



Nodo Petroquímico y Plástico

Especialidad: Técnico en Análisis Químico Industrial y Control de Calidad "AQI"

Modulo: Control de calidad

Curso: 11°

Fecha: 30 de abril de 2.020

Docente: Antonio Luis Castro Angulo, e mail; antonio.castro@iecasd.edu.co

Definición de Calidad

Según la norma ISO 9000:2.015 "Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos" del cliente.

Conceptos de calidad según diversos autores

Parasuraman, B. Zeithaml y L. Berry (1985, 1988) entendieron la calidad como aquella discrepancia existente entre lo esperado y lo percibido.

Berry (1988) mantuvo la opinión de que la calidad es un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía. Según Berry, debe ser un modo de pensamiento. Este influye en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevas instalaciones.

Kaoru Ishikawa (1988) supuso que la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Este producto debe ser el más económico, el más útil y resultar siempre satisfactorio para el consumidor final.

E.W. Deming (1988) determinó al concepto calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que "una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua".

Harrington (1990) definió la calidad como el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar.

V. Feigenbaum (1991) entendió la calidad como un proceso que debe comenzar con el diseño del producto y finalizar sólo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho.

Roger. G. Scholder (1992) fue firme en la opinión de que la calidad es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente. Cada individuo tiene la facultad de definir la calidad con sus complementos.

M. Juran (1993) supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además según Juran, la calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es "la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente".



Gurús de la calidad: Kaoru Ishikawa. Participó en el movimiento de calidad japonés, siendo sus principales contribuciones el Diagrama de Causa y Efecto, también conocido como Diagrama de Pescado o Diagrama de Ishikawa (17 ene. 2010)

La filosofía de Taguchi abarca toda la función de producción, desde el diseño hasta la fabricación. Su metodología se concentra en el consumidor, valiéndose de la “función de pérdida”. Taguchi define la calidad en términos de la pérdida generada por el producto a la sociedad.

El control de calidad es el conjunto de los mecanismos, acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores. La función principal del control de calidad es asegurar que los productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad.

El aseguramiento de la calidad (QA del inglés: Quality Assurance,) es el conjunto de actividades planificadas y sistemáticas aplicadas en un sistema de gestión de la calidad para que los requisitos de calidad de un producto o servicio sean satisfechos.

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es el conjunto de actividades ordenadas y coordinadas que permiten ofrecer productos o servicios de calidad para la satisfacción de los clientes. (25 sept. 2018)

La importancia de la Calidad en las empresas se da por que produce satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y dota de herramientas prácticas para una gestión integral. (26 oct. 2016)

El aseguramiento de la calidad, es el esfuerzo total para planear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción con el objetivo de dar al cliente productos con la calidad adecuada. (11 nov. 2001)

El aseguramiento de la calidad se aplica para lograr la mejora continua y con ello se obtienen los siguientes beneficios:

- ✓ Evitar desperdicios y reducir costos.
- ✓ Mejora en la calidad y la satisfacción del cliente.
- ✓ Manual de administración.
- ✓ Medidas de control de calidad.

En cambio, el control de calidad se dirige a identificar (y corregir) defectos en los productos finales. El control de calidad, por lo tanto, es un proceso reactivo. Por un lado, la meta del aseguramiento de calidad es mejorar el desarrollo y los procesos de prueba.

En la práctica, hay dos tipos de calidad: Calidad externa, que corresponde a la satisfacción de los clientes. El logro de la calidad externa requiere proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente externo y la calidad interna que es la satisfacción del cliente interno (trabajador) en cada uno de los procesos de la compañía (16 sept. 2017)



Bibliografía

- <https://www.google.com/search?q=definicion+de+calidad&oq=definicion+de+calidad&aqs=chrome..69i57j0l7.5519j1j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

Actividad #1 Conceptos de Calidad

Con base en la lectura anterior, responder el siguiente cuestionario y subirlo a la plataforma www.iecasd.edu.co

1. ¿Cómo se define la calidad?
2. ¿Mencione tres ejemplos de calidad?
3. ¿Cuáles son los tipos de calidad?
4. ¿Qué es la calidad según diferentes autores?
5. ¿Cuál es la importancia de la calidad?
6. ¿Cuáles son los elementos de calidad?
7. ¿Qué es el aseguramiento de la calidad?
8. ¿Qué es la calidad según la ISO?
9. ¿Qué es la calidad según Kaoru Ishikawa?
10. ¿Qué es la calidad según Taguchi?