



1.1.

Concepto de Calidad

Algunos autores como Deming (1886). Proponen que el concepto de **calidad** relaciona la conformidad con los requerimientos y la confiabilidad en el funcionamiento. Otros como Crosby citado por Suárez (1992), enfatizan en la prevención expresando que la **calidad** está asociada a cero defectos. Juran citado por Suárez (1992), plantea que la **calidad**, además indica un producto libre de deficiencias, debe poseer características que permitan la satisfacción del usuario.





■ Por su parte, los organismos de estandarización de los cuales se hablara bastante en este curso, han tratado ampliamente el tema de la **calidad**. Por ejemplo, la Organización Internacional de Estándares (International Organization for Standardization, ISO), que es quizá la entidad más reconocida en estos temas, define en la **calidad** como el conjunto de todas las características de un producto o servicio que le otorgan su capacidad para satisfacer unas necesidades específicas. ISO 8402 (1994).

Las definiciones presentadas permiten acercarse al significado que encierra este concepto, el cual relaciona las propiedades de un producto que generan una experiencia para el usuario al momento de su uso que puede ser medida buscando determinar si este cumple con las expectativas y necesidades especificadas. A continuación se presenta una definición para **calidad** dada por la Real Academia de la Lengua Española que resulta muy adecuada para los propósitos del curso.

Calidad

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor RAE (2013).

Por último, es necesario realizar dos anotaciones importantes en relación a la **calidad**. Primero, que esta no corresponde a un concepto absoluto debió a que son los usuarios o consumidores los que la juzgan, introduciendo cierto subjetivismo en su apreciación. Segundo, que para lograrla se debe llevar a cabo una **gestión de la calidad** que permita que coincidan los tres posibles orígenes de la **calidad** que son: la **calidad** programada, que es la que se planea obtener; la **calidad** realizada, que es la que se logra con el trabajo efectuado; y la **calidad** necesaria, que es la que demanda el cliente para cumplir con las expectativas. Piattini, García & Caballero (1996).