

Volumen 3 - Número 4 - Octubre/Diciembre 2016

# REVISTA INCLUSIONES

REVISTA DE HUMANIDADES  
Y CIENCIAS SOCIALES

ISSN 0719-4706

*Homenaje*

*Patricia Brogna*

MIEMBRO DE HONOR COMITÉ INTERNACIONAL  
REVISTA INCLUSIONES

Portada: Felipe Maximiliano Estay Guerrero



UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS  
CAMPUS SANTIAGO

#### **CUERPO DIRECTIVO**

##### **Directora**

**Mg. Viviana Vrsalovic Henríquez**  
*Universidad de Los Lagos, Chile*

##### **Subdirectora**

**Lic. Débora Gálvez Fuentes**  
*Universidad de Los Lagos, Chile*

##### **Editor**

**Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda**  
*Universidad de Los Lagos, Chile*

##### **Secretario Ejecutivo y Enlace Investigativo**

**Héctor Garate Wamparo**  
*Universidad de Los Lagos, Chile*

##### **Cuerpo Asistente**

##### **Traductora: Inglés – Francés**

**Lic. Ilia Zamora Peña**  
*Asesorías 221 B, Chile*

##### **Traductora: Portugués**

**Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón**  
*Asesorías 221 B, Chile*

##### **Diagramación / Documentación**

**Lic. Carolina Cabezas Cáceres**  
*Asesorías 221 B, Chile*

##### **Portada**

**Sr. Felipe Maximiliano Estay Guerrero**  
*Asesorías 221 B, Chile*

#### **COMITÉ EDITORIAL**

##### **Mg. Carolina Aroca Toloza**

*Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile*

##### **Dr. Jaime Bassa Mercado**

*Universidad de Valparaíso, Chile*

##### **Dra. Heloísa Bellotto**

*Universidad de San Pablo, Brasil*

##### **Dra. Nidia Burgos**

*Universidad Nacional del Sur, Argentina*

##### **Mg. María Eugenia Campos**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

##### **Dr. Lancelot Cowie**

*Universidad West Indies, Trinidad y Tobago*

##### **Lic. Juan Donayre Córdova**

*Universidad Alas Peruanas, Perú*

##### **Dr. Gerardo Echeita Sarrionandia**

*Universidad Autónoma de Madrid, España*

##### **Dr. José Manuel González Freire**

*Universidad de Colima, México*

##### **Mg. Keri González**

*Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México*

##### **Dr. Pablo Guadarrama González**

*Universidad Central de Las Villas, Cuba*

##### **Mg. Amelia Herrera Lavanchy**

*Universidad de La Serena, Chile*

##### **Dr. Aleksandar Ivanov Katrandzhiev**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Mg. Cecilia Jofré Muñoz**

*Universidad San Sebastián, Chile*

**Mg. Mario Lagomarsino Montoya**

*Universidad de Valparaíso, Chile*

**Dr. Claudio Llanos Reyes**

*Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile*

**Dr. Werner Mackenbach**

*Universidad de Potsdam, Alemania*

*Universidad de Costa Rica, Costa Rica*

**Ph. D. Natalia Milanesio**

*Universidad de Houston, Estados Unidos*

**Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer**

*Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile*

**Ph. D. Maritza Montero**

*Universidad Central de Venezuela, Venezuela*

**Mg. Julieta Ogaz Sotomayor**

*Universidad de Los Andes, Chile*

**Mg. Liliana Patiño**

*Archiveros Red Social, Argentina*

**Dra. Eleonora Pencheva**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Dra. Rosa María Regueiro Ferreira**

*Universidad de La Coruña, España*

**Mg. David Ruete Zúñiga**

*Universidad Nacional Andrés Bello, Chile*

**Dr. Andrés Saavedra Barahona**

*Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria*

**Dr. Efraín Sánchez Cabra**

*Academia Colombiana de Historia, Colombia*

**Dra. Mirka Seitz**

*Universidad del Salvador, Argentina*

**Lic. Rebeca Yáñez Fuentes**

*Universidad de la Santísima Concepción, Chile*

## **COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL**

### **Comité Científico Internacional de Honor**

**Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Martino Contu**

*Universidad de Sassari, Italia*

**Dr. Luiz Alberto David Araujo**

*Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil*

**Dra. Patricia Brogna**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Horacio Capel Sáez**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar**

*Universidad de Los Andes, Chile*

**Dr. Adolfo Omar Cueto**

*Universidad Nacional de Cuyo, Argentina*

**Dra. Emma de Ramón Acevedo**

*Universidad de Chile, Chile*

**Dra. Patricia Galeana**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dra. Manuela Garau**

*Centro Studi Sea, Italia*

**Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg**

*Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia*

*Universidad de California Los Ángeles, Estados Unidos*

**Dra. Antonia Heredia Herrera**

*Universidad Internacional de Andalucía, España*

**Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*



**Dr. Miguel León-Portilla**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Carlos Tulio Medeiros da Silva**

*Instituto Federal Sul-rio-grandense, Brasil*

**Dr. Antonio Carlos Pereira Menaut**

*Universidad Santiago de Compostela, España*

**Dra. Yolanda Ricardo**

*Universidad de La Habana, Cuba*

**Dr. Miguel Rojas Mix**

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades  
Estatales América Latina y el Caribe*

**Dr. Luis Alberto Romero**

*CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dr. Adalberto Santana Hernández**

*Universidad Nacional Autónoma de México,  
México*

*Director Revista Cuadernos Americanos, México*

**Dr. Juan Antonio Seda**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso**

*Universidad de Salamanca, España*

**Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Comité Científico Internacional**

**Ph. D. María José Aguilar Idañez**

*Universidad Castilla-La Mancha, España*

**Mg. Elian Araujo**

*Universidad de Mackenzie, Brasil*

**Mg. Rumyana Atanasova Popova**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Dr. Iván Balic Norambuena**

*Universidad Nacional Andrés Bello, Chile  
Universidad de Los Lagos, Chile*

**Dra. Ana Bénard da Costa**

*Instituto Universitario de Lisboa, Portugal  
Centro de Estudios Africanos, Portugal*

**Dr. Manuel Alves da Rocha**

*Universidad Católica de Angola, Angola*

**Dra. Alina Bestard Revilla**

*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y  
el Deporte, Cuba*

**Dra. Noemí Brenta**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Ph. D. Juan R. Coca**

*Universidad de Valladolid, España*

**Dr. Antonio Colomer Vialdel**

*Universidad Politécnica de Valencia, España*

**Dr. Christian Daniel Cwik**

*Universidad de Colonia, Alemania*

**Dr. Eric de Léséulec**

*INS HEA, Francia*

**Dr. Miguel Ángel de Marco**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina  
Universidad del Salvador, Argentina*

**Dr. Andrés Di Masso Tarditti**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Sergio Diez de Medina Roldán**

*Universidad Nacional Andrés Bello, Chile  
Universidad de Los Lagos, Chile*

**Ph. D. Mauricio Dimant**

*Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel*

**Dr. Jorge Enrique Elías Caro**

*Universidad de Magdalena, Colombia*

**Dra. Claudia Lorena Fonseca**

*Universidad Federal de Pelotas, Brasil*

**Dr. Francisco Luis Giraldo Gutiérrez**

*Instituto Tecnológico Metropolitano,  
Colombia*

**Dra. Carmen González y González de Mesa**

*Universidad de Oviedo, España*

**Dra. Andrea Minte Münzenmayer**

*Universidad de Bio Bio, Chile*

**Mg. Luis Oporto Ordóñez**

*Universidad Mayor San Andrés, Bolivia*

**Dr. Patricio Quiroga**

*Universidad de Valparaíso, Chile*

**Dr. Juan Carlos Ríos Quezada**

*Universidad Nacional Andrés Bello, Chile  
Universidad de Los Lagos, Chile*

**Dr. Gino Ríos Patio**

*Universidad de San Martín de Porres, Per*

**Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta**

*Universidad Iberoamericana Ciudad de  
México, México*

**Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza**

*Universidad Estatal a Distancia UNED,  
Costa Rica*

**Dra. Vivian Romeu**

*Universidad Iberoamericana Ciudad de  
México, México*

**Dra. María Laura Salinas**

*Universidad Nacional del Nordeste, Argentina*

**Dr. Stefano Santasilia**

*Universidad della Calabria, Italia*

**Dra. Jaqueline Vassallo**

*Universidad Nacional de Córdoba, Argentina*

**Dr. Evandro Viera Ouriques**

*Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil*

**Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez**

*Universidad de Jaén, España*

**Dra. Maja Zawierzeniec**

*Universidad de Varsovia, Polonia*

Asesoría Ciencia Aplicada y Tecnológica:

**CEPU – ICAT**

Centro de Estudios y Perfeccionamiento

Universitario en Investigación  
de Ciencia Aplicada y Tecnológica

Santiago – Chile

### Indización y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:



Information Matrix for the Analysis of Journals





**WZB**

Berlin Social Science Center



uOttawa

Bibliothèque  
Library



**REX**

BIBLIOTECA ELECTRÓNICA  
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Ministerio de  
Ciencia, Tecnología  
e Innovación Productiva



Secretaría de Articulación  
Científico Tecnológica



Uniwersytet  
Wrocławski



Stanford University  
LIBRARIES



PRINCETON UNIVERSITY  
**LIBRARY**

**WESTERN**  
THEOLOGICAL SEMINARY



ISSN 0719-4706 - Volumen 3 / Número 3 Julio – Septiembre 2016 pp. 160-176

## **ACERCAMIENTO CONCEPTUAL AL TEMA DE LA CALIDAD**

### **CONCEPTUAL APPROACH TO THE TOPIC OF QUALITY**

**PhD. Francisco Aníbal Ganga Contreras**

Universidad de Los Lagos, Chile  
fganga@ulagos.cl

**Mt. Nancy Rita Alarcón**

Universidad de Los Lagos, Chile  
n.alarcon@ulagos.cl

**Lic. Vita Paz Saldías Santana**

Universidad de Los Lagos, Chile  
vsaldias@ulagos.cl

**Dra. María Angélica Piñones**

Universidad de Valparaíso, Chile  
angelica.pinones@uv.cl

**Fecha de Recepción:** 01 de septiembre de 2016 – **Fecha de Aceptación:** 30 de septiembre 2016

#### **Resumen**

La calidad, es uno de los tópicos que más profusamente se han estado utilizando en los últimos años por el mundo académico dedicado a estudiar el fenómeno directivo-gerencial; hecho que la catapulta como un factor crítico de éxito en las organizaciones.

Considerando la relevancia que tiene la calidad, en la viabilidad organizacional, este trabajo tiene como meta principal, proporcionar antecedentes relacionados con el concepto en cuestión y también con la mirada que tienen dos escuelas sobre esta temática. Para lograr esta finalidad, se recurre a la revisión de artículos y libros que han tratado la citada materia.

#### **Palabras Claves**

Satisfacción del cliente – Expectativas – Percepción – Calidad – Fidelización

#### **Abstract**

The quality is one of the topics that have been most profusely used in recent years by the academic world dedicated to studying the managerial-managerial phenomenon; A fact that catapults it as a critical success factor in organizations.

Considering the relevance of quality in organizational viability, this work has as main goal, to provide antecedents related to the concept in question and also to the view that two schools have on this subject. To achieve this purpose, we resort to the review of articles and books that have dealt with the apreviously mentined subject.

#### **Keywords**

Customer satisfaction – Expectations – Perception – Quality – Loyalty

## Introducción

Es perfectamente factible afirmar -sin temor a equivocarnos- que uno de los conceptos más empleados y mencionados en el mundo de las organizaciones en los últimos años, es el constructo “calidad”; al punto que muchos estudiosos lo consideran un factor crítico de éxito. Otra gran dificultad presentada por el término calidad consiste en la ambigüedad que presenta el mismo para su aplicación, ambigüedad que los propios teóricos del tema no han resuelto en su cabalidad<sup>1</sup>.

Teleológicamente hablando, se podría afirmar que una organización que no busque incesantemente la calidad, no tiene sentido, dado que pierde indefectiblemente su viabilidad. Por lo tanto, a pesar de la profusión de abordajes que se realicen sobre esta temática, siempre resultará beneficioso realizar acercamientos a ella.

Considerando las cuestiones planteadas previamente, este trabajo se ha propuesto como finalidad central, el realizar una aproximación conceptual al tema de la calidad y efectuar un paralelo de los antecedentes que proporciona la escuela nórdica y la escuela norteamericana; para ello, se ha procedido a la revisión de artículos y libros (fuentes secundarias) que tratan este tópico.

Desde la óptica de los contenidos, lo primero que se presenta dice relación con el concepto de calidad -partiendo por la orientación que da su origen etimológico y la Real Academia Española- para luego hacer una presentación de las contribuciones más relevantes que realizan dos instituciones académicas (Escuela Nórdica y Escuela Norteamericana) que han estudiado estas materias.

## Desarrollo

### 1.- El concepto de calidad

El tema de la calidad ha sido tratado profusamente en los últimos años, por diversas instancias, todas las cuales han estado orientadas a satisfacer las necesidades de las personas por conocer sobre esta filosofía, que aplicada a la organización pretende construir los principios de aprendizaje y cambio constante necesarios para sentar las bases para la estabilidad y predictibilidad de las organizaciones<sup>2</sup>. Además de los múltiples congresos, cursos, talleres y seminarios, existe abundante material bibliográfico, por lo que es fácil encontrar información en libros, revistas especializadas, artículos, entrevistas y comentarios sobre el tema<sup>3</sup>.

Toda la gama de opciones mencionadas en el párrafo anterior, han sido abordadas y desarrolladas por autores provenientes de diversos países, generándose un sin número de nombres para referirse a este enfoque. Se habla por ejemplo de “gestión de calidad

---

<sup>1</sup> J. W. Dean & D. E. Bowen, Management theory and total quality: improving research and practice through theory development. *Academy of management review*, 19(3) (1994) 392-418.

<sup>2</sup> B. A. Spencer, Models of organization and total quality management: a comparison and critical evaluation. *Academy of Management Review*, 19(3), (1994) 446-471.

<sup>3</sup> F. Ganga y F. Mena. Desarrollo y organización de empresas (Santiago: LOM Ediciones, 2007) y F. Ganga: O. Villagra y E. Navarrete, “Gestión de calidad: una sucinta mirada a acciones desarrolladas en un Campus Universitario”. *Revista Reflexiones*. N° 94 (2) (2015) en <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/index>

total”<sup>4</sup>, “administración de calidad”<sup>5</sup>, “gestión de calidad”<sup>6</sup>, “calidad total”<sup>7</sup>, “control total de la calidad”<sup>8</sup> o simplemente “calidad”<sup>9</sup>.

<sup>4</sup> A. Cruz, Métodos y herramientas para el mejoramiento continuo (Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile, 1993); M. F. Fuentes, La gestión de la calidad total: análisis del impacto del entorno en su implantación y resultados (Granada: Universidad de Granada, 1992) y P. T. J. James, Total Quality Management: An Introductory Text (New Jersey: Prentice Hall, 1996).

<sup>5</sup> G. Dessler, Administración de Personal (México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamérica S. A., 1996); J. A. Petrick y D. S. Furr, Calidad total en la Dirección de Recursos Humanos (Barcelona: Ediciones Gestión, 2000); T. Van der Wiele y A. Brown, «Quality management over a decade: A longitudinal study» *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19 (5) (2002) 508-523; R. Sousa y C. A. Voss, «Quality management re-visited: A reflective review and agenda for future research». *Journal of Operations Management*, 20 (1) (2002) 91-109; A. S. Sohal; L. Ramsay y D. Samson, «Quality Management Practices in Australian Industry» *Total Quality Management*, 3 (1) (1992) 283-299; A. S. Sohal y M. Terziovski, «TQM in Australian manufacturing: Factors critical to success». *International Journal of Quality and Reliability Management*, 17, (2000) 158-168; E. Snape; A. Wilkinson; M. Marchington y T. Redman, «Managing human resources for TQM: possibilities and pitfalls». *Employee Relations*, 17 (3) (1995) 42-51; D. E. Simmons; M. A. Shadur y A. P. Preston, «Integrating TQM and HRM». *Employee Relations*, 17 (3) (1995) 75-86; R. Silvestro, «The Manufacturing TQM and Service Quality Literature: Synergistic or Conflicting Paradigms?». *International Journal of Quality & Reliability Management*, 15 (3) (1998) 303-328; J. E. Ross, *Total Quality Management. Text, Cases and Readings* (Londres: Kogan Page, 1994) y D. Ribeiro, «Total quality management: Applying the European Model to Spain's urban hotels». *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, febrero (1999) 54-59.

<sup>6</sup> Sachaafsma y Willemze, *Gestión moderna de la calidad* (Philips, 1962); V. Yepes, «Incorporación de la gestión de calidad en las empresas y los destinos turísticos». En *Turismo. Comercialización de productos, gestión de organizaciones, aeropuertos y protección de la naturaleza*. II Congreso Universidad y Empresa (Valencia: Tirant lo Blanch, 2000), 259-279; M. E. Sansalvador; J. A. Trigueros y C. J. Navas, «La gestión de la calidad a través de las normas ISO 9000 del año 2000: un estudio empírico». *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 10 (2) (2004) 183-199; F. Balbastre, *La autoevaluación de la gestión de calidad: análisis de su aportación a la dirección estratégica*. (Madrid: Club Gestión de Calidad, 1998) y T. F. González, *Cambios en la estructura de la organización a consecuencia de la implantación de un sistema de gestión de calidad*. Trabajo de investigación no publicado (Valencia: Universidad de Valencia Departamento de Dirección de empresas, 1997).

<sup>7</sup> A. Galgano, *Calidad total: Clave estratégica para la competitividad de la empresa* (Madrid: Editorial Díaz de Santos, S. A., 1993); E. Gómez y F. J. Llorens, «El impacto de la calidad total en los resultados empresariales: algunos problemas de evaluación y medición». *Dirección y Organización*, 17 (1996) 41-47; B. Jouslin de Noray «El movimiento internacional de la calidad» en V. Laboucheix (dir.), *Tratado de la calidad total* (Madrid: Edita Ciencias de la Dirección, 1992) tomo I, 31-47; F. J. Lloréns, «Dirigir el cambio de la cultura organizacional hacia la calidad total». *Alta Dirección*. Citado en F. Lloréns y M. Fuentes *Calidad Total. Fundamentos e implantación* (Madrid: Pirámide, 2000); F. J. Lloréns y M. M. Fuentes, *Calidad total. Fundamentos e implantación* (Madrid: Pirámide, 2001); M. D. Moreno-Luzón y C. Martínez, «El Trabajo en Equipo y la Calidad Total». Comunicación presentada al III Congreso de la Asociación Científica de Economía y Dirección de Empresa, Valencia (1993) 12-14 de septiembre; J. A. Petrick y D. S. Furr, *Calidad Total en la Dirección de Recursos Humanos* (Barcelona: Gestión 2000, 2003) y V. A. Zeithaml; A. Parasuraman y L. L. Berry, *Calidad Total en la gestión de servicios* (Madrid: Díaz de Santos, 1993).

<sup>8</sup> K. Ishikawa, *¿Qué es el control total de calidad?* (Bogotá: Editorial Norma, 1986) y Feigenbaum y V. Armand, *Total Quality Control Third Edition* (Estados Unidos: McGraw-Hill Book Company, 1983)

<sup>9</sup> K. Goharriz, *La calidad en la empresa* (Madrid: Editorial Central Artes Gráficas, 1993); J. Lobos, *Calidad a través de las personas* (Santiago: SRV Impresos, 1992); W. Gerber, *¿Qué es la calidad?* (1998) en Internet : [http://www.kyoncorp.com/iso/asegurado/iso\\_010.html](http://www.kyoncorp.com/iso/asegurado/iso_010.html); G. Patiño, *Modelos de calidad en la formación profesional y en la educación*. Análisis y complementariedad. Uruguay: (2006) CINTERFOR/OIT. Disponible en Internet: <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/papel/18/index.htm> y B. Philip

Desde el punto de vista etimológico “calidad” proviene del latín “*qualitatem*”, cuyo significado expresa un “atributo o propiedad que distingue a las personas o cosas (bienes y servicios)”<sup>10</sup>. También se dice que proviene del griego *Kalós* (cale-calos), que significa lo que está bien hecho, lo que funciona bien, lo bueno, lo bello, lo apto, lo favorable, lo hermoso, lo noble<sup>11</sup>. Siguiendo la perspectiva etimológica, en el Diccionario Etimológico de Chile, se indica que los griegos identificaban catorce componentes de la calidad, algunos de los cuales le dan sentido al significado que tiene en la actualidad este concepto, por lo anterior, en la siguiente tabla se presenta la correspondiente retahíla.

N°	Palabra griega	Significado
1	Udiodes	Sustancia
2	Ennoematike	Noción
3	hypografike	Descripción
4	Kata antilexin	Por adverbio
5	Kata diaphoran	Por diferencia
6	Kata meta-phordan	Por metáfora
7	Kata apharesin tu ementu	Por la negación de los contrario de lo que se está definiendo
8	Kata hypotyposin	Por hipótesis, imaginación
9	Kata analogian	Por analogía
10	Kata elleipes oleokleru homiu genus	Por lo que le falta para completarlo
11	Kata epainon	Por halagos
12	Kata to pros ti	Por relación
13	Kata ton oron	Por todo
14	Kata aitiologian	Por racionalización

Tabla 1

Los 14 componentes de la definición de calidad, según los griegos  
Fuente: Diseño propio, basado en Diccionario Etimológico de Chile

En el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española<sup>12</sup>, se pueden encontrar nueve acepciones, pero nos interesa resaltar las dos primeras:

Crosby, La calidad no cuesta. El Arte de Cerciorarse de la Calidad (México: Compañía Editorial Continental, S. A. de C. V., 1987), 239.

<sup>10</sup> P. Settimini, Introducción a la calidad total (1998) en Internet: <http://www.calidadtotal.org.ar/introd1.htm>

<sup>11</sup> M. Molina et al. La calidad en la atención médica. Revista Medicina Legal de Costa Rica. Vol. 21 (2004) N° 1; Facultad Nacional de Salud Pública “Hector Abad Gómez”. Informe Final de Autoevaluación. Programa administración en salud con énfasis en gestión de servicios de salud y gestión sanitaria y ambiental. 2005; A. Vega, Sociedad del conocimiento y calidad de la educación. Revista Cuadernos de Docencia Universitaria. Vol. 1 (2008) N° 1; E. González Pérez; M. Fernández Clúa & D. Jiménez Serrano, Calidad en los servicios médicos en anestesiología: algunas consideraciones actuales. Revista Cubana de Anestesiología y Reanimación, 10(1) (2011) 2-11. Recuperado en 25 de diciembre de 2016, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-67182011000100002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-67182011000100002&lng=es&tlng=es) y Del Castillo y N. Sardi, Las normas ISO y el concepto de calidad aplicado a los servicios médicos en anestesiología. Revistas Colombiana de Anestesiología. Vol. 40 (2012) N° 01.

<sup>12</sup> Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. 2001. Disponible en internet: <http://lema.rae.es/drae/?val=calidad> (accesado: agosto 2016).

- 1. 1. f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.
- 1. 2. f. Buena calidad, superioridad o excelencia.

A su vez, en el diccionario esencial<sup>13</sup>, se adiciona una tercera definición que es muy útil para entender nuestro concepto; al respecto se señala:

- 1. 3. Adecuación de un producto o un servicio a las características especificadas.

Una perspectiva interesante se encuentra en el Diccionario Filosófico de Rosental y Ludin<sup>14</sup>, donde se expresa que la calidad es la determinación esencial del objeto, gracias a la cual el objeto es el objeto dado y no otro, y en esa condición, lo distingue de otros objetos. La calidad del objeto no se reduce a sus propiedades singulares. Se halla vinculada al objeto como un todo, lo abarca plenamente y es inseparable de él. Por su parte K. Ishikawa considerado un gestor emblemático del movimiento del Control de Calidad sostiene que la calidad o el control de calidad es en términos prácticos, el “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor”<sup>15</sup>. Es esta la línea presente en las estandarizaciones de normativas dentro de las industrias el mejor se encuentra en las normas ISO mediante las cuales se pretende por una parte mejorar las prácticas de gestión y procesos de producción, lo cual se debe de traducir en el aumento de las ventas y productividad. Todo esto se logra mediante el involucramiento de los empleados traducidos en los correctos programas de capacitación y lo trae consigo aparejado la disminución de los posibles errores y accidentes laborales<sup>16</sup>. Otra definición indica que la calidad debe ser comprendida como “el logro de la total satisfacción del cliente mediante la entrega de soluciones completas, oportunas y libres de defectos”<sup>17</sup>. Los autores Hoyer y Hoyer<sup>18</sup>, sostienen que una de sus definiciones preferidas es la de Walter Andrew Shewhart, y textualmente resaltan los siguientes puntos esenciales de su definición:

- a) Existen dos características de calidad: subjetiva (lo que el cliente quiere) y objetiva (propiedades del producto, independiente de los que el cliente quiere).
- b) Una importante dimensión de calidad es el valor recibido por el precio pagado.
- c) Los estándares de calidad deben ser expresados en términos físicos y características cuantitativamente medibles de los productos.
- d) La estadística debe ser usada para tomar información sobre el gran potencial que tienen muchos productos y servicios y traducirla en características medibles de un producto específico que satisfaga el mercado.

<sup>13</sup> Real Academia Española. Diccionario Esencial. 2006. Disponible en internet: <http://lema.rae.es/desen/?key=calidad> (accesado: agosto 2016).

<sup>14</sup> M. Rosental y P. Ludin, Diccionario soviético de filosofía. 1965. Disponible en internet: <http://www.filosofia.org/enc/ros/ros.htm> (accesado: agosto 2016).

<sup>15</sup> K. Ishikawa, ¿Qué es el control total de calidad?...

<sup>16</sup> D. I. Levine & M. W. Toffel, Quality management and job quality: How the ISO 9001 standard for quality management systems affects employees and employers. *Management Science*, 56(6) (2010) 978-996.

<sup>17</sup> E. Arredondo, Calves para alcanzar las metas de la empresa. *Personas y organizaciones* 8 (enero-febrero), 5.

<sup>18</sup> R. Hoyer y B. Hoyer. Wat is quality? *Quality Progres*, Revista Quality Progress, 0(7) (2001) 53-62, recuperado el 21 de septiembre de 2016, desde <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Qu%E9%20es%20calidad.pdf>



La calidad supone que el bien o servicio debe cumplir con las funciones y especificaciones para los cuales fue diseñado y que debe ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. La competitividad exigirá que todo ello se logre con rapidez y al mínimo costo<sup>19</sup>. Además, existen una serie de autores de mucha relevancia en el ámbito de la gestión, que también han aportado claridad al concepto; la opinión de ellos se puede resumir en la tabla N° 2.

Autor	Reseña biográfica	Definición
E. Deming	Estadístico Estadounidense, graduado de B.S. en Ingeniería Eléctrica, Doctorado en Física fue invitado en 1947 a trabajar en primer censo de Japón, en este es que desarrolla el concepto de calidad total. En 1980 regresa a USA, publicando en 1982, el libro donde Deming sintetizaba su teoría de gestión basada en sus famosos "14 puntos" para impulsar la calidad y las "siete enfermedades" que lo impide. Nació el 14 de octubre de 1900 y fallece el 20 de diciembre de 1993.	"La calidad son las necesidades y expectativas del cliente a lo largo de la vida"
Ph. Crosby	Empresario y consultor en temas de calidad estadounidense, inicio el programa de cero defectos en Martin Company, publico más de diez libros en su carrera, el primero (best seller) fue "Quality is Free" o "La Calidad No Cuesta". Otros libros importantes han sido "The absolutes of Leadership" o "Los Absolutos de la Calidad". Nació el 18 de junio de 1926 y fallece el 18 de agosto de 2001.	"La calidad es cumplir con los requisitos"
J. Jurán	Consultor de gestión especializado en calidad, licenciado en ingeniería eléctrica, su filosofía se basa en lo que llama la trilogía de Jurán: planear, controlar y mejorar la calidad. Hizo popular el principio de Pareto aplicado a cuestiones de calidad, el 80% de los problemas es producido por el 20% de las causas. Nació el 24 de diciembre de 1904 y fallece el 28 de febrero de 2008.	"La calidad es adecuación al uso"
G. Taguchi	Ingeniero y estadístico japonés, Ingeniero Mecánico y Doctor en Ciencias (Estadísticas y Matemáticas), sus principales avances consisten en Función de pérdida de Taguchi (se utiliza para medir la las pérdidas financieras provenientes de la mala gestión de calidad), la filosofía del control de calidad fuera de línea y los diseños experimentales de matriz de factores externos no controlables en la vida real. Nació el 24 de diciembre de 1904 y fallece el 28 de febrero de 2008.	"La calidad es pérdidas mínimas para la sociedad en la vida de producto"

<sup>19</sup> L. Cuatrecasas, "Organización de la producción y dirección de operaciones" (Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2000).

K. Ishikawa	Teórico Organizacional japonés, basa su filosofía en el control de calidad siendo este primordial para medir la consecución de los objetivos estratégicos de las empresas. Creo el diagrama causa-efecto, o espina de Ishikawa, Demostró la importancia de las herramientas de calidad y Círculos de calidad, desarrollo el enfoque del mejoramiento continuo de los procesos. Nació el 13 de julio de 1915 y fallece el 16 de abril de 1989.	"La calidad es la satisfacción de cualquier cambio en las expectativas del cliente".
A. Feigenbaum	Empresario y experto en calidad, Master y Ph. D., creador del control de calidad total, en 1958 fue designado ejecutivo de las operaciones industriales de General Electric a nivel mundial. En 1968, fundó la compañía General Systems en Pittsfield, Massachusetts. Nació el 6 de abril de 1922.	"La calidad es un conjunto de características del producto de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través del cual el producto en uso satisface las expectativas del cliente"
P. Drucker	Consultor de gestión, Doctor Honoris Causa de varias universidades, considerado el padre del management moderno, con varios libros sobre el tema, Centra sus análisis en el área de las personas. Nació el 19 de noviembre de 1909 y fallece el 11 de noviembre de 2005.	"La calidad es lo que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora"
Normas ISO	La normalización con base sistemática de la operación nace a principios del siglo XX impulsada por la revolución industrial, el impuso final para esta normativa estandarizada fue realizado por la primera guerra mundial dado la necesidad de realizar armamentos con piezas intercambiables.	"Conjunto de propiedades o características de alguna cosa (producto, servicio, proceso, organización, etc) que la hacen apta para satisfacer necesidades"

Tabla 2

Definiciones de calidad

Fuente: Diseño propio, tomado de Ganga y Mena<sup>20</sup>, basado en Beristáin; K. Goharriz; Hoyer y Hoyer y Vidal

A partir de las definiciones presentadas, se puede inferir que la calidad es un imperativo, que es insuficiente en sí misma, dado que el desafío está en la interacción entre las organizaciones y el cliente, ante lo cual sobreviven aquellas que son capaces de leer con claridad qué quiere éste y cómo lo quiere<sup>21</sup>. Es decir, en la actualidad la calidad se mide en términos de la percepción de calidad por el consumidor y no por la empresa, asumiendo así que la calidad reside en los ojos de quien la observa. Por lo tanto, la organización deberá

<sup>20</sup> F. Ganga y F. Mena. Desarrollo y organización de empresas...; Beristain, R. 1998. ¿Qué es calidad? Disponible en Internet: <http://luda.uam.mx/~rogelio/page4.html>; Goharriz, K. 1993. La calidad en la empresa. España: Editorial Central Artes Gráficas; R. Hoyer y B. Hoyer. Wat is quality?.. y L. Vidal, Evaluación organizacional de la excelencia docente. Revista Iberoamericana de Educación. 2004.

<sup>21</sup> Z. Fernández, el estudio de las organizaciones (La jungla dominada). Papeles de Economía Española (1999), 78-79.

centrar su atención en las expectativas de los clientes para intentar satisfacerlas o superarlas con su producto<sup>22</sup>, es necesario aclarar, sin invalidar el planteamiento anterior, que la decisión de orientar a la organización hacia una gestión de calidad si proviene del liderazgo y visión demostrado por los gerentes para guiar el crecimiento y sustentabilidad de la organización<sup>23</sup>.

A estas alturas, es factible comparar la perspectiva moderna de la calidad con la óptica clásica, es así como en la tabla N° 3, se hace un parangón entre ambas miradas conceptuales.

Aspecto de la calidad	Concepto clásico	Concepto actual
<b>OBJETO</b>	Afecta productos y servicios	Afecta a todas las actividades de la empresa
<b>ALCANCE</b>	Actividades de Control	Gestión de toda la empresa además de control
<b>APLICACIÓN</b>	Impuesta por la Dirección	Por convencimiento y participativa
<b>METODOLOGÍA</b>	Detectar y corregir	Prevenir
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Departamento de calidad	Compromiso de cada miembro de la empresa
<b>CLIENTES</b>	Externos a la empresa	Internos y externos

Tabla 3  
Concepto clásico y actual de la calidad  
Fuente: Diseño propio, tomado de Ganga y Mena<sup>24</sup>,  
basado en Consultores Aiteco y Goharriz

Más allá de las comparaciones entre al concepto clásico de calidad y el actual, el cuadro anterior sirve para clarificar un elemento importantísimo en la calidad, esto se refiere al sistema de aseguramiento ya que sin la existencia de un sistema es difícil o casi imposible aspirar a la aplicación del concepto dentro de la organización.

Es importante entonces que el sistema de aseguramiento de la calidad tenga un calce con las personas que forman parte de la organización<sup>25</sup>, son dos los aspectos del sistema preponderantes (a) especificaciones del trabajo y las demandas de trabajo y (b) la

<sup>22</sup> C. Camisón, «Estrategias de calidad turística. El papel de los sistemas de acreditación y certificados de calidad». Mediterráneo Económico (monográfico «Las nevas formas del turismo» coordinado por Joaquín Auriolés), (5) (2004) 118-168; C. Camisón, «The Quality of Direction as Competitive Strategy: Quality, Technological Change and Organizational Culture». International Conference on Quality Control. Quality, The Language for the Future. Proceedings, IAQ/ASQC/EOQC/JUSE/OLAC (Buenos Aires/Rio de Janeiro: Libro de ponencias, 1989), 77-84; C. Camisón, «Dirección de operaciones y cultura de la producción estratégica: el caso de la gran empresa industrial española». Dirección y organización, (10), abril-junio (1994) 33-42 y C. Camisón, «Liderazgo, cultura corporativa y formación hacia la calidad: un análisis empírico en la industria hotelera». En AECC (1995), Calidad: formación por y para el hombre (Barcelona: Ediciones Gestión 2000), 139-145.

<sup>23</sup> J. C. Anderson; M. Rungtusanatham & R. G. Schroeder, A theory of quality management underlying the Deming management method. Academy of Management Review, 19(3) (1994) 472-509.

<sup>24</sup> F. Ganga y F. Mena. Desarrollo y organización de empresas...

<sup>25</sup> J. A. Chatman, Improving interactional organizational research: A model of person-organization fit. Academy of management Review, 14(3) (1989) 333-349.

cultura organizacional. Esto quiere decir que es necesario ajustar los perfiles de cargos con las demandas ocupacionales de los trabajadores en términos de conocimiento, habilidades y competencias<sup>26</sup>.

Sobre este punto son Wilkinson y Willmott<sup>27</sup>, plantean que son dos las preguntas importantes a realizarse en temas de calidad ¿son las iniciativas de calidad capaces de crear un sentido colectivo de identidad y de propósito o por medio de este sistema se puede intensificar la productividad de los trabajadores acercándolos a los propósitos organizacionales? ¿los implementadores del sistema de calidad ponen el suficiente énfasis en la participación de los trabajadores respecto al respeto de sus derechos y valores?

## 2.- Aporte de la Escuela Nórdica y la Escuela Norteamericana

Aunque el número de modelos conceptuales de calidad de servicio es amplio, la Escuela Nórdica y la Escuela Norteamericana, aportan elementos fundamentalmente a la discusión, razón por la cual, se presentan los aspectos más distintivos de estas instituciones.

### 2.1. La Escuela Nórdica

Conocida también como la Escuela Noreuropea de Calidad de Servicio, está encabezada por los aportes realizados por Grönroos<sup>28</sup> y Lehtinen y Lehtinen<sup>29</sup>. Sus contribuciones se fundamentan en unos modelos que se basan en la tridimensionalidad de la calidad de servicio. Grönroos ha sido el máximo exponente de esta escuela.

Ha sido la creadora del modelo de la imagen que enfoca el concepto de calidad del bien y/o servicio desde el punto de vista del producto. En este modelo la calidad percibida por el cliente es el resultado de la relación entre tres componentes interrelacionados, los cuales pueden observarse en la figura N° 1.

<sup>26</sup> D. A. Waldman, D. A. The contributions of total quality management to a theory of work performance. *Academy of Management Review*, 19(3) (1994) 510-536.

<sup>27</sup> A. Wilkinson & H. Willmott, Total quality: Asking critical questions. *Academy of Management Review*, 20(4) (1995) 789-791.

<sup>28</sup> C. Grönroos, *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Swedish School of Economics and Business Administration, Helsingfors, Finland, (published in 1983 in the US by Marketing Science Institute and in the UK by Studentlitteratur/ Chartwell-Bratt); C. Grönroos, "A Service Quality Model and Its Marketing Implications", *European Journal of Marketing*, Vol. 18 No. 4 (1984) 36-44 y C. Grönroos, "New Competition in the Service Economy: The Five Rules of Service", *International Journal of Operations and Product Management*, Vol. 8 No.3 (1988) 9-18.

<sup>29</sup> J. R. Lehtinen and U. Lehtinen, "Service quality: a study of quality dimensions", unpublished Working Paper (Helsinki: Service Management Institute, 1984) y J. R. Lehtinen and U. Lehtinen, "Service quality: a study of quality dimensions", unpublished Working Paper (Helsinki: Service Management Institute, 1982).

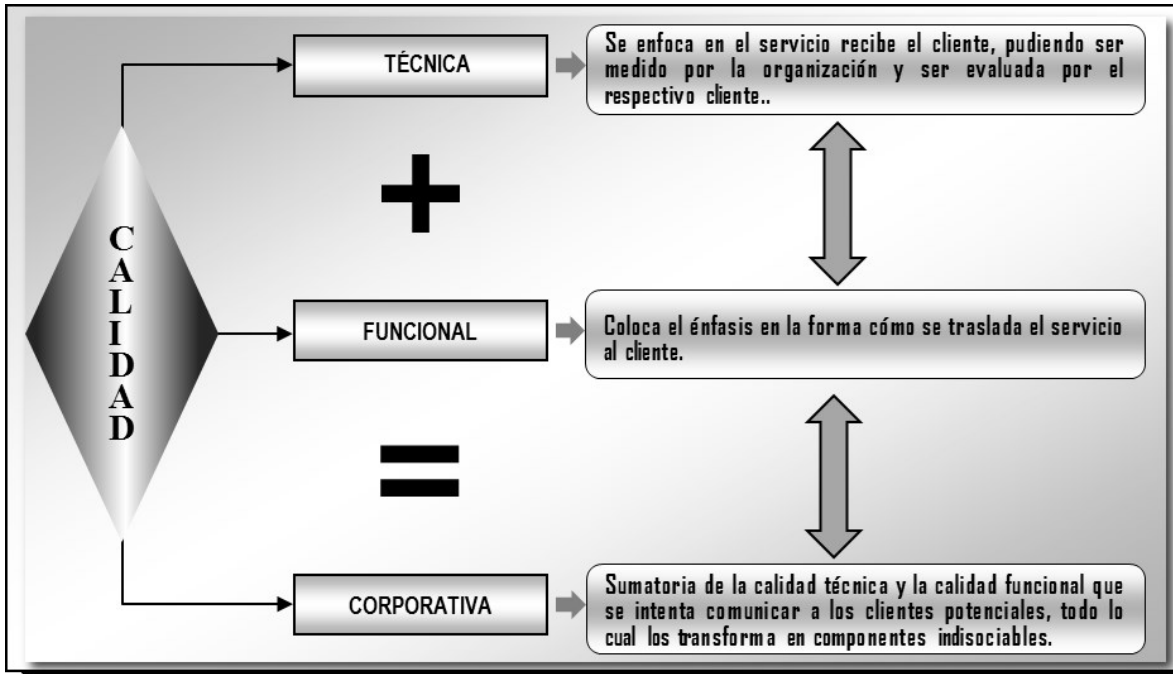


Figura 1  
Elementos de la calidad según la Escuela Nórdica  
Fuente: Diseño propio basado en Grönroos, Brady y Cronin

Como se puede deducir, la Escuela Nórdica ha destacado la necesidad de una mejora en las condiciones del aspecto tangible o de producto de servicio<sup>30</sup>.

Una opinión similar tienen, Redondo y Ribeiro<sup>31</sup> citados en Roccaro<sup>32</sup>, quienes indican que es necesario distinguir dos dimensiones integrantes de la percepción de calidad del bien y/o servicio:

Una opinión similar tienen, Redondo y Ribeiro<sup>33</sup> citados en Roccaro<sup>34</sup>, quienes indican que es necesario distinguir dos dimensiones integrantes de la percepción de calidad del bien y/o servicio:

<sup>30</sup> C. Camisón, «Estrategias de calidad turística...

<sup>31</sup> A. Redondo y D. Ribeiro, "Estrategia de calidad: análisis empírico en un servicio de restauración"; Esic Market; nº 101; septiembre-diciembre (1988), 55-76.

<sup>32</sup> I. Roccaro, El paradigma de la calidad reformada en el servicio público universitario. Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión. Vol. I. No2 (2003). Disponible en [http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/N%C2%BA\\_2/Sumario%20-%20Revista%20N%C2%BA%202.htm](http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/N%C2%BA_2/Sumario%20-%20Revista%20N%C2%BA%202.htm) y Pascual, M. (2004). Hábitos de compra y calidad de servicio (una aplicación en establecimientos de limentación mediante diseño de encuesta). Tesis Doctoral.

<sup>33</sup> A. Redondo y D. Ribeiro, "Estrategia de calidad: análisis empírico en un servicio de restauración"; Esic Market; nº 101; septiembre-diciembre (1988), 55-76.

<sup>34</sup> I. Roccaro, El paradigma de la calidad reformada en el servicio público universitario. Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión. Vol. I. No2 (2003). Disponible en [http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/N%C2%BA\\_2/Sumario%20-%20Revista%20N%C2%BA%202.htm](http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/N%C2%BA_2/Sumario%20-%20Revista%20N%C2%BA%202.htm) y Pascual, M. (2004). Hábitos de compra y calidad de servicio (una aplicación en establecimientos de limentación mediante diseño de encuesta). Tesis Doctoral.



- a) La calidad técnica: la cual puede ser concebida como el nivel de excelencia en el bien y/o servicio recibido y que puede ser medido objetivamente. Lo resume en la siguiente frase: “es lo que se da”.
- b) La calidad funcional: la que se refiere a la “forma” en que el bien y/o servicio es entregado y cómo lo recibe el cliente. Se sintetiza en el siguiente enunciado: “Cómo se da”.

Ambas, se encuentran íntimamente relacionadas con otras dos dimensiones de la calidad: la calidad objetiva y la calidad subjetiva o percibida. Así, la calidad objetiva está relacionada con los aspectos objetivos respecto de la supremacía y excelencia de un producto o servicio, la cual puede ser medible y evaluable respecto a especificaciones o estándares propios del producto o servicio, y se refiere a la forma en que se desarrolla el proceso. La calidad percibida es subjetiva y hace referencia a la percepción o satisfacción de los usuarios del bien y/o servicio, es decir, a cómo lo reciben los usuarios, por lo tanto, depende del juicio de valor de los clientes.

## 2.2. La Escuela Norteamericana

Se encuentra encabezada por los aportes realizados por Parasuraman, Zeithaml y Berry<sup>35</sup> creadores del modelo SERVQUAL. El modelo fue desarrollado como resultado de una investigación hecha en diferentes tipos de servicios. El modelo define la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos. Cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor será la calidad.

Esta institución ha enfocado la calidad del servicio desde el prisma de la percepción de los clientes. El planeamiento central de esta Escuela es que, cuando los clientes no reúnen o no tienen información completa sobre las características de la calidad de un producto, la valoración de la calidad de éste se distingue por dos aspectos: por una parte, se basa más en la percepción (subjetiva) del cliente respecto al desempeño del bien y/o servicio que en la información objetiva y, por otra, se basa tanto en los atributos intangibles como en características tangibles del producto, la percepción de calidad de un producto es más amplia y la organización puede anticipar la calidad esperada<sup>36</sup>.

En la línea de la Escuela Norteamericana, Parasuraman, Zeithaml y Berry<sup>37</sup> citado en Camisón et als.<sup>38</sup>, clasifican en cinco los criterios de evaluación utilizados por los clientes para valorar los bienes y/o servicios:

- a) Elementos tangibles: tales como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicaciones y la apariencia física de las personas;
- b) Fiabilidad, entendida como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos,
- c) Capacidad de respuesta, que determina poder ofrecer un servicio al cliente con rapidez.

<sup>35</sup> A. Parasuraman; V. Zeithaml & L. Berry, SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Retailing: critical concepts*, 64(1) (1988) 140.

<sup>36</sup> C. Camisón, «Estrategias de calidad turística...

<sup>37</sup> A. Parasuraman; V. Zeithaml & L. Berry, SERVQUAL: a multiple-item scale for...

<sup>38</sup> C. Camisón, «Estrategias de calidad turística...

- d) Seguridad: criterio que engloba los criterios de: profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad física.
- e) Empatía: donde se recoge la accesibilidad, la comunicación y la comprensión del usuario.).

Una comparación gráfica de ambas Escuelas puede visualizarse en la figura N° 1.

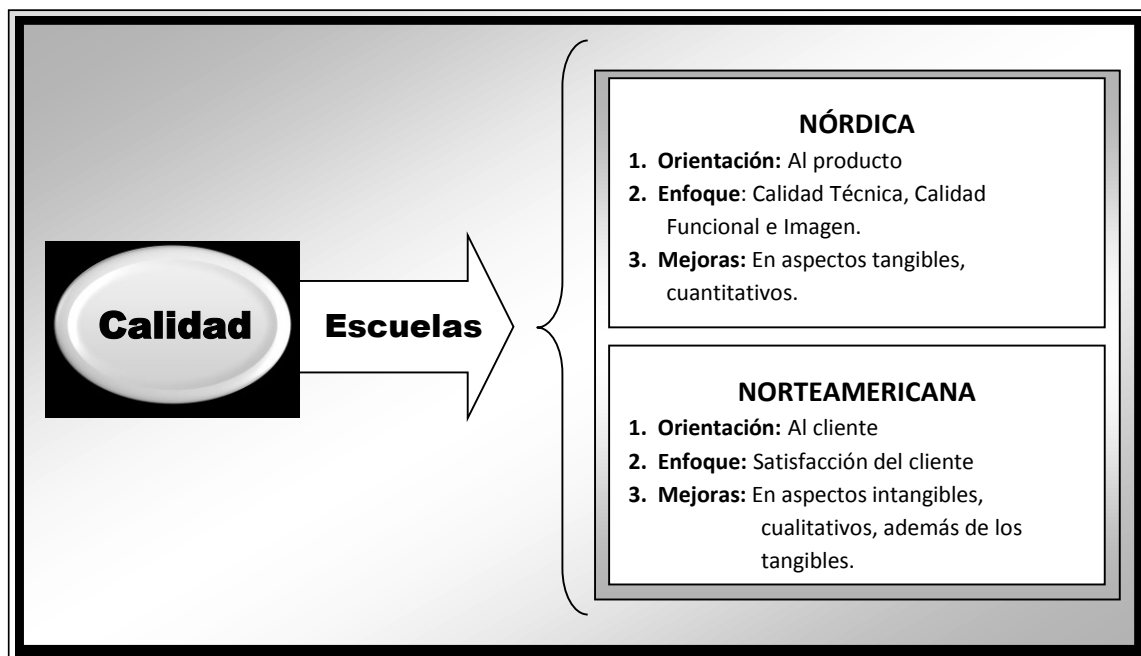


Figura 1  
 Comparación entre la escuela nórdica y la escuela norteamericana  
 Fuente: Diseño propio basado en Camisón et als.<sup>39</sup>

Da Via y Camisón et als.<sup>40</sup> corroboran en parte la visión que ha quedado en evidencia en la postura de las escuelas previamente citadas. En la calidad del servicio toma especial relevancia no sólo lo que se recibe, sino que también cómo se lleva a cabo y cómo se receptiona el proceso. La calidad técnica enriquece cuantitativamente un bien y/o servicio, mientras que la calidad funcional agrega valor en la forma de entregar la prestación principal, debido a que el cliente no quiere solamente una solución a la medida, desea además, participación activa de parte de la organización.

Finalmente, destaca CEIN, que el enfoque que esta última década se ha instalado con fuerza es el de la Escuela Norteamericana.

A modo de colofón, se puede destacar que el usuario valora la calidad del servicio, entendida como el conjunto de prestaciones de naturaleza cuantitativa y cualitativa que acompañan a la prestación principal, consista ésta en un producto y/o en un servicio.

<sup>39</sup> C. Camisón, «Estrategias de calidad turística

<sup>40</sup> C. Camisón, «Estrategias de calidad turística

## Conclusiones

En principio la calidad consiste en la evaluación de los atributos de los bienes o servicios, sin embargo los enfoques varían, si este es interno se va a centrar en el logro de una serie de estándares validados por la organización y/o la industria. En cambio si el enfoque es externo los esfuerzos van a estar centrados en mejorar la opinión de los clientes sobre el producto o servicio.

Para poder implementar un enfoque de calidad externo es necesario auscultar los estándares presentes en la industria y los requeridos por el mercado, implementado un sistema de gestión que permita asegurar que estos se estén cumpliendo dentro de la organización. Mientras en el enfoque externos es necesario implementar una estrategia de comunicación con los consumidores en conjunto la implementación de estudios sobre la opinión de los consumidores, sobre la marca, producto y/o servicio.

Es necesario recalcar que si bien aquí se hacen separaciones teóricas en cuanto a los enfoques, en la práctica estos no son excluyentes pero el tratar de desarrollar ambos debería traer consigo un mayor gasto de recursos, esto debido a la multiplicidad de esfuerzos a realizar.

## Bibliografía

Anderson, J. C.; Rungtusanatham, M., & Schroeder, R. G. A theory of quality management underlying the Deming management method. *Academy of Management Review*, 19(3) (1994) 472-509.

Arredondo, E. Claves para alcanzar las metas de la empresa. *Personas y Organizaciones* 8 (enero-febrero). 1992.

Balbastre, F. La autoevaluación de la gestión de calidad: análisis de su aportación a la dirección estratégica. Madrid: Club Gestión de Calidad. 1998.

Beristain, R. ¿Qué es calidad? (1998) Disponible en Internet: <http://luda.uam.mx/~rogelio/page4.html>

Brady, M. y Cronin, J.J. (2001): "Some new thoughts on conceptualizing perceived services quality: a hierarchical approach". *Journal of Marketing*, 65, 34-49.

Camisón, C. «Estrategias de calidad turística. El papel de los sistemas de acreditación y certificados de calidad». *Mediterráneo Económico* (monográfico «Las nevas formas del turismo» coordinado por Joaquín Auriolés), (5) (2004) 118-168.

Camisón, C. «The Quality of Direction as Competitive Strategy: Quality, Technological Change and Organizational Culture». *International Conference on Quality Control. Quality, The Language for the Future. Proceedings, IAQ/ASQC/EOQC/JUSE/OLAC*, Buenos Aires/Rio de Janeiro. Libro de ponencias. 1989.

Camisón, C. «Dirección de operaciones y cultura de la producción estratégica: el caso de la gran empresa industrial española». *Dirección y organización*, (10), abril-junio (1994) 33-42.

Camisón, C. «Liderazgo, cultura corporativa y formación hacia la calidad: un análisis empírico en la industria hotelera». En AECC (1995), *Calidad: formación por y para el hombre*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000. 1995.

Chatman, J. A. Improving interactional organizational research: A model of person-organization fit. *Academy of management Review*, 14(3) (1989) 333-349.

Crosby, Philip B. *La calidad no cuesta el Arte de Cerciorarse de la Calidad*. México: Compañía Editorial Continental, S. A. de C. V. 1987.

Cuatrecasas, L. “Organización de la producción y dirección de operaciones”. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2000.

Dean, J. W., & Bowen, D. E. Management theory and total quality: improving research and practice through theory development. *Academy of management review*, 19(3) (1994) 392-418.

Del Castillo, A. y Sardi, N. Las normas ISO y el concepto de calidad aplicado a los servicios médicos en anestesiología. *Revistas Colombiana de Anestesiología*. Vol. 40 (2012) N° 01.

Diccionario Etimológico de Chile (2014). Disponible en internet: <http://etimologias.dechile.net/?calidad> accesado: agosto 2016.

Facultad Nacional de Salud Pública “Hector Abad Gómez”. Informe Final de Autoevaluación. Programa administración en salud con énfasis en gestión de servicios de salud y gestión sanitaria y ambiental. 2005.

Feigenbaum, Armand V. *Total Quality Control Third Edition*. McGraw-Hill Book Company Control Total de Calidad Tercera Edición. McGraw-Hill Book Company. 1983

Fernández, Z. *El estudio de las organizaciones (La jungla dominada)*. Papeles de Economía Española. 1999.

Fuentes, M. F. *La gestión de la calidad total: análisis del impacto del entorno en su implantación y resultados*. Granada: Universidad de Granada. 2002.

Galgano, A. *Calidad total: Clave estratégica para la competitividad de la empresa*. Madrid: Editorial Diaz de Santos, S. A. 1993.

Ganga, F. y F. Mena. *Desarrollo y organización de empresas*. Santiago: LOM Ediciones. 2007.

Ganga, F.; Villagra, O., y E. Navarrete. “Gestión de calidad: una sucinta mirada a acciones desarrolladas en un Campus Universitario”. *Revista Reflexiones*. N° 94 (2) (2015) Disponible en <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/index>

Gerber, W. ¿Qué es la calidad? (1998) Disponible [http:// www kyoncorp. Com/iso/asegurado/iso 010.html](http://www.kyoncorp.Com/iso/asegurado/iso_010.html)

Goharriz, K. *La calidad en la empresa*. Madrid: Editorial Central Artes Gráficas. 1993.

Gómez, E. y Llorens, F. J. «El impacto de la calidad total en los resultados empresariales: algunos problemas de evaluación y medición». *Dirección y Organización*, 17 (1996) 41-47.

González, T. F. Cambios en la estructura de la organización a consecuencia de la implantación de un sistema de gestión de calidad. Trabajo de investigación no publicado. Valencia: Universidad de Valencia Departamento de Dirección de empresas. 1997.

González Pérez, Elvis; Fernández Clúa, Margarita & Jiménez Serrano, Derby. Calidad en los servicios médicos en anestesiología: algunas consideraciones actuales. *Revista Cubana de Anestesiología y Reanimación*, 10(1) (2011) 2-11. Recuperado en 25 de septiembre de 2016, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-67182011000100002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-67182011000100002&lng=es&tlng=es).

Grönroos, C. *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Swedish School of Economics and Business Administration, Helsingfors, Finland, (published in 1983 in the US by Marketing Science Institute and in the UK by Studentlitteratur/ Chartwell-Bratt).

Grönroos, C. "A Service Quality Model and Its Marketing Implications", *European Journal of Marketing*, Vol. 18 No. 4 (1984) 36-44.

Grönroos, C. "New Competition in the Service Economy: The Five Rules of Service", *International Journal of Operations and Product Management*, Vol. 8 No.3 (1988) 9-18

Hoyer, R. y B. Hoyer. Wat is quality? *Quality Progress*. *Revista Quality Progress*, 0(7) (2001) 53-62, recuperado el 21 de diciembre de 2014, desde <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Qu%E9%20es%20calidad.pdf>

Ishikawa, K. *¿Qué es el control total de calidad?* Bogotá: Editorial Norma. 1986.

James, P. T. J. *Total Quality Management: An Introductory Text*. Prentice Hall, New Jersey. Edición española: *La gestión de la calidad total: Un texto introductorio*. Madrid: Prentice Hall. 1997.

Jouslin de Noray, B. (1992), «El movimiento internacional de la calidad». En Laboucheix, V. (dir., 1992), *Tratado de la calidad total*. Edita Ciencias de la Dirección, Madrid, tomo I, pp. 31-47.

Lehtinen, J. R. and Lehtinen, U. "Service quality: a study of quality dimensions", unpublished Working Paper. Helsinki: Service Management Institute. 1982.

Levine, D. I., & Toffel, M. W. Quality management and job quality: How the ISO 9001 standard for quality management systems affects employees and employers. *Management Science*, 56(6) (2010) 978-996.

Lloréns, F. J. «Dirigir el cambio de la cultura organizacional hacia la calidad total». *Alta Dirección*. Citado en Lloréns, F. y Fuentes, M. *Calidad Total. Fundamentos e implantación*. Madrid: Pirámide. 2000.

Lloréns, F. J. y Fuentes, M. M. *Calidad total. Fundamentos e implantación*. Madrid: Pirámide. 2001.



- Lobos, J. Calidad a través de las personas. Santiago: SRV Impresos. 1992.
- Molina, M. et al. La calidad en la atención médica. Revista Medicina Legal de Costa Rica. Vol. 21 (2004) N° 1.
- Moreno-Luzón, M. D. y Martínez, C. «El Trabajo en Equipo y la Calidad Total». Comunicación presentada al III Congreso de la Asociación Científica de Economía y Dirección de Empresa, Valencia, 12-14 de septiembre. 1993.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V., & Berry, L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Retailing: critical concepts, 64(1) (1988) 140.
- Pascual, M. Hábitos de compra y calidad de servicio (una aplicación en establecimientos de limentación mediante diseño de encuesta). Tesis Doctoral. 2004.
- Patiño, G. Modelos de calidad en la formación profesional y en la educación. Análisis y complementariedad. Uruguay: CINTERFOR/OIT. (2006) Disponible en Internet: <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/papel/18/index.htm>
- Petrick, J. A. y Furr, D. S. Calidad Total en la Dirección de Recursos Humanos. Barcelona: Gestión 2000. 2003.
- Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. 2001. Disponible en internet: <http://lema.rae.es/drae/?val=calidad> accesado: agosto 2016.
- Real Academia Española. Diccionario Esencial. 2006. Disponible en internet: <http://lema.rae.es/desen/?key=calidad> accesado: agosto 2016.
- Redondo, A. y Ribeiro. “Estrategia de calidad: análisis empírico en un servicio de restauración”; Esic Market; n° 101; septiembre-diciembre (1998) 55-76.
- Ribeiro, D. «Total quality management: Applying the European Model to Spain's urban hotels». Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, febrero 1999.
- Roccaro, I. El paradigma de la calidad reformada en el servicio público universitario. Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión. Vol. I. No2 (2003). Disponible en internet: [http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/N%C2%BA\\_2/Sumario%20-%20Revista%20N%C2%BA%202.htm](http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/N%C2%BA_2/Sumario%20-%20Revista%20N%C2%BA%202.htm)
- Ross, J. E. Total Quality Management. Text, Cases and Readings. Londres: Kogan Page. 1994.
- Rosental, M, Iudin, P. Diccionario soviético de filosofía. 1965. Disponible en internet: <http://www.filosofia.org/enc/ros/ros.htm> (accesado: agosto 2016).
- Sansalvador, M. E.; Trigueros, J. A. y Navas, C. J. «La gestión de la calidad a través de las normas ISO 9000 del año 2000: un estudio empírico». Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 10 (2) (2004) 183-199.
- Schaafsma et Willemze. Gestion moderne de la qualité. Philips.

Settimini, P. Introducción a la calidad total (1998). Disponible en <http://www.calidadtotal.org.ar/introd1.htm>

Silvestro, R. «The Manufacturing TQM and Service Quality Literature: Synergistic or Conflicting Paradigms?» *International Journal of Quality & Reliability Management*, 15 (3) (1998) 303-328.

Simmons, D. E.; Shadur, M.A. y Preston, A.P. «Integrating TQM and HRM». *Employee Relations*, 17 (3) (1995) 75-86.

Snape, E.; Wilkinson, A.; Marchington, M. y Redman, T. «Managing human resources for TQM: possibilities and pitfalls». *Employee Relations*, 17 (3) (1995) 42-51.

Sousa, R. y Voss, C. A. «Quality management re-visited: A reflective review and agenda for future research». *Journal of Operations Management*, 20 (1) (2002) 91-109.

Sohal, A. S.; Ramsay, L. y Samson, D. «Quality Management Practices in Australian Industry». *Total Quality Management*, 3 (1) (1992) 283-299.

Sohal, A. S. y Terziovski, M. «TQM in Australian manufacturing: Factors critical to success». *International Journal of Quality and Reliability Management*, 17 (2000) 158-168.

Spencer, B. A. Models of organization and total quality management: a comparison and critical evaluation. *Academy of Management Review*, 19(3), (1994) 446-471.

Van der Wiele, T. y Brown, A. «Quality management over a decade: A longitudinal study». *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19 (5) (2002) 508-523.

Vega, A. Sociedad del conocimiento y calidad de la educación. *Revista Cuadernos de Docencia Universitaria*. Vol. 1 (2008) N° 1.

Vidal, L. Evaluación organizacional de la excelencia docente. *Revista Iberoamericana de Educación*. 2004.

Waldman, D. A. The contributions of total quality management to a theory of work performance. *Academy of Management Review*, 19(3) (1994) 510-536.

Wilkinson, A., & Willmott, H. Total quality: Asking critical questions. *Academy of Management Review*, 20(4) (1995) 789-791.

Yepes, V. «Incorporación de la gestión de calidad en las empresas y los destinos turísticos». En *Turismo. Comercialización de productos, gestión de organizaciones, aeropuertos y protección de la naturaleza*. II Congreso Universidad y Empresa. Valencia: Tirant lo Blanch. 2000.

Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A; Berry, L. L. *Calidad Total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos. 1993.

**Para Citar este Artículo:**

Ganga Contreras, Francisco Aníbal; Alarcón, Nancy Rita; Saldías Santana, Vita Paz y Piñones, María Angélica. Acercamiento conceptual al tema de la calidad. Rev. Incl. Vol. 3. Num. 4, Octubre-Diciembre (2016), ISSN 0719-4706, pp. 160-176.

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.