



Definición de Calidad

Basadas en la fabricación

- ◆ Calidad significa conformidad con los requisitos
- ◆ Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación

Basadas en el cliente

- ◆ Calidad es aptitud para el uso
- ◆ Calidad es liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que haya que hacer
- ◆ Se logra la satisfacción del cliente al vender mercancías que no se devuelven a un cliente que sí vuelve

Basado en el Producto

- ◆ Las diferencias en calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado
- ◆ La calidad se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado

Basado en el Valor

- ◆ Calidad es el grado de excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable
- ◆ Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son:
 - a) el uso actual
 - b) el precio de venta del producto

Calidad

- ◆ Todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general.

Procesos de Mejora Continua

- ◆ El mejoramiento de la calidad incluye a los clientes y proveedores como parte de la organización.
- ◆ Siempre se pueden hacer mejor las cosas.
- ◆ Mejorar es el nombre del juego.
- ◆ No basta con implantar mejoras aisladas o accidentales, sino que necesita hacerse de manera constante y estratégica .

Concepto de Calidad Total

- ◆ Es la integración de todas las funciones y procesos de una organización, con el fin de lograr un mejoramiento continuo de la calidad de los bienes y servicios que en ella se producen. El objetivo es lograr la satisfacción del cliente.

Concepto de Calidad Total

- ◆ Es una estrategia de gestión orientada a la organización para satisfacer con eficiencia económica las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas y de la sociedad en general.

Control de Calidad

- ◆ Es el conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.