de quienes la experimentan. La empresa debe dirigir su enfoque hacia las expectativas de los clientes, con el propósito de atenderlas o

incluso superarlas con su producto (Arroyo Valer, 2020). Esta definición de calidad se centra en agentes externos a la organización y, por lo tanto, es particularmente receptiva a las fluctuaciones del mercado.

El desafío que enfrentan las empresas radica en la búsqueda constante de la mejora de la calidad como una estrategia distintiva para satisfacer las demandas de los clientes (Zavala Choez y Vélez Moreira, 2020). La importancia otorgada a la excelencia ha llevado a la aparición de consumidores cada vez más exigentes que esperan alta calidad en todos los productos y servicios que adquieren.

Solamente las empresas que sean capaces de abrazar la filosofía actual de administración de la calidad tendrán éxito en el mercado global altamente competitivo (Bagodi *et al.*, 2020). Numerosos estudios han evidenciado el impacto beneficioso de la gestión de calidad en el rendimiento financiero y operativo (Gambi *et al.*, 2020). En este contexto, no es sorprendente que la gestión de calidad se haya implementado en diversas áreas de servicios y sectores industriales.

La gestión de la calidad ofrece una serie de ventajas a largo plazo, como una mejora en el rendimiento de la organización, una mayor capacidad para competir, la satisfacción del cliente, un aumento en la participación de mercado y una mejora en la percepción de la imagen corporativa (Bagodi *et al.*, 2020).

Hay dos enfoques fundamentales para evaluar la calidad del servicio. Uno de ellos es subjetivo o interno, en el cual las empresas desarrollan criterios y estándares internos para evaluar la calidad de sus servicios. El otro enfoque es más objetivo y se basa en la comparación entre las percepciones de los clientes durante y después de una experiencia de servicio con respecto a sus expectativas previas (Phuong Vu *et al.*, 2020).

La calidad es un concepto que abarca múltiples dimensiones, y la gestión de la calidad es una filosofía integral de administración que involucra diversos principios relacionados con distintos aspectos de la calidad (El Manzani *et al.*, 2019). Asimismo, se identificaron cinco dimensiones o áreas relacionadas con la calidad

del servicio, que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Phuong Vu *et al.*, 2020).

Los estudiosos han subrayado la relevancia de abordar la gestión de la calidad bajo un enfoque multidimensional, señalando que su efectiva implementación requiere un equilibrio adecuado entre los componentes “blandos” y “duros” de la gestión de la calidad. Ambas dimensiones son esenciales para lograr una implementación exitosa (Sciarelli *et al.*, 2020).

En este contexto multidimensional de la gestión de la calidad, dos dimensiones cruciales son la seguridad y la capacidad de respuesta. La dimensión de seguridad se centra en implementar medidas para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de procesos y productos relacionados con la calidad (Nizamidou *et al.*, 2019).

En un entorno empresarial, la seguridad va más allá de la protección de datos sensibles e incluye la preservación de los estándares de calidad establecidos (Phuong Vu *et al.*, 2020). Las normativas, la capacitación del personal y la implementación de sistemas de gestión de calidad sólidos, además, fortalecen esta dimensión, generando confianza en clientes y stakeholders internos (Arroyo Valer, 2020).

La capacidad de respuesta, por otro lado, es crucial para adaptarse a cambios y satisfacer las demandas del mercado en un entorno dinámico Zavala Choez y Vélez Moreira, 2020). Tecnologías emergentes como inteligencia artificial y análisis de datos potencian la capacidad de anticipar tendencias y adaptarse rápidamente a los cambios del mercado, consolidando así la posición de la organización en la vanguardia de la gestión de la calidad (Kumar *et al.*, 2020).

Cuando las personas que forman parte de una organización poseen altos estándares de calidad se observan avances positivos. Los departamentos producen resultados de alta calidad en línea con las expectativas de los usuarios, gracias a una cultura de calidad oportunamente expandida en la organización (Rojas, 2020). En ese sentido, los individuos que componen la organización logran mantener la satisfacción tanto de los clientes como de los miembros de la comunidad.

Las empresas deben comprender las expectativas de los clientes, las cuales se forman a partir de interacciones previas, reseñas en línea y experiencias pasadas. Estas expectativas se transforman, posteriormente, en especificaciones detalladas para el servicio que la empresa suministra de acuerdo con dichas especificaciones. El diálogo constante con los clientes, a través de quejas, reclamaciones y revisiones, resulta esencial. En cada fase pueden surgir “brechas” dependiendo de la eficacia en la transferencia de ideas y acciones (Phuong Vu *et al.*, 2020).

Para optimizar los procesos de mejora de la calidad las organizaciones requieren sistemas de calidad y una mentalidad orientada hacia la calidad (Kumar *et al.*, 2020). En la actualidad, la gestión de la calidad se centra en realizar de manera efectiva las acciones correctas y en contribuir a la calidad de la sociedad en general. De hecho, al observar la evolución de la gestión de la calidad, se ha resaltado cómo el enfoque ha progresado desde la satisfacción del cliente hacia el compromiso con todas las partes involucradas (De Menezes *et al.*, 2022).

En ese sentido, la gestión de la calidad puede ser vista como el enfoque de liderazgo de una organización que se fundamenta en la calidad y en la participación de todos los miembros del equipo, con el objetivo de lograr la satisfacción del cliente y el beneficio de todas las partes involucradas (Arroyo Valer, 2020). Poner el énfasis en las exigencias del cliente representa un principio esencial en la gestión de la calidad, ya que el cliente es la persona a la que se brinda valor (Isaksson, 2019). Así, el proceso empresarial está destinado a proporcionar valor al cliente.

Es innegable que, con el transcurso de los años, la calidad se ha vuelto cada vez más crucial para las organizaciones. Esto queda demostrado por la creciente cantidad de empresas que buscan certificaciones de conformidad con las normativas establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) o que se postulan para premios de excelencia, como el que otorga la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) (Murrieta Saavedra *et al.*, 2020).

Las empresas tienen la opción de emplear distintos enfoques para implementar la gestión de la calidad, como el modelo propuesto por la EFQM y la norma ISO 9001, entre otros. El modelo EFQM representa un modelo de calidad que refleja los principios de gestión de la calidad recomendados por la literatura especializada y funciona como una herramienta de gestión que posibilita la evaluación de la satisfacción de clientes, empleados y otros actores involucrados (Portela Maquieira et al., 2019). Para mantener la competitividad se reconoce que la introducción de programas de gestión de calidad es esencial para garantizar el éxito a largo plazo (Lasrado y Nyadzayo, 2020).

La norma ISO 9001:2015 caracteriza un proceso como una serie de actividades interrelacionadas que convierten elementos de entrada en resultados. Aboga por una perspectiva centrada en los procesos para potenciar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y cumplir con los requisitos del cliente (International Organization for Standardization [ISO], 2015). La instauración de un sistema de gestión de calidad, según la norma ISO 9001:2015, proporciona ventajas tales como la uniformidad en productos y servicios, conformidad con regulaciones, mejora en la satisfacción del cliente y manejo de riesgos y oportunidades empresariales (Vigo Pereyra, 2021). La norma ISO 9001:2015 posibilita evidenciar la adecuación a los requisitos del sistema de gestión de calidad, alineándose con las necesidades actuales del mercado para potenciar el desempeño. En especial, subraya la importancia de la gestión de calidad en el ámbito de servicios, el cual ha cobrado relevancia global (ISO, 2015).

Las prácticas de gestión de calidad se refieren a métodos, técnicas y estrategias para la mejora constante de la calidad, por lo general motivadas por la necesidad de cumplir con las expectativas del cliente (Chakraborty et al., 2019). Las estrategias de gestión de calidad como TQM, Six Sigma, Kaizen y Lean surgieron en la industria manufacturera del siglo pasado con el objetivo de mejorar los procesos, aumentar la confiabilidad, reducir el desperdicio, mejorar la eficiencia y productividad, y fortalecer el rendimiento financiero (Mosadeghrad y Afshari, 2020).

Los trabajadores del área de gestión de la mejora de la calidad desempeñan un papel fundamental al cumplir con las expectativas de los clientes y contribuir al proceso constante de mejora (Kumar et al., 2020). La mejora continua es un componente integral de la gestión de la calidad y se deriva de la palabra japonesa “kaizen”, que se traduce como “mejorar pequeñas cosas” (Vigo Pereira, 2021).

La mejora continua en calidad requiere una transformación cultural respaldada por líderes ejecutivos (Mosadeghrad y Afshari, 2020). En consecuencia, es necesario establecer y mantener una cultura que haga hincapié en la confianza, el empoderamiento, el trabajo en equipo, la colaboración, la disposición para asumir riesgos, y la búsqueda constante de mejoras.

Edward Deming, quien es ampliamente reconocido como una figura destacada en el campo de la gestión de calidad, formuló la Teoría de los 14 Puntos de Gestión de Deming como una guía de gestión de calidad que surgió a lo largo de su extensa carrera como consultor en Japón y otros lugares (Shokri y Nabhani, 2019).

La aproximación basada en procesos involucra la planificación y gestión sistemática de los procesos y sus relaciones, con el propósito de lograr los resultados deseados de acuerdo con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización (Arroyo Valer, 2020). La administración de los procesos y del sistema en su totalidad, puede ser alcanzada empleando el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) con una perspectiva global y orientada hacia la gestión de riesgos, con el objetivo de aprovechar oportunidades y prevenir resultados indeseados.

La búsqueda constante de mejoras es fundamental para lograr un rendimiento de alta calidad, y estas características, como la capacidad de investigación y desarrollo de mercado, son factores que contribuyen para que las empresas obtengan una ventaja competitiva, ya que fomentan el éxito de nuevas innovaciones (Sahoo, 2019).

Los procesos se estructuran siguiendo la metodología PHVA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, con el objetivo de avanzar en la

mejora continua y, en consecuencia, garantizar que los productos y servicios finales cumplan con las expectativas de los clientes. Esto, a su vez, conduce a la satisfacción del cliente (Vigo Pereira, 2021).

En el proceso de aplicar la gestión de calidad, algunos informes indican que las empresas de mayor tamaño cuentan con más recursos, mientras que otros estudios no hallan disparidades notables basadas en el tamaño de la organización (Portela Maquieira *et al.*, 2019).

La gestión empresarial de alta calidad requiere de la implementación cohesiva de la estrategia, enfocándose en elementos clave para el éxito, como la comprensión de la visión de la empresa, la identificación de los mercados relevantes y la optimización de los procesos centrales, implicando la participación activa de la alta dirección y de todos los empleados en la búsqueda constante de mejoras (Gremyr *et al.*, 2021).

En el ámbito de la gestión de la calidad, la cuestión de asignar recursos siempre ha sido crucial, ya que los recursos son limitados mientras que las demandas de la comunidad son inagotables (Rezaee y Pooya, 2019). Cualquier empresa que aspire a gestionar la calidad, obtener una posición sólida en el mercado y alcanzar la competitividad puede aplicar los hallazgos de todos los estudios evaluados, siempre manteniendo la satisfacción del cliente como su objetivo principal (Zavala Choez y Vélez Moreira, 2020).

La educación y la formación en curso establecen una sólida base para el cambio cultural requerido en la implementación de la gestión de calidad. Brindar una educación y capacitación constante a los directivos y empleados resulta fundamental para lograr el éxito en la gestión de calidad (Mosadeghrad y Afshari, 2020). Estos programas educativos y de formación permiten el desarrollo continuo de las habilidades de los empleados, aseguran su compromiso con la mejora constante de la calidad y los capacitan para promover el cambio.

DISCUSIÓN

Según lo analizado en este artículo, lo expuesto en la presente pesquisa se alinea con lo presentado por Sciarelli *et al.* (2020), quienes

indican que las prácticas de calidad contribuyen al aumento de la innovación y al rendimiento de la organización. A su vez, la innovación tiene un impacto positivo en el rendimiento de la organización.

De manera similar, El Manzani *et al.* (2019) establecen que las prácticas de gestión de calidad social y técnica (ISO 9001) no presentan una relación significativa con la innovación incremental y radical de productos cuando se consideran de manera individual, pero cuando se combinan para formar un sistema sociotécnico completo, demuestran tener un fuerte impacto positivo y significativo en la innovación incremental de productos y un impacto positivo y significativo pero menos marcado en la innovación radical de productos.

Bashan y Armon (2019) resaltan la función estratégica de la empresa matriz en la creación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) corporativo y en el desarrollo de una estrategia de calidad global correspondiente, algo que coincide con la perspectiva de Chakraborty *et al.* (2019), quienes afirman que las soluciones en gestión de calidad se encuentran en la implementación limitada de prácticas de gestión de calidad y en el uso reducido de herramientas y técnicas. Todos estos hallazgos se alinean con la investigación de Lasrado y Nyadzayo (2020), que subraya la importancia del compromiso de la alta dirección, la implicación de la dirección intermedia, las auditorías, la formación y el compromiso de los empleados.

En consonancia con los hallazgos previamente expuestos, es importante destacar la relevancia de las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta. La seguridad, entendida como la capacidad de una organización para garantizar la integridad y protección de sus procesos, productos y clientes, emerge como un pilar fundamental. Este concepto se refuerza con la perspectiva de Phuong Vu *et al.* (2020), quienes consideran que no solo fortalece la confianza del cliente, sino que también contribuye a la sostenibilidad y longevidad de la organización.

De manera paralela, la dimensión capacidad de respuesta, que se centra en la agilidad y capacidad de adaptación de la organización a

cambios internos y externos, se posiciona como un elemento esencial para enfrentar las demandas dinámicas del entorno empresarial, tal como lo destaca Zavala Choez y Vélez Moreira (2020), quienes subrayan que las organizaciones con altos niveles en esta dimensión no solo destacan en la satisfacción del cliente, sino que también están mejor equipadas para afrontar los desafíos inesperados y aprovechar oportunidades emergentes.

CONCLUSIONES

La gestión de la calidad, respecto al objetivo general, a lo largo del tiempo, ha experimentado cambios en su alcance dentro de las organizaciones y ha adquirido cada vez más relevancia. Actualmente, se dispone de teorías, modelos y herramientas que asisten a las empresas en la eficaz gestión de la calidad con el propósito de alcanzar la satisfacción del cliente. Es fundamental considerar los postulados de Deming como base inicial para la gestión de la calidad. Cada acción o herramienta tomada para las organizaciones debe ser analizada desde la perspectiva de qué tipo de calidad se trata, pues cada una de ellas merece una gestión diferente. Asimismo, entre las estrategias y métodos más utilizados en el mercado, se encuentran la Gestión de la Calidad Total (TQM), Six Sigma, Kaizen y Lean. Entre los enfoques, se cuenta con el modelo EFQM y la norma ISO 9001. Es importante resaltar que estas estrategias, métodos y enfoques para implementar la gestión de la calidad deben ser adecuados según el tipo y la orientación de la empresa para alcanzar mayor eficiencia.

Además, en este análisis exhaustivo de la evolución de la gestión de la calidad, en relación a los objetivos específicos, se destaca la importancia crítica de las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta. La seguridad, entendida como la capacidad de preservar la integridad y protección de los procesos, productos y clientes, se revela como un pilar esencial para la sostenibilidad y la confianza del cliente. La capacidad de respuesta, por otro lado, emerge como un elemento clave para la adaptabilidad y agilidad de las organizaciones frente a cambios internos y externos. Las investigaciones revisadas confirman que un enfoque integral en estas dimensiones no

solo contribuye a la satisfacción del cliente, sino que también refuerza la resiliencia de la organización frente a desafíos inesperados y aprovecha oportunidades emergentes.

REFERENCIAS

- Arroyo Valer, A. (2020). Desarrollo de un sistema de gestión de calidad de una empresa metalmeccánica según la norma ISO 9001:2015, para mejorar los procesos. [Tesis para optar el grado de Magíster, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/c1cd73a9-3d86-4739-b441-9d6f1615f-be0/full>
- Bagodi, V.; Thimmappa Venkatesh, S., y Sinha, D. (2020). A study of performance measures and quality management system in small and medium enterprises in India. *Benchmarking: An International Journal*. 28(4), 1356-1389. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BIJ-08-2020-0444/full/html>
- Bashan, A., y Armon, D. (2019). Quality management challenges in a dynamic reality of mergers, acquisitions and global expansion. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 36(7), 1192-1211. <https://doi.org/10.1108/IJ-QRM-06-2018-0161>
- Chakraborty, A.; Mutingi, M., y Vashishth, A. (2019). Quality management practices in SMEs: a comparative study between India and Namibia. *Benchmarking: An International Journal*. 26(5), 1499-1516. https://www.researchgate.net/publication/328653288_Quality_Management_Practices_in_SMEs_A_Comparative_Study_between_India_and_Namibia
- De Menezes, L.; Escrig-Tena, A., y Bou-Llusar, J. (2022). Sustainability and Quality Management: has EFQM fostered a Sustainability Orientation that delivers to stakeholders? *International Journal of Operations & Production Management*. 42(13), 155-184. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOPM-10-2021-0634/full/html>
- El Manzani, Y.; Sidmou, M., y Cegarra, J. (2019). Does ISO 9001 quality management system support product innovation? An analysis from the sociotechnical systems theory. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 1-34. https://www.researchgate.net/publication/329029459_Does_ISO_9001_quality_management_system_support_product_innovation_An_analysis_from_the_sociotechnical_systems_theory

- Gambi, L.; Lizarelli, F.; Junior, A., y Boer, H. (2020). The impact of quality management practices on innovation: an empirical research study of Brazilian manufacturing companies. *Benchmarking: An International Journal*. 28(3), 1059-1082. https://www.researchgate.net/publication/346316085_The_impact_of_quality_management_practices_on_innovation_an_empirical_research_study_of_Brazilian_manufacturing_companies
- Gremyr, I.; Lenning, J.; Elg, M., y Martin, J. (2021). Increasing the value of quality management systems. *International Journal of Quality and Service Sciences*. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 13(3), 381-394. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQSS-10-2020-0170/full/html>
- International Organization for Standardization (ISO). (2015). ISO 9001:2015(es). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos ISO 9001:2015*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Isaksson, R. (2019). A proposed preliminary maturity grid for assessing sustainability reporting based on quality management principles. *The TQM Journal*. 31(3), 451-466. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-12-2017-0167/full/html>
- Kumar, V.; Verma, P.; Mangla, S.; Mishra, A.; Chowdhary, D.; Hsu Sung, S., y Lai, K. (2020). Barriers to Total Quality Management for sustainability in Indian organizations. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 37(6/7), 1007-1031. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJ-QRM-10-2019-0312/full/html>
- Lasrado, F., y Nyadzayo, M. (2020). Improving service quality. Examining the drivers and outcomes of TQM internalization in organizations. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 37(3), 393-410. https://www.researchgate.net/publication/337883676_Improving_service_quality_Examining_the_drivers_and_outcomes_of_TQM_internalization_in_organizations
- Mamani Condori, F. (2020). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ofrecidos en el centro de salud del centro poblado de Totorani, distrito de Acora, provincia y departamento de Puno - 2012 y 2020. [Tesis para obtener el título de Magister, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18907>
- Martensson, A.; Snyder, K.; Ingelsson, P., y Bäckström, B. (2023). Understanding long-term thinking as a management strategy to support sustainable quality development: perspectives from education. *The TQM Journal*. 35(9), 352-368. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-03-2023-0072/full/html>
- Mosadeghrad, A., y Afshari, M. (2020). Quality management effects on operating theater's productivity: a participatory action research. *The TQM Journal*, 33(4), 882-895. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-04-2020-0083/full/html>
- Murrieta Saavedra, Y.; Ochoa Ávila, E., y Carballo Mendivil, B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *En contexto*. 8(12), 115-132. <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/668ISSN:2346-3279>
- Nizamidou, C.; Vouzas, F., y Gotzamani, K. (2019). Exploring the interrelationship between quality, safety and HR within crisis management framework. *The TQM Journal*. 31(4), 541-562. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-08-2018-0106/full/html>
- Phuong Vua, T.; Subvención, DGrant, D., y Menachof, D. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*. 54-64. https://www.researchgate.net/publication/338190512_Exploring_logistics_service_quality_in_Hai_Phong_Vietnam
- Portela Maquieira, S.; Tarí, J., y Molina-Azorín, J. (2019). Transformational leadership and the European Foundation for Quality Management model in five-star hotels. *Journal of Tourism Analysis, Revista de Análisis Turístico (JTA)*. 27(2), 99-118. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JTA-02-2019-0007/full/html>
- Rezaee, E., y Pooya, A. (2019). Resource allocation to strategies of quality management with FANP and Goal Programming approach. *The TQM Journal*. 31(5), 850-870. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-10-2018-0145/full/html>
- Rojas Nieves, R. (2020). Motivación y calidad de servicio percibida por el cliente interno en un supermercado en la ciudad de Lima. [Tesis para obtener el grado de Magister, Universidad de San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7701>

- Sahoo, S. (2019). Quality management, innovation capability and firm performance: Empirical insights from Indian manufacturing SMEs. *The TQM Journal*. 31(6), 1003-1027. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-04-2019-0092/full/html>
- Sciarelli, M.; Gheith, M., y Tani, M. (2020). The relationship between soft and hard quality management practices, innovation and organizational performance in higher education. *The TQM Journal*. 32(6), 1349-1372. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-01-2020-0014/full/html>
- Shokri, A., y Nabhani, F. (2019). Quality management vision of future early career operations managers. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 36(2), 162-185. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-06-2017-0114/full/html>
- Vigo Pereyra, L. P. (2021). Sistema de medición y análisis de la satisfacción de los clientes internos basado en la normativa peruana vigente para las universidades públicas y privadas de la provincia de Trujillo – La Libertad 2019-2020. [Tesis para optar el grado de Magíster, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8171?show=full>
- Zavala Choez, F., y Vélez Moreira, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de las Ciencias*. 6(3), 264-281. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1284>
- Arroyo Valer, A. M. (2020). Desarrollo de un sistema de gestión de calidad de una empresa metalmeccánica según la norma ISO 9001:2015, para mejorar los procesos. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Conflicto de intereses:

El autor declara que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores:

Yuliana Geraldine Alvarez Caballero (autor principal): investigación, metodología, redacción (borrador original, revisión y edición).