LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA TRANSCOMPLEJIDAD DE LA GERENCIA. UNA VISIÓN DESDE LA GLOBALIZACIÓN

QUALITY MANAGEMENT IN THE TRANSCOMPLEXITY OF MANAGEMENT. A VISION FROM GLOBALIZATION

Malavé, María Elena
mariaelenamalave@gmail.com
Universidad Latinoamérica y del Caribe - ULAC

RECIBIDO: 06/02/2024
ACEPTADO: 15/03/2024

RESUMEN

El propósito de este artículo es traer a la palestra la importancia que tiene la gestión de calidad en entornos transcomplejos y cómo desde la visión de la globalización podemos interpretar el medio que nos rodea para hacer de las empresas y sus gerentes estén orientados en una búsqueda permanente de mejora y satisfacción, hacia todas las partes interesadas que hacen vida en las organizaciones y su entorno. Esto implica no solo adoptar prácticas y herramientas que permitan alcanzar altos estándares de calidad en la entrega de productos o servicios en entonos donde existen múltiples variables y factores que pueden afectar la calidad y que se caracterizan por su volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad (VUCA, por sus siglas en inglés), sino también la interacción con gerentes y equipos que se destaquen con un liderazgo disruptivo. La gestión de calidad en la transcomplejidad de la gerencia con visión desde la globalización se convierte entonces en una herramienta estratégica para mantener la solidez y consistencia de la organización involucrando la toma de decisiones basadas en hechos y datos concretos, esta mirada permite garantizar que las acciones y procesos se realicen de manera efectiva y eficiente, minimizando los riesgos y maximizando la calidad de los resultados

Descriptores Claves: Gestión de la Calidad, Transcomplejidad, Globalización, Liderazgo Disruptivo.

ABSTRACT

The purpose of this article is to bring to the fore the importance of quality management in trans-complex environments and how from the vision of globalization we can interpret the environment that surrounds us to make companies and their managers entities that are oriented in a permanent search for improvement and satisfaction, towards all interested parties that make life in organizations and their environment. This implies not only adopting practices and tools that allow achieving high quality standards in the delivery of products or services in environments where there are multiple variables and factors that can affect quality and that are characterized by their volatility, uncertainty, complexity and ambiguity (VUCA), for its acronym in English), but also the interaction with managers and teams that stand out with disruptive leadership. Quality management in the transcomplexity of management with a vision from globalization then becomes a strategic tool to maintain the solidity and consistency of the organization involving decision making based on facts and concrete data, this perspective allows guaranteeing that the actions and processes are carried out effectively and efficiently, minimizing risks and maximizing the quality of results

Keywords: Quality Management, Transcomplexity, Globalization, Disruptive Leadership.

INTRODUCCIÓN

Cuando hablamos de transcomplejidad podemos expresarlo como un concepto emergente y hasta propio de la postmodernidad en la que confluyen de manera compleja diferentes disciplinas y hasta enfoques. Implica una integración del pensamiento complejo con la transdisciplinariedad de las ciencias, donde se relaciona con la producción de conocimiento complejo y transdisciplinario. Este enfoque busca superar las limitaciones de los enfoques disciplinarios y abordar los sistemas de manera más integral y transversal. El presente artículo buscar relacionar la gestión de la calidad en la gerencia que se desenvuelve en entornos transcompléjicos y con una visión desde la globalización.

"La transcomplejidad es entendida como una visión de mundo o episteme, que emerge para dar múltiples posibilidades de reentender y resignificar la realidad" (Meza, 2014, p.1), asimismo podemos apreciar que "La transcomplejidad es una nueva forma de producir conocimientos transdisciplinario, asumiendo una postura abierta, flexible e inacabada, integral y multivariada, de este modo lo cualitativo, cuantitativo y lo dialéctico se complementan en una relación sinérgica, conformando una matriz epistémica multidimensional". (Caruci L., 2018, p.11)

La gerencia moderna de este siglo XXI tiene un rol crucial en entornos transcomplejos, que se caracterizan por ser complejos y dinámicos, con múltiples factores interrelacionados de manera especial los asociados a la tecnología. Debe adoptar una visión integral y sistémica, que le permita comprender las relaciones entre los diferentes elementos y tomar decisiones estratégicas adecuadas, es decir, debe tener una visión de totalidad, que incluya a sí misma en el problema y permita ver los extremos al mismo tiempo, debe ser capaz de adaptarse y responder de manera ágil a los cambios y desafíos que surgen en entornos transcomplejos. Esto requiere una capacidad de anticipación y una actitud proactiva para identificar oportunidades y riesgos, y tomar decisiones rápidas y efectivas, también debe tener en cuenta la diversidad de factores que están estrechamente relacionados con las organizaciones y su entorno social. Esto implica considerar aspectos como la cultura local, las regulaciones gubernamentales, las competencias necesarias para dirigir con éxito las organizaciones, y las perspectivas futuras del rol del gerente.

"Vivimos en un mundo de crisis profunda, una crisis compleja devenida multidimensional, multicultural, que nos afecta y concierne a todos, que involucra todos los aspectos y entornos de nuestra vida: política, economía, educación, salud, alimentación, medio ambiente, trabajo, vivienda, etc. Necesitamos una manera diferente de pensar que nos ayude a encontrar soluciones" (Uribe, 2009, p.1)

METODOLOGÍA

Para la elaboración de este artículo se efectuó una revisión documental para comprender de una forma integral el concepto denominado Transcomplejo y su vinculación con los temas de Gerencia, Gestión y Calidad y cómo desde la Globalización tiene impacto para los negocios. Se aplica una metodología reflexiva con enfoque o visión cualitativa

para una comprensión más clara del temario a abordar y sobre lo que se procede a describir, asimismo fue exhaustiva para recopilar información relevante de estudios anteriores y artículos arbitrados. "La revisión bibliográfica puede ser aplicada a cualquier tema de investigación para determinar la relevancia e importancia del mismo y asegurar la originalidad de una investigación" (Gómez; Fernando; Aponte y Betancourt 2014, p. 2). También el trabajo se enmarca en la experiencia in situ por parte del investigador como conocedor de la gestión de la calidad, su formación académica y praxis especializada tanto en el área y como en el tema propiamente dicho.

RESULTADOS

La Filosofía y cómo lo mira la transcomplejidad

Toda investigación requiere conocer que han dicho filósofos en la antigüedad y cómo han contribuido en esa visión y abordaje en los conceptos de gestión, calidad, gerencia, y como los actuales observan esos mismos pensamientos, pero desde la transcomplejidad. Tenemos a Feigenbaum quien ha realizado importantes contribuciones en el campo de la gestión de la calidad y quien considera que la calidad se ha convertido en la única y más importante fuerza que lleva al éxito de una organización y al desarrollo de la compañía en los mercados nacionales e internacionales; Ishikawa filósofo de la calidad por su parte es reconocido por el énfasis de la importancia del análisis de causa raíz; Juran, esté filósofo ha realizado importantes aportes en el campo de la calidad y es conocido por su enfoque en la mejora continua y la planificación de la calidad, en este sentido enfatizó la importancia de la calidad en todos los niveles de una organización; como principal referente considerado para este artículo está Edgar Morin conocido por su enfoque en el pensamiento complejo, el mismo sostiene que el pensamiento complejo es necesario para comprender la realidad en toda su complejidad y abarcar todas las perspectivas. También argumenta que el mundo es un todo inseparable y que no se puede comprender sin entender cada una de sus partes y su compuesto global. Su teoría del pensamiento complejo busca desarrollar la reflexividad y la capacidad de conectar diferentes dimensiones de la realidad.

Tenemos también en este radar de conocimientos a Basarab Nicolescu quien es una figura destacada en el campo de la transdisciplinariedad. Editor de obras colectivas como "Transdisciplinariedad: Teoría y Práctica" y "Educación e Investigación Trans e Interdisciplinaria". Este pensador ha realizado importantes contribuciones a la perspectiva de la transdisciplinariedad, especialmente en términos de epistemología y sus tres pilares.

Los pilares al que hace referencia son: 1) Niveles de Realidad donde la transdisciplinariedad reconoce que existen diferentes niveles de realidad, desde lo físico y material hasta lo mental y espiritual; 2) Lógica del Tercero Incluido: la cual trata de encontrar una síntesis que trascienda las dicotomías y permita una comprensión más amplia y holística y 3) Complejidad desde donde la transdisciplinariedad reconoce la naturaleza compleja de los fenómenos y busca abordarlos desde una perspectiva que integre múltiples

dimensiones y enfoques. Se reconoce que los sistemas complejos no pueden ser comprendidos plenamente desde una sola disciplina, por lo que se requiere una aproximación transdisciplinaria que considere la interconexión y la interdependencia de los elementos involucrados.

En este devenir de ideas y pensamientos de diferentes miradas filosóficas se puede decir entonces que la transcomplejidad, es un concepto relacionado que se refiere a la aplicación del pensamiento complejo en los diferentes ámbitos de la sociedad. Implica reconocer la interconexión y la interdependencia de los diferentes aspectos de la realidad y promover una visión integral y sistémica. "La transcomplejidad no solo toma los principios de dialogicidad y recursividad, sino que toda la transcomplejidad está imbuida del pensamiento complejo" (Arce, 2019 p. 70)

Vinculando gestión de la calidad y transcomplejidad en la gerencia

Entendamos primero que es la Calidad:

"Existen múltiples y diferentes intentos de definición del concepto de calidad. Cuando el concepto se intenta circunscribir al ámbito de la calidad de bienes y servicios, el énfasis se pone en la aptitud para satisfacer necesidades, aptitud para el uso no solo en relación a requisitos establecidos si no también requisitos implícitos, lo que añade la dificultad para el productor de bienes y servicios de la identificación de esas necesidades implícitas para proporcionarlas y aumentar el valor para los clientes. (Ureña, 1998, p.365).

Se refiere al grado de excelencia de un producto, servicio o proceso. Es el parámetro que permite medir el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios, el documento de ISO 9000:2015 "Fundamentos y Vocabulario" , la define como el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. Los retos que nos impone el contexto organizacional en la actualidad demandan a que nos volteemos con miras a la Calidad y sus beneficios estratégicos.

Desde lo organizacional podemos ver como la Calidad incide en la generación de esos productos, bienes o servicios y lo más importante al hacer las cosas bien desde el inicio implica una mejora considerable de los costos y gastos al disminuir los niveles de desperdicios y esto por supuesto conlleva a una mejora de la rentabilidad del negocio. La Calidad suma además entre sus ventajas que al permear hacia toda la empresa genera no solo una mejora en la imagen de sus vendibles, sino que incide en la motivación e integración de los colaboradores al involucrarlos en los objetivos, metas y logros que orienta todas las actuaciones en las organizaciones convirtiéndose así en un medio fundamental para mejorar los beneficios y asegurar la competitividad del negocio.

Por otra parte ¿Qué es la gestión de la calidad? Pues bien, podemos definirla como un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él. Su importancia radica en la prevención de errores antes de que ocurran, en lugar de

identificarlos una vez que ya han sucedido. Busca garantizar la calidad del proceso mediante acciones y procedimientos que buscan cumplir con los requisitos derivados de la membresía en un grupo o empresa. Implica establecer estándares y normas de calidad, implementar sistemas y procesos para cumplir con esos estándares, realizar el control y seguimiento de la calidad, y tomar medidas correctivas y preventivas para asegurar que se cumplan los requisitos de calidad establecidos. También implica la capacitación y participación de los empleados en la mejora de los procesos y en la satisfacción del cliente.

Un aspecto importante de la gestión de la calidad es que su implementación es responsabilidad no sólo de la Alta Dirección, sino también de la persona que sea designada y que tenga conocimientos y las competencias necesarias para dicha actividad, generalmente preferible un Director de Calidad, sin embargo, desde la Alta Gerencia se gesta la necesidad e identificación de aquellos procesos robustos que impactan al cliente y es el Director de Calidad quien ejecuta y lleva a cabo su adecuación para que en un momento determinado la empresa pueda optar por un proceso certificado de calidad o trabajar bajo el concepto de mejora. Es necesario destacar que al final el éxito de la gestión de la calidad confluye con la participación de toda la organización, es decir cada uno desde su rol contribuye con creatividad, innovación, compromiso y competencias en el logro de la implementación de la Calidad y su mantenimiento en el tiempo. Todo este sistema incluye la supervisión de los procesos y flujos de trabajo, la definición de estándares de calidad, la optimización de los procesos internos y la planificación y ejecución de actividades relacionadas con la calidad.

Por otro lado, la Globalización tiene una incidencia a gran escala en el desenvolvimiento de las empresas y por ende en la gerencia de manera estratégica, transformándola en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio, volviéndola más competitiva en su interconexión e interdependencia de los países y las empresas a nivel mundial.

Es por esto por lo que la visión desde Globalización induce a las organizaciones hacia nuevos mercados, permitiendo que las mismas expandan sus operaciones a nivel internacional, acceso a clientes potenciales, lo que impulsa su crecimiento y por ende a la rentabilidad con manejo eficiente de sus costos y gastos. Se considera que la Globalización ha facilitado el acercamiento a recursos y talento de todo el mundo. Este aspecto en particular se vio acelerado con el COVID, ya que las empresas acceden a recursos de diferente índole y niveles de conocimientos para realizar sus operaciones con recursos de diferentes nacionalidades. Desde esta vista las empresas pueden aprovechar la mano de obra calificada, así como los proveedores y los socios comerciales en diferentes países para mejorar su eficiencia y competitividad. La gerencia estratégica debe considerar cómo aprovechar estos recursos y talentos de manera efectiva.

Lo anterior señalado también ayuda a fomentar la transferencia de conocimientos, tecnología e innovación entre países y empresas. La gerencia estratégica debe estar atenta a las tendencias y avances en otros países y adaptarlos a su propia estrategia para

mantenerse a la vanguardia, es decir, por dónde va el mundo de los negocios. Por supuesto, la Globalización lleva consigo desafíos y riesgos para la gerencia estratégica, al enfrentar la volatilidad de los mercados internacionales, los cambios en las regulaciones comerciales y los riesgos geopolíticos en diferentes países, desde esta mirada la gerencia estratégica debe ser capaz de anticipar y gestionar estos riesgos de manera efectiva.

Vinculemos gestión de la calidad, transcomplejidad en la gerencia y globalización y podremos decir, que se relacionan al considerar la interconexión y la interdependencia de los diferentes elementos y factores que influyen en el logro de los objetivos estratégicos de una organización. Es reconocer que los sistemas y las situaciones estratégicas son intrínsecamente complejos y están influenciados por múltiples variables y factores. Esto implica adoptar un enfoque holístico y sistémico que considere la diversidad de perspectivas y la interrelación de los diferentes actores y elementos involucrados en la formulación y ejecución de la estrategia.



Fig. 1 Elementos que vinculan la gestión de la calidad y transcomplejidad en la gerencia. Fuente: Propia

La transcomplejidad reconoce la complejidad inherente de los sistemas y la interconexión de múltiples variables y factores y desde donde la gestión de la calidad tiene un rol importante al considerar la necesidad de la implementación de procesos y prácticas para garantizar y mejorar la calidad de los productos, servicios o procesos estratégicos de una organización. En la gestión de la calidad con mirada estratégica, la transcomplejidad puede ayudar también a comprender la interdependencia de los diferentes elementos y actores involucrados. Esto implica considerar la diversidad de perspectivas, la adaptabilidad y la respuesta a los cambios en el entorno empresarial.

"En una sociedad exigente que demanda innovaciones por parte de organizaciones, se advierten reflexiones sobre el proceder gerencial. En el contexto de complejidad, incertidumbre e indeterminismo que caracteriza la transcomplejidad, se hace cada día más imperativo y eminente una gran capacidad de cambio en pensamiento gerencial transcomplejo en empresas del siglo XXI que les permita mantenerse competitivas de cara a los nuevos tiempos" (Abreu, Marín y Bennasar. p. 338. Año 2020)

La gestión de la calidad en organizaciones y en entonos transcomplejos implica la participación de todos los miembros de la organización, promoviendo una cultura de calidad y fomentando la responsabilidad compartida en la mejora de los procesos que afectan a los bienes y servicios que promueve una organización. Además, se busca la integración de la gestión de la calidad con otros aspectos de la gestión, como la gestión del conocimiento y la gestión del talento, para maximizar los resultados y la eficacia organizacional.

De todo lo señalado podemos ahora conversar sobre cuáles serían esos principios que aglutina una gestión transcompléjica, entre ellas podemos citar: Planificación: la cual implica estrategias que tenga en cuenta la complejidad e incertidumbre del entorno, y que permita adaptarse a los cambios. Es necesario reconocer las necesidades y expectativas del entorno para así identificar los riesgos a la que pudiera verse expuesta y basada en ello planificar de la manera más acertada y gestionar así con calidad. Por otra parte tenemos la Organización, la cual involucra a que una empresa tenga en cuenta la complejidad y la diversidad de los sistemas, y que promueva la transdisciplinariedad y la colaboración, de igual forma la Dirección en la gestión organizacional transcompleja enlaza una dirección que tenga en cuenta la complejidad y la incertidumbre del entorno, y que promueva la innovación y la creatividad como elementos claves y por supuesto el Control o Monitoreo para hacer frente a la incertidumbre y que permita adaptarse a los cambios.

Todo lo señalado nos comporta a una nueva forma de pensar y abordar los sistemas complejos, transdisciplinarios e investigativos, y busca abordar la complejidad, incertidumbre e indeterminismo que caracteriza la transcomplejidad. No olvidemos que la relación entre la transcomplejidad y el pensamiento complejo es estrecha y se considera que ambos enfoques están interconectados. Ambos enfoques comparten la idea de abordar los sistemas de manera integral, considerando la

diversidad de perspectivas y enfoques, mientras que el pensamiento complejo considera lo cualitativo, la transcomplejidad integra tanto lo cualitativo como lo cuantitativo. Esto implica que la transcomplejidad busca una visión más completa e integral, rearticula los conocimientos, es decir, en el pensamiento complejo, es posible realizar la rearticulación de los conocimientos, aplicando sus principios generativos. Esto implica que el pensamiento complejo puede ser utilizado como una herramienta para abordar la complejidad en la transcomplejidad.

Visto todo lo anterior la calidad y la transcomplejidad pueden influir en la Globalización al promover la excelencia en los productos y servicios, y al proporcionar un enfoque interdisciplinario y holístico para comprender y abordar manera total los desafíos. Estas incidencias de la Calidad y lo transcomplejo pueden ser diversas, hablo de la Globalización la cual es un proceso donde a nivel mundial convergen la tecnología, la cultura, economía, sociedad, medio ambiente y política, la calidad entendida como la satisfacción de necesidades y expectativas globales aplicada a la actividad empresarial o de negocio con vistas a la mejora permanente de sus procesos apuntando siempre hacia la excelencia.

Este concepto descrito y cuando lo asociamos a la globalización lo robustecemos al promover la excelencia en cada fase del negocio, internalizándolo, diríamos en el ADN de las empresas, aumentando así su capacidad de competencia en un mercado mundial altamente competitivo, ya que involucra múltiples dimensiones y desafíos y aquí estaremos parado en la estación que llamaremos "Transcomplejidad"

Profundizando hacia dónde va el mundo y la necesidad de reconocer la importancia de que es necesario ser sostenibles en todos los sentidos, estos conceptos vinculados de gestión de la calidad, transcomplejidad y globalización tienen una incidencia importante en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) .

Sobre el particular, en el caso de la gestión de la calidad puede influir positivamente en los ODS al promover la mejora, la innovación y el desarrollo de nuevos productos y métodos de producción. Al implementar prácticas de gestión de la calidad, las organizaciones pueden contribuir a la consecución de varios ODS, como el ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura) y el ODS 12 (Producción y consumo responsables), en cuanto a la transcomplejidad a la comprensión y gestión de la complejidad de los problemas y desafíos globales.

Los ODS abordan una amplia gama de desafíos interrelacionados, como la pobreza, la desigualdad, el cambio climático y la degradación ambiental. En la transcomplejidad los ODS son importante para abordar estos desafíos de manera integral y encontrar soluciones sostenibles. Al reconocer la interconexión y la interdependencia de los problemas globales, se puede promover una acción más efectiva para lograr los ODS y en la Globalización se anexa a los efectos de la interconexión e interdependencia de las economías, sociedades y culturas a nivel mundial, influyendo en la difusión de conocimientos, tecnologías e innovaciones que son fundamentales para lograr los ODS y cuando le damos la visión desde la

Globalización se plantean desafíos tales como la desigualdad económica y la explotación de los recursos naturales, entre otros.

El Liderazgo Disruptivo como factor clave en la transcomplejidad

El Liderazgo en la gestión de la calidad en la transcomplejidad de la gerencia es vital y sobre el particular, el líder no puede ser un líder cualquiera, debe tener una serie de habilidades para poder enfrentar los desafíos de la complejidad e incertidumbre del entorno, nos preguntamos entonces ¿Cuáles son sus características fundamentales? ser de pensamiento disruptivo, capaz de generar ideas innovadoras y romper con los paradigmas. Para ser disruptivo es importante fomentar un ambiente propicio en el que se valore y se promueva la generación de ideas disruptivas. Esto implica fomentar la creatividad, la apertura al cambio y la aceptación de la diversidad de pensamiento en la organización, estimular la curiosidad y la exploración donde pueda alentar a su equipo a cuestionar el statu quo y a explorar nuevas perspectivas que incluyan la búsqueda de nuevas fuentes de información, la experimentación y la búsqueda de soluciones innovadoras; promover el aprendizaje continuo para adquirir nuevos conocimientos, a estar al tanto de las últimas tendencias y a desafiar sus propias creencias y suposiciones.

El Liderazgo Disruptivo en esa búsqueda constante de soluciones innovadoras y formas de mejorar los procesos y el negocio en general implica una combinación de liderazgo, innovación y determinación. Un Liderazgo Disruptivo tiene una alta orientación al logro y por ende hacia la implementación de soluciones, al desarrollo de nuevos productos y servicios, y la mejora sustancial de los procesos y formas de hacer las cosas en la organización. Un líder con estas características señaladas coadyuva a la motivación y persistencia para que las cosas ocurran, hay una búsqueda constante de nuevas ideas y soluciones, y está dispuesto a desafiar las formas tradicionales de hacer las cosas fomentando así la creatividad en la organización, permitiendo que fluyan las sinergias y se generen resultados co-creados por el equipo y su comunicación es poderosa, es decir, de carácter inspirador, retador y visionario, influyendo de esta forma y persuadiendo a las personas y los equipos para la mejora constante.

Por supuesto lo antes visto requiere el acompañamiento también de una capacitación, la participación en conferencias y la preparación intelectual especializada para fomentar la diversidad de pensamiento como factor clave para el pensamiento disruptivo. Un líder puede promover la diversidad en el equipo, tanto en términos de antecedentes y experiencias, como en la inclusión de diferentes perspectivas y enfoques, desafiando así ideas preconcebidas y a generar nuevas formas de pensar y por último incluir la creación de espacios de colaboración, la asignación de recursos para la experimentación y la implementación de mecanismos para evaluar y seleccionar las ideas más satisfactorias y competentes.

Otro aspecto fundamental de todo lo explicado es el que se relaciona con la cultura y valores organizacionales en estos tipos de entornos las personas y grupos de

trabajo que forman parte de ellas deban estar dispuestos a trabajar en un ambiente de incertidumbre y complejidad.

"La transcomplejidad entonces, implica nuevos lenguajes para develar la sociedad cambiante a partir de otras lógicas, por ello, lo transcomplejo invita a repensar estructuras semánticas y establece una ruptura, con los viejos lenguajes investigativos que dan paso a un proceso de construcción y reconstrucción, que desde lo multidimensional e integración de saberes conduce a un lenguaje transcomplejo" (Meza, 2014, p.2)

CONCLUSIONES

La gestión de la calidad y la transcomplejidad son conceptos relevantes en un mundo globalizado en el presente siglo ya la Gestión de la calidad refiere a las actividades y procesos que una organización lleva a cabo para garantizar que sus productos o servicios cumplan con los estándares y requisitos establecidos y la transcomplejidad es un concepto epistemológico que busca abordar la complejidad de los fenómenos y problemas del mundo actual, podemos abordarlo como la necesidad de adoptar un enfoque multidisciplinario e integrador para comprender y abordar los desafíos complejos que enfrentamos en el siglo XXI. Encontrarse en entornos transcomplejos en un mundo globalizado requiere de la presencia de gestionar con Calidad.

A lo largo de la historia, ha habido diferentes enfoques y evoluciones en la gestión de la calidad y con el tiempo, el enfoque se trasladó de la cantidad a la calidad, y se hizo hincapié en garantizar que la calidad se mantuviera en cada fase de los procesos organizacionales. En por eso que, en el siglo XXI, la gestión de la calidad sigue siendo una preocupación importante para las organizaciones, y se han desarrollado herramientas y metodologías para mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios. En el contexto de la gestión, la transcomplejidad implica reconocer la interconexión y la interdependencia de los sistemas y procesos, y buscar soluciones holísticas y colaborativas mediante un enfoque multidisciplinario e integrador con la mirada y acompañamiento del liderazgo disruptivo.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Abreu F., J., Marín G., C., Bennasar G., M. (2020). Pensamiento Gerencial Transcomplejo en Empresas Emergente del Siglo XXI. Pembrooke Pines Florida. Metrópolis. Revista de Estudios Globales Universitarios.

Arce, R. (2019). Convergencias entre el pensamiento complejo y la transcomplejidad. Praxis Pedagógica, 19(24), 60-74. http://dx.doi.org/10.26620/uniminuto.praxis

Caruci L., Emilia R. (2018). Visión de la Gerencia en las organizaciones transcomplejas en la sociedad informacional. Revista Teórica de la Gerencia Transcompleja. Editada por la Subdirección de Investigación y Postgrado de la Universidad Fermín Toro de Cabudare. Estado Lara. Venezuela.https://issuu.com/barquisimetana/docs/teorica-de-la-gerencia-transcomplej_b531a72cbf8be5

Gómez L., Eduardo; Fernando N., Diego; Aponte M., Guillermo; Betancourt B., Luis Andrés (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. Dyna, vol. 81, núm. 184, abril, 2014, pp. 158-163 Universidad Nacional de Colombia Medellín, Colombia.

ISO 9000 (2015). Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el Translation Management Group.

Meza, Daisy. (2014). La Transcomplejidad como opción integradora de saberes. Comunidad y Salud, 12(2), I-II. Recuperado en 09 de enero de 2024, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-32932014000200001&lng=es&tlng=es.

Ureña L., Antonio E. (1998). Gestión Estratégica de la Calidad. Universidad de Málaga Departamento de Economía y Administración de Empresas. Málaga. España

Uribe S., José L.E. (2009). El pensamiento complejo de Edgar Morin, una posible solución a nuestro acontecer político, social y económico. Espacios Públicos ISSN: 1665-8140 Universidad Autónoma del Estado de México. México.

AUTOR

Malavé, María Elena

Gerente de Auditoría Gestión de la Calidad en Mercantil C.A, Banco Universal. Licenciada en Contaduría Pública, Universidad Católica Andrés Bello (1991). Especialista en Finanzas, USM (1995). Auditor Certificado en Calidad en Fondonorma (2015), Evaluador de la función de Auditoría Interna (QA) IIA Buenos Aires Argentina (2008). Doctorando en Ciencias Gerenciales, Universidad Latinoamericana del Caribe, ULAC (2023). Profesora de pregrado y postgrado en UCAB, USM y UNIMET y facilitador de desarrollo profesional en el Ideprocop y Fondonorma. Facilitador y Coach Ontológico Certificado Indelser (2021). Preside la Comisión de Auditoría del Instituto de Auditores Internos de Venezuela. Ponente en Foros doctorales nacionales e internacionales en Gestión de la Calidad, Innovación y Gerencia Estratégica, entre otros (IIA-UNIMET-ULAC).