¿Qué es Calidad?

Hay que tener en cuenta que el concepto de calidad es cambiante, ya que depende de la generación y la persona. Esto quiere decir que **es un concepto subjetivo** debido a que cada quien considera o califica de calidad algo distinto.

No hay que olvidar que cada persona tiene una opinión diferente respecto a qué le parece de calidad y a su vez, estas opiniones están sujetas a distintos aspectos.

Estos factores pueden ser generacionales, de crianza, con respecto a las ambiciones personales o exigencias propias o del entorno del **individuo**, entre otros aspectos.

En este sentido, resulta ser una palabra compleja para definir y enmarcar por sus características subjetivas y cambiantes.

Origen y definición de calidad

La calidad es una palabra antigua que ha logrado adaptarse a las circunstancias y a las generaciones. La manera en la que actualmente se escribe esta palabra tiene su **origen en el latín**, pues anteriormente se escribía como qualitas o qualitatis.

Sin embargo, ha ido adaptándose a cada idioma hasta llegar a la forma en la que se le conoce hoy en día en el español.

En palabras más sencillas y generales, **la calidad es una propiedad que posee un objeto** o cosa. Esta propiedad es la que indica su valor y a su vez, otorga un nivel de satisfacción a quien la posea.

La dificultad que presenta decidir qué es de calidad o que no, proviene del cambio de percepción que tiene cada individuo sobre la palabra. Mientras un individuo puede considerar bueno un objeto en específico, no significa que el resto de personas

lo consideren de igual forma,

El concepto de la palabra es claro, sin embargo, definir qué cosa es de calidad es un proceso difícil de especificar. Esto se debe principalmente a que cada quien tiene **distintas aspiraciones, gustos y deseos**.

Por la tanto, el nivel de valor que se le otorga de manera individual a cualquier objeto no es estático.

Diferentes usos y asociaciones

Debido a la infinidad de ocasiones en las que se aplica la palabra calidad en los **aspectos diarios de los individuos**, en necesario establecer las diferentes asociaciones que tiene las cuales son.

Calidad de vida

Este uso referencia a la **manera en la que un individuo consigue el bienestar total** en sus ámbitos sociales. Con una buena calidad de vida el individuo puede conseguir los bienes que necesita y desea.

Para algunas personas la calidad de vida se encuentra en las ciudades sobre pobladas, pero para otras personas esta misma calidad está presente en el campo.

Lo importante en este caso es que el individuo se sienta cómodo en cada aspecto de su vida y que pueda cumplir con sus necesidades básicas.

La calidad en la atención al cliente

En esta ocasión resulta ser un aspecto que depende mucho de lo que **el cliente haya percibido** del empleado o la empresa en general.

Se aconseja que el trato que se le otorga a un cliente siempre

sea personalizado, con un alto nivel de comunicación y con una solución rápida. De esta manera el cliente puede considerar que tuvo un trato de buena calidad.

La calidad en un producto

En este caso el producto debe cumplir con varias exigencias provenientes del comprador.

Si llega a ser **un artículo que cumple con las expectativas** del usuario, es decir, cumple con su funcionalidad, cumple con lo que promete y se disfruta al usarlo, seguramente será considerado un producto de calidad.

La calidad en la producción

Hace referencia a la serie de planificaciones y acciones a tomar para conseguir un proceso desde cero para un producto. Este producto se formaliza en la fábrica, de allí debe distribuirse y finalmente llegará al cliente.

En caso de que este proceso **cumpla con las expectativas de la empresa**, se puede catalogar como un proceso de buena calidad.

La calidad en el Marketing

Este concepto se ha ido adaptando y reformulando con el paso del tiempo y este es un buen ejemplo de ello. Se considera de calidad en el ámbito del marketing entregar al cliente un **producto que no había imaginado**, ni sentido necesario.

Pero, una vez lo ha tenido en sus manos se da cuenta de que no puede vivir sin él. Un ejemplo claro de esto son los aparatos electrónicos que se encuentran disponibles en el mercado actualmente.

Así como estos ejemplos, también existen el control de calidad, la garantía de calidad, los indicadores de calidad y la gestión de calidad.

Todos estos conceptos están relacionados con **los servicios que pueden otorgar una empresa** o un individuo para sus clientes.