

Calidad

Enrique Jiménez Sánchez

División Académica de Ciencias Económico-Administrativas

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

C0102060 Administración de la Producción

William Baldemar López Rodríguez

07 de Septiembre 2025

Introducción

La calidad es un concepto fundamental que atraviesa múltiples ámbitos, desde la producción industrial hasta la educación y la gestión social y económica. Diversos autores y organismos han definido la calidad desde perspectivas complementarias, reflejando su importancia estratégica y su impacto en los procesos, productos y servicios.

La relevancia de la calidad no se limita a la producción de bienes y servicios, sino que se extiende a distintos ámbitos de la sociedad. Deming resalta que la calidad es esencial para la competitividad de las organizaciones, ya que permite mejorar los procesos, reducir desperdicios y aumentar la satisfacción del cliente. En el ámbito educativo, la calidad asegura el acceso equitativo, la pertinencia de los contenidos y la eficacia del aprendizaje, contribuyendo al desarrollo integral de los estudiantes.

Estas definiciones y enfoques muestran que la calidad es un elemento estratégico y transversal, indispensable para la eficiencia, competitividad y sostenibilidad en diferentes contextos organizacionales, sociales y económicos.

Concepto de Calidad

Autor	Definición
Kaoru Ishikawa	Ishikawa (1986) define a la calidad como "desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor" (p. 13).
Walton Edwards Deming	Deming (1989) La calidad como "la vía hacia la productividad y esta hacia la competitividad, indica como se establece un proceso de mejora continua a partir de su aplicación" (p. 16).
Joseph M. Juran Frank M. Gryna, Jr.	Jurán y Gryna (1998) exponen a la calidad como "es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente (p.5)."
Organización Internacional de Normalización (ISO)	La Norma ISO 9000 (2000) define a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Importancia de la calidad

Deming (1986) en este libro, enfatiza que la calidad es esencial para la competitividad de una organización, ya que permite mejorar los procesos, reducir desperdicios y aumentar la satisfacción del cliente, asegurando así la permanencia en el mercado.

UNESCO (2005) destaca que la calidad educativa se centra en garantizar el acceso equitativo, la pertinencia de los contenidos, la eficiencia de los procesos y la eficacia de los resultados de aprendizaje, contribuyendo al desarrollo integral del estudiante.

Crosby (1979) argumenta que la calidad impacta la vida social al asegurar que los bienes y servicios satisfagan de manera responsable las necesidades de la comunidad, fomentando la confianza y bienestar de los ciudadanos.

Feigenbaum (1991) sostiene que la calidad influye en la economía al aumentar la productividad, disminuir desperdicios y optimizar el uso de los recursos, generando competitividad y desarrollo sostenible para empresas y naciones.

Juran (1992) asegura que la calidad garantiza que los productos y servicios sean adecuados al uso, cumpliendo con las expectativas y necesidades del consumidor, lo que se traduce en satisfacción, confianza y lealtad.

Conclusión

Después de investigar y analizar distintos conceptos y perspectivas sobre la calidad, considero que este tema va mucho más allá de cumplir con normas o procesos. La calidad es, ante todo, una filosofía de trabajo que busca generar valor real tanto para las organizaciones como para las personas que interactúan con ellas. Me parece interesante cómo autores como Deming y Juran vinculan la calidad con la mejora continua y la satisfacción del cliente, mientras que ISO le da un enfoque más técnico y estandarizado; ambos enfoques son complementarios y necesarios.

Además, reflexionando sobre su importancia en ámbitos educativos, sociales y económicos, me doy cuenta de que la calidad no solo impacta a las empresas, sino que también tiene un efecto directo en la vida de las personas y en la sociedad en general. Implementarla requiere disciplina, compromiso y, sobre todo, una cultura organizacional que valore la mejora constante y la responsabilidad. Honestamente, pienso que muchas organizaciones todavía subestiman la calidad porque la ven solo como un requisito o un trámite, cuando en realidad es una herramienta poderosa para generar confianza, eficiencia y desarrollo sostenible.

Referencias bibliográficas

- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis: Quality, productivity, and competitive position*. Cambridge University Press.
- Deming, W. E. (1989). *Quality, productivity, and competitive position*. MIT Press.
- Feigenbaum, A. V. (1991). *Total quality control*. McGraw-Hill.
- Ishikawa, K. (1986). *What is total quality control? The Japanese way*. Prentice Hall.
- ISO. (2000). *ISO 9000:2000 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*. International Organization for Standardization.
- Juran, J. M. (1992). *Juran on quality by design: The new steps for planning quality into goods and services*. Free Press.
- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1998). *Juran's quality handbook (5th ed.)*. McGraw-Hill.
- UNESCO. (2005). *The quality imperative: EFA global monitoring report 2005*. UNESCO.