

# Tema 1

## Concepte de qualitat i dimensions que el componen

1.1. El concepte de qualitat

1.2. Proposta de síntesi dels diferents conceptes de qualitat

1.3. Dimensions de la qualitat del producte i del servei

### **Bibliografia recomanada:**

- Moreno-Luzón, M. D., F. J. Peris i T. F. González (2001): *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos*, Prentice-Hall, Madrid. Capítol 1.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman i L. L. Berry (1993): *Calidad total en la gestión de servicios*, Díaz de Santos, Madrid.

## 1.1. El concepte de qualitat

- Multitud de definicions (Juran, Garvin, Crosby...) agrupades en quatre categories:
  - ☞ Qualitat entesa com a **conformitat** amb unes especificacions
  - ☞ Qualitat com a **satisfacció de les expectatives** dels clients
  - ☞ Qualitat com a **valor amb relació al preu**
  - ☞ Qualitat com a excel·lència

## A) Qualitat entesa com a **conformitat** amb unes especificacions

- **Sorgeix** a final del segle XIX amb la producció en massa.
- **Definició:** La qualitat es mesura en funció de la conformitat de productes i serveis amb les especificacions dissenyades.
- **Es pot adoptar quan:**
  - ☞ Siga fàcil i possible identificar correctament les especificacions.
  - ☞ Les especificacions tinguen un grau suficient d'estabilitat en el temps (estandardització de processos i productes).
- **Avantatges:**
  - ☞ Permet eliminar l'elevat cost d'inspecció.
  - ☞ Concepte aplicable a productes, serveis i processos.
  - ☞ Implica increments de l'eficiència quan:
    - ✓ Hi ha poca incertesa.
    - ✓ És fàcil definir les especificacions.
- **Inconvenients o limitacions:**
  - ☞ Se centra en l'eficiència i no en l'eficàcia.
  - ☞ L'estandardització pot perjudicar l'adaptació als canvis.
  - ☞ Perspectiva interna.

## B) Qualitat com a **satisfacció de les expectatives** del client

- Evoluciona des d'una perspectiva basada només en la producció a una perspectiva on es té en compte el mercat.
- **Definició:** *Un producte o servei serà de qualitat quan satisfaga o excedisca les expectatives del client.*
- **Perspectiva externa**
- **Avantatges:**
  - ☞ És aplicable a productes i serveis.
  - ☞ És sensible als canvis de mercat.
- **Inconvenients o limitacions:**
  - ☞ Les expectatives són difícils de detectar, mesurar i ponderar.
  - ☞ Existència de molts elements circumstancials què influeixen sobre el consum i varien en el temps.
  - ☞ Dificultat per saber si la satisfacció és conseqüència de la prestació satisfactòria del producte/servei.

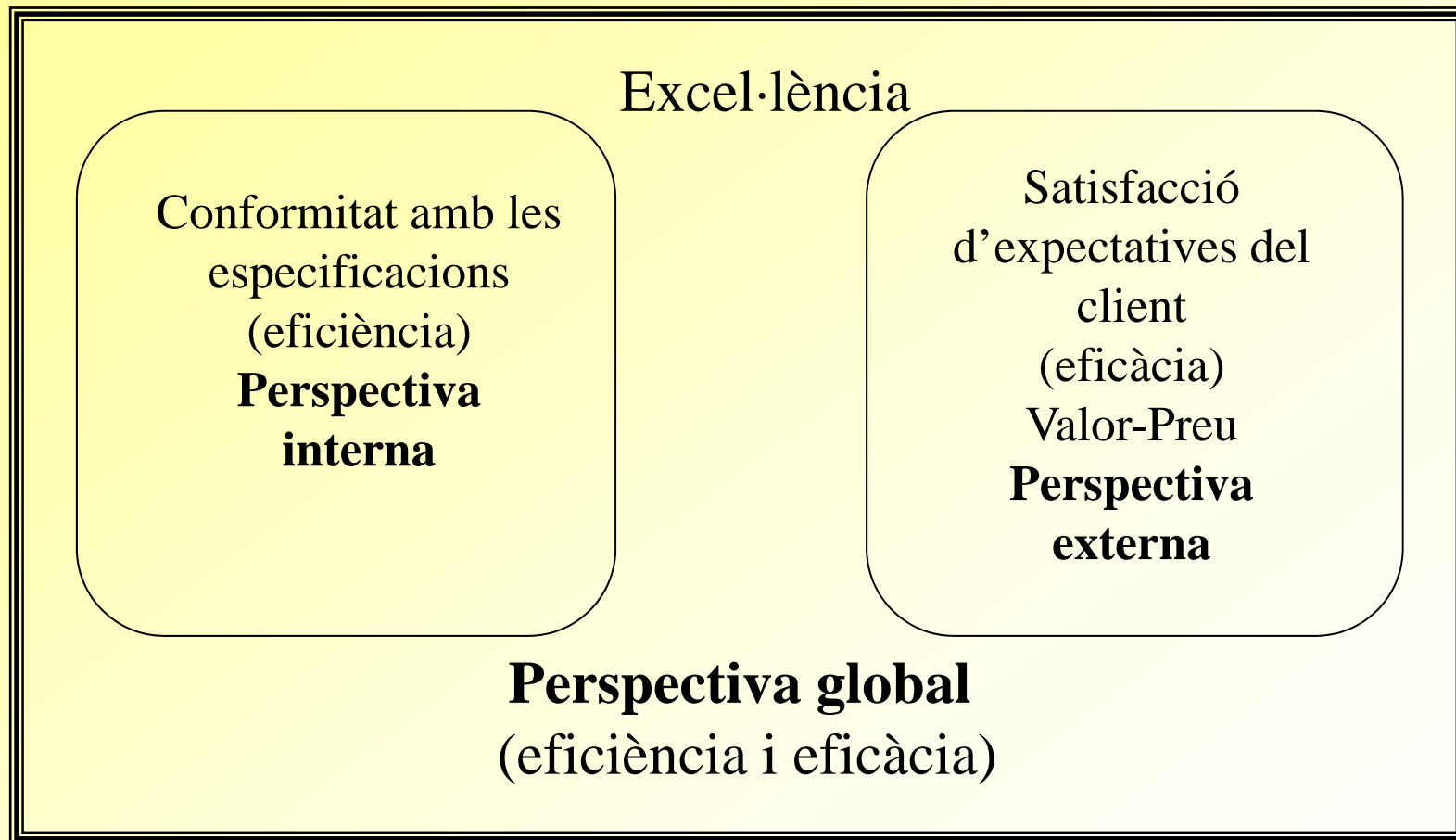
## C) Qualitat com a **valor** amb relació al preu

- **Concepte:** *Tant el preu com la qualitat han de ser tinguts en compte en un mercat competitiu. És a dir, la qualitat d'un producte no es pot deslligar del seu cost i del seu preu.*
- **Implicació:** La qualitat s'entén com un concepte subordinat i relatiu, la qual cosa implica que es tracta d'obtenir la millor qualitat possible a un preu determinat (valor que s'obté pels diners que es paguen).
- **Perspectiva externa**
- **Avantatges:**
  - ☞ És aplicable a productes i serveis.
  - ☞ Se centra en l'eficàcia respecte al mercat i en l'eficiència de la seua gestió econòmica interna.
- **Inconvenients:**
  - ☞ Els components del valor són difícils de conèixer, especialment els que formen part de les preferències del consumidor.
  - ☞ Valor canviant en funció del mercat.

## D) Qualitat com a excel·lència

- **Objectiu:** Obtenir el millor possible.
- **Implica:** No admetre en la realització de qualsevol tasca tot allò que no siga el millor.
- **Definició:** *Un producte o servei és excel·lent quan s'apliquen, en la seua realització, els millors components, la millor gestió i la millor realització dels processos.*
- **Perspectiva interna i externa, enfocament global**
- **Avantatges:**
  - ☞ És el més genèric i integrador dels conceptes de qualitat.
  - ☞ Pot aplicar-se a productes, serveis, processos i l'empresa en conjunt.
  - ☞ S'utilitza també per a qualificar persones (alta qualitat humana).
- **Inconvenients:**
  - ☞ És una forma d'entendre la qualitat abstracta i difícil d'operativitzar.
- **Es concreta en els models d'excel·lència**

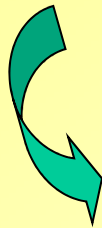
## 1.2. Proposta de síntesi dels diferents conceptes de qualitat



- Agrupem les diferents definicions des de tres perspectives:

☞ Perspectiva interna:

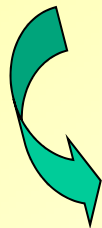
- Èmfasi en l'eficiència.
- Suposa que si un producte està elaborat eficientment, serà adquirit al mercat.



## **Fer les coses correctament**

☞ Perspectiva externa:

- Emfatitza l'eficàcia i la satisfacció dels desitjos dels clients.
- Assumeix l'existència de:
  - ☞ Rivalitat entre competidors.
  - ☞ Un fort canvi tecnològic.
  - ☞ Canvis en els gustos dels consumidors.



## **Fer les coses correctes**



☞ **Perspectiva global:**

- Comprèn les dues anteriors.
- És l'empresa excel·lent, que satisfà tots els grups d'interès.
- L'excel·lència és una filosofia.



## **Fer les coses correctes correctament**

- El concepte de qualitat admet, per tant, diverses interpretacions, a vegades complementàries.
- Correspondència entre perspectiva i concepte de qualitat:

☞ **Perspectiva interna:**

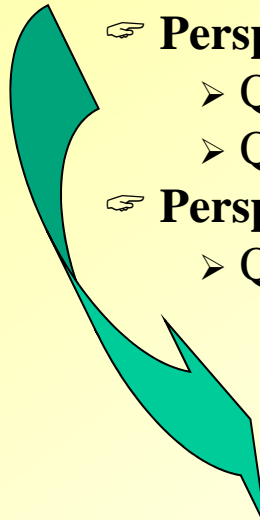
- Qualitat com a conformitat.

☞ **Perspectiva externa:**

- Qualitat com a satisfacció de les expectatives del client.
- Qualitat com a valor amb relació al preu.

☞ **Perspectiva global:**

- Qualitat com a excel·lència.



**Quina perspectiva adoptarà una empresa?**

**Què ha de tindre en compte?**

## 1.3. Dimensions de la qualitat del producte i del servei

### A) Dimensions de la qualitat del producte:

1. **RENDIMENT**. Característiques primàries, especificacions bàsiques, etc.
2. **PRESTACIONS**. Característiques secundàries o complementàries.
3. **FIABILITAT**. Rendiment i prestacions esperades durant un temps.
4. **CONFORMITAT**. El grau en què un producte o servei s'ajusta a l'estàndard.
5. **DURABILITAT**. Vida útil del producte.
6. **CAPACITAT DE SERVEI**. Servei ràpid i professional.
7. **ESTÈTICA**. Resposta i reaccions del client a les característiques físiques.
8. **QUALITAT PERCEBUDA**. Relacionada amb la imatge i la reputació.

**B) Dimensions de la qualitat del servei:**

ORIGINALS	ACTUALS	CONCEPTE
<b>Elements tangibles</b>	<b>Elements tangibles</b>	Aparença de les instal·lacions físiques, equipaments, personal i materials de comunicació.
<b>Fiabilitat</b>	<b>Fiabilitat</b>	Habilitat per a realitzar el servei promès de forma fiable i amb cura.
<b>Capacitat de resposta</b>	<b>Capacitat de resposta</b>	Disposició i voluntat per a ajudar els usuaris i proporcionar un servei ràpid.
<b>Professionalitat</b>	<b>Seguretat</b>	Coneixements i atenció mostrats pels empleats i les seues habilitats per a inspirar credibilitat i confiança.
<b>Cortesia</b>		
<b>Credibilitat</b>		
<b>Seguretat</b>		
<b>Accessibilitat</b>	<b>Empatia</b>	Atenció individualitzada que ofereixen les empreses als seus consumidors.
<b>Comunicació</b>		
<b>Comprensió de l'usuari</b>		