

E.P.E.T. N°4

Gestión de la Producción – 5°1°

Turno Mañana (Contraturno)

Docentes: Roldán, Claudia y Alderete, Mónica

Guía - 13

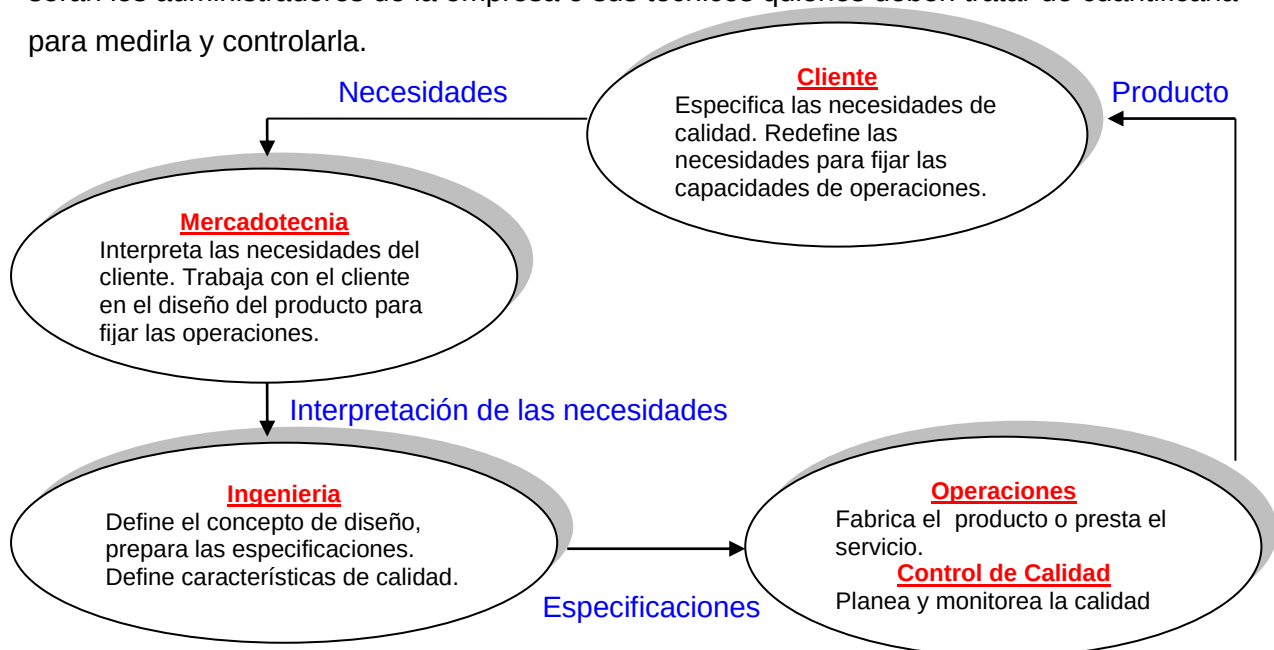
Calidad

Concepto: la calidad de un producto se la puede definir como la adaptación a las especificaciones de diseño a la función y al uso, así como el grado en el cual el producto se apega a las especificaciones de diseño.

Otros conceptos:

- La calidad es la adaptación al uso
- La calidad es hacerlo bien la primera vezy todas las veces
- La calidad es la percepción del cliente
- La calidad proporciona un producto o un servicio a un precio que el cliente puede pagar
- Se paga por lo que se obtiene (la calidad es el producto o el servicio más caro)

La calidad es difícil de evaluar (sin perjuicio de determinados métodos de evaluación de la misma para ciertas cosas), pues suele ser subjetiva y se opone al concepto de cantidad; serán los administradores de la empresa o sus técnicos quienes deben tratar de cuantificarla para medirla y controlarla.



Características

Gestión de la Producción

Las características técnicas que corresponden a la calidad deben ser concebidas de acuerdo a estos conceptos:

DURABILIDAD: que la duración de la vida útil del producto por un tiempo sea comercialmente aceptada, en cuanto a la aptitud de la necesidad que satisface.

PERTINENCIA: aptitud del producto para ser verificado o inspeccionado al costo más bajo posible durante su período de utilización.

MANTENIMIENTO: aptitud del producto para gozar de un mantenimiento preventivo para su correcta utilización y la posibilidad para ser reparado.

SEGURIDAD: aptitud del producto para ser utilizado con destino al cual ha sido elaborado sin riesgo alguno de producir daños a personas o bienes.

NORMA: para gran cantidad de productos existen normas definidas y protegidas legalmente que indican las características específicas que deben reunir los mismos y las limitaciones de aplicación, estas normas identifican con claridad el producto y evitan que los consumidores se vean defraudados en su adquisición.

ESTANDAR: característica uniforme definida en la empresa para identificar un producto: el estándar debe ajustarse a la norma si ésta existe para el mismo.

TOLERANCIA: es la variación que puede observarse respecto a las características establecidas por una norma o estándar; generalmente la norma o estándar especifican un determinado por ciento de variación aceptable para que se consideren cumplidos.

Factores que afectan la calidad Estos factores son conocidos en el campo industrial bajo la denominación de las 7M

-  Mercado
-  Mano de obra
-  Monetario
-  Manera de administrar
-  Materiales
-  Maquinas y métodos
-  Medio de trabajo

Tipos: Existen dos conceptos de calidad

1. **Calidad de diseño**: es el grado de coincidencia entre los atributos del producto diseñado y los requerimientos del cliente. Las características importantes del producto se especifican al diseñarlo, previamente a su manufactura; estas

Gestión de la Producción

características son llamadas especificaciones de diseño que luego de realizada su producción se observa el grado hasta el cual se ajusta a dichas especificaciones.

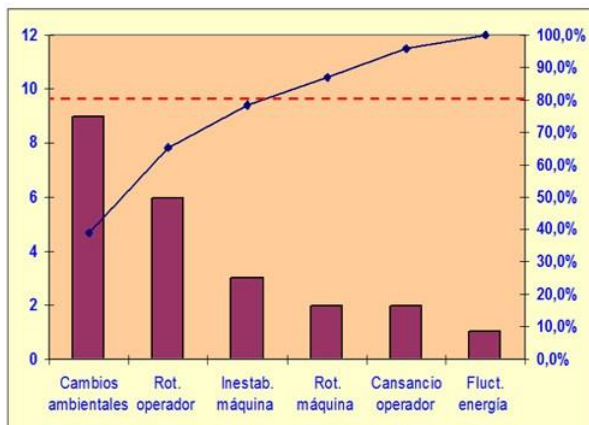
2. **Calidad de concordancia:** es el grado de coincidencia entre el producto elaborado y el diseñado.

Herramientas utilizadas para el control de la calidad

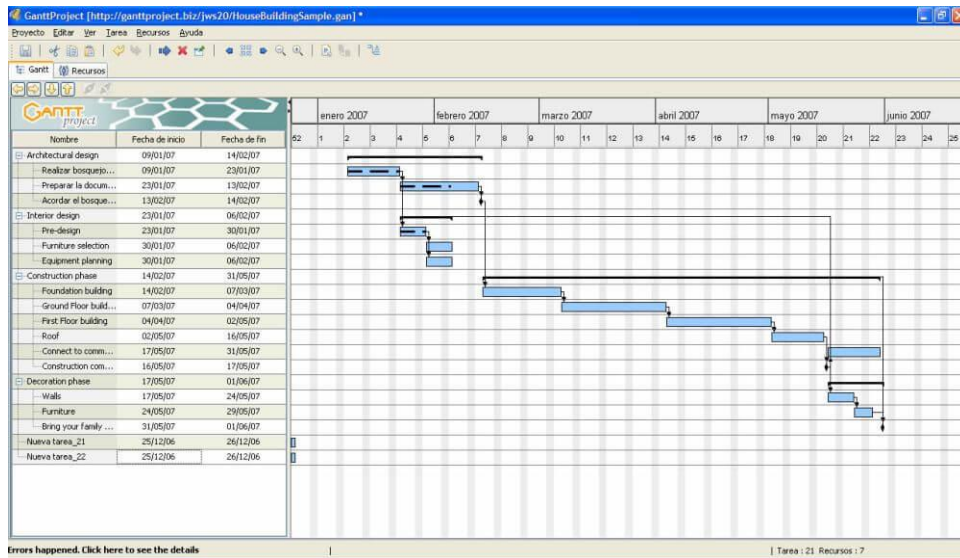
- ♣ Diagrama de flujo de procesos: es un dibujo que muestra los pasos principales, las ramificaciones y los posibles resultados de un proceso.



- ♣ Análisis de Pareto: enfoque coordinado para identificar, clasificar y trabajar con el fin de eliminar permanentemente los defectos.



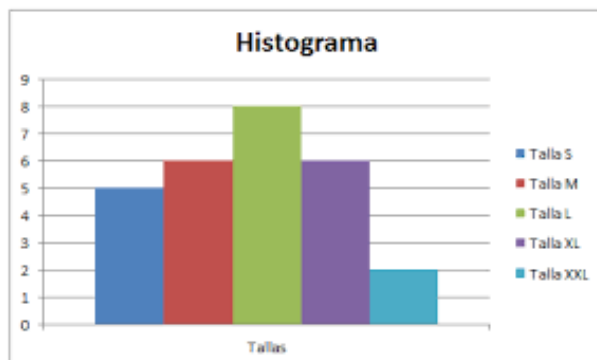
- ♣ Diagrama de ejecución: diagrama de secuencia de tiempo que muestra los valores de una característica



♣ Recopilación de datos

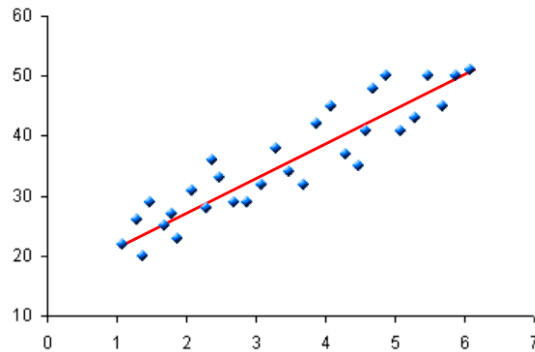


♣ Histograma: distribución que muestra la frecuencia con que ocurren los datos entre los límites inferior y superior



Gestión de la Producción

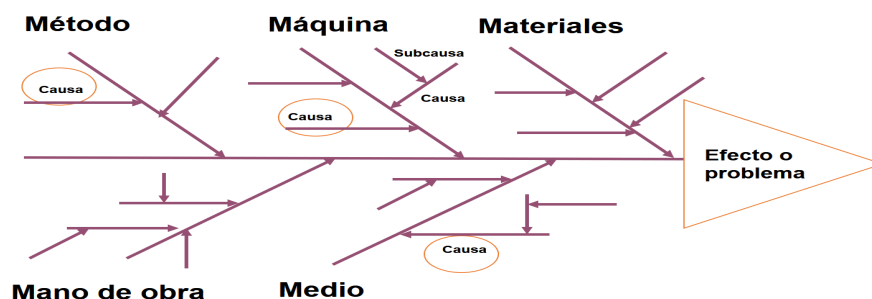
- ♣ Diagrama de dispersión: también llamado diagrama de correlación, es el grafico del valor de una característica comparado con otra.



- ♣ Hoja de Comprobación: método organizado para el registro de datos

Problema	Frecuencia
Escape de gas en el contenedor	/ / /
Golpe lateral en la bujía	
Contracción de manguera	/
Sobrecalentamiento del motor	/
Doblamiento del enfriador	/ /
Otro	

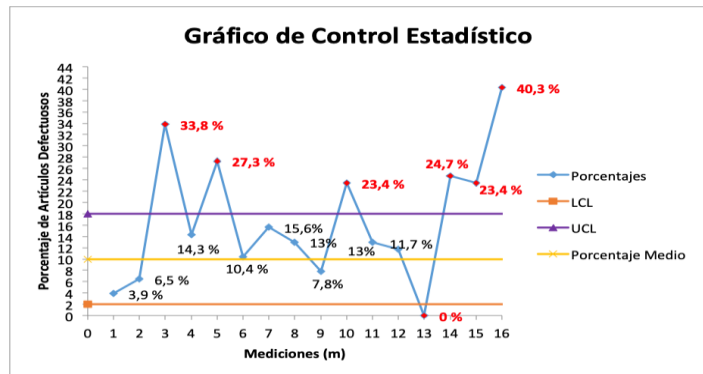
- ♣ Diagrama de causas y efectos: herramienta que emplea una descripción gráfica de los elementos del proceso para analizar las fuentes potenciales de variación de procesos.



aprendiendocalidadyadr.com

Gestión de la Producción

- ♣ Diagrama de control: diagrama de secuencia de tiempo que muestra los valores de una estadística, incluye una línea central y uno o más límites de control derivados estadísticamente.

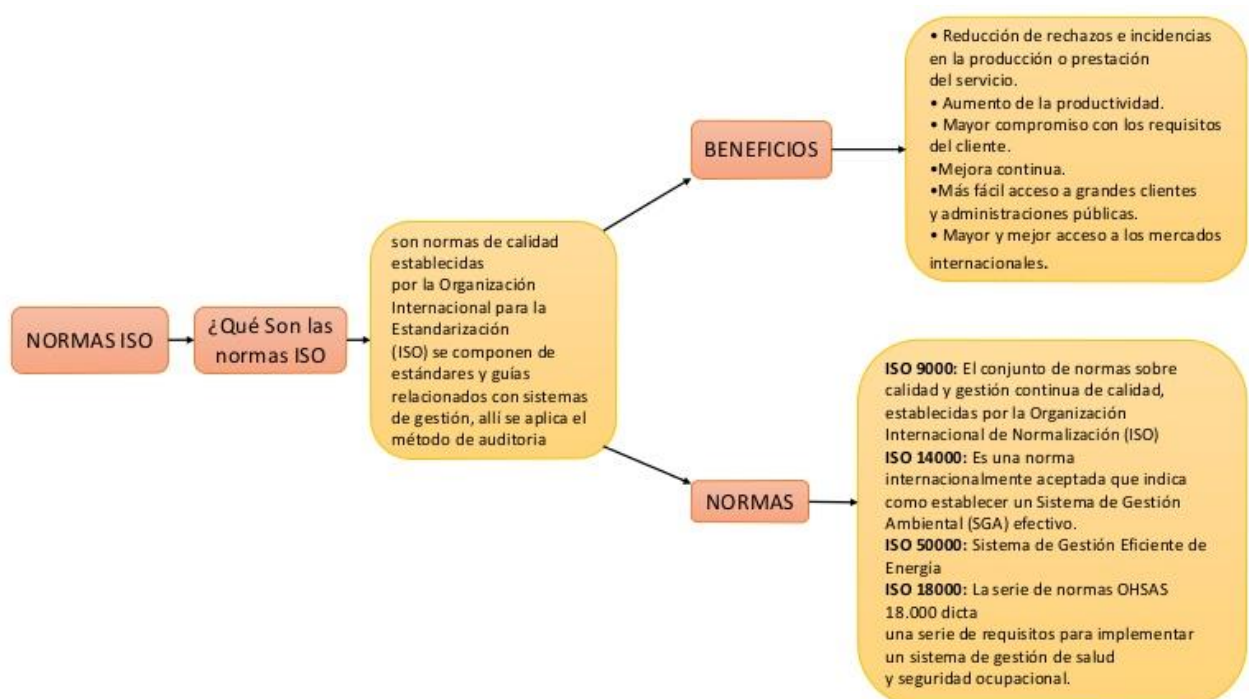


¿Qué es el IRAM?

IRAM es el Instituto Argentino de Normalización y Certificación.

Es un Organismo No Gubernamental sin fines de lucro de utilidad pública.

Fundado en 1935 se convirtió en el Primer Organismo de Normalización de América Latina Representante ante la COPANT-Comisión Panamericana de Normas técnicas, AMN-Asociación MERCOSUR de Normalización y ante las organizaciones internacionales ISO-International Organization for Standardization e IEC-International Electrotechnical Commission



Directora: Lic. Claudia Roldán