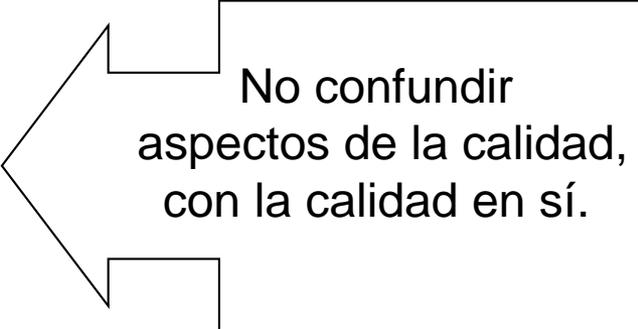


# INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE CALIDAD

Concepto que se ha introducido en forma progresiva en el mundo de la empresa, industrial, comercial y de servicios.

¿Un producto de CALIDAD es:

- Un producto caro
- Un coche de la marca Mercedes
- Un sillón bonito
- Un televisor que nunca se daña?



No confundir  
aspectos de la calidad,  
con la calidad en sí.

**Aquel que satisface  
las EXPECTATIVAS  
del CLIENTE al  
menor costo**

**Aquel que MINIMIZA  
la pérdida para la  
empresa y la  
sociedad**

**PRODUCTO DE  
CALIDAD**

**Calidad es hacer las  
cosas BIEN A LA  
PRIMERA**

# PARTES FUNDAMENTALES DE LA CALIDAD DE UN PRODUCTO.

## CALIDAD DE DISEÑO

- Engloba todas las funciones y características de un producto
- Para que un producto tenga una calidad de diseño elevada debe satisfacer los deseos del cliente en esos aspectos.

## CALIDAD DE CONFORMIDAD

- Mide el grado de cumplimiento de las especificaciones del producto.
- También está relacionada con la fiabilidad, o lo que es lo mismo, el cumplimiento con las especificaciones en el tiempo

Normalmente los japoneses centran sus esfuerzos en la calidad del diseño, mientras que en occidente más en la calidad de conformidad. El resultado: el gasto total es menor en el caso de los japoneses. Una afirmación importante: a mayor gasto en diseño, menor es el gasto de inspección.

# CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS.

- **POLÍTICA DE LA CALIDAD**

Directrices y objetivos generales de una empresa, relativos a la calidad, expresados formalmente por la dirección general. La política de la calidad forma parte de la política general y debe ser aprobada por la alta dirección.

- **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Aspecto de la función general de la gestión que determina y aplica la política de la calidad. La obtención de la calidad deseada requiere el trabajo y la participación de todos los miembros de la empresa en tanto que la responsabilidad de la gestión de la calidad corresponde a la alta dirección.

- **SISTEMA DE CALIDAD**

Conjunto de: estructura de la organización, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad. El sistema de la calidad debe ser proporcionado a lo que exige la consecución de los objetivos establecidos sobre la calidad.

# CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS.

- **CALIDAD TOTAL**

Es una modalidad de la gestión de la calidad cuyo objetivo consiste en obtener un elevado y permanente nivel de competitividad de la empresa sobre la base de adquirir un compromiso total de la gerencia y de todos los demás empleados en la obtención de una total satisfacción del cliente mediante una mejora continuada de la calidad

- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos dados sobre la calidad. El aseguramiento de la calidad no será completo si los requisitos adecuados no reflejan íntegramente las necesidades del utilizador .

- **MEJORA CONTINUADA DE LA CALIDAD**

La calidad no es un objetivo estático que una vez alcanzado basta con mantenerlo, sino que se trata de una estrategia a largo plazo que permita obtener de forma sostenida una ventaja competitiva basada en la mejora continuada de la calidad. “La calidad es un viaje, no un destino”..

# CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS.

- **CALIDAD DE DISEÑO Y CONFORMIDAD**

La calidad de diseño es aquella que se desea obtener y la forman los materiales a usar, las condiciones a cumplir, las especificaciones y tolerancias de las características del producto. El grado de cumplimiento de las especificaciones y características de calidad constituye la calidad de conformidad.

- **CONTROL DE CALIDAD**

Técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad. Lleva implícito la aplicación de técnicas operativas de actividades, que tienen dos objetivos fundamentales: mantener bajo control un proceso y eliminar las causas de defecto en las diferentes fases del bucle de la calidad, con el fin de conseguir los mejores resultados económicos.

# LOS FILÓSOFOS DE LA CALIDAD.

PHILIP B. CROSBY  
W. EDWARDS DEMING  
ARMAND V. FEIGENBAUM  
KAORU ISHIKAWA  
JOSEPH M. JURAN  
ROBERT M. PIRSIG  
WALTER A. SHEWHART  
GENISHI TAGUSHI  
WILLIAM OUCHI

En general, la definición de calidad que tienen estos expertos caen en dos categorías:

- El nivel uno de calidad es una manera simple de producir bienes o entregar servicios cuyas características medibles satisfacen un determinado set de especificaciones que están numéricamente definidas.
- Independientemente de cualquiera de sus características medibles, el nivel dos en calidad de productos y servicios son simplemente aquellos que satisfacen las necesidades de los clientes para su uso o consumo.

# CONCLUSIONES.

Aprendizajes adquiridos a través de la enseñanza de todos los autores anteriores

- El cliente es lo más importante.
- Hay que prevenir, no corregir.
- Reducir costos y desperdicios en general.
- Resultados a largo plazo.
- No hay caminos cortos para alcanzar la calidad.
- Participación e Involucramiento de todo personal.
- Hay que trabajar en equipo.
- Medir los resultados.
- Dar reconocimiento.
- Se requiere el compromiso y apoyo de alta dirección .
- Instituir programas de capacitación y desarrollo efectivos e intensos.
- Crear conciencia de la necesidad.
- Tener un proceso y herramientas para el mejoramiento sistemático y permanente.