

El precio de la “No Calidad”

Frecuentemente al hablar con empresarios o dueños de negocios Pymes, al preguntarles si están certificados en Calidad, la respuesta es que ¡NO! ¡Porque es muy caro!

No son para nada conscientes que esta respuesta es equivocada. Ello, en la mayoría de las veces, es porque no han tenido contacto con una buena información sobre la cultura empresarial de la Calidad y de la Mejora Continua.

El coste para implantar un sistema de calidad debe considerarse como una inversión que permitirá a la empresa conseguir tres cosas:

- Disminución del coste operativo
- Mejora en sus procesos
- Satisfacción del cliente



Entonces, ¿cómo se puede pensar que la calidad es cara? A nivel estratégico implantar un sistema de calidad no cuesta, pero no es gratis. Si queremos una disminución de los costes operativos y aumentar la calidad en los servicios ofertados, deberemos pensar en entrar en el mundo de la calidad.

La peor imagen que un empresario se puede llevar del mundo de la calidad, es conocer a otro empresario amigo suyo, que ha certificado a su empresa en un sistema de calidad que no cumple. Buscando únicamente poder presumir del sello oficial de certificación en su página web, en su publicidad, en sus facturas, etc..., pero realmente no cuenta con los beneficios de un sistema de calidad eficaz y eficiente, sencillamente porque no lo lleva a cabo. La mayoría de las veces por no disponer de manuales, herramientas o formación adecuada.

Un sistema de calidad, además de dar prestigio con su sello a la empresa certificada, si este es llevado a cabo por todo el personal de la empresa, consigue un control total sobre la gestión del negocio. Implicar a todo el personal en la gestión de la calidad, es imprescindible para conseguir lo que debería ser el objetivo principal de toda empresa, la satisfacción del cliente.

Sistemas de Gestión de Calidad



La empresa tiene que corregir sus errores con autoevaluaciones programadas por un sistema de calidad. Esto es responsabilidad de la dirección. Pero los empleados en un sistema de calidad también participan en la mejora continua, previniendo errores y defectos en el servicio que ellos observan directamente en el día a día de su trabajo. Para ello disponen de un canal para hacer llegar sus observaciones a la dirección de la empresa.

- Reprocesos
- Desperdicios excesivos
- Devoluciones
- Servicios defectuosos
- Demoras
- Mala atención a quejas
- Mala imagen telefónica
- Errores en la facturación
- Clientes insatisfechos
- Empleados con tiempos muertos, etc.



Todos estos costes sin un sistema de gestión de la calidad no son fáciles de controlar, perdiéndose en la contabilidad tradicional que nos impide verlos.

Los costos ocultos de la “No Calidad” son como un gran Iceberg, donde el 85 % del costo debido a la mala calidad está oculto en la empresa.

La empresa con “No Calidad” pierde dinero y ni siquiera sabe porqué lo perdió.



Bárbara Carbonell Comas
Socia Directora
Diplomada en Turismo
Master en Calidad Total
Auditora Jefe en Sistemas de Calidad