

# ¿Qué es la calidad para usted?

Arturo Alcaraz Avendaño  
Claudia Mayela Alcaraz Avendaño  
Instituto Tecnológico de Celaya

En estos tiempos, todo el mundo habla de la calidad o hemos escuchado hablar de la ella. Se entregan premios, certificaciones, acreditaciones y un sinnúmero de reconocimientos a instituciones y/o individuos que demuestran de alguna forma que sus acciones realizadas dentro de su ambiente laboral son de calidad. El gobierno federal, durante este sexenio lo tomó como política para la repartición de recursos. "a mayor calidad, más recursos", nuestro instituto está certificado en la norma ISO9001:2000, tiene seis de sus carreras de licenciatura acreditadas, cuatro de sus posgrados están en el Padrón Nacional de Posgrado del CONACYT y parte de la plantilla docente de la licenciatura en administración está certificada, pero ante todo ¿Qué es la calidad?

Para responder a la pregunta anterior, debemos hacernos primeramente las siguientes interrogantes:

¿Qué palabras asociamos inmediatamente cuando escuchamos calidad?  
¿Cómo definiría usted la palabra calidad?

Al responder estas preguntas nos podemos dar cuenta que el significado de la palabra calidad es ambiguo, ya que esta palabra es utilizada de muchas formas y con diferentes significados. El definir si un producto y/o servicio es de "mala calidad" o "buena calidad" no es algo que pudiéramos considerar objetivo, ya que podemos estar describiendo algo concreto o algo emocional.

Es difícil determinar el significado de la palabra calidad de forma objetiva ya que se deben de considerar varios factores al momento que hacemos un juicio con respecto al grado de calidad de un producto y/o servicio, por ejemplo:

Productos y/o servicios con la misma calidad pueden ser percibidos de forma diferente por personas con diferente nivel de educación, experiencia, edad, etc.

- Productos y/o servicios con la misma calidad pueden ser percibidos de forma diferente por la misma persona, dependiendo de la situación, necesidad y estado anímico.
- Un mismo producto y/o servicio puede satisfacer diferentes necesidades, por lo tanto, la gente percibirá su calidad de acuerdo con su necesidad.

A continuación mencionaremos algunas definiciones de calidad de los expertos:

**Cumplimiento de los requisitos (Crosby).** La atención está en el grado en que un producto determinado cumple con las especificaciones técnicas o requisitos que se establecieron en el diseño.

**Adecuación al uso (J. Juran)** Se trata de buscar el producto mejor adaptado a las necesidades del cliente, considerando también el diseño del producto. Juran menciona que no es fácil alcanzar un acuerdo sobre el concepto de calidad.

**Satisfacción de las expectativas del cliente (A. Feigenbanm)** En esta definición se aprecia una implícita consideración de la opinión del cliente.

**Menor pérdida posible para la sociedad.** El profesor Genichi Taguchi, uno de los autores más importantes de la filosofía de la calidad total.

**La Norma Internacional ISO** define la calidad como "Conjunto de propiedades o características de alguna cosa (producto, servicio, proceso, organización, etc.) que la hacen apta para satisfacer necesidades". Esta definición no sólo se refiere a las características del producto o servicio, sino que introduce otros aspectos que se pueden reflejar en el producto o servicio final.

**Deming** asevera que "la calidad de cualquier producto o servicio tiene muchas escalas", de manera que un determinado producto o servicio puede tener una alta valoración en una escala, en la opinión del consumidor, y una baja valoración en otra.

Por lo anterior, podemos decir que la percepción de la calidad depende de la situación, de las expectativas a satisfacer y de la persona. Cuando un producto y/o servicio responde o excede a las expectativas, lo consideramos como de buena calidad y cuando sucede lo contrario lo consideramos de mala calidad.

Cuando los expertos hablan de calidad lo hacen en referencia a la ofrecida en productos y/o servicios, así cuando los mercadólogos hablan de calidad lo hacen en función de las demandas y expectativas del cliente lo cual es un factor externo a toda

organización. Para los profesionales y funcionarios públicos, la calidad debe responder a los valores establecidos dentro de la organización.

Un factor que no es tomado en cuenta por los sectores públicos y privados, y en algunos casos por los expertos en calidad es el factor humano. La actitud y el comportamiento que presente el personal es esencial para la calidad de productos y/o servicios que se generen, además de que no debemos de perder de vista que el personal de cualquier organización también tiene requerimientos como individuo y como parte de un colectivo.

Por lo anterior el concepto de calidad debe no únicamente contemplar la calidad de productos y/o servicios sino lo más importante, la calidad de las personas que participan en la elaboración y entrega de los mismos, esto es esencial porque la calidad de los productos y/o servicios depende en alto grado del esfuerzo individual y grupal.

La calidad debe responder no únicamente a demandas y expectativas concretas (tiempo, cantidad, funcionamiento, etc.) sino también a expectativas y deseos emocionales (actitudes, compromiso, comportamiento, etc.) lo cual nos lleva a considerar que para poder comprender el concepto de calidad debemos de estructurar el proceso de establecer una cultura de calidad en cualquier organización de la siguiente manera:

#### 1.- Como individuo      Calidad Personal.

Cada miembro de una organización debe estar conciente de su nivel de actuación el cual es influenciado en gran medida por las expectativas de los compañeros y de sí mismo en cuanto a su forma de actuar, es decir, hablamos de la autoestima la cual es influenciada por el grado de reconocimiento que el individuo recibe en el ambiente en el cual se desarrolla, esto le ayudará a llegar a un nivel en el cual el individuo se sienta primeramente satisfecho con sus expectativas y lo haga sentirse orgulloso con el desarrollo y actuación en su trabajo.

La organización debe de poner especial atención en los puntos que puedan afectar la actuación de su personal en forma individual como son:

Falta de claridad en los objetivos de la organización lo cual lleva a la falta de comprensión del porque realiza una tarea específica.

Los ambientes desordenados, no funcionales, la falta de equipamiento, etc. Distraen a las personas de las tareas que se encuentran realizando

- Un ambiente que se caracteriza por la burocracia, los rumores, la falta de

respeto, la desconfianza, etc. afecta el desenvolvimiento en su trabajo.

- La falta de información respecto de los resultados con los cuales su trabajo contribuye al logro del objetivo global.

- Los programas de reconocimiento al desempeño deben de ser estructurados de una manera objetiva, y a su vez los directivos deben estar concientes de la importancia que tiene la evaluación que realicen de su personal.

## 2.- Como colectivo      Calidad Departamental

En una organización la mayor parte del trabajo que se realiza es por grupos de personas. La calidad de un producto y/o servicio refleja los esfuerzos y el trabajo conjunto de estos grupos. La calidad de estos grupos de trabajo estará influenciada por la calidad que cada uno de sus miembros aporten, además de tener muy en claro que como individuos somos clientes y proveedores al mismo tiempo de otros individuos, lo mismo aplica a los diferentes departamentos que conforman una organización y la calidad departamental es la base para el desarrollo de un programa de calidad en cualquier organización. Para desarrollar la calidad departamental en toda organización, los jefes de departamento juegan un papel importante por lo cual deben de:



Conocer los factores de calidad del departamento, que le permitan llegar al éxito y conocer el propósito de las actividades desarrolladas en el mismo.

Conocer y comprobar lo más exacto posible que tareas realiza el personal y en qué condiciones.

Conocer si las actividades realizadas deben ser continuadas o mejoradas así como si se deben iniciar nuevas actividades

## 3.- Como servicio      Calidad en el servicio

La organización debe estar pendiente de asegurar que la calidad de su servicio responda constantemente a las exigencias de sus clientes, que el grado de satisfacción de los deseos, demandas y expectativas estén a la altura y no perder de vista que al hablar de las expectativas y deseos estamos involucrando necesidades técnicas y emocionales no únicamente del cliente sino también del personal de nuestra organización.

## 4.- Como organización      Calidad Organizacional

La suma de los puntos anteriores nos permitirán obtener la calidad organizacional, lo cual se verá reflejado en una cultura de calidad que fluya por toda la organización así como la imagen y posición que la misma tenga dentro y fuera de su zona de influencia. Con todo anterior, no se pretende dar una nueva definición de calidad sino tratar de hacer conciencia de que la calidad va mas allá de trabajar con cero defectos, de tener documentados todos nuestros procesos, de tener identificados nuestros indicadores de calidad y definir el rumbo de la organización (Misión, Visión, Valores, Objetivos, Política de Calidad), la calidad inicia con una mejora en las relaciones humanas, esto reforzará la comunicación y el trabajo en equipo del personal, lo cual se vera reflejado en la actitud, comportamiento y la efectividad de cada uno de ellos, que sumado a lo anterior da como resultado una organización de alto desempeño comprometida con la satisfacción de los requerimientos de sus clientes.



## Bibliografía.

Feigenbaum, Armand V. (1988). "Control total de la calidad" Mc. Graw-Hill.

Molina, Carlos (2004). "Mejora tu calidad profesional" Business and Economics.

Guajardo Garza, Edmundo (2004). "Administración de la calidad total" Edit. Pax, México.

Juran, Joseph M. (1988). "Manual de control de calidad" Mc Graw-Hill. México

Ishikawa, Kaoru (2003). "¿Qué es el control total de calidad?" Bussines and Economics.

Moller, Klaus (2004). "Calidad Personal" MIT.