



Calidad  
en la  
producción  
de bienes y  
servicios





## **Calidad en la producción de bienes y servicios**

La producción de bienes y servicios tiene distintas etapas y la calidad del producto final depende de cada una de ellas.





## Etapas de la producción

- Diseño o desarrollo del producto.
- Fabricación o producción de los bienes o servicios.
- Instalación del producto entregado al cliente.
- Servicio de postventa.





## **Etapa de diseño o desarrollo del producto**

Antes de fabricar el producto, es necesario definir sus características, establecer con qué elementos se va a fabricar y cuáles son las condiciones de funcionamiento. También habrá que establecer las dimensiones, forma de manejo, condiciones de seguridad, etc. Seguramente se construirán uno o más prototipos y se realizarán numerosas pruebas con ellos.

Esta etapa es fundamental en la calidad: Si algo sale mal en esta etapa, todos los esfuerzos posteriores que se hagan no mejorarán la calidad del producto.





## **Etapa de fabricación del producto**

Cuando el diseño está listo, el producto entra en la etapa de fabricación. Puede ocurrir que el diseño sea excelente pero, luego, al fabricarlo la calidad no responda a lo esperado.

La etapa de producción debe garantizar que la calidad de todas las unidades del producto que se fabriquen para su distribución es la misma que la del diseño original.



The background image shows a high-angle view of a factory floor where thousands of clear plastic bottles with green caps are being produced. They are arranged in neat, parallel rows on a conveyor system. The machinery is metallic and industrial, with various pipes and structural elements visible. The lighting is bright, highlighting the repetitive pattern of the bottles.

## **Etapa de instalación y posventa**

Posteriormente, el producto es instalado donde lo desea el cliente y puesto en funcionamiento; estos servicios de instalación y posventa también deben brindarse a satisfacción del cliente.





## Normas ISO para certificar la calidad

Si una empresa desea garantizar a sus clientes la calidad en las etapas de diseño, producción, instalación y servicios posventa, debe implementar un sistema de la calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001.

Puede ocurrir el caso de que la empresa fabrique un producto con licencia de otra firma. La calidad del diseño, entonces, no depende de la empresa que fabrica, sino de la propietaria del producto. En un caso así, la empresa que fabrica puede utilizar la Norma ISO 9002, para dar a sus clientes garantía de la calidad en la producción y la instalación de bienes y servicios.