



Calidad y estandarización como estrategias competitivas de las empresas industriales del Ecuador

Quality and standardization as competitive strategies for Ecuadorian industrial companies

Qualidade e padronização como estratégias competitivas para empresas industriais equatorianas

Ángel Antonio Farias-Macias ^I

angel.fariasm@educacion.gob.ec

<https://orcid.org/0000-0002-8974-9581>

Correspondencia: angel.fariasm@educacion.gob.ec

Ciencias Económicas y Empresariales
Artículo de Investigación

*** Recibido:** 10 de marzo de 2025 ***Aceptado:** 23 de abril de 2025 *** Publicado:** 12 de mayo de 2025

- I. Magister en Administración de Empresa de la Universidad Técnica de Manabí, Magister en Educación Básica de la Universidad Estatal de milagro, Ingeniero Comercial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Docente de la Unidad Educativa “12 de octubre” Pedernales, Ecuador.

Resumen

El presente estudio tiene como propósito analizar la calidad y estandarización como estrategias competitivas de las empresas industriales de Ecuador. La conceptualización de la gestión de calidad conlleva grandes implicaciones para el bienestar de la industria. Los mercados cada vez más globalizados, el comercio internacional y la competitividad de las industrias del medio, han obligado a las organizaciones a plantearse el desafío de producir bienes o servicios que cumplan e inclusive superen las expectativas de sus potenciales clientes siendo la calidad un elemento determinante y una condición necesaria para cumplir con este reto. Para la siguiente investigación se aplicó una metodología de carácter cualitativo, donde se adoptan los métodos empíricos y teóricos, tomando referencias bibliográficas de artículos científicos. Como resultados se presenta que empresas ecuatorianas utilizan diferentes normas ISO 22000, ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001, además empresas como Coca-Cola, Cervecería Nacional, Holcim y Nestlé han tenido un crecimiento acelerado dentro de su sector de producción y convirtiéndose en empresa líderes en cada una de sus áreas. Dicho análisis busca en lo posterior, brindar al lector un documento que permita comprender, un conjunto de conceptos y teorías ligadas a los sistemas de gestión de la calidad y las razones por las que, las organizaciones exitosas, adoptan estas políticas como una filosofía de trabajo y vida empresarial asociada a la productividad, competitividad y crecimiento socio económico sostenido a través del tiempo dentro del sector industrial de Ecuador.

Palabras Claves: Competitividad; gestión de calidad; estandarización; calidad total; estrategia organizacional; satisfacción del cliente.

Abstract

The purpose of this study is to analyze quality and standardization as competitive strategies for Ecuadorian industrial companies. The conceptualization of quality management has major implications for the well-being of the industry. Increasingly globalized markets, international trade, and the competitiveness of related industries have forced organizations to consider the challenge of producing goods and services that meet and even exceed the expectations of their potential customers. Quality is a determining factor and a necessary condition for meeting this challenge. For the following research, a qualitative methodology was applied, adopting empirical and theoretical methods, taking bibliographic references from scientific articles. The results show that

Ecuadorian companies use different standards: ISO 22000, ISO 9001, ISO 14001 and OHSAS 18001, ISO 9001, and companies such as Coca-Cola, Cervecería Nacional, Holcim, and Nestlé have experienced accelerated growth within their production sectors, becoming leaders in each of their areas. This analysis subsequently seeks to provide the reader with a document that allows them to understand a set of concepts and theories related to quality management systems and the reasons why successful organizations adopt these policies as a work and business philosophy associated with productivity, competitiveness, and sustained socioeconomic growth over time within Ecuador's industrial sector.

Keywords: Competitiveness; quality management; standardization; total quality; organizational strategy; customer satisfaction.

Resumo

O objetivo deste estudo é analisar a qualidade e a padronização como estratégias competitivas para empresas industriais equatorianas. A conceituação da gestão da qualidade tem grandes implicações para o bem-estar da indústria. Mercados cada vez mais globalizados, comércio internacional e a competitividade de indústrias relacionadas têm forçado as organizações a enfrentar o desafio de produzir bens e serviços que atendam e até superem as expectativas de seus clientes em potencial. A qualidade é um fator determinante e uma condição necessária para enfrentar este desafio. Para a pesquisa a seguir, foi aplicada uma metodologia qualitativa, onde foram adotados métodos empíricos e teóricos, tomando referências bibliográficas de artigos científicos. Os resultados mostram que as empresas equatorianas utilizam diferentes normas: ISO 22000, ISO 9001; ISO 14001 e OHSAS 18001, ISO 9001 e empresas como Coca-Cola, Cervecería Nacional, Holcim e Nestlé experimentaram um crescimento acelerado em seus setores de produção, tornando-se líderes em cada uma de suas áreas. Esta análise busca, posteriormente, fornecer ao leitor um documento que permita compreender um conjunto de conceitos e teorias vinculados aos sistemas de gestão da qualidade e as razões pelas quais organizações bem-sucedidas adotam essas políticas como uma filosofia de trabalho e vida empresarial associada à produtividade, competitividade e crescimento socioeconômico sustentado ao longo do tempo no setor industrial do Equador.

Palavras-chave: Competitividade; gestão da qualidade; padronização; qualidade total; estratégia organizacional; satisfação do cliente.

Introducción

El segundo sector de la economía es el sector industrial, encargado de la transformación de la materia prima, proveniente del primer sector, para convertirla en productos terminados y destinados al sector terciario, o en productos semi elaborados, destinado para el uso de otras empresas que conforman el sector secundario.

En el mundo actual de los negocios, las empresas deben ser muy competitivas, solo así logran establecerse en los mercados actuales donde existe gran rivalidad competitiva entre las empresas. Es así como una de las principales decisiones que deben ser tomadas por los directivos al fundar una organización o empresa, es la elección de la estrategia empresarial a seguir. Esta decisión es sumamente importante para el éxito que se alcanzará. La estrategia constituye la principal directriz del comportamiento empresarial y puede condicionar de forma notable el resultado alcanzado por la organización, No puede ninguna empresa estar compitiendo sin misión, sin objetivos, sin metas y sin las estrategias necesarias para poder lograr esos objetivos, de esta manera es exigente para los propietarios o directivos que dicha decisión sea minuciosamente analizada. (American National Standards Institute (ANSI), 2019)

Cuando las empresas quieren diferenciarse y obtener una ventaja competitiva, la orientación hacia la calidad en la gestión y en resultados son factores decisivos. La calidad aparece, así como condición necesaria para lograr el éxito en un mercado agroalimentario cada vez más agitado, donde la mayor complejidad de los procesos productivos obliga el usar estándares y control de calidad similares al resto de las organizaciones, tanto en los procesos y procedimientos como en los productos. En este sentido, la calidad constituye una importante ventaja competitiva, no solamente como un fin, sino como un medio que permita alcanzar resultados para satisfacer a los clientes. (Falconi, 2019)

Para ello, el presente documento se estructura en 4 secciones. Para (Tóala, et al., 2020) la primera describe el proceso efectuado en la revisión de la literatura de acuerdo a la técnica propuesta, así como la explicación del contexto de estudio en que se centra esta investigación. La segunda expone la metodología y sus principales modelos de medición, para posteriormente desarrollar, en la tercera sección, los resultados principales que utilizaron los centros educativos para la implementación de modelos didácticos en la enseñanza pedagógica, en el cuarto apartado las discusiones de autores centrales, finalmente como última sección se exponen las conclusiones que da lugar esta indagación.

Actualmente este sector es uno de los más importantes en la economía y el desarrollo de cualquier país, ya que constituye el sector que produce, fabrica y elabora los bienes que requieren todos los consumidores para satisfacer sus necesidades.

Desarrollo

¿Qué es la calidad en industria?: según la Organización Internacional de Normalización (ISO), se define la calidad como el “grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.” Estos requisitos variarán en función de la finalidad y del ámbito de aplicación del concepto de calidad. (Buenrostro, 2021)

La calidad es algo que está vivo y en constante movimiento, buscando la mejora continua. Por ello la mejor forma de definir gráficamente esta búsqueda de la excelencia es mediante un ciclo, conocido como Ciclo de Deming, que consta de las siguientes etapas:

1. Planificar las acciones.
2. Hacer dichas acciones.
3. Verificar midiendo los resultados de las mismas.
4. Actuar en consecuencia según los resultados obtenidos en la tercera etapa.

La calidad aplicada a la industria envuelve a toda una serie de campos que pueden ser diferentes según la naturaleza de la propia industria. Es decir, no es lo mismo la calidad para una empresa que fabrica coches que para una industria alimentaria, aunque bien es cierto que pueden compartir algunos criterios comunes. (Camisón, et al., 2020 p.12)

Iso 9001: empezando por la base: Esta norma marca las pautas para el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad. Esta norma busca la satisfacción general del cliente y es independiente del sector de actividad de la empresa, por lo que, a la hora de comenzar a implantar la calidad, debe ser la primera norma a considerar.

Implantación de un sistema de calidad: Hasta aquí hemos visto la parte más teórica referente a la calidad industrial. Ahora ha llegado el momento de pasar la práctica y analizar brevemente cómo se materializa e implantar un sistema de calidad en una industria. Una forma habitual de hacerlo es mediante los siguientes pasos:

1. Diagnóstico de situación. Antes de empezar tendremos que saber dónde estamos. Para ello se pueden analizar informes, registros, realizar encuestas o entrevistas y

comprobar la legislación vigente relacionada. La monitorización detallada de todos los procesos también es importante en esta fase, así como realizar un DAFO.

2. Redacción de la documentación necesaria, como la política, el plan y el manual de calidad, así como los diferentes procedimientos de trabajo.
3. Tareas de formación y concienciación para que los empleados se impliquen.
4. Implementación del sistema de calidad. Hora de ponerse en marcha.
5. Auditoría interna. Las cuales se repetirán con cierta periodicidad.
6. Aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora a partir de los resultados de la auditoría interna. (Llórens, et al., 2017 p 9-10)

Al fin y al cabo, el usuario final debe ser el centro de todas nuestras acciones y, por tanto, el motor que nos mueva a afianzar la calidad en la industria. No hay mejor embajador de tu marca que un cliente satisfecho con aquello que le ofrecemos. Volverá a nosotros y nos recomendará a todo su entorno. Pero eso no es todo, la reducción de quejas y reclamaciones hace que podamos destinar más recursos a otras tareas.

La puesta en marcha de un sistema de calidad hace que los gastos en la producción de bienes sean menores. Esto se debe a que se aprovechan más los materiales, reduciéndose los desperdicios de materias primas, productos semielaborados y productos terminados. La optimización de los procesos de trabajo favorece la producción a gran escala, lo cual abarata la fabricación. Además, se ahorra en inversiones destinadas a la vigilancia y corrección de errores.

Para (Juran, 2018) indica que, a más altos estándares de calidad, mejores productos crearemos, lo cual tendrá consecuencia directa en las cifras de ventas. A esto debemos sumarle el hecho de que, al tener un mayor control sobre todo lo que ocurre en la planta, podemos ser más exactos en el momento de fijar los precios para nuestro producto. Por tanto, tenemos la posibilidad de establecer una relación calidad-precio que resulte altamente atractiva para el público.

Esperamos que tras haber leído este artículo os haya quedado más claro el concepto de calidad y por qué es tan importante aplicarla en todos los ámbitos de la industria. No será fácil ni rápido, pero merece la pena remangarse y ponerse a trabajar duro, todos a una y de manera coordinada. Además, con la ayuda de herramientas que nos ofrecen las nuevas tecnologías todo será más sencillo y fiable.

Son cuatro las actividades económicas que componen al sector industrial:

- **La artesanía:** El sistema de producción más común antes de la Revolución Industrial, consiste en la elaboración manual de los objetos, generalmente en talleres, áreas domésticas o pequeños locales comerciales. Elabora los productos en pocas cantidades, por lo que no logra satisfacer por completo todas las necesidades de la población, es el método que usan los artesanos para subsistir.
- **La industria:** inicia de la mano con el trabajo de producción en serie, el empleo de máquinas y la revolución industrial, desplazando el trabajo artesanal; elabora a gran escala productos estandarizados y de manera uniforme, además tiene la capacidad para manipular gran cantidad de materiales y adquirir maquinarias y equipos para su transformación en productos terminados.
- **La Construcción:** Este subsector comprende la edificación, se encarga de erigir casas, edificios, obras destinadas para el uso público, tales como plazas, escuelas, vías de transporte, puentes, túneles y similares, su ritmo va de la mano con el crecimiento de la población y la expansión de las ciudades.
- **La Obtención de Energía:** Esta actividad comprende la generación de energía a través de mecanismos especiales para cada tipo, ya sea eléctrica, eólica, hidrológica o similares, lo importante es que se realice de forma segura, confiable, cuidadosa del ambiente; es indispensable para la vida humana tal y como se conoce hoy en día, sin ella el sector industrial no funcionaría.

El primer defensor de la estandarización fue David L. Brown, director publicitario en Goodyear Tyre and Rubber, el cual afirmó que la humanidad posee ciertos atributos comunes y concluyó que era posible y lógico estandarizar los elementos del marketing en todos los países. (Brown, 2019) Oscar S. Cornejo, director publicitario de Worthington Corp., fue uno de los pocos defensores de la estandarización en este periodo. Él consideraba que la estandarización permitía dar una imagen corporativa unificada, ahorrar en costes por duplicación de trabajo y utilizar el presupuesto para usos promocionales de forma más eficiente.

Harrington (1994) establece que la estandarización de procesos consiste en definir y uniformar procedimientos, de modo que todas las personas que participan en él usan permanentemente los mismos procedimientos. (Reeves & Bednar, 2019)

Un sistema estandarizado facilita el proceso de certificación de cualquier norma. No obstante, el valor operativo más de la certificación es la creación de una disciplina que permite documentar todas las acciones puestas en práctica y ciertos datos fundamentales, tales como los costos de calidad y no calidad. Un sistema de aseguramiento permite crear una estructura con la que se puede obtener información y estandarizar los procesos (Camisón et al., 2007)

Hay dos razones fundamentales por las que miles de grandes empresas ya han implementado la estandarización de procesos en el seno de su organización: el tiempo y el dinero o, mejor dicho, el ahorro de tiempo de trabajo y el ahorro de recursos económicos propios y ajenos. La implantación de estas normas no supone burocratizar y, así, ralentizar el funcionamiento normal de un proceso, sino prever problemas y soluciones, aclarar normas de actuación ante un reto concreto, prever la necesaria adquisición de maquinaria y software, detectar las principales habilidades de nuestros directivos y potenciarlas, acelerar la curva de aprendizaje de los nuevos talentos que se incorporen a la organización, limitar las responsabilidades en caso de fallos humanos, etc.

Ya hemos aclarado por qué estandarizar nuestros procesos es beneficioso para nuestra compañía independientemente de su sector de actividad o área geográfica de influencia. Veamos ahora de forma concreta y resumida dos de las principales ventajas competitivas que supondrá la estandarización a corto, medio y largo plazo: la mejora de la eficiencia y la efectividad y la prevención de errores humanos. (SOSA, Demetrio, 2019)

Material y métodos

Para la recopilación de la información empírica fue necesario la consulta a expertos y maestros de experiencia en el ámbito pedagógico, se adoptó como resultado una teorización reflexiva de los diferentes enfoques obtenidos por varios autores contextualizándolo a la realidad ecuatoriana lo que permitió encontrar varias transformaciones en la enseñanza propiciando el desplazamiento del aprendizaje tradicional hacia aquel conocimiento obtenido como resultado de contacto vivencial con el entorno.

La metodología utilizada en el artículo científico, es de carácter cualitativo, se adoptan los métodos empíricos y teóricos, tomando referencias bibliográficas de artículos científicos publicados en revistas académicas cuyo propósito esta direccionado a identificar problemas y soluciones en contextos similares. Para la obtención de la información también fue necesario recurrir a diversas

fuentes como páginas web, tesis de doctorado y maestría. El presente artículo científico demuestra a la técnica de observación como una dimensión en el desarrollo de la formación maestro otorgando un enfoque relativo con el uso de este instrumento dentro de la enseñanza en las diferentes asignaturas del nivel educativo.

Para la búsqueda y selección de información se analizaron diferentes artículos científicos publicados, así mismo se obtuvo información a través de fuentes indexadas como *Scielo*, *Google académico*, *Redalyc*, *Medline*, *Dialnet*, *Pubmed*, *Medigraphic*, *NCBI*, tomando en consideración los siguientes criterios de selección de publicación de idioma de inglés y español utilizando palabras claves como *Competitividad*, *gestión de calidad*, *Estandarización*, *calidad total*, *estrategia organizacional*, *satisfacción del cliente*. Además, se analizó cada una de las referencias utilizadas con el fin de que estas sean confiables en cuanto al contenido que muestran.

Dentro del *criterio de inclusión* los documentos deben estar relacionados al tema: calidad y estandarización como estrategias competitivas de las empresas industriales del Ecuador. En el *criterio de exclusión* no se aceptarán los documentos que no cumplan con los criterios de inclusión, de la misma forma no se escogerán aquellas investigaciones que no lograron concretar o esclarecer las interrogantes que se presentan en la investigación. Posteriormente siguiendo los criterios de inclusión establecidos para esta revisión, se analizaron los métodos de cada artículo (a fin de preseleccionar aquellos cuyo diseño cumpliera con los criterios previamente definidos).

Dentro de las *consideraciones éticas* se respetarán los derechos de autor aplicando una correcta citación de la información usando las normas Apa séptima edición tomando en cuenta los puntos para las buenas prácticas de publicación de investigación según la National Research Council of the National Academies. (Aguirre Rea y otros, 2020)

Resultados

Tabla 1.
Teorías sobre la calidad - Estandarización

Autor	Teoría y aportes	Principios y conceptos
Crosby, Philip (1926-2001)	- Gestión de la calidad enfocada en la producción de bienes o servicios bajo la normativa “cero defectos” - Cultura de prevención para evitar errores en los procesos productivos	Concentrar los esfuerzos en acciones puntuales relacionadas con la calidad y con el estilo de la organización.

		• Medición de la calidad a través de los costos de producción.
Deming, W. Edwards (1900-1993)	• Teoría de la calidad total • Teoría sobre administración de la calidad total • Ciclo PHVA (Planificar, hacer, verificar, actuar)	• La calidad como herramienta para alcanzar una competitividad
Feigenbaum, Armand (1922-2014)	• Prácticas orientadas hacia la excelencia antes que hacia los defectos. • Los tres pasos hacia la calidad. • Los cuatro pecados capitales.	• Concepto del control de la calidad total (TQC) • Producción de bienes y servicios económicos pero que logren satisfacción del consumidor. • Ética de la calidad y clasificación de los costos de calidad.
Ishikawa, Karou 1915-1989	• 7 herramientas de la calidad: Diagramas de Pareto, diagramas de causa-efecto, histograma, gráficas de control, formulario de toma de datos. • Círculos de calidad	• Enfoque en el consumidor. • La calidad por encima del rédito económico.
Juran, Joseph M. (1904-2008)	• Trilogía de la calidad: planificación, control y mejora. • Mejora continua de los productos o procesos.	• La calidad adecuada al uso de un producto o servicio. • La calidad es juzgada por el consumidor. • Seguimiento de los costes asociados con la calidad (costes de no calidad)
Shewhart, Walter A. (1891-1967)	• Teoría moderna de la gestión de la calidad. • Pionero en la propuesta del famoso ciclo: PHVA (planear, hacer, verificar, actuar.)	• Control estadístico de los procesos • La calidad tiene dos características: objetiva y subjetiva

		• Dimensión de la calidad: valor recibido vs. valor pagado
Taguchi, Genichi (1924-2012)	• La función de la pérdida • Control de calidad off line • Teoría de la variabilidad • El diseño robusto	• Métodos estadísticos para el control de calidad • Diseñar productos que sobrepasen las expectativas del cliente

Análisis e interpretación

De acuerdo con los autores descritos podemos indicar que calidad son un grupo de características a cumplir que deben tener todas las organizaciones, empresas y entidades, sean estas de tipo público o privado o mixtas, que permitan entregar un producto o un servicio adecuado y de acuerdo con las expectativas que estiman los usuarios para poder de esta manera mantener y subsistir económicamente en el tiempo. Es por esta razón que la estandarización dentro de las organizaciones es de vital importancia para minimizar los costos al momento de la fabricación de un producto o de un servicio a prestar sin pérdida de la calidad.

Tabla 2.

Calidad y estandarización como estrategias competitivas de las empresas industriales de Ecuador.

Autor/s	Empresas	País/ año	Calidad y estandarización de las empresas
Artigas Díaz CG.	La Fabril	Ecuador 2020	Productos de primera mano, precios al bolsillo del usuario, cuenta con las normas ISO 9001, mantiene una Tasa de crecimiento anual de los últimos dos años en divisa local USD. Ingresos netos por ventas 15,91%

Henri Nestlé.	Nestlé	Ecuador 2018	En Nestlé, están involucrados y dedicados a alcanzar altos estándares de calidad para sus productos y servicios a través de la aplicación del Nestlé Management System (NMS) para Calidad & SHE (Seguridad, Salud, Medio Ambiente). Completamente alineado a estándares ISO, y en beneficio de los potenciales consumidores. Garantizando la seguridad de los productos y cumplimiento total del deleitar individuos y familias de los productos.
Germánico Pinto.	Pinto	Ecuador 2015	Pinto es una marca orgullosamente ecuatoriana con más de 100 años de historia. La planta de producción está ubicada en Otavalo y cuenta con más 38 locales a nivel nacional. Pinto les ofrece ropa de algodón de alta calidad para sentirte cómodo y relajado todo el día. Sus diseños siguen las últimas tendencias de la moda, llenos de color y estilo. Tasa de crecimiento anual de los últimos dos años en divisa local USD. Todos los datos financieros están incluidos en el informe comprado. Ingresos netos por ventas 29,54% Total Ingreso Operativo 18,7%, Pinto ha sido clave en la capacitación de la mano de obra que se ha preparado en confección, hilatura.
John Stith Pemberton	Coca - Cola	Ecuador 2017	Mediante su implantación, Coca-Cola asegura el cumplimiento de las regulaciones aplicables, así como de los estándares reconocidos internacionalmente (ISO 9001, FSSC 22000 e ISO 22000), Su avance progresivo se enlaza en las diferentes marcas que patrocina dándoles originalidad y ventas al mercado mundial.
Reimberg E.S.	Cervecería Nacional	Ecuador 2018	Cervecería Nacional se ha distinguido por la calidad de sus productos y servicios, lo que ha dado como resultado la confianza y preferencia de los consumidores tanto en el país como en las colonias de ecuatorianos en el extranjero, Algunos parámetros de control de calidad importantes en el caso de la cerveza son

			la EBC, la ASBC o las Unidades Internacionales de Amargor (IBU).
Mark y col.	Pronaca	Ecuador 2021	(“PRONACA”), es una empresa ecuatoriana con más de 60 años de trayectoria dentro del sector agropecuario, PRONACA cuenta con certificaciones nacionales e internacionales, tales como: ISO 22000 – Inocuidad Alimentaria, OHSAS 18001 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, Kosher, Buenas Prácticas de Manufactura, Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (“HACCP”) para garantizar la inocuidad alimentaria.
Adolf Gygi.	Holcim	Ecuador 2017	Holcim Ecuador es líder en la industria de la construcción, en la producción de cemento, concreto y agregados. La compañía obtuvo las certificaciones ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001 en el 2006, y cada año invierte en auditorías de seguimientos que le permiten medir la eficacia de sus gestiones.
Orozco M.	The Springs Co.	Tesalia Ecuador 2022	Tesalia cbc es la empresa de bebidas del Ecuador, con más de 100 años de trayectoria en el mercado. Su objetivo es verificar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura antes y durante la producción con estandarización de Análisis Físicoquímico establece las NORMAS ISO 9001:2015.
Velásquez J.	Adelca	Ecuador 2020	ADELCA, actualmente, el siderúrgico número uno del Ecuador; pionera en el reciclaje y fabricación de acero, es reconocida por su eficiencia, calidad y tecnología. Cuenta con la certificación ISO 9001:2015 que respalda la calidad en su cadena de producción. Sus productos llevan el sello de garantía INEN por cumplir con todas las normas de calidad requeridas a nivel nacional.

Bolton Food.	Conservas	Ecuador	2018	ISABEL es la primera marca en comercializar el 100% de las latas de atún que nuestras y nuestros consumidores encuentran en el supermercado, bajo la certificación AENOR Atún de Pesca Responsable, sello que garantiza las mejores condiciones sociales y laborales de la flota, bajo los más estrictos estándares, prácticas ambientales responsables con los océanos y sus recursos.
	Isabel Ecuatoriana S.A.			

Análisis e interpretación

En general las normas de calidad han venido a regular y supervisar el control de cada una de las organizaciones impiedientemente del sector de actividad sean estos primarios, secundarios y terciarios, estas normas sirven como un eje de control de calidad que se ejecutan para un óptimo desarrollo de todas las actividades económicas y productivas.

Tabla 3.
Evolución de Empresas Industriales de Ecuador

Empresas	Año Ecuador	Productos	Marcas líderes
La Fabril	1994	Aceite de girasol	Empresa la Fabril, líder en productos para el Hogar, viene generando nuevas marcas y mercaderías a través de los años ubicando a los productos de aseos como fuente principal de ingresos para el año 2017
	2000	Lava todo/ Jabón	
	2002	La Favorita	
	2013	KAOFAT/ Chocolate	
	2017	Olimpia/Pinoclin	
Nestlé		Nestógeno, Nescafé,	Nestlé vuelve a posicionarse como la compañía con el portfolio de marcas de Alimentación y Bebidas más valiosa a nivel global, según el ranking elaborado por la consultora Brand Finance. La enseña de refrescos aumenta un 10% su precio hasta alcanzar los 34.200 millones.
	1955	Leche Condensada y Leche en Polvo	
	1970-2022	Nido	
	1963	Chocolates y Caramelos con la marca	
	2000	Helado	

Pinto	2012	Camisetas, Polos, Suéteres y Chaquetas.	Pinto ha sido clave en la capacitación de la mano de obra que se ha preparado en confección, hilatura. La industria representa el 5% de la economía de Otavalo, lejos del sector comercial y artesanal que representa cerca del 82%- Pinto es aún una gran generadora de mano de obra e inversión en la zona.
	2014	Tops, Blusas, Polos, Joggers y Pantalones	
	2019	Lencerías	
Coca - Cola	1996	Sidral Mundet	Coca-Cola mantiene su liderazgo en la categoría, con un crecimiento del 5%, Además de consolidarse como la principal marca de la categoría bebidas del ranking BrandZ 2020 de las marcas más valiosas, Coca-Cola se mantuvo en los primeros niveles en el índice de Contribución de Marca, que mide la influencia que la marca tiene en la mente de los consumidores.
	2000	Fanta	
	2017	Sprite	
	2018>	Coca-Cola sin Azúcar	
Cervecería Nacional	1913	Pilsener	De acuerdo con datos del Banco Central, el año pasado, movió un total de USD 330 millones en ventas. Cervecería Nacional y su producto Pilsener son los líderes del mercado y se calcula que el producto copa el 80% de las ventas.
	2002	Pilsener Light	
	2006	Pony Malta	
	2000	Agua purificada Manantía	
Pronaca	1957	Pro-can	Empresa ecuatoriana dedicada a la producción y distribución de productos alimenticios con oficina matriz en Ecuador, Pronaca fue reconocida como líder en temas de responsabilidad social y ambiental. En la actualidad, PRONACA tiene un crecimiento sostenido y sus actividades abarcan varias líneas de negocio divididas en tres sectores: el Cárnico, el Agroindustrial y el de Acuacultura.
	1787	Alcachofas	
	1981	Mr. Pollo	
	1932	Plumrose	
	1957	La danesa, Gustadina	
Holcim	1986	Cemento Fuerte.	Holcim es una compañía global compuesta por 70.000 personas, Holcim es el líder mundial en soluciones de construcción innovadoras y sostenibles, Proporcionamos una amplia línea de cemento en saco y al granel. Holcim Ecuador se colocó en el Top 1 como
	1999	Cemento Maestro	
	2000	Cemento Ultra durable.	

	2001	Cemento Premium	Holcim	Mejor Marca Empleadora de la industria de la construcción y Top 3 a nivel nacional,
	2005	Cemento Utka	Holcim	
Adelca	1968	Varilla recta y figurada para hormigón armado		ADELCA, actualmente, la siderúrgica número uno del Ecuador; pionera en el reciclaje y fabricación de acero. Sus operaciones se realizan bajo estrictas normas técnicas y de seguridad, acompañadas de un eficiente programa integral en protección ambiental. Líderes en el reciclaje para la producción de acero, con excelencia en el servicio, calidad, tecnología, sistemas de gestión, recursos humanos, seguridad industrial, protección ambiental y responsabilidad social.
	1976	Barras cuadradas y redondas lisas		
	1978	Pletinas y tees		
	1999	Alambre de alto carbono		
	1998	Sardinas en aceite de oliva		Atún Isabel líder en productos de embazado de atunes, desde el 2020 considerado uno de los mejores productos en el ámbito industrial.
Atún Isabel	1999	Mejillones		
	2006	Filetes de Cabala		
	2018	Atún ensaladas.		

Análisis e interpretación

En el Ecuador existen varias empresas que se han posesionado en las últimas décadas en la mente de los consumidores esto ha permitido que estas organizaciones tengan un crecimiento económico a nivel nacional generando estabilidad laboral dentro del sector en las que estas ejercen su actividad, empresas como Coca-Cola, Cervecería Nacional, Holcim y Nestlé han tenido un crecimiento acelerado dentro de su sector de producción y convirtiéndose en empresa líderes en cada una de sus áreas.

Discusión

La búsqueda de nuevos mercados por las empresas industriales ha permitido desarrollar diferentes estrategias competitivas en beneficio de los potenciales consumidores de los productos manteniendo la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de la calidad. Para autores

como (Cantù & Humbert, 2018) Sostienen que la cultura de la mejora continua consiste en aplicar a diario, tanto en el área de responsabilidad individual como en la colectiva, pequeñas mejoras para hacer de los puestos de trabajo lugares más agradables, seguros y productivos.

La gestión de calidad dentro de los procesos industriales busca una evolución a través del tiempo. En un principio, este término tenía un enfoque hacia el control y evaluación del cumplimiento de los estándares de calidad que el producto debía cumplir al final del proceso productivo, el control de calidad evidentemente es un proceso necesario y los sistemas de fabricación se vuelven cada vez más complejos porque a la medida que la industria crece también lo hacen el número de trabajadores, los ritmos, cantidades de producción, el número de maquinaria, y el equipamiento necesario para la producción. (Vásquez, 2021)

Autores como (Harrington, H. James, 2019) indican que la tarea de los colaboradores consiste en verificar que el producto cumpla con los requerimientos de calidad definidos por la industria y por el consumidor. Se puede concluir que cuando las organizaciones quieren diferenciarse y obtener ventajas competitivas, la orientación hacia la calidad constituye una estrategia clave para lograr la excelencia. Así, se tiene que en la actualidad las empresas del sector industrial deben incorporarse a distintos esquemas de aseguramiento de la calidad, dado por las exigencias del entorno y las políticas gubernamentales (Kelada, 2018).

(Kaoru, 2003) identificado como uno de los padres de la gestión de la calidad, también realizó importantes aportes haciendo referencia a la filosofía empresarial, cultura, estrategia y liderazgo de la gerencia como elementos vinculados e incluidos en la definición de calidad y estandarización total construida por él mismo. (Zeithaml & Bitner 2019) asegura que, en el mundo actual, es imprescindible mejorar de forma continua la productividad si se desea seguir siendo competitivo, pues si la excelencia no se encuentra voluntariamente, la propia clientela y las demás empresas competidoras obligarán a hacerlo. Los sistemas de gestión de calidad han ido evolucionando con el paso de los años, cambiando su enfoque inicial orientado únicamente en el producto hacia otro que toma en cuenta los grupos de interés internos y externos vinculados a la organización.

(Brunetti, 2019) Afirman que si una empresa posiciona su producto como el que ofrece mayor calidad y servicio, deberá entregar lo prometido al mercado, pues el posicionamiento implica proporcionar al consumidor mayor valor que las ofertas de sus competidores. El modo de ejecución de un proceso debe pertenecer a toda la empresa, y no a uno o dos empleados. Por lo tanto, la estandarización de los flujos de trabajo garantiza que las actividades se ejecuten siempre de la

misma manera por parte de los involucrados. Esto mitiga las inestabilidades en la entrega, la variación de la calidad y los cambios imprevistos en general, permitiendo incluso automatizar algunas actividades recurrentes. Esto comprende una necesidad para la industria moderna, pues aquellas que no lo hagan, están forzadas a desaparecer en algún momento de su vida empresarial o ser absorbidas por empresas más grandes, más dinámicas y con capacidad de atender a los requerimientos del consumidor.

Conclusiones

La búsqueda de una definición para el término calidad, ha sido una tarea ardua; a pesar de la proliferación de definiciones de calidad se puede enmarcar en dos aspectos, el primero, es entender que la calidad es cumplir con las especificaciones, representando un punto de vista interno de la organización que está orientada a la gestión de sus procesos, y el segundo, tener claro que la calidad es satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, con una visión global, holística, en donde la orientación al cliente constituye una de las clave de la competitividad de las empresas en un mundo globalizado.

Para poder sobrevivir, las organizaciones deben mejorar la eficiencia y la eficacia y adoptar estrategias a fin de consolidarse, ser rentables y perdurables en el tiempo. Al respecto, una de las más destacadas estrategias adoptada por las empresas en el país, es la estandarización de los procesos. Se concluye, por tanto, que la estandarización, entonces, es el fenómeno mediante el cual los diferentes procesos de fabricación globales convergen hacia un único estilo que busca establecer similitudes entre cada ítem sin importar de donde provengan éstos o hacia donde vayan. La gestión de la calidad constituye una de las herramientas más valoradas por las organizaciones y es el resultado de un proceso de evolución que se ha venido dando con el pasar de los años y se ha fortalecido gracias a los aportes de importantes autores reconocidos, por medio de sus teorías y contribuciones, han permitido hacer de la calidad un concepto amplio e interesante, que ha permitido que las organizaciones sean estas públicas o privadas elaboren un producto o presten un servicio según las expectativas de sus clientes.

El análisis de todos los elementos y particularidades que giran en torno al eje central de esta investigación, permiten exponer de manera más clara y precisa la importancia que tienen los sistemas de gestión de calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial y los motivos por los que las organizaciones exitosas, apuestan cada vez más por la implementación de

estas políticas como parte esencial de sus procesos operativos cumpliendo de esta manera, con el objetivo propuesto al inicio de la investigación.

Referencias

1. American National Standards Institute (ANSI). (04 de 05 de 2019). Artículo de Calidad. Retrieved 27 de 04 de 2022, from http://www.ansi.org / consumer_ affairs/ history_standards.
2. Brown. (2019). Standardization versus Adaptation of International Marketing Strategy: An Empirical Investigation. (Vol. 57). Birmingham: American Marketing Association.
3. Brunetti, Wayne. (2019). Achiving Total Quality: Integrating Business Strategy. New York: Quality Resources.
4. Buenrostro, Ernesto. (2021). Control de la Calidad a su alcance. Monterrey Nuevo León, México.: Ediciones Castillo, S.A. de CV.
5. Camisón César, Cruz, Sonia y González, Tomás. (2020). Gestión de la Calidad:Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. España: Pearson Educación S.A.
6. Cantù D.& Humbert. (2018). Desarrollo de una cultura de calidad. (Segunda ed.). McGraw-Hill, Inc.
7. Deming, W. Edwards. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad. . España: Díaz de Santos.
8. Falconi C., Vicente. (2019). Gerenciamiento de la Rutina del Trabajo o Cotidiano. En B. Editores (Ed.). Brazil: Ottoni, Fundación Christiano.
9. Harrington, H. James. (2019). Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.
10. Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2000). . Metodología de la investigación (segunda ed., Vol.). Mexico: Mc Graw Hill.
11. Juran, Joseph M. (2018). Juran y la Planifica-ción para la Calidad. España: Editorial Díazde Santos.
12. Kaoru Ishikawa. (2003). ¿Que es el Control Total de Calidad. Bogota: Norma.
13. Kelada, Joseph. (2018). Desarrollo histórico del Movimiento hacia la calidad. Retrieved 28 de 04 de 2022, from <http://www.cucei.udg.mx>.

14. Llórens, Francisco y Fuentes, María. (2017). Gestión de la Calidad Empresarial. Fundamentos e implantación. Madrid: Ediciones Pirámide.
15. Masaaki, Imai. (2018). Como Implementar el Kaizen en el Sitio de Trabajo (Gemba). Colombia: McGraw Hill Interamericana S.A.
16. Reeves C.A. y Bednar D.A. (2019). Defining Quality: Alternatives and implications. California: Academy of Management Review. Sage Publications.
17. Rico, R., Alcober, C. y Tabernero, C.,. (2019). Efectividad de los Equipos de Trabajo, una Revisión de la Última Década de Investigación (1999-2009). Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones, 26(1), 47-71.
18. SOSA, Demetrio. (2019). "Conceptos y herramientas para la mejora continua". Mexico: Limusa.
19. Vázquez Peña, C., & Labarca, N. (2021). Calidad y estandarización como estrategias competitivas en el sector agroalimentario. Revista Venezolana De Gerencia, 17(60). <https://doi.org/10.37960/revista.v17i60.10939>
20. Wong, P. (2018). Propuesta metodológica para el análisis estratégico participativo de desarrollo local/regional. Mexico: coordinación de desarrollo regional.
21. Zeithaml, V.A. Berry y Bitner, M.M. (2019). Services Marketing. McGraw Hill.

© 2025 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).