

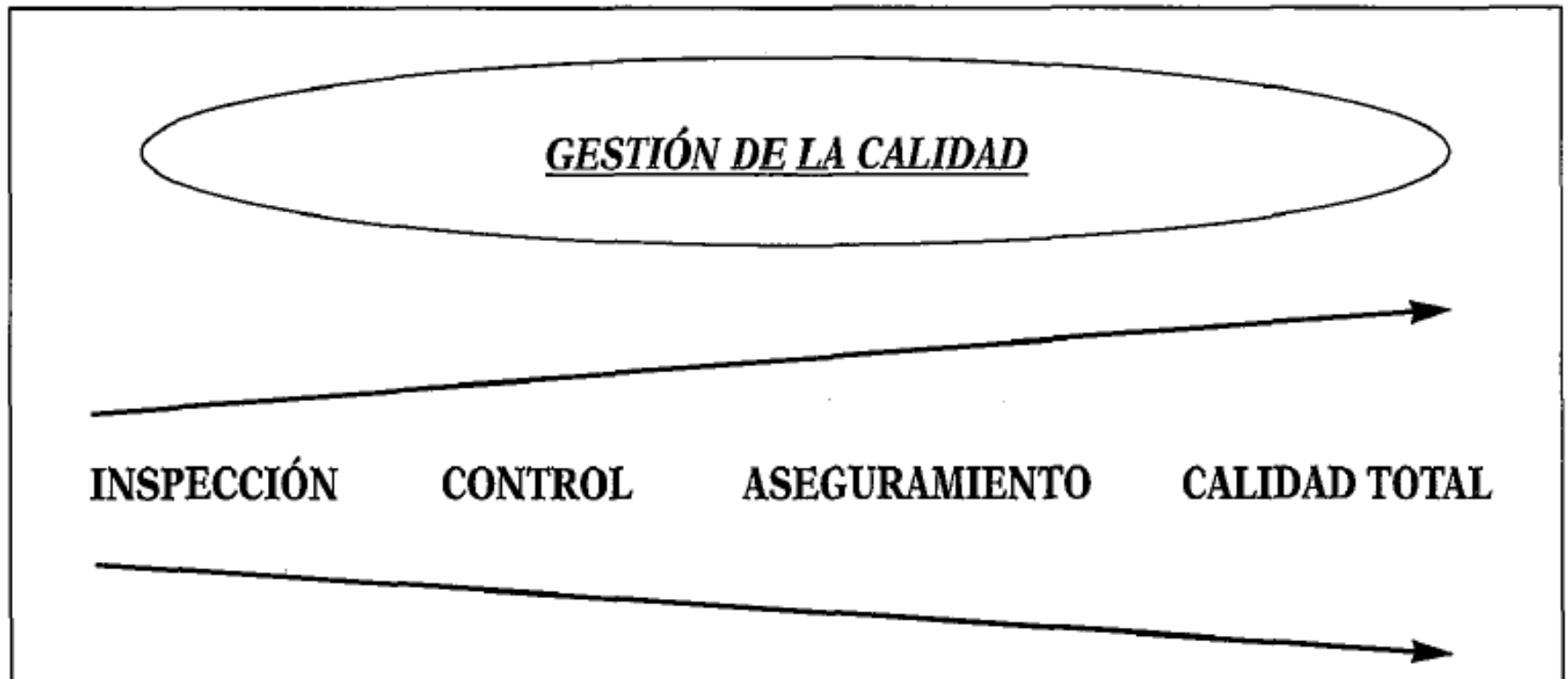
El costo de
calidad como
instrumento al
servicio de la
gestión de
calidad total.

Profesor:
M.Sc. Denis García Aguinaga

Sábado 29 de junio 2024



Evolución de la Gestión de la calidad

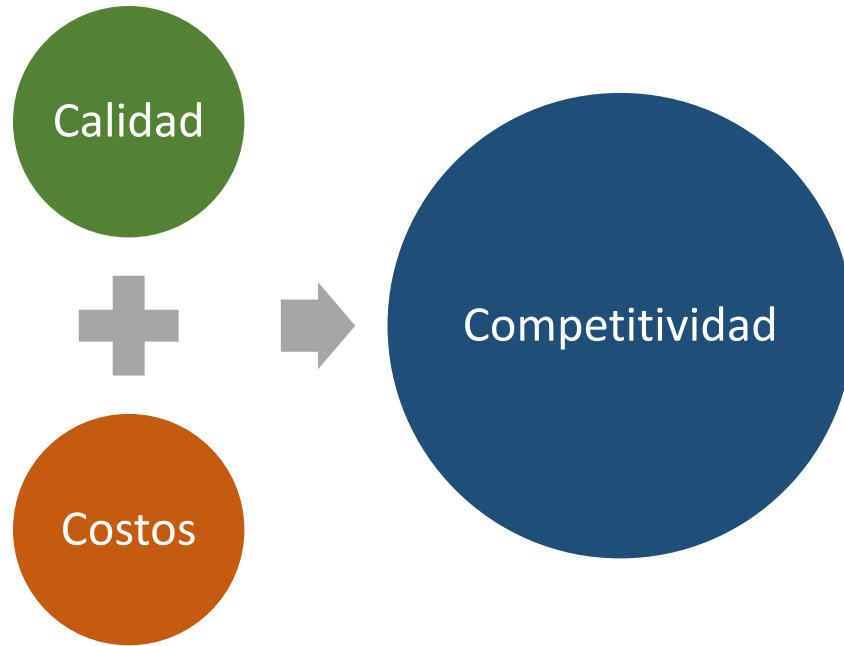


La gestión de la calidad

"la gestión total de la calidad se ha convertido en la **prioridad estratégica** para las entidades empresariales de todo el mundo, debido a su importancia probada como modo de **adquirir y mantener una ventaja competitiva**"

(KEES, 1991, p. 223)

Único garante de la **supervivencia** y la **competitividad** en el largo plazo



CATEGORIAS DEL COSTE TOTAL DE LA CALIDAD

COSTOS TOTALES DE LA CALIDAD (A + B)

A. Costos de calidad

1. Costos de prevención
2. Costos de evaluación

B. Costos de No calidad

1. Costos de fallos internos
2. Costos de fallos externos

¿Qué son costos de calidad?

Son los **recursos** que se invierten por parte de la organización **para cumplir con los requisitos de calidad.**

Con ello, al mismo tiempo que se **evitan y previenen errores** en la producción.

Ejemplos: los que se relacionan con los equipos de medición, controles de producción, gestión de la documentación, formación de los colaboradores, etc.

¿Qué son costos de no calidad?

Los gastos que se tienen que realizar por parte de la organización **cuando no se cumplen los requisitos de calidad** o los requisitos exigidos por el cliente y, por lo tanto, **sería necesario volver a procesar** el producto para corregirlo.

NOTA:

Cuando representan un elevado porcentaje del total de los gastos es necesario realizar un análisis de la causa raíz;

Es muy posible que algún procedimiento o proceso de producción no está funcionando como debería.

Costos de no calidad: ejemplo

ETIQUETA

- Luego de haberse vendido al cliente, surge la alerta de que un lote se encuentra caducado.
- **Evaluación exhaustiva** del proceso de producción y la conclusión fue que hubo un error en la fecha de caducidad: se imprimió de forma equivocada.

SOLUCIÓN

- El personal de imprenta se asesoró y verificó la impresión de las etiquetas, así como la revisión de la máquina etiquetadora por parte de técnicos.
- Recoger todas las latas y volver a etiquetarlas.

COSTOS POR:

- Recogida
- Reimpresión
- Redistribución



Costos totales de la calidad



Costes de prevención	Costes de fallos internos
<ul style="list-style-type: none"> • costes generados por la planificación de la calidad (trabajo invertido por los órganos directivos); • costes –humanos y materiales- de formación (cursos, viajes a congresos, manuales...); • costes derivados de campañas de motivación, • costes -humanos y materiales- consumidos por el departamento de calidad (amortizaciones, suministros, sueldos, material de oficina...); • estudio de los proveedores, respecto del cumplimiento de los requisitos de calidad, etc 	<ul style="list-style-type: none"> • costes derivados de la insatisfacción del personal (absentismo, desmotivación...); • tiempos improductivos en reparación de equipos e instalaciones; • tiempos improductivos en reposición de materiales, • coste de reparación de averías; • costes –humanos y materiales- por fallos administrativos, etc.
Costes de evaluación	Costes de fallos externos
<ul style="list-style-type: none"> • costes derivados de la formación del personal que efectúa las evaluaciones y el control de calidad; • costes incurridos en la realización de las inspecciones (mano de obra, material consumible e inmovilizado...), etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • costes –humanos y materiales- derivados de reclamaciones de clientes, • costes de garantías establecidas por errores, • indemnizaciones a los clientes, • coste de litigios, • costes generados por la mala imagen, etc.

FUENTE: (Elaboración propia).

El objetivo de un sistema de costos de calidad

Obtener **información** para la **toma de decisiones** tácticas y operativas para su mejora, ya que por sí mismo no se pueden resolver los problemas de la calidad u optimizar el sistema de calidad.



Evaluación y control de los costos



A medida que se incrementan las **actividades preventivas**, los **errores se reducen**.



Mayores costos de evaluación y prevención = menores costos totales.



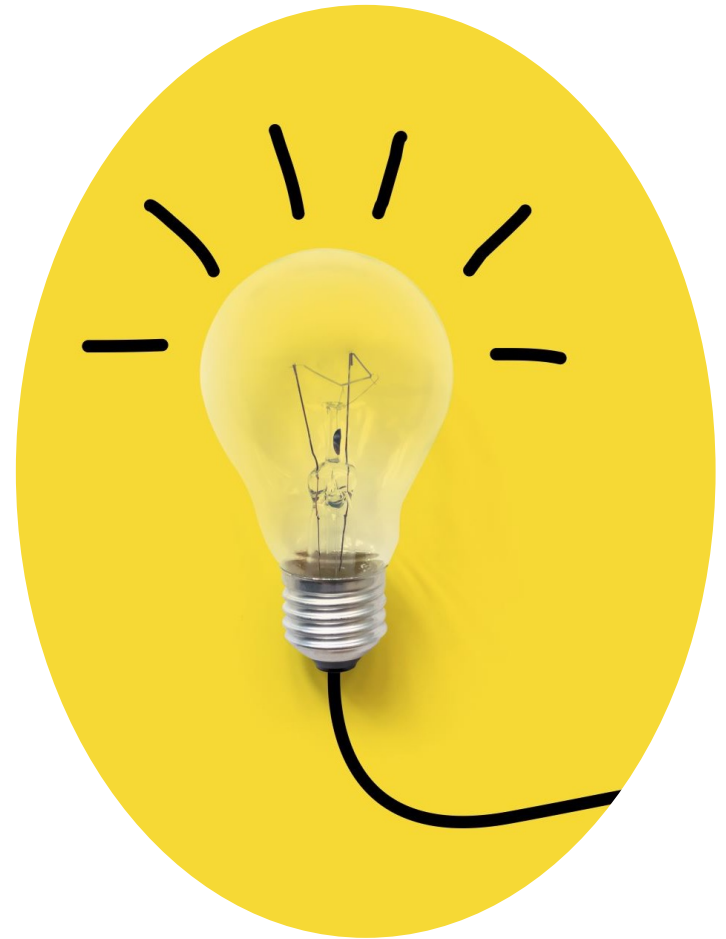
El aumento de las **actividades evaluativas** no reduce el número de errores, sino que **evitan que éstos alcancen al cliente**.



¿Qué significa?

A **menor costo** de calidad, mayor **posición competitiva** de la empresa en su entorno;


Es decir, la **alta calidad** significa ahorro, eficiencia y, por tanto, productividad que se traduce en **competitividad**.



Existen límites...

La **inversión no debe ser excesiva** puesto que ello puede llegar a resultar contraproducente.

Existe un **punto de saturación** a partir del cual el aumento de costes de prevención da lugar a ahorros cada vez menores.



El costo de
calidad como
instrumento al
servicio de la
gestión de
calidad total.

Profesor:
M.Sc. Denis García Aguinaga

Sábado 29 de junio 2024

