

3.2.- Costes para la empresa

Dadas las características de los procedimientos establecidos y la dimensión de la compañía, la inversión necesaria, siendo como somos una empresa joven, los cambios serán mínimos ya que nuestro enfoque es sobre todo de cara a procesos y procedimientos.

La mejora de la calidad no viene gratis. Cada proyecto de mejora requiere una inversión de dos formas:

- ◆ Un diagnóstico para descubrir las causas de la mala calidad.
- ◆ Un remedio para eliminar las causas.

La mejora de la calidad repercute sobre la productividad, el coste y la entrega.

La metodología del estudio de las tareas de mejora de la calidad es la siguiente:

- 1.- Identificar las tareas de mejora de la calidad acabadas.
- 2.- Estimar lo que se ha ganado y la inversión correspondiente a cada una de las tareas.
- 3.- Determinar el rendimiento de la inversión.

Asimismo, la atractiva mejora de la calidad, supone una carga de trabajo adicional sobre técnicos y directivos. Se puede estimar que añade un 10% de trabajo a todo el equipo.

3.2.1.- Requisitos

Cuando no se cumplen los requisitos (necesidades + expectativas) estamos frente a una situación de no conformidad o de no calidad. Los costos de la No Calidad son los costos que se generan cuando no se hacen las cosas bien desde la primera vez, son los costos del tiempo, esfuerzo y materiales perdidos provocados por las situaciones de no conformidad. Los Costos de Calidad son los costos del conjunto de actividades que se realizan para prevenir situaciones de no conformidad.

El verdadero valor de la Gestión de calidad está determinado por su capacidad para contribuir a la satisfacción de los clientes y a las ganancias de la organización.

3.2.2.- Costos ocultos de la No Calidad

En general, los sistemas contables no están diseñados para identificar los Costos de la No Calidad. Con frecuencia las ineficiencias de determinadas áreas de la empresa son provocadas por otras áreas y nunca se llega a identificar claramente ni los problemas ni los responsables de los mismos.

Los costos ocultos conocidos como de "efecto multiplicador", provocan un impacto alrededor de tres veces mayor al inicialmente evaluado. Los costos de calidad que normalmente se miden son los desperdicios, retrabajo y garantías sin tomar en cuenta tales como pérdidas de pedidos, incremento de stock, retrasos, disminución de la capacidad, problemas de entrega y nada menos que la pérdida de los clientes.

3.2.3.- Elementos que conforman nuestros costos de la calidad

- Tiempos dedicados a Inspecciones y correcciones realizadas tanto por el equipo de traducción como por el equipo de Data Management.
- Tiempos para la formación más específica de los nuevos empleados.
- Tiempos dedicados a la Gestión de la Calidad.

3.2.4.- La No Calidad y la mejora continua

La meta de la determinación de los costos de la No calidad es contribuir a la mejora continua de la Calidad que conducirá a la oportunidad de reducir los costos operativos.

Esta estrategia esta basada en las siguientes premisas:

- Para cada conformidad hay una causa raíz.
- Las causas pueden prevenirse.
- La prevención es siempre más barata.

Cuando se evidencia una no conformidad, sea a través de una inspección o de reclamos de los clientes, se debe buscar la causa raíz y eliminarla a través de acciones correctivas. Eliminación quiere decir que la causa se suprime de manera permanente. Si vuelve a repetirse la no conformidad significa que la causa raíz no encontrada no era la verdadera o que las acciones correctivas no fueron efectivas o suficientes.

La mejora de la Calidad y la reducción de los costos no pueden imponerse con órdenes, se ganan a través del proceso de solución de problemas. **“La Calidad no cuesta, cuestan las cosas desprovistas de Calidad”**