

Calidad y su evolución: una revisión*

Quality and its evolution: a review

Katherine María Torres Saumeth**, Tatiana Sugey Ruiz Afanador***,
Lesfty Solís Ospino****, Fanny Martínez Barraza*****

RESUMEN

Intentar referirse al término calidad es no encontrar una definición concreta y hasta llegar a una controversia en el intento. Se cree que todos saben a qué se refiere pero, probablemente, no es así, pues es un término usado continuamente y que ha cobrado fuerza a largo de la historia. Este artículo tiene como objetivo presentar una revisión y análisis de la percepción de la calidad y su evolución en el tiempo, y los principales enfoques que se le han atribuido. Para ello, se realizó una revisión bibliográfica a través de artículos y libros de reconocidos autores sobre este tema. Se concluye sobre la importancia de abordar estos temas en la comunidad investigativa, con el fin de obtener información acerca del estado actual del conocimiento con respecto a temas de interés.

Palabras clave: Calidad, Enfoque, Producto, Cliente, Producción, Valor.

ABSTRACT

Making reference to the term quality means not finding a specific definition and even rising to controversy in the attempt. It is believed that everyone knows what quality refers to but probably not, given it is a term used continuously and which has gained strength throughout history. This article aims to present a review and analysis of perception on quality and its evolution over time, and the main approaches that have been attributed to the term. To do this, it was conducted a literature review of articles and books on this subject written by renowned authors. It is concluded on the importance of addressing these topics inside the research community in order to obtain information related to current knowledge on issues of common interest.

Keywords: Quality, Approach, Product, Customer, Production, Value.

1. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en general, buscan mejorar sus productos y/o servicios, con el fin de aumentar su productividad, competitividad u obtener reconocimiento, y de esta manera garantizar su supervivencia y crecimiento en el mercado, en el cual existen nuevas exigencias cada día. Uno de los mecanismos que mayores resultados ha proporcionado es la implantación de una dirección basada en la calidad; es decir, hoy día son muchas las entidades que invierten en

Gestión de la Calidad, de ahí la importancia de este término como también el significado que ha adquirido durante las últimas décadas.

Diversos hechos y aportes realizados por diferentes autores, el contexto y la época en que fueron emitidos marcaron cada una de las etapas de la evolución de la calidad en la historia, desde la *inspección* hasta la *gestión de la calidad total o excelencia*. La *inspección*, se dio desde 1450 (año del que data la primera evidencia que demuestra la presencia

* Artículo de revisión. Recibido noviembre 20 de 2012. Aceptado noviembre 30 de 2012

** Química Farmacéutica, Universidad del Atlántico. Magíster en Administración de Empresas-Universidad del Norte. Especialista en Dirección Sistémica-Fundación Universitaria San Martín. Docente Universidad del Atlántico. Directora del Grupo de Investigación "Administración y Gestión Farmacéutica A&GF", adscrito a la Facultad de Química y Farmacia de la Universidad del Atlántico. katherinetorres@mail.uniatlantico.edu.co; ksaumeth@hotmail.com

*** Química Farmacéutica, Universidad del Atlántico. Estudiante de Maestría en Sistemas de Gestión, Universidad Autónoma del Caribe. Docente Universidad del Atlántico. Investigadora del Grupo de Investigación "Administración y Gestión Farmacéutica A&GF", adscrito a la Facultad de Química y Farmacia de la Universidad del Atlántico. tatianaruiz@mail.uniatlantico.edu.co; ruizafanador@hotmail.com

**** Química Farmacéutica, Universidad del Atlántico. lesftyqf@hotmail.com

***** Química Farmacéutica, Universidad del Atlántico. fmartinezbarraza@hotmail.com