

MARCO DE REFERENCIA

DEFINICIONES DE CALIDAD

- REAL ACADEMIA: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor. Buena calidad = superioridad o excelencia.
- CROSBY: Conformidad con las especificaciones (con el problema de que coincidan las del proveedor con las de los clientes).
- ISO 9000: Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- AECC: La calidad es un conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.

DEFINICIÓN DE CALIDAD SEGÚN CINCO CRITERIOS

- Criterio basado en el JUICIO: Calidad sinónimo de superioridad o excelencia. Shewart: bondad de un producto. La calidad es absoluta y universalmente reconocible.
- Criterio basado en el PRODUCTO: La calidad es función de una variable específica y medible. Las diferencias en calidad reflejan diferencias en el valor de algún atributo del producto.
- Criterio basado en el USUARIO: La calidad se determina por lo que desea el cliente. Adecuabilidad para el uso pretendido (lo bien que el producto se comporta al llevar a cabo su función).
- Criterio basado en el VALOR: Relación de su utilidad o satisfacción con el precio. Un producto de calidad es aquel que es tan útil como los de la competencia y se vende a un precio inferior o aquel que, teniendo un precio comparable, ofrece una utilidad o satisfacción superior.
- Criterio basado en la MANUFACTURA: La calidad se define como el resultado deseable de una práctica de ingeniería y de manufactura. Calidad = cumplimiento de las especificaciones.