

# Principales confusiones relacionadas con los conceptos de Calidad y Gestión de la Calidad

Son muchas, y de naturaleza muy diversa, las confusiones y malentendidos que se han venido creando en relación con los conceptos de Calidad y Gestión de la Calidad. En primer lugar, habría que hacer referencia a la clara distorsión que se ha venido realizando sobre el concepto de Calidad.

Dicho concepto, definido como cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente y, sobre todo, como satisfacción del cliente, ha fagocitado otras acepciones importantes del concepto de calidad que también han de ser consideradas en el ámbito de estudio de la actividad económica: por ejemplo, el de la calidad entendida como el conjunto de atributos que integran un producto o un servicio, factores que le confieren a dicho producto o servicio la posibilidad de aportar un mayor valor añadido a las empresas que lo producen, y, por ende, a los sectores de actividad y a la economía de una determinada zona geográfica en su conjunto.

Resulta del todo importante que los diferentes agentes involucrados en la actividad económica presten atención a cuestiones relacionadas con la mejora de la satisfacción de los clientes de las empresas, pero puede resultar muy perjudicial que se confundan términos, pues dicha calidad quizá no resulta el único factor clave en el desarrollo económico sostenible. En efecto, las empresas de una economía o un sector determinado pueden estar respondiendo con calidad a los requerimientos o expectativas de sus clientes con sus productos y servicios, pero quizá ni sus productos ni servicios, e incluso puede que ni siquiera sus clientes actuales, sean de la calidad adecuada, en lo que se refiere al nivel de atributos necesarios en dichos productos o servicios para que se genere un valor añadido que garantice un desarrollo económico sostenible a largo plazo.

Pongamos un caso concreto para tratar de ilustrar mejor este planteamiento: en el sector del mueble, como en cualquier otro, resulta primordial que las empresas compitan con calidad en sus productos, entendida esta como la capacidad para cumplir las expectativas de sus clientes y satisfacerlos, pero entendida también como la cualidad que les confiere a dichos productos la capacidad de obtención de un valor añadido superior para las empresas, debido a un conjunto superior de atributos que, por ejemplo, se pueden basar en el diseño e innovación del producto.

# Principales confusiones relacionadas con los conceptos de Calidad y Gestión de la Calidad

Pues bien, parece que, en ocasiones, estos matices no se tienen demasiado en cuenta, y de las evidencias y los logros importantes e incuestionables relacionados con la implantación de modelos de Gestión de la Calidad dirigidos a la mejora de la calidad entendida como el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente y como satisfacción del cliente, se pretende deducir que nos hallamos ante una mejora de la calidad de nuestros productos y servicios en términos de una capacidad de generación de un mayor valor añadido, cuestión que, a nuestro entender, supone un craso error.

En la misma línea, entendemos que resulta muy importante delimitar con claridad el alcance de los conceptos y modelos más utilizados relacionados con la Gestión de la Calidad. Comenzaremos subrayando que los modelos de Gestión de la Calidad más utilizados, los basados en las normas ISO 9000 y el EFQM, son, en realidad, modelos para la mejora de la calidad de la gestión empresarial, aunque de contenido y alcance muy diferente: las normas ISO 9000, como ya se ha subrayado previamente, no son normas que regulen si unos productos o servicios cumplen con unos determinados estándares de calidad, sino que regulan las actividades de la empresa que se encuentran relacionadas con el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente y su satisfacción; y el EFQM, por su parte, un modelo mucho más amplio y complejo, tampoco tiene como objetivo los antes mencionados.

Subrayaremos, una vez más, que, cuando nos referimos a la Gestión de la Calidad, nos estamos refiriendo en el fondo a una serie de actividades relacionadas con la mejora de la calidad de la gestión dirigida a la mejora de los productos o servicios que las empresas comercializan, ya sea a través de la puesta en marcha de un sistema que prevenga errores y sistematice las tareas necesarias para evitar dicha variabilidad o por sistemas más generales y holísticos donde, además de dichas actividades propias de la función de producción de las empresas, se regulan y analizan también otras actividades relacionadas con la función de comercialización, la de recursos humanos, etcétera.

Por otro lado, interesa también referirse a la evolución que se ha producido en la terminología y en el contenido relativo a la Gestión de la Calidad. Utilizando un símil metafórico, diremos que, si la Gestión de la Calidad surge como una isla en el mar de la dirección de operaciones o la función de producción, dicha isla ha ido evolucionando y creciendo con fuerza convirtiéndose ya, según algunas perspectivas, en una isla más grande que el propio océano de la gestión y dirección de empresas. En otras palabras, como señala Camisón (2006), una perspectiva sistémica se ha adueñado del desarrollo de la Gestión de

# Principales confusiones relacionadas con los conceptos de Calidad y Gestión de la Calidad

la Calidad que ha extendido su preocupación a todos los ámbitos organizativos, hasta terminar con una visión holística de la organización. Una evolución en la que se han ido acumulando, como centros de atención, a los productos, los procesos, el sistema, las personas, los clientes y, ya modernamente, diversos elementos del entorno competitivo de la empresa, tales como el medio ambiente, la comunidad local y otros grupos de interés estratégicamente relevantes.

Ahora bien, desde ciertos planteamientos y enfoques se plantea la Gestión de la Calidad como un nuevo paradigma de la dirección, pero no como una nueva forma de ver la dirección y gestión de empresa integradora que bebe de distintas fuentes (tanto de la práctica profesional como de la teoría) y trata de imprimir una nueva filosofía a la dirección y gestión de empresas, sino como un paradigma alternativo e independiente a los distintas teorías y conceptos asociados a la teoría general de la dirección y gestión de empresas.

Por último, nos referiremos brevemente a otra confusión habitual al aludir a los modelos más utilizados de Gestión de la Calidad. Al referirse al estándar ISO 9000, resulta muy habitual identificar el proceso de implantación de dicho estándar con el de certificación, sin matizar que son dos procesos bien distintos y diferenciados en el tiempo (de hecho, la certificación puede no solicitarse, aunque no suele ser muy habitual).

## Referencia:

Robayo, J. (2014). Administración por procesos. Recuperado de:  
<https://es.slideshare.net/JuanRovayo/administracion-por-procesos-33174540>

Camisón, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. México: Pearson, Prentice Hall.

Caballero, E. (2014). Sistemas de gestión de calidad. Recuperado de:  
<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/70599/fichero/3.-+Sistemas+de+gesti%C3%B3n+de+calidad.pdf>

Heras, I. (2008). Gestión de la Calidad y Competitividad. Recuperado de:  
<http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>