## APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE CALIDAD

13

Víctor Yepes Piqueras
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

## Objetivos

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

#### Contenido

#### Concepto de calidad

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

#### 2. Definiciones normalizadas

- ISQ 8402
- ISO 9000

#### 3. Calidad Total

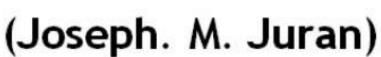
- Definición
- Calidad vs sostenibilidad



## 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.







- Orientación al mercado.
- Dos significados:
  - Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes
  - Calidad consiste en no tener deficiencias















# La perspectiva técnica (Philip B. Crosby)

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



## La perspectiva técnica





# 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



# La perspectiva estadística



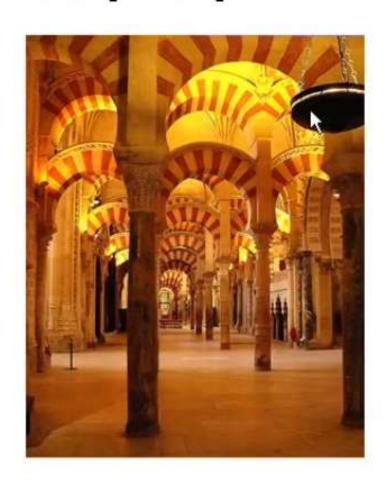


# La perspectiva económica (Genichi Taguchi)

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



# 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 <sup>№</sup> 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

- El término calidad presenta múltiples interpretaciones, y en ocasiones se confunde con prestaciones o lujo
- La calidad depende de la interpretación que el cliente realiza sobre lo que se le ofrece
- 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
- La calidad garantiza la sostenibilidad si se atienden las necesidades del medio ambiente y las generaciones futuras

