

Costos de la Calidad

Los costos de calidad es la técnica orientada a identificar y reducir los costos por no dar calidad. Se divide en:

Evitables: están asociados durante el proceso, desde que el producto empieza a ser elaborado hasta que es recibido por el consumidor, también son conocidos como fallas internas.

Inevitables: son aquellos en los que se incurre para mantener los evitables en un nivel bajo, y se dividen en costos de evaluación y costos de prevención.

Costos de evaluación: son el costo de todas las actividades que se deben realizar para detectar errores cometidos durante los procesos, para que los mismos no lleguen al consumidor. Por ejemplo: inspección de materiales, inspección de proceso, auditorías de calidad de producto, entre otros más.

Costos de prevención: son las inversiones que se realizan para ayudar a mejorar los niveles de calidad. Por ejemplo: planeación de la calidad, revisión de nuevos productos, control de proceso, auditorías al sistema de calidad, entre otros.

Situaciones Costosas

¿Qué sucede cuando un cliente no queda satisfecho?

Las más costosas

Existen numerosas comunicaciones y trámites, el riesgo de perder al cliente es grande, la imagen de la marca de la empresa es desacreditada, entre otras.

Costosa

Cuando la enmienda se realiza antes de la entrega. Desde luego, en este caso, es necesario repetir el trabajo, pero se evita el disgusto del cliente.

Menos costosa

Un programa de prevención en la empresa.

Costos de la Calidad

Existen los costos generados por artículos defectuosos, costos generados por las inspecciones y los costos de actividades preventivas.

		Costos tangibles	Costos intangibles
Productos defectuosos identificados	Rechazados	Material, mano de obra, gastos generales menos venta de residuos.	Pérdidas en la construcción
	Utilizados como productos "B"	Diferencia entre los dos productos (\$)	Obstáculos a la producción
	Reelaborados	Elaboración suplementaria	Disgusto a clientes Moral empresarial
Productos no identificados y vendidos	Reclamados por el cliente	Servicio de asistencia y reparaciones	Mala fama del producto y de la empresa.
	No reclamados por el cliente	Ninguno	Pérdida de imagen y prestigio.

Los cero de la calidad

0

Errores
Retrasos
Quejas
Repetición de
Trabajos
Reclamaciones
Pérdidas
Desidia

=

100%

Eficacia

Referencias:

- Dale H. Besterfield (2009). Control de Calidad. Pearson Prentice Hall. México
- Domínguez Machaca José Antonio, (1995) Dirección de Operaciones: Aspectos Estratégicos en la Producción y los Servicios. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Gilles Legault, (2000) Alcanzar la Calidad Total en una Empresa de Servicios, México, Trillas.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C, (2007). Catálogo de Normas Mexicanas, México.
- Mercado Ramírez Ernesto (1999), Implantación y Auditoría de un Programa de Administración de la Calidad Total e ISO 9000, Instituto Politécnico Nacional, México.
- Müeller de la Lama Enrique (2004), Cultura de Calidad de Servicio, México, Trillas.
- Palacios Blanco José Luis, (2006), Administración de la Calidad, Trillas.
- Reza Trosino Jesús Carlos (2001), Administración Total para las Organizaciones del Tercer Milenio, México, Pac.
- Summers Donna, (2006). Administración de la Calidad. Pearson Prentice Hall. México.