

Curso: Organización de pequeñas empresas  
Grado: 2do  
Sección: B  
Catedrática: Victoria de los Angeles Pérez Lux.

## NORMAS DE CALIDAD DE UN PRODUCTO

### DEFINICIÓN DE CALIDAD.

Hablando de calidad podemos resaltar sus características estas pueden ser: Un requisito físico o químico, una dimensión, una temperatura, una presión o cualquier otro requerimiento que se use para establecer la naturaleza de un producto o servicio. La calidad no tiene un significado popular de lo mejor en el sentido absoluto, industrialmente quiere decir, mejor dentro de ciertas condiciones del consumidor, ya que es él, quien en última instancia determina la clase y la calidad del producto que desea.

Teniendo en cuenta lo anterior la calidad de un producto puede definirse como:

“La resultante de una combinación de características de ingeniería y fabricación, determinante del grado de satisfacción que el producto proporcione al consumidor, durante su uso”.

Esta definición nos lleva a pensar en términos como confiable, servicial y durable, términos que en realidad son características individuales que en conjunto constituyen la calidad del producto. Al establecer lo que entendemos por calidad se exige un equilibrio entre estas características.

El término calidad se puede emplear con diferentes acepciones como:

Calidad de diseño o sea la conformidad entre lo que necesita o desea el cliente por un precio determinado y lo que la función de diseño proyecta.

Calidad de concordancia o grado de conformidad entre lo diseñado y lo producido.

Calidad en el uso o sea el grado en que el producto cumple con la función para la cual fue diseñado, cuando el consumidor así lo requiere.

Calidad en el servicio Post (seguir atendiendo al cliente después de la venta) – Venta o sea el grado con el cual la empresa le presta atención al mantenimiento, servicio, reclamos, garantías u orientación en el uso.

En general, tanto la primera definición utilizada como las siguientes están implicando respuestas al consumidor por lo que pago y actúan de diferente manera e intensidad según el tipo de producto que se esté produciendo.

### Control

En la terminología industrial Control, es el acto de delimitar responsabilidad y autoridad con el fin de liberar la gerencia de detalles innecesarios, conservando los medios para asegurarse de que los resultados sean satisfactorios.

Los pasos para el control de la calidad son, en general, los siguientes:

Establecimiento de estándares, Para los costos de la calidad, para el funcionamiento y para la confiabilidad en el producto.

Estimación de conformidad. Comparación de la concordancia entre el producto manufacturado y los estándares.

Ejercer una acción cuando sea necesario. Aplicar la corrección necesaria cuando se rebasen los estándares.

Definiciones de la norma ISO 8402. (Es un conjunto de Control de calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización)

Calidad: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresas o implícitas.

Control de calidad: Técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad.

Aseguramiento de la calidad: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos dados sobre la calidad.

Política de calidad: Directrices y objetivos generales de una empresa relativos a la calidad, expresados formalmente por la dirección general.

Gestión de la calidad: Aspecto de la función general de la gestión que determina y aplica la política de la calidad.

Sistema de calidad: Conjunto de la estructura de organización de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad. DESARROLLO HISTÓRICO.

Durante los años sesenta se empezó a hablar acerca del control total de calidad. Para poder fabricar productos con alta calidad y a costos razonables, se encontró que concentrarse en funciones aisladas no era suficiente, si no que requería de actividades planeadas de calidad que cubrieran todas las funciones. Por lo que a esta manera de trabajar de cruce funcional se le denominó control total de la calidad.

Al final de los años sesenta surgió un nuevo concepto que se hizo notar, llamado aseguramiento de la calidad. Sin embargo, no existe un total acuerdo en lo referente al significado de este término. (a pesar del que hemos dado anteriormente refiriéndonos a la norma ISO 8402 ).

Durante los años setenta surgieron preguntas concernientes a la seguridad de los productos y a los daños que estos producían, por lo que se puso atención a estos aspectos relevantes. Esto fue el resultado del rápido desarrollo de la responsabilidad legal de los fabricantes, distribuidores, vendedores, etc. de pagar una compensación cuando los bienes ocasionan perjuicios a las personas o daños a la propiedad, las altas compensaciones que se aplican a los fabricantes han llevado a que los principios de control de calidad sean aplicados en mayor extensión. Se ha encontrado que el control de calidad es un medio efectivo en el trabajo para la manufactura de productos sin riesgos.

En los últimos años los ejecutivos y los altos directivos de las empresas empezaron a mostrar interés por la calidad de los productos. La razón de este creciente interés fue que

se hizo obvio para muchos de ellos que la calidad significaba mucho para el futuro de las compañías. El reconocimiento de esto se obtuvo a través del incremento en la competitividad y a las altas exigencias de calidad por el cliente.

Tarea:

En su cuaderno copie el contenido del tema

Realice un PNI del tema anterior.

NOTA IMPORTANTE: A continuación se le compartirá un ejemplo de cómo debe de trabajar el PNI del tema anterior. ( son puntos muy relevantes e importantes)

Ejemplo de PNI Tema: El Efecto Invernadero

Fecha: 20 de abril de 2020

Nombre del Estudiante: Hugo Ariel Ramos

Grado y sección: Segundo Básico.

Positivo	Negativo	Interesante
El efecto invernadero es un fenómeno natural que ha desarrollado nuestro planeta para permitir que exista la vida	<p>☒ Aumento de la temperatura media del planeta.</p> <p>Aumento de las sequias en una zonas o inundaciones en otras.</p> <p>Mayor frecuencia de huracanes</p> <p>Progresivo deshielo de las casquetes polares, con la consiguiente subida de los niveles de los océanos.</p>	Se llama así precisamente porque la Tierra funciona como un verdadero invernadero