

Conceptos e Importancia de la Calidad

Introducción

La calidad es un concepto multidimensional que atraviesa prácticas empresariales, educativas, sanitarias y administrativas, y se ha definido desde enfoques técnicos (conformidad con normas), estratégicos (ventaja competitiva), hasta filosóficos (satisfacción del usuario y mejora continua). Las definiciones y enfoques varían según la disciplina y el objetivo: asegurar el cumplimiento de requisitos, reducir costos por no conformidad, orientar la gestión al cliente, o mejorar resultados sociales y de salud pública.

Cuadro comparativo de conceptos de calidad

Autor / Fuente	Año	Definición / Enfoque
ISO (International Organization for Standardization)	2015	en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos para su tipo de producto o servicio.
Joseph M. Juran	1988	Adecuación al uso y satisfacción del cliente. Se centra en la planificación, el control y la mejora continua.
W. Edwards Deming	1986	Cumplir con expectativas del cliente mediante mejora de procesos y liderazgo.
Philip B. Crosby	1979	Calidad es conformidad con los requisitos. Insiste en prevención, cero defectos y mejora continua.
David A. Garvin	1987	Propone ocho dimensiones de la calidad: desempeño, características, confiabilidad, entrega, servicio, diseño, fabricación y personal.

Importancia de la calidad: cinco enfoques

1. Empresarial/gerencial: clave para competitividad, fidelización y reducción de costos. Juran y Deming destacan liderazgo y mejora continua.
2. Técnica/normativa (ISO): estandariza procesos, facilita certificaciones y confianza de clientes en mercados internacionales.
3. Educativa: múltiples significados (excelencia, adecuación al propósito, valor en el mercado). Influye en acreditaciones y satisfacción estudiantil.
4. Salud/social: OMS resalta atención segura, efectiva y centrada en la persona para mejores resultados y equidad.
5. Económica/pública: OCDE enfatiza que servicios públicos de calidad mejoran confianza ciudadana y eficiencia económica.

Conclusiones

La calidad no es una sola cosa: es un concepto polisémico cuyo significado depende del contexto y del actor que lo aplica. En lo empresarial es estratégica para reducir costos y ganar competitividad; en normativas asegura consistencia; en educación y salud implica dimensiones éticas y sociales. La lección común es integrar liderazgo, procesos definidos, medición rigurosa y orientación a las necesidades de los usuarios. Implementar calidad implica trabajar en cultura organizacional, capacitación, procesos y evaluación. De este modo, la calidad se convierte en una práctica transversal y sostenible que aporta valor económico y bienestar social.

Referencias (APA 7^a edición)

- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard Business Review*, 101–109.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9–34.
- International Organization for Standardization. (2015). ISO 9000:2015 — Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. ISO.
- Juran, J. M. (1988). *Juran on planning for quality*. Free Press.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill.
- World Health Organization. (2025). Fact sheet: Quality health services. WHO.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2025). *Government at a Glance 2025*. OECD Publishing.