

# RED ACADÉMICA DE CALIDAD: UNA PROPUESTA EXITOSA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

*Andrea Lucia Florez Rendon*<sup>1</sup>  
*Yudi Amparo Marín Álvarez*<sup>2</sup>  
*Jorge Alonso Lopera Cardona*<sup>3</sup>

## RESUMEN

*La Red Académica de Calidad es una instancia que investiga y discute la calidad como una herramienta para mejorar e incrementar la productividad y competitividad organizacional; por lo tanto, uno de sus propósitos desde su constitución, ha sido crear los espacios para el debate, la crítica y la discusión de los problemas relacionados con la gestión de la calidad, la calidad de productos y/o procesos, su conceptualización e implementación en distintas organizaciones con el propósito de formar estudiantes con soporte teórico, de investigación, espíritu crítico y propositivo en las discusiones académicas y acciones organizacionales relacionadas con el tema.*

*Este concepto holístico de la calidad asumido por la Red Académica, es el que, se espera genere cambios estructurales en la región y además facilite la construcción de una cultura de la calidad en las organizaciones y en su entorno.*

*Para cumplir con estos propósitos, La Red Académica de Calidad, ha desarrollado un plan de trabajo, con actividades ya ejecutadas y otras en desarrollo; las lecciones aprendidas se socializan en la presente ponencia.*

---

<sup>1</sup> Ingeniera Industrial, Especialista en Alta Gerencia con Énfasis en Calidad, Magíster en Desarrollo sostenible y Medio Ambiente. Docente Instituto Tecnológico Metropolitano. [andreaflor@itm.edu.co](mailto:andreaflor@itm.edu.co)

<sup>2</sup> Ingeniera Industrial. Especialista en Alta Gerencia con Énfasis en Calidad. MSc(c) Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente. Docente Investigadora Asociada. Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid. Medellín (Colombia). [yamarin@elpoli.edu.co](mailto:yamarin@elpoli.edu.co)

<sup>3</sup> Ingeniero Universidad Nacional, Especialista en Alta Gerencia, Auditor Internacional de Sistemas de Gestión. Maestreado Maestría en Gestión de la Innovación Tecnológica, Cooperación y Desarrollo Regional. Docente Instituto Tecnológico Metropolitano. [jorgelopera@itm.edu.co](mailto:jorgelopera@itm.edu.co)

**Palabras Claves:** Calidad, Competitividad, Gestión, Productividad, Red.

**ABSTRACT**

The Academic Quality Network is a body that investigates and discusses quality as a tool to improve productivity and increase organizational competitiveness and, therefore, one of its purposes since its creation by, has been to create spaces for debate, criticism and discussion of problems related to quality management, quality of products and / or processes, its conceptualization and implementation in different organizations in order to train students with theoretical support, research, critical and proactive spirit in discussions academic and organizational activities related to the topic.

This holistic concept of quality assumed by the Academic Network, is the one that is expected to generate structural changes in the region and also facilitates the construction of a quality culture in organizations and their environment.

To meet these objectives, the Network Academic Quality, has developed a work plan with activities already implemented and others in development, lessons learned, are socialized in this paper.

**Keywords:** Quality, Competitiveness, Management, Productivity, Network.

## 0. Introducción

Pese a que la calidad y la gestión de la calidad a través de la historia ha tenido posiciones, conceptos, postulados, maestros, metodologías y normas, para su implementación en cualquier sistema organizacional, la Red Académica de calidad considera que se requieren espacios de debate y proyectos de investigación que permitan definir propuesta de conceptos e identificar metodologías o mejores prácticas que favorezcan el establecimiento de unidad de criterios, la difusión y la apropiación del conocimiento y la puesta en marcha de espacios para la aplicación específica de metodologías y conceptos, que favorezcan el desarrollo de economías emergentes, como las latinoamericanas.

Por supuesto las redes como espacios organizados para lograr determinados fines, son escenarios donde, en la mayoría de las ocasiones, se aprende y se construye más en el desarrollo del tema, en el camino; que en la generación de resultado; entonces son espacios de construcción, en los que se enriquece el problema debatido, se plantean hipótesis, se presentan alternativas de solución, si las hay, y consideraciones de aplicación. Los resultados de la interacción generen unidad, consenso y sinergia frente al tema expuesto, no con la intención de que sea acogido de inmediato, sino para reflexionar en torno a su implementación.

Nos proponemos realizar un análisis del concepto de calidad y las lecciones aprendidas de esta experiencia. Consideraremos los siguientes asuntos: lecciones aprendidas en la conformación de la Red Académica de Calidad, y el esbozo de algunas conceptualizaciones de calidad que se dejan abiertas y que habrán de ser objeto de investigación en trabajos futuros.

## 1. Concepto de calidad

En la edad media el artesano no solo fabricaba, sino que también inspeccionaba los productos. A principios del siglo XX Frederick W. Taylor dividió las funciones de planificación de la fabricación; porque los trabajadores no tenían las condiciones para la planeación; en este escenario el aseguramiento de la calidad era realizado por los supervisores, éste era el principal control de calidad por aquella época. Más adelante las organizaciones crearon sendos departamentos de calidad, los cuales eran responsables de la calidad de los productos, esta situación originó desidia entre los trabajadores hacia la calidad y los directivos se enfocaron a la cantidad y a la eficiencia productiva. (Evans & William M., 2008).

Durante la segunda guerra mundial se implementó el control estadístico en el manejo de los proveedores y este aprendizaje se llevó a la posguerra en algunas empresas japonesas; lo que significó unos adelantos importantes en el control de las especificaciones del producto. El control puede asumirse como “aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación...el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases anteriores sean los deseados” (Pérez-Carballo, 2006, p.21. citado por Dextre Flores, José Carlos & Del Pozo Rivas, Raúl Sergio. 2012, p.71).

El control tiene una clara relación con la calidad, porque el cumplimiento de los objetivos organizacionales y del proceso, es facilitado por el control, desde la perspectiva que se vea, ya sea como proceso o como función.

En la década de los 50 Feigenbaum amplió el concepto de calidad a todas las áreas de la organización y lo llamó control total de la calidad, enfatizando las acciones de calidad hacia la prevención; más adelante Kaoru Ishikawa conoció los adelantos de Feigenbaum y lo llevo hasta Japón. Por otra parte, el mejoramiento de la calidad fue una necesidad a

---

<sup>4</sup> Frederick Winslow Taylor (1856-1915), fue ingeniero mecánico y economista estadounidense. Considerado el padre de la Administración científica.

inicios de los años 80; lo que permitió ampliar aún más el concepto hasta todas las organizaciones y todos los productos (tangibles e intangibles).

La Organización Internacional de Estandarización ISO realizó una tarea importante, al lograr el consenso de diversos entes de normalización y certificación para la creación de las normas ISO 9000 encaminadas a mantener la calidad de las organizaciones y asegurar su aceptación y aplicación en casi todo el mundo.

Ahora se habla de gestión de la calidad para integrar todas las acciones que se realizan internamente, para cumplir externamente con las partes interesadas, en este aspecto Sarmiento dice que “gestión es el conjunto articulado de conocimientos, talentos, capacidades, habilidades y destrezas humanas aplicados al diseño y operacionalización de estructuras, procesos y actividades, dispuestos para el uso racional e inteligente de recursos que actúan al servicio de los intereses de una organización y sus vinculados” (2012). Por lo tanto, la calidad es en esencia una acción que facilita la gestión en todos los ámbitos organizacionales, ya sea con la gerencia, con los procesos o las actividades, lo que sí es claro, es que debe verse reflejada en mejores condiciones para los empleados, los directivos y por supuesto los clientes y usuarios, porque éstos son los que perciben y disfrutan un producto de calidad, ya sea tangible o intangible.

Los contextos sociales y organizacionales presentados a lo largo de la historia, dieron origen a diferentes conceptos de calidad; algunos de ellos se presentan a continuación agrupados desde las disciplinas, el público a que va dirigido y el uso, pero no son excluyentes entre sí.

Según Montaudon, el enfoque de la calidad depende de la disciplina en que se aplica, es decir: en la filosofía, la calidad está relacionada con el conocimiento generado y la noción de valor; en la economía es considerada en términos de retorno sobre la inversión sobre sus resultados porque reduce los costos; en la administración, la calidad se refiere a unir propósitos para cumplir los objetivos organizacionales; en ingeniería, es una herramienta para disminuir la variabilidad de los procesos y en mercadotecnia la calidad se ocupa de identificar, comprender y traducir las necesidades de los clientes, para lograr su satisfacción a partir del producto entregado (2010).

La definición dada por la ISO 9000 versión 2005, “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (ICONTEC, 2005, pág. 16), es amplia y da lugar a todos los contextos y productos, permitiéndole a la organización “ajustar” la calidad a sus pretensiones, también está dirigida a los productos y a la satisfacción de los clientes.

Por otra parte y desde la afectación a la sociedad, Genichi Taguchi conceptúa la calidad como “la mínima pérdida ocasionada a la sociedad, desde el envío del producto al cliente hasta su uso total” (Guajardo, 2003, p. 79) y Ernesto Che Guevara decía que la “calidad es el respeto al pueblo” (Veloz R., 2008, p. 1), siendo ministro de industria. Ambos conceptos dan un gran salto desde la organización hasta la sociedad, el primero fue definido en el marco de la función de pérdida<sup>5</sup> y el segundo en numerosos espacios, con el objetivo de sensibilizar y exhortar a los ciudadanos a asumir la calidad como un deber social de todos.

Joseph Jurán plantea un concepto de calidad más sencillo “es adecuación al uso” (pág. 4), centrado en la funcionalidad del producto, en la etapa final, pero en manos del usuario, por otra parte, Feigenbaum opina que la “calidad no significa mejor, sino lo mejor para el cliente en servicio y precio” (Guajardo, 2003, p. 65).

“La calidad es una historia de supervivencia, de aprendizaje continuo del pasado, de éxitos y fracasos, de problemas y soluciones”. (Montaudon, 2010, pág. 51), por lo tanto, no se trata de evaluar cual concepto es mejor que otro, se trata realmente de entender que cada definición ha existido en un momento histórico y obedece a una cantidad de situaciones organizacionales y del entorno en general que le afectan; porque además, la calidad no está ajena a las variables económicas, sociales, culturales y políticas, y esta afectación origina diversos enfoques de la calidad que se han ido perfeccionado o modificando de acuerdo a hechos históricos o a aportes de diferentes personalidades. En síntesis, la calidad es un término que requiere de un sinnúmero de acciones para materializarle en un producto o en un resultado.

---

<sup>5</sup> Es una función que relaciona un evento con un número real que representa el costo económico asociado con el evento.

A manera de ejemplo la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, en el documento “*Impacto de la infraestructura de la calidad en América Latina: instituciones, prácticas y desafíos para las políticas públicas*”, realiza un análisis metodológico y de estudio de casos en algunos países de América Latina, dando un panorama de la importancia de la calidad para el desarrollo económico y social de los países, además de ser un referente para una mejor identificación de la importancia y los desafíos de la infraestructura de la calidad no solo para poder competir e insertarse en las cadenas globales de producción, sino también para asegurar determinados estándares de calidad a la población que consume y utiliza los diversos bienes y servicios. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2011).

Es importante destacar las siguientes conclusiones de este análisis:

- Los criterios de gestión de la calidad deben ser insertados en toda la cadena de valor de forma sistémica, asegurando la competitividad de las empresas en cada eslabón.
- Promover la introducción de sistemas de gestión de la calidad en empresas es un elemento esencial para las políticas de la competitividad internacional.
- La política debe tomar en consideración que la infraestructura de la calidad produce también impactos sociales. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2011)

De las consideraciones anteriores, se hace la reflexión de como las redes deben ser parte activa en la infraestructura de la calidad de los Países, teniendo en cuenta que las redes son un espacio donde se crean las semillas y el conocimiento para generar normas, estándares, entre otros; que propendan por una mejora en la calidad de los productos y servicios reflejados en una mejora de la calidad de vida para la sociedad en general.

## 2. La Red Académica de Calidad

Podría esperarse que después de 26 años de aprobada la norma ISO 9001, las actividades de calidad definidas en cada organización debían estar *“por fuera”* de ésta, en las acciones de todas las personas, con un cambio de aptitud y de actitud hacia la calidad y su significado. Pero no ha sido así y los resultados que se obtienen en las empresas difícilmente llevan a modificar conductas, es decir *“repetimos los requisitos para hacer calidad, pero no sabemos hacer calidad y mucho menos interiorizamos y vivimos la calidad”*.

El concepto de calidad se ha plasmado en la región a partir de la identificación, documentación e implementación de los requisitos de la norma ISO 9001, sin espacios de discusión frente a las necesidades de la región, lo que ha significado ausencia de respuestas acordes a la realidad. Además, los productos resultantes en algunas organizaciones certificadas en calidad, están muy lejos de la conformidad y de la satisfacción de los clientes o usuarios; situación que le resta credibilidad a los beneficios económicos, sociales, políticos y culturales de la calidad desde cualquier normativa y en cualquier tipo de organización.

Entre el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, el Instituto Tecnológico Metropolitano y la Universidad Católica del Norte se convino construir la Red Académica de Calidad, la cual está constituida por docentes investigadores y jefes de programa de las tres Instituciones; con el ánimo que se generen productos que permitan ser adoptados, difundidos y aplicados en el medio, impactando a la comunidad académica, organizaciones y la sociedad en general.

La Red tiene como Misión ser una instancia que investiga, produce y difunde conocimiento sobre la calidad, como base para la búsqueda de alternativas y soluciones estructurales organizacionales que permitan tener realmente una calidad transformadora como una herramienta para aumentar la productividad y competitividad organizacional; creando espacios de debate crítico y de discusión de los problemas relacionados con la calidad, su concepto e implementación.



La Red Académica de Calidad promueve el intercambio de información, el desarrollo de proyectos interinstitucionales de investigación y educación, y facilita el trabajo colaborativo entre las instituciones miembros y los actores vinculados con el área de calidad y afines.

Entre los objetivos de la Red Académica de Calidad hemos considerado los siguientes:

- ✓ Fomentar y construir la conceptualización aplicada de términos, herramientas y buenas prácticas aplicables a las distintas organizaciones.
- ✓ Impulsar la investigación, la docencia y la extensión en el área de calidad a través de proyectos conjuntos, convenios, programas de cooperación, asistencia técnica, entre otros.
- ✓ Diseñar y ejecutar proyectos de movilidad de estudiantes y personal docente; y de investigación, para realizar actividades académicas e investigativas.
- ✓ Plantear y desarrollar alternativas de solución de problemas de investigación aplicada.

Dentro del desarrollo de los anteriores objetivos se han definido considerar los siguientes cinco (5) ejes temáticos:

- ✓ Calidad
- ✓ Sistemas de gestión
- ✓ Sistemas de gestión integral
- ✓ Competitividad empresarial
- ✓ Organización, ambiente y sociedad
- ✓ Desarrollo sostenible

A la fecha de la redacción de esta ponencia se pueden describir las siguientes actividades realizadas:

- ✓ Se han realizado un variado número de reuniones presenciales y virtuales entre los años 2012, 2013 y 2014 tendientes a la conformación y formalización de la Red Académica de Calidad.
- ✓ Formalización del acuerdo para la conformación de la Red Académica de Investigación en Calidad, firmado por los Rectores de tres Instituciones Colombianas ubicada en la Ciudad de Medellín: Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, Instituto Tecnológico Metropolitano y Fundación Universitaria Católica del Norte.
- ✓ La Red Académica de Calidad se convierte en una Red Académica de carácter Internacional con la participación de la Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional Buenos Aires, Argentina y la intensión de la Universidad de la Haba, Cuba.
- ✓ Planeación y Realización del **Primer Congreso Internacional de Investigación en Calidad**, con el slogan *“Por una calidad que transforme y nos transforme”*. Fue realizado los días 28 y 29 de octubre de 2013, con la participación de tres ponentes internacionales, uno nacional y de estudiantes de las tres Instituciones. El evento contó con la participación de los conferencistas internacionales invitados: Dr. Humberto Cantú Delgado (México), Dr. Bob Alisic (Holanda – ISO), Dr. Bernardo Restrepo (Consultor de UNESCO) y Dr. Jorge R. López (Argentina).
- ✓ Para el fortalecimiento de la Red el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid invito al Profesor y Par Académico, Jorge Rubén López Magister en Ingeniería en Calidad, que actualmente es el Director Académico de la Maestría en Ingeniería en Calidad de la Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires- Facultad Regional Buenos Aires, Argentina; el Ingeniero realizó reunión con los docentes y un curso de capacitación para los estudiantes y docentes de las Instituciones adscritas a la Red.

Para el año 2014 la Red Académica de Calidad presenta los siguientes desafíos:

- ✓ Realizar el Direccionamiento Estratégico para la Red Académica de Calidad como Organización.
- ✓ Gestionar la adhesión de nuevos miembros nacionales e internacionales.
- ✓ Formular y desarrollar proyectos de investigación que fomenten la adopción de buenas prácticas de calidad, de gestión organizacional y de relaciones calidad-innovación y calidad-sostenibilidad en las organizaciones para generar ventajas que permita ser competitivas.
- ✓ Desarrollar eventos de carácter académico que permitan difundir los productos de la investigación, con el fin de generar nuevos espacios de reflexión.

La calidad es transversal y permea todos los actores y sectores económicos de manera que, con una adecuada transferencia e implementación en las organizaciones les permiten cumplir sus objetivos de competitividad; entendida esta como el logro de los objetivos de sostenibilidad, crecimiento y rentabilidad generando un desarrollo local de la calidad con enfoque e impacto global.

Debido a la diversidad de conceptos, posiciones y los riesgos de subjetividad con respecto a la calidad, consideramos que la academia debe manifestar una posición al respecto, por medio de la generación de un espacio de deliberación, debate y construcción, que permitan configurar el sentido amplio del término calidad: como concepto, como cualidad, como gestión, como cumplimiento de especificaciones y de la normatividad legal, como satisfacción de las partes interesadas, esto sin olvidar la flexibilidad en lo que se refiere a lo holístico e integral que debe contener su aplicación, en lo social, lo humano, lo tecnológico, entre otros.

### 3. Conclusiones

- Con todo lo anterior podríamos considerar que la Red Académica de Calidad es una propuesta exitosa para América Latina y el Caribe, ya que la materialización de la calidad en la región requiere de una fundamentación académica desprovista de intereses particulares y que sea acorde al contexto. Y en ese espacio independiente de análisis y discusión en torno a la calidad deben surgir propuestas o mejores prácticas exitosas, en un trabajo grupal teniendo en cuenta las partes interesadas.
- Las redes como espacio de articulación de diferentes ideas y propuestas se convierten en un referente para la generación de conocimiento ya sea producto de la reflexión, discusión o investigación y, a partir de allí aportar productos argumentados con sustento académico que permitan su adopción en diferentes espacios, regiones y contextos. De esta manera las redes deben aportar conocimiento para ser aplicado y que no solo se quede en lo escrito.

#### 4. Bibliografía

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2011). *Impacto de la infraestructura de la calidad en América Latina: instituciones, prácticas y desafíos para las políticas públicas*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Dextre Flores, J., & Raúl Sergio, D. (2012). ¿Control de gestión o gestión del control? *Contabilidad y Negocios*, 69-80.
- Evans, J., & William M., L. (2008). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage learning.
- ICONTEC. (2005). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario*. Bogotá: Icontec.
- Juran, J. (1988). *Juran y la Planificación para la Calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Montaudon, C. (2010). Explorando la noción de calidad. *Acta Universitaria*, 50-56.
- Sarmiento, H. (2012). *Dialéctica de la Unanimidad. Tensiones objetuales entre gestión y organización en la estructura teórica de la Administración*. Buenos Aires. Argentina.
- Veloz R., E. (4 de 12 de 2008). *Criterios de calidad en el concepto de revolución definido por Fidel*. Recuperado el 3 de 3 de 14, de MEDISAN:  
[http://www.bvs.sld.cu/revistas/san/vol13\\_1\\_09/san19109.pdf](http://www.bvs.sld.cu/revistas/san/vol13_1_09/san19109.pdf)