Universidad Iberoamericana Puebla

Repositorio Institucional **http://repositorio.iberopuebla.mx**

Departamento de Ciencias e Ingenierías Materiales de Divulgación

Producir sin calidad resulta caro

Colín Ortega, Juan Carlos

2015-05-27

http://hdl.handle.net/20.500.11777/1050

http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf

Producir sin calidad resulta caro

Juan Carlos Colín Ortega

“La frase -costo de la calidad- no debe usarse jamás ya que la calidad es rentable, no costosa”. Esta aseveración es una de las conclusiones clave de la Conferencia Nacional para la Calidad que tuvo lugar en los Estados Unidos de América en el año de 1982. Resulta que la frase se sigue usando y esto es evidencia de la polémica que se ha mantenido a través de los años y de la confusión que frecuentemente se observa en el ámbito productivo, tanto de bienes como de servicios, con respecto a los costos de la calidad.

Por un lado existe la posición de pensar que es económicamente erróneo ignorar la calidad y en el otro extremo está la posición de considerar que es antieconómico tener una calidad del cien por ciento. Lo malo de que existan estas dos posiciones es que los directivos caen en la creencia de que pueden tomar decisiones arbitrarias sobre el nivel de calidad que necesita el producto o servicio y el criterio es intuitivo y subjetivo al pensar “con esta calidad es suficiente".

Para empezar, la gestión de la calidad tiene valor porque contribuye a satisfacer los requerimientos del cliente. Es importante que no se considere que el costo de la calidad son los gastos de la función de calidad dentro de la empresa; dicho de otra forma: el costo o presupuesto del departamento de calidad en la organización no es el costo de calidad. Los costos de calidad se dividen en dos grandes rubros: costos para calidad (prevención y evaluación) y costos de no calidad (fallas internas y externas). Cada vez que un trabajo dentro del proceso productivo, se tiene que repetir porque no se hizo bien, se aumenta el costo de la calidad. Ejemplos de estos trabajos son: volver a manufacturar un artículo pues no cumplió con la especificación, volver a comprobar una medida, volver a comprar material pues el original salió defectuoso, volver a aplicar un examen a un alumno pues hay inconformidad, etc.

Los desechos y los re-procesos aparecen frecuentemente en las compañías fabricantes de bienes y están incluso considerados en la planeación bajo nombres como el de “merma”. Sin embargo esto también sucede en el sector de servicios aunque no se use la palabra merma. Se corrigen pólizas de seguros, se extravían equipajes, se venden lugares de más en los aviones, se devuelven platillos a la cocina, etc. Cualquier costo que no se hubiera producido si la calidad fuera perfecta contribuye al costo de la calidad y los sistemas de gestión buscan disminuirlo.