



A61414



UNIVERSIDAD
ANDRÉS BELLO

624.092
6643
2008
c.1

UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN CIVIL
ESCUELA DE CONSTRUCCIÓN CIVIL

ANÁLISIS DEL COSTO DE LA NO CALIDAD
EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA

Memoria para optar al
Título de Ingeniero Constructor

LUIS FELIPE GONZÁLEZ ASTORGA
Profesor Guía: Roberto Peralta C.

Santiago – Chile
Enero, 2008

Resumen

El costo de la *no calidad* hace referencia al desembolso producido por la existencia de patologías en la vivienda, y que se pueden subdividir en costos de la *no calidad* controlables y resultantes, dependiendo de la instancia en que la desviación de la calidad aparezca, ya sea dentro de los procesos de diseño y construcción del proyecto, como reclamos de carácter postventa respectivamente.

La aparición de estas desviaciones, denotan lo lamentable que resulta el no reconocerlos, puesto a que si no se evalúan, no se pueden tomar las medidas paliativas necesarias para evitar la reiteración de los errores, proyecto tras proyecto, y que hace aún más necesaria la instauración de un sistema de control de costos de la *no calidad*, bajo el alero que entrega una gestión, o bien un sistema de calidad de la empresa, siendo la segunda más rigurosa que la primera.

Al hacer la comparación entre los tipos de desviaciones en la calidad del bien raíz, entre aquellos confeccionados bajo la denominación de viviendas sociales, como las de carácter privado, representados mediante el análisis del acontecer de una "empresa modelo", con más de cincuenta años en el rubro de la construcción, se pudo determinar que la compra de insumos con un mal estándar de calidad en los primeros marcan la diferencia en el grado de habitabilidad de la vivienda, y por tanto de errores presentes en su funcionalidad.

Abstract

The cost of "non-quality" refers to the disbursement produced by the existence of pathologies in housing, which can be subdivided into costs of "non-quality" Controlables and Resulting depending on the venue in which the diversion of quality appear, either in the process of design and construction of the project, as claims character after sales respectively.

The emergence of these deviations mean what it is regrettable that the failure to recognize them as to if they are not assessed, you can not take any remedial measures necessary to prevent the recurrence of the errors, project after project, and that makes it even more necessary setting up a system for controlling costs of "non-quality" under the eaves that delivers management, or a system of quality of the company, the second being more rigorous than the first.

In making the comparison between the types of deviations in quality real estate, among those made under the name of social housing, such as those of a private nature, represented by analyzing the events of a "business model", with more than fifty years in the area of construction, you can determine that the purchase of inputs and poor quality standard in the first make a difference in the degree of habitability of housing, and thus errors in its functionality.