

Calidad

La calidad puede definirse como la conformidad relativa con las especificaciones, a lo que al grado en que un producto cumple las especificaciones del diseño, entre otras cosas, mayor su calidad o también como comúnmente es encontrar la satisfacción en un producto cumpliendo todas las expectativas que busca algún cliente, siendo así controlado por reglas las cuales deben salir al mercado para ser inspeccionado y tenga los requerimientos estipulados por las organizaciones que hacen certificar algún producto.

Calidad como conformidad

La calidad se mide en función de la conformidad de productos y servicios con las especificaciones dadas

• Se puede adoptar cuando:

Sea fácil y posible identificar correctamente las especificaciones

Las especificaciones tengan un grado suficiente de estabilidad en el tiempo (estandarización de procesos y productos)

• Ventajas:

Permite eliminar el elevado coste de inspección

Concepto aplicable a productos, servicios y procesos

Implica incrementos de la eficiencia cuando:

Hay poca incertidumbre

Es fácil definir las especificaciones

• Inconvenientes o limitaciones:

Se centra en la eficiencia y no en la eficacia

La estandarización puede perjudicar la adaptación a los cambios

Perspectiva interna

Ejemplo:

Termino	Definición	Ejemplo
Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.	1. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. 2. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.
Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad	1. Puede haber más de una causa para una no conformidad.

	detectada u otra situaci3n indeseable.	2. La acci3n correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acci3n preventiva se toma para prevenir que algo suceda. 3. Existe diferencia entre correcci3n y acci3n correctiva.
Correcci3n	Acci3n tomada para eliminar una no conformidad detectada.	1. Una correcci3n puede realizarse junto con una acci3n correctiva. 2. Una correcci3n puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificaci3n
Reproceso	Acci3n tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.	1. Al contrario que el reproceso, la reparaci3n puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.
Reclasificaci3n	Variaci3n de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.	
Reparaci3n	Acci3n tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilizaci3n prevista.	1. La reparaci3n incluye las acciones adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento. 2. Al contrario que el reproceso, la reparaci3n puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.
Desecho	Acci3n tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.	1. EJEMPLOS Reciclaje, destrucci3n. 2. En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.
Concesi3n	Autorizaci3n para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.	1. Una concesi3n est3 generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene caracter3sticas no conformes, dentro
Permiso de desviaci3n	Autorizaci3n para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realizaci3n.	1. Un permiso de desviaci3n se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso espec3fico.
Liberaci3n	Autorizaci3n para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.	Â

Calidad como satisfacci3n de las expectativas del cliente

Evoluciona desde una perspectiva basada solo en la producci3n a una perspectiva donde se tiene en cuenta el mercado. Un producto o servicio ser3 de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente.

Calidad como valor con relaci3n al precio

Tanto el precio como calidad deben ser tenidos en cuenta en un mercado competitivo. Es decir, la calidad de un producto no puede ser desligada de su costo y de su precio.

Implicación: La calidad se entiende como un concepto subordinado y relativo, lo que implica que se trata de obtener la mejor calidad posible a un precio dado (valor que se obtiene por el dinero que se paga)

Por ejemplo, si sube el precio de la gasolina (dentro de ciertos límites) el consumidor tendrá que seguir llenando el tanque de su vehículo por lo que la cantidad demandada no sufrirá en el corto plazo una gran variación.

A largo plazo la situación cambia, ya que muchos consumidores a la hora de renovar su coche elegirán uno con motor diesel, lo que hará caer la demanda de gasolina.

Calidad como excelencia

La excelencia debe perseguirse como un objetivo estratégico a los efectos de mantener la competitividad, pero también constituye una filosofía de vida y una ética de trabajo. Llevar a la empresa a la cima mediante la generación de productos y servicios de alto nivel con un uso eficiente de los recursos debe ser el objetivo supremo de directivos y personal de la empresa. Cada directivo y empleado debe sentirse orgulloso de los productos y servicios que genera, de tal forma la calidad se convierte en un fuerte elemento motivador, con lo cual da lugar a una espiral de crecimiento en los niveles de calidad y satisfacción.