

ECONOMIA DE LA CALIDAD

DEFINICION DE COSTOS DE CALIDAD

Costos relativos a la calidad

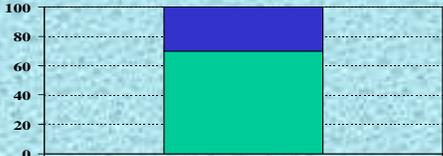
- “Costos en los que se incurre para asegurar una calidad satisfactoria y dar confianza de ello, así como las pérdidas sufridas cuando no se obtiene la calidad satisfactoria”.



DEFINICION DE COSTOS DE CALIDAD

- **CROSBY**: “Los costos relativos a la calidad son los costos que no existirían si todas las actividades que son necesarias, se hicieran siempre bien a la primera vez”

COSTO TOTAL



Categoría	Valor
Ideal	70
De no calidad	30
Total	100

EVOLUCION HISTORICA DE MEDICIONES DE COSTOS CALIDAD

- Opiniones de la Dirección
- Sugerencias de gerentes de calidad
- Cifras de la contabilidad
- Pioneros: Feigenbaum y Crosby
- Concepto de Economía de la Calidad: Juran y los japoneses



VENTAJAS DE CUANTIFICAR LOS COSTOS DE LA CALIDAD

Genera información para la toma de decisiones

- Visualiza la composición de costos de calidad
- Evidencia sectores, productos, etc que generan más pérdidas por mala calidad
- Clarifica qué mejoras serán más eficientes
- Fortalece la toma de decisiones

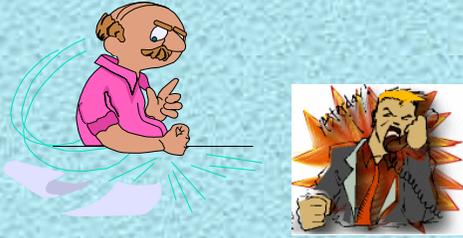


Clasificación de costos de la calidad (BS 6143)



COSTOS DE FALLAS

Resultan de productos o servicios no conformes con los requisitos o necesidades del cliente



COSTOS DE FALLAS INTERNAS

Defectos (no conformidades) detectados antes de la entrega o expedición del producto o servicio al cliente.

- Desperdicios (no incluye la merma normal del proceso)
- Disposición de desechos (ídem al anterior)
- Retrabajos por inspecciones internas
- Reinspección y ensayos
- Rediseños
- Inspección 100% por rechazos del muestreo
- Pérdidas evitables de producción
- Reclasificación de productos
- Reparación de equipos
- Modificación de precios (disminución de valor)



COSTOS DE FALLAS EXTERNAS

Defectos detectados luego de la entrega o expedición del producto o servicio al cliente

- Reclamos
- Devoluciones y retiro de productos
- Garantías
- Concesiones, rebajas de precios (por causa de la calidad)
- Daños y perjuicios
- Pérdida de ventas por devoluciones



COSTOS DE EVALUACION

Vinculados a las mediciones, evaluaciones o auditorías de productos o servicios

- **Inspecciones o ensayos de:**
 - materiales de proveedores,
 - ingreso de mercaderías
 - productos en procesos
 - productos terminados
 - productos almacenados
 - productos en el mercado
- **gastos de laboratorio, calibración, reparaciones, amortizaciones de equipos y materiales**
- **auditorías de calidad del producto**

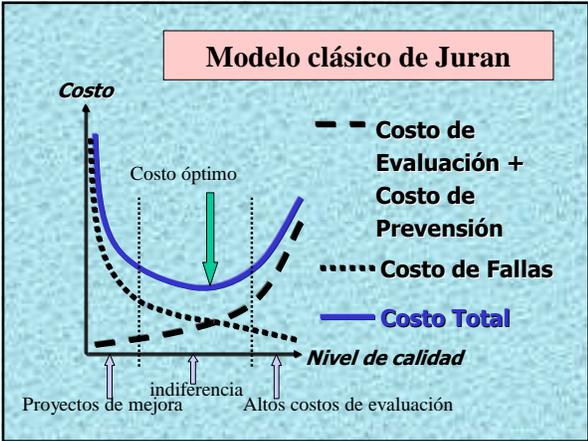


COSTOS DE PREVENCION

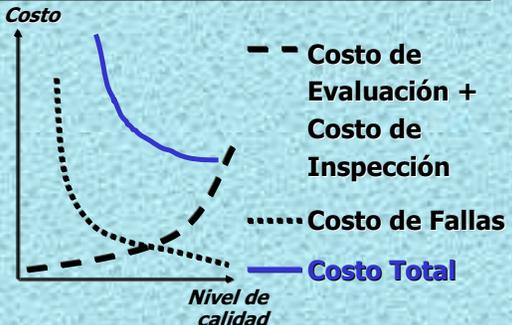
Vinculados a actividades diseñadas para evitar la mala calidad de los productos o servicios

- **Programas de capacitación**
- **auditorías del SGC**
- **planificación del SGC**
- **Diseño de productos y de procesos**
- **Evaluación de proveedores**
- **Acciones correctivas**
- **Acciones preventivas**
- **Mantenimiento de equipos de ensayo**





Nuevo modelo de Costos de la Calidad - dinámico (Juran & Gryna)



Modelo dinámico



COSTOS OCULTOS DE LA NO CALIDAD





