



¿QUÉ ES CALIDAD?

CALIDAD

¿CUÁNDO UN PRODUCTO ES DE CALIDAD?

¿QUÉ ES LO QUE DETERMINA SI ES DE CALIDAD?

¿EXISTEN DISTINTOS TIPOS O NIVELES DE CALIDAD?

¿EL PRECIO ES RELATIVAMENTE PROPORCIONAL A LA CALIDAD?

¿DEPENDE DE LOS INSUMOS CON LOS QUE PRODUCIMOS?



1

APTITUD Y ADECUACIÓN AL USO, EN AUSENCIA DE DEFECTOS

Joseph, Juran

2

DISEÑAR, PRODUCIR Y OFRECER UN PRODUCTO QUE SEA ÚTIL, AL MEJOR PRECIO POSIBLE

Karou, Ishikawa

3

CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS DE DISEÑO

Philip, Crosby

4

GRADO PREDECIBLE DE UNIFORMIDAD Y FIABILIDAD A BAJO COSTO, ADECUADO AL CLIENTE

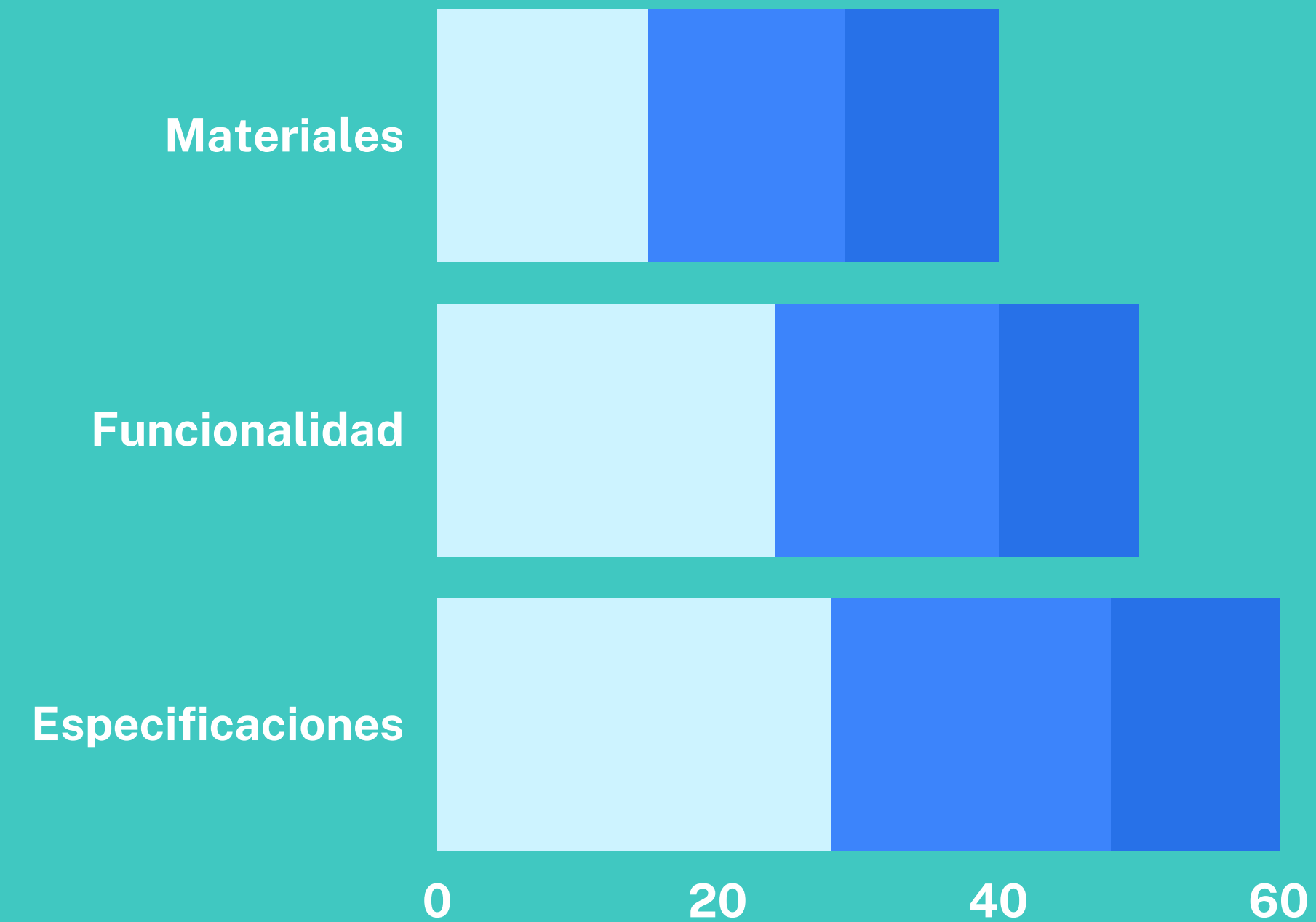
Williams, Deming





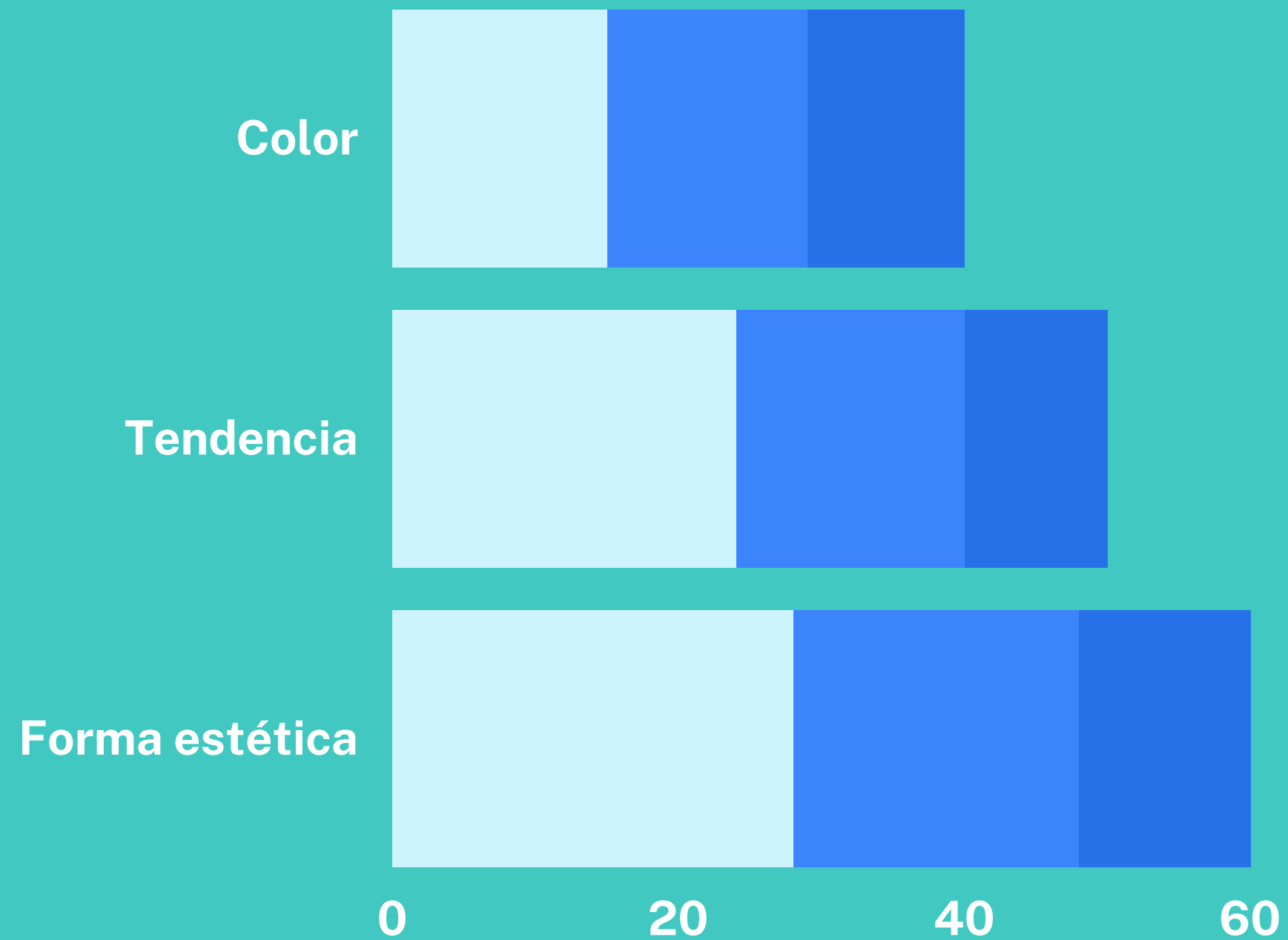
**¿CALIDAD OBJETIVA O
SUBJETIVA?**

CALIDAD OBJETIVA/TÉCNICA

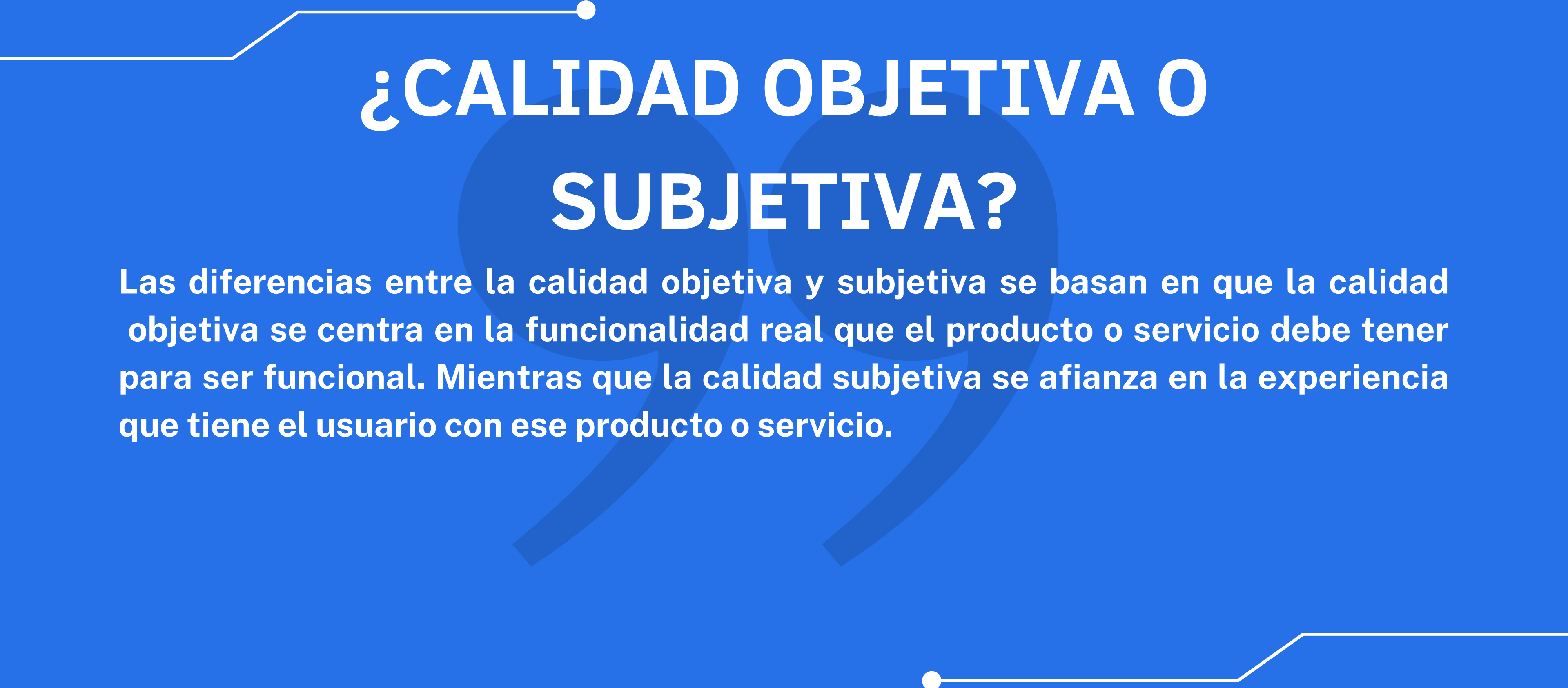


Para que un producto sea objetivo debe estar diseñado exactamente para lo que debe ser utilizado. Por ej: un par de zapatos
¿Qué características objetivas debería tener?

CALIDAD SUBJETIVA/PERCIBIDA



De cierto modo la calidad subjetiva se trata de la percepción. Interviene el aprendizaje por repetición y la sugestión creada por la marca. ¿Qué características subjetivas debería tener?



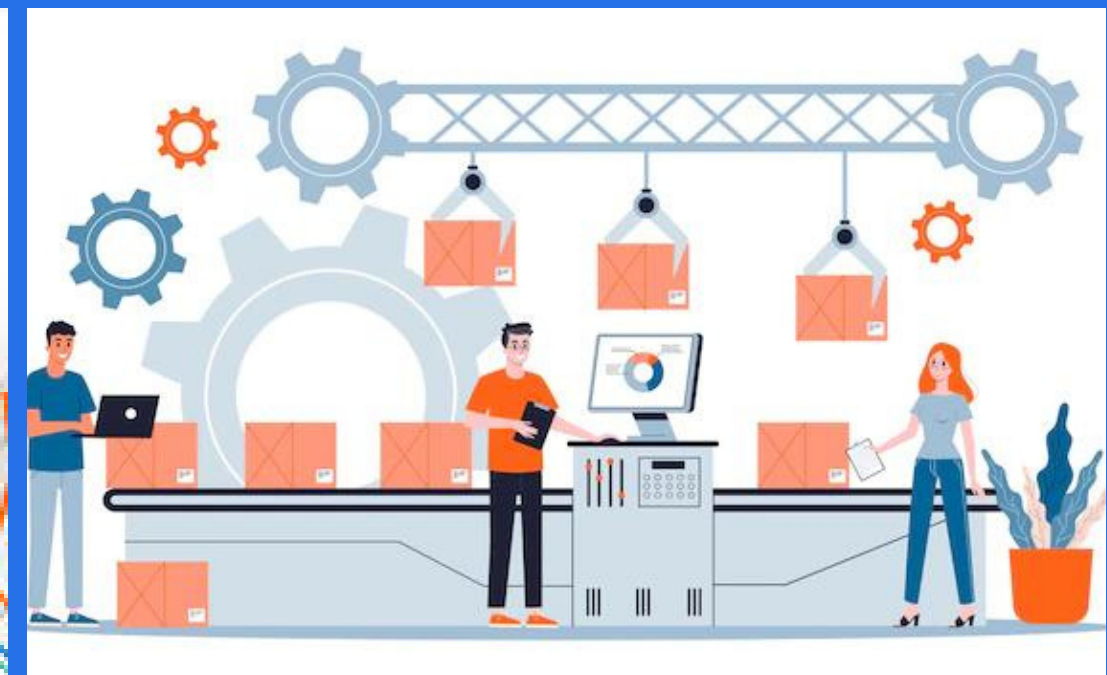
¿CALIDAD OBJETIVA O SUBJETIVA?

Las diferencias entre la calidad objetiva y subjetiva se basan en que la calidad objetiva se centra en la funcionalidad real que el producto o servicio debe tener para ser funcional. Mientras que la calidad subjetiva se afianza en la experiencia que tiene el usuario con ese producto o servicio.

Perspectivas

A través de las perspectivas desde las cuales se observa la Calidad, entendemos el papel que desempeña en una organización

- Juicio/trascendente
- Base en el producto
- Base en el cliente
- Base en la manufactura/producción
- Base en el valor



Perspectiva basada en el Juicio (Trascendente)

- Excelencia es subjetiva, varía según cada individuo
- Excelencia es abstracta
- No ofrece medios para medir o evaluar la Calidad

”

Los consumidores utilizan con frecuencia el concepto de Calidad como sinónimo de superioridad o excelencia.

Perspectiva basada en la Producción (Manufactura)

- El objetivo es el conjunto de valores ideales a buscar
- Se fijan tolerancias por la imposibilidad de alcanzar objetivos en todo momento

”

Calidad es analizada como la conformidad con las especificaciones o requerimientos de diseño.

Perspectiva basada en el Producto o Servicio

- Implica que niveles o cantidades superiores equivalen a mejor Calidad
- Suele confundirse que un producto caro contiene altos niveles del atributo

”

Calidad viene definida por la cantidad en la que un atributo deseable está presente en un producto o servicio.

Perspectiva basada en el Usuario (Cliente)

- Personas o grupos sociales pueden tener diferentes deseos y necesidades
- Lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio

”

Calidad se determina de acuerdo con lo que el cliente quiere, a sus expectativas o necesidades y la satisfacción de las mismas.

Perspectiva basada en el Valor

- Establecer un equilibrio entre las características del producto o servicio y el coste de su producción
- Un producto es de más calidad con respecto a sus competidores, si tiene un precio más bajo, o si por el mismo precio nos ofrece mayor utilidad o satisfacción.

”

La calidad como relación entre la utilidad o satisfacción con el producto o servicio y su precio.