

## **CONCEPTO DE CALIDAD Y CONTROL DE CALIDAD**

Para poder comprender lo que se busca con el control de calidad, es necesario primero aclarar que entendemos por calidad.

Todos tenemos una idea intuitiva de lo que es calidad.

Decimos que un producto es de calidad, cuando cumple con una serie de condiciones que nosotros mismos le ponemos. Por ejemplo un auto es de buena calidad si los materiales utilizados para su fabricación son adecuados, si no requiere excesivo mantenimiento, si hay repuestos disponibles en el mercado, si es capaz de desarrollar velocidad manteniendo un andar parejo.

También nos podemos referir a la calidad de un servicio, como por ejemplo el de transporte: ómnibus en buen estado y limpios, frecuencia del servicio, recorrido de la línea razonable, etc.

No todos vamos a estar de acuerdo sobre cuáles son las características a evaluar en cada caso, ni como evaluarlas y por lo que el producto deberá tratar en la medida de lo posible, de dejar conformes a la mayoría de los usuarios o clientes, para que lo puedan usar satisfactoriamente.

Por lo tanto definimos calidad de un producto o servicio como su aptitud para el uso.

### Qué es lo que se exige a un lubricante?

Fundamentalmente que proteja adecuadamente el equipo y que alargue su vida útil. Para esto es necesario formularlo adecuadamente mediante una mezcla precisa de aceites básicos y aditivos, durante cierto tiempo y en determinadas condiciones de temperatura.

Para poder saber si la mezcla fue hecha adecuadamente, se le realiza un control, donde se evalúan algunas propiedades y se determina la presencia de algunos elementos característicos de los aditivos.

Cuando un usuario compra un litro de aceite, no le interesa que provenga de una elaboración que cumplió con un control de calidad, lo que le interesa es que ese litro que compra lo cumpla.

Para esto es necesario que las operaciones de trasiego del granel y envasado sean hechas de forma tal que no se produzcan contaminaciones.

Como usuarios a todos nos interesa que si nos cobran por un litro de un producto, realmente nos estén vendiendo esa cantidad, por lo que el control del volumen que se llena en cada envase resulta muy importante.

Inclusive importa el envase. Un envase liviano y manuable puede ser más atractivo que otro más pesado. Como clientes, nos puede interesar que el envase una vez agotado su contenido pueda tener otros usos.

También el usuario presta atención a la presentación, en cuanto a la forma, el color, información que pueda tener impresa, limpieza. Un envase sucio, abollado que pueda dar la sensación de que pierda nos causa desconfianza y lo evitamos.

La calidad de cada litro de aceite pasa también por la atención que se brinda en la estación de servicio, y el respaldo que se ofrezca ante algún problema que se pudiera plantear.

Los operarios de una fábrica de lubricantes forman parte de la cadena de personas y empresas que buscan que cada litro de aceite producido tenga una buena aptitud para el uso.

La cadena comienza con la refinería de aceites básicos y las empresas de aditivos que suministran las materias primas, así como los proveedores de envases y otros servicios.

El Laboratorio de Lubricantes realiza ensayos a todas las materias primas y se exige a las empresas proveedoras de aditivos los resultados de los ensayos de banco de motor que aseguren que la mezcla aceite-aditivo tenga el rendimiento esperado.

También la calidad de los envases provistos por los proveedores, son controlados.

A partir de este punto, es en Fábrica y en su personal donde recae la responsabilidad de la calidad del producto final. Si bien el Laboratorio realiza control de calidad, la calidad o su falta en el producto final dependerá del trabajo realizado en fábrica.

Es en las tareas de producción donde se "hace" la calidad. Se dice que la calidad es necesario "hacerla" y no es mediante el control de calidad que se puede lograr. Con el control de calidad de Laboratorio se puede separar lo bueno de lo malo, pero no se puede hacer de lo malo algo bueno.

Se debe lograr la calidad en la producción: lo que se busca no es separar lo bueno de lo malo, sino de fabricar "bien", "hacer bien".

Muchas veces el control de Laboratorio no puede determinar si realmente la elaboración en el mezclador fue hecha de la forma adecuada o no. El que si sabe es el operario que realiza la producción y tiene la responsabilidad de seguir las instrucciones que aseguran alcanzar el resultado esperado.

Lo mismo pasa con los envasados donde el control de unas pocas muestras no puede asegurar que el 100% del envasado esté en condiciones y que todos los envases contengan en calidad y cantidad el producto que deben tener.

El control de volumen y peso de los productos envasados es también responsabilidad del operario que es quien puede, al momento, detectar fallas en las llenadoras.

Para esto cuenta con los elementos de medida, probetas y balanzas, debiendo seguir una rutina determinada por la planilla de los equipos en cuestión.

La manipulación de los envases debe ser en todos los casos cuidadosa fundamentalmente cuando hay que etiquetar envases para asegurar la adecuada identificación del producto.

El cumplir con las normas de calidad no implica más trabajo; es el mismo trabajo pero realizado en forma correcta, siguiendo las instrucciones de operación. Esto evita repetir tareas, realizar cambios de envase, reprocesos y otros trabajos que pueden ser evitados y que implican altos costos de producción.

Lograr la calidad de fabricación depende del personal de producción y es una meta que está al alcance.