

GESTIÓN DE CALIDAD

¿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?
- ¿La calidad depende de los insumos materiales con los que producimos?

Algunas definiciones de Calidad

“Propiedad inherente a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

RAE

“Calidad es la adecuación al uso y la ausencia de defectos”

J. Juran

“Diseñar, producir y ofrecer un producto que sea útil, al mejor precio posibles, y que siempre satisfaga las necesidades del cliente”

K. Ishikawa

“Cumplimiento de las especificaciones y requerimientos para las que fue diseñado”

Perspectivas de la calidad

Perspectiva basada en la producción

Perspectiva basada en el juicio

Perspectiva basada en el usuario

Perspectiva basada en el valor

Perspectiva basada en el producto

Perspectivas de la calidad

- Perspectiva basada en el juicio (trascendente)

Los consumidores utilizan con frecuencia el concepto de calidad como sinónimo de superioridad o excelencia. Pero la excelencia es abstracta y subjetiva y los estándares de excelencia pueden variar considerablemente según cada individuo.

Es decir no ofrece medios para medir ni evaluar la calidad, como base para la toma de decisiones. De ahí que la definición trascendente sea de poco valor práctico para los gerentes

Perspectivas de la calidad

- Perspectiva basada en la producción

Calidad es la conformidad con las especificaciones. Las especificaciones son el objetivo y tolerancias que determinan los diseñadores de los productos y servicios.

El objetivo es el conjunto de valores ideales que la producción debe buscar; las tolerancias se especifican porque los diseñadores reconocen que es imposible alcanzar el objetivo en todo momento de la fabricación.

Perspectivas de la calidad

- Perspectiva basada en el producto

Se trata de una función para una variable de manera específica y que las diferencias en la calidad reflejan las diferencias en la cantidad de algún atributo del producto, como el número de puntadas por pulgada en una camisa o el número de cilindros en un motor.

Esta evaluación implica que niveles o cantidades superiores de estos atributos en un producto equivalen a una mejor calidad.

Perspectivas de la calidad

- Perspectiva basada en el usuario

La calidad se determina de acuerdo con lo que el cliente quiere, las personas tienen distintos deseos y necesidades y por tanto, diferentes normas de calidad, lo que nos lleva a una definición basada en el usuario: “la calidad es la adaptación al uso para el cual el producto se compra”, o la manera en que el producto cubre la función para la que está destinado.

Perspectivas de la calidad

- Perspectiva basada en el valor

Calidad es la relación entre el uso o la satisfacción con el precio desde este punto de vista, un producto de calidad es aquel que es tan útil como los productos con los que compite y se vende a un precio más bajo, o bien aquel que ofrece mejor uso o satisfacción a un precio comparable.