



APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE CALIDAD

Víctor Yepes Piqueras
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

Objetivos

1. Comprender las distintas perspectivas de la calidad
2. Entender la relación entre la calidad, el cliente y las partes interesadas
3. Distinguir los conceptos de calidad y sostenibilidad

1. Concepto de calidad

- La perspectiva del cliente
- La perspectiva técnica
- La perspectiva estadística
- La perspectiva económica

2. Definiciones normalizadas

- ISO 8402
- ISO 9000

3. Calidad Total

- Definición
- Calidad vs sostenibilidad



1. Concepto de calidad

Diccionario de la Real Academia Española

- **Calidad.** (Del lat. *Qualitas*, -*atis*.) f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. | | 2. En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia. | | 4. Condición o requisito que se pone en un contrato.



1. Concepto de calidad



La perspectiva del cliente

(Joseph. M. Juran)

- **Calidad es la aptitud o adecuación para el uso**
 - **Orientación al mercado.**
 - **Dos significados:**
 - Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes
 - Calidad consiste en no tener deficiencias

1. Concepto de calidad

La perspectiva del cliente



1. Concepto de calidad

La perspectiva del cliente



1. Concepto de calidad

La perspectiva del cliente



1. Concepto de calidad

La perspectiva técnica

(Philip B. Crosby)

- **Calidad es el cumplimiento de unas especificaciones o conformidad a unos requisitos**
 - **Orientación al producto**



1. Concepto de calidad

La perspectiva técnica



1. Concepto de calidad

La perspectiva estadística

(W. Edwards Deming)

- **Calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado**



1. Concepto de calidad

La perspectiva estadística



1. Concepto de calidad

La perspectiva económica (Genichi Taguchi)

- **Calidad es la mínima pérdida económica impuesta a la sociedad desde que el producto es lanzado al mercado**



1. Concepto de calidad

La perspectiva económica



INTERNATIONAL ORGANIZATION OF STANDARDIZATION



2. Definiciones normalizadas

NORMA ISO 8402

- **Calidad:** *conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas*

2. Definiciones normalizadas

NORMA ISO 9000

- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos
 - *Característica:* rasgo diferenciador
 - *Inherente:* que existe en algo, especialmente como una característica permanente
 - *Requisito:* necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

3. Calidad Total

Calidad Total (Total Quality Management)

- *Modo de gestión de una organización centrado en la calidad, basado en la participación de todos sus miembros y que pretende el éxito a largo plazo mediante la satisfacción del cliente y beneficios para todos los miembros de la organización y de la sociedad*

3. Calidad Total

Definición amplia de la calidad

- **Calidad:** *maximización de la satisfacción de las necesidades y expectativas presentes y futuras de **todos los grupos de interés** de forma que se mantenga a largo plazo la **rentabilidad** y que, como consecuencia, garantice la **sostenibilidad** de la actividad*

¿Son suficientes estas definiciones?



3. Calidad Total

Sostenibilidad versus calidad

Medio ambiente



**Generaciones
futuras**

Conclusiones

1. El término calidad presenta múltiples interpretaciones, y en ocasiones se confunde con prestaciones o lujo
2. La calidad depende de la interpretación que el cliente realiza sobre lo que se le ofrece
3. No es posible hablar de calidad si la empresa no obtiene una rentabilidad económica
4. La inclusión de “partes interesadas” permite ampliar y mejorar el concepto de calidad
5. La calidad garantiza la sostenibilidad si se atienden las necesidades del medio ambiente y las generaciones futuras

