

TEMA 10 - Los costes de la calidad -

Ejercicios de la página 106:

*** ¿En qué consisten los problemas de calidad a la hora de fabricar botellas?**

- Se ha utilizado en el proceso materia prima defectuosa
- Durante una semana una máquina no funcionó bien y se tuvo que realizar los trabajos de reparación a mano.
- Hubo una equivocación en un pedido que obligo a volver a fabricar a ese cliente.

*** ¿Qué efectos, positivos y negativos, han producido esos problemas en la empresa?**

- Positivos, que se ha implantado un sistema de calidad gracias a los problemas que han habido.
- Negativos, que le ha costado no llegar a los objetivos de este año.

Ejercicios de la página 112:

*** ¿Cómo interpretas la siguiente frase de texto: <<Cuando un cliente reclama, no está dando una segunda oportunidad.>>?**

Cuando tienes un problema y reclamas, al no ser que sea muy grave, lo que intentamos hacer es que cambie y mejore, con lo cual conseguimos reparar un déficit que haría perder otros clientes o simplemente no conseguirlos.

*

*** ¿Cómo deben ser las respuestas escritas a una reclamación?**

- Cuando no se tiene la solución se debe de enviar una carta al cliente informándole que se está estudiando el problema.
- Hay que cuidar el estilo de la redacción y la presentación, pues al permanecer escrito puede ser leída por más personas.
- La contestación debe de ser clara y sin grandes tecnicismos; Siendo comprensible por parte del cliente con facilidad.

*** ¿Qué datos hay que indicar en ellas?**

El problema que se planteo y la solución que se ha adoptado. Todo ello siguiendo las normas anteriores.

*** ¿Por qué?**

Para dar al cliente una solución sencilla y fácil de comprender que resuelva sus problemas, quede satisfecho y siga vinculado a nosotros.

Casos prácticos de la página 113.

1. Analiza el proceso de fabricación de la empresa y sus sistemas de control.

- Recepcionan las piezas que están certificadas.
- Los operarios realizan auto comprobaciones de su trabajo
- Se realiza un muestreo aleatorio de las lavadoras.
- Las que no pasan, se reparan en un taller que hay.
- Se pone a la disposición del distribuidor.

2. Identifica los costes de anomalías internas y anomalías externas de la empresa.

- Anomalías internas, serán los salarios de los reparadores de las lavadoras defectuosas, detectadas en el interior de la fábrica antes de ponerla a su comercialización.
- Anomalías externas; serán los salarios y costes originados por un producto defectuoso en garantía.

3. Identifica los costes de detección y prevención de la empresa.

- El trabajo de los empleados en el autocontrol.
- Los sistemas de control y el laboratorio donde se realizan los muestreos.

Actividades de la página 114:

1) Costes de la calidad:

Visita alguna empresa de tu localidad y trata de averiguar:

Sociedad Cooperativa “Valla de Abarín”.

*** Si tienen un sistema de evaluación de los costes de la calidad.**

Si lo tienen implantado.

*** ¿Qué porcentaje de las ventas suponen los costes de la calidad.**

Un 1% de las ventas

***Cuáles son sus principales costes de prevención.**

- Control de los pesos cada 1000 pesadas.
 - Control de las partidas de fruta antes de la entrada.
 - Control y registro automático de la temperatura de las cámaras frigoríficas.
- 2) Costes de anomalías internas.**

En una empresa un fabricante de ropa, trata de identificar cuáles pueden ser sus principales costes de anomalías internas y cómo se podrán calcular de forma sencilla.

- Mala tintada de la ropa.
- Agujeros en la ropa por escape de puntos.
- Fibras defectuosas.

Para calcularse se cogen las más importantes y se analizan las posibles causas que la originan. Mediante el diagrama de Pareto podemos tratar las causas de un modo efectivo.

3) Costes de anomalías externas:

Busca en los periódicos de los últimos días algún ejemplo de costes de anomalías externas de las grandes empresas de servicios (Renfe, Iberia, Telefónica), como reclamaciones de indemnización por retrasos, por fallos en las líneas, etc.

En Mallorca indemnizaciones millonarias por quedarse 24 horas completas sin luz en toda la isla.

4) Coste de la detección y prevención.

Imagina que eres el gerente de una empresa fabricante de muebles que va a abrir una nueva planta. Tienes libertad para definir los sistemas de control y prevención de la fábrica.

*** ¿Qué tipo de costes de detección y prevención tendrás en tu planta?**

- Análisis de las materias primas.
- Ajuste periódico de las máquinas de medida.
- Comprobación de cada uno de las piezas antes de su ensamblado.

*** ¿Cómo se podrán calcular?**

- 1) Seleccionar los costes más representativos.
- 2) Definir para cada caso el procedimiento de cálculo.
- 3) Preparar los soportes necesarios para obtener y representar la información.
- 4) Definir los circuitos de información.
- 5) Definir los objetivos que se quieren alcanzar con cada coste.
- 6) Comenzar a calcular los costes.

Comprueba lo que sabes de la página 114.

1) Los costes de no conformidad son los producidos:

- a) Por los fallos o defectos.

2) Las averías de las máquinas son coste de:

c) Anomalías internas.

3) La diferencia entre los costes de anomalías internas y externas consiste en que los primeros:

b) Se producen cuando el productor está dentro de la empresa y los de anomalías externas cuando el producto está fuera.

4) De los siguientes tipos de coste, ¿Cuál es un coste de anomalía externa?:

a) Una devolución de un cliente.

5) El tiempo dedicado a reparar un producto defectuoso durante el proceso de producción:

a) Es un coste de anomalía interna.

6) Indica cuál de estos tres tipos de coste no es un coste de detección.

a) Amortización de un equipo de inspección.

7) El coste de las garantías es un coste de:

b) Anomalía externa.

8) El nivel óptimo de los costes de la calidad se produce cuando:

c) La suma de los costes de conformidad y de no conformidad es mínima.

9) En el momento de implantar un sistema de evaluación de costes de la calidad, es fundamental calcular:

b) Los costes más importantes y que sean más fáciles de evaluar.

10) Indica cuál de los siguientes costes es un coste de prevención:

a) La formación del personal en temas de calidad.

José Joaquín Martínez Gómez -- 1º Grado medio de equipos de consumo -- Página 4 de 4