**LECCION 3**

**LOS COSTOS DE LA CALIDAD**

Dos de las clasificaciones que se utilizan como modelos generalmente aceptados donde se descomponen los costos de calidad son las de AECA y la ASQC.

AECA (1995: p 73-79) y la ASQC (1974) establecen una clasificación de los de costos de calidad en dos grandes grupos: **costes de calidad y costes de no calidad. A su vez los costes de calidad los subdivide en costos de prevención y costos de evaluación y los costos de no calidad en costos de fallos internos y costos de fallos externos. Pasamos a** describir cada uno de ellos.

**Costos de calidad:**

AECA (1995, p. 15) los denomina costes de obtención de la calidad y los define como: "*aquellos costes que se originan a consecuencia de las actividades de prevención y de evaluación que la empresa debe de acometer en un plan de calidad".*

La BS 4778 (BSI, 1991) los define como la suma de los costes en los que incurre el productor, el cliente y la sociedad en general, asociados a la calidad de los productos fabricados o servicios prestados.

**Costos de prevención:**

AECA los define como los costes en que incurre la empresa al intentar reducir o evitar los fallos. Harrrington (1990 p. 8) los define como los gastos realizados para evitar que se comentan errores, o todos los costes implicados para ayudar a que el empleado haga bien el trabajo todas las veces, y afirma que no es un gasto sino una inversión.

**Costos de evaluación:**

Según Campanella (1997, p. 23), son los costes relacionados con la medición, evaluación o auditoría de productos o servicios para asegurarse que se ajustan a las normas de calidad y a los requisitos de desempeño. Se incluyen especificaciones de mercadotecnia y clientes, así como los documentos de ingeniería e información inherente a procedimientos y procesos. Según Camisón y Roca (1997 p. 128) son las actividades de inspección, ensayos y auditorias realizados para determinar la aceptabilidad del producto, o la cantidad que se gasta en inspección y control para garantizar que los productos o servicios no conformes a las especificaciones sean detectados antes de la entrega al cliente.

**Costos de no calidad:**

AECA considera que los costos de no calidad o fallos incluyen además los costos de oportunidad o costes intangibles.

Según Harrintgton (1990 p. 15) son los costes que incurre la empresa que son consecuencia de errores, es decir, el dinero que gasta la empresa porque no todas las actividades se han hecho bien todas las veces.

Feingenbaum (1991) incluye en los costes de fallos asociados con las consecuencias de los fallos ocasionados por no cumplir las especificaciones, englobando las secuelas que se observan en la fábrica y a las que se atisban en las manos de los consumidores.

**Costos de fallos internos:**

Según Campanella (1997 p. 23), ocurren antes de la entrega o envío al cliente sin ser estos partícipes directos de los mismos. Según SanSalvador *et al,* (2001) vienen provocados por los productos y servicios que no cumplen con las especificaciones y que se detectan en la evaluación de ellos. Harrington (1990, p. 15) los define como el coste que incurre la empresa como consecuencia de los errores detectados antes de que la producción sea aceptada por el cliente de la empresa.

**Costos de fallos externos:**

Según ISO (1995a p.17) son los costes resultantes de la incapacidad de un producto para cumplir los requisitos de calidad después de la entrega al cliente.

Tanto AECA como la ASQC detallan para cada grupo los diferentes costes de calidad que se pueden ocasionar por las diferentes áreas o departamentos de la empresa, estas clasificaciones las podemos ver en las tablas nº 17 y 18:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Clasificación de los costos de calidad por AECA** | | | | | |
| **Centro de responsabilidad** | **Costos de obtención de la calidad** | | | **Costos de fallos** | |
| **Costos de prevención** | | **Costos de evaluación** | **Internos** | **Externos** |
| Investigación y desarrollo | Formación Diseño Ensayo de homologación del diseño del producto. Elaboración de especificaciones de proceso y de producto *Benchmarking* | | Diagnóstico prototipos. Chequeo de especificaciones. Normalización de diseños. | Errores de concepción. Cambios y correcciones en diseños Reprocesos debidos a cambios de diseño. Desechos debidos a cambios de diseño. | Reclamaciones por errores de diseño. Devoluciones por errores de diseño. Análisis de devoluciones por errores de diseño. Pérdida de ventas por retrasos en el lanzamiento de productos. |
| Compras | Formación. Revisión de proveedores. Mejora de proveedores. Implementación compras. *Benchmarking.* | | Auditoría de proveedores. Inspecciones y ensayos a la recepción de materiales. Homologación del producto del proveedor. | Errores en materiales  Inventarios de materiales excesivos. Costes de devolución a proveedores. Reproceso de los rechazos a proveedores. Pérdidas de materiales incontrolados. | Reclamaciones de clientes por errores en los materiales. |
| Producción | Formación. Implementación y revisión de procedimientos. Control de procesos. *Benchmarking*. | | Inspecciones de materiales.  Inspección de procesos y de equipos. Inspección de productos acabados. Apoyo de laboratorio. Equipos de medida. | Desperdicios. Reprocesos. Reinspecciones. Reparaciones. Análisis de fallos. Subactividad. | Indemnizaciones por garantías. Plazos de entrega con demoras. Penalizaciones. |
| Mantenimiento | Formación. Mantenimiento preventivo. | Implementación y revisión de procedimientos. *Benchmarking*. | Inspección de equipos. | Paradas en la línea de producción. Análisis de fallos en equipos. Exceso de consumos de energía y materiales. | Plazos de entrega con demoras por errores en los equipos. |
| Calidad | Formación. Manual de calidad. Programa de calidad total. | Estudio de clientes *Benchmarking*. | Laboratorio de ensayos. Evaluaciones externas. | Fallos en el sistema de calidad. | Tratamiento de quejas de los clientes. |
| Ventas | Formación. Investigación de mercados. | Procedimientos de  ventas. *Benchmarking*. | Inspección de la red de ventas. | Inventarios excesivos por errores en la previsión de ventas.  Sobre costes de producción por errores en la previsión de ventas. | Pérdida de ventas por mala imagen. |
| Distribución | Formación. Procedimientos de distribución. | *Benchmarking* | Inspección de productos ante y después de la distribución. | Reprocesos por errores en el empaquetado o el  transporte | Pedidos entregados en domicilios incorrectos. |
| Servicio post-venta | Formación. *Benchmarking*. | Procedimientos de servicio post-venta. | Inspecciones de intervenciones del  servicio post-venta. | Falta de atención al cliente. | Retrasos en la intervención del servicio post-venta. |
| Contabilidad y finanzas | Formación Procedimientos de contabilidad y finanzas. *Benchmarking* | | Auditoría interna. Inspección de facturas antes del envío. | Informes entregados fuera de plazo. | Insolvencias de clientes. Incremento del plazo de cobro. |
| Marketing | Formación. Procedimiento de marketing. | Investigación de mercados.*Benchmarking.* | Inspección de correspondencia antes del envío | Excesos de inventarios por errores en la previsión. Reducción de la cuota de mercado. | Productos que no satisfacen las necesidades de los clientes. |
| Recursos humanos | Formación.  Procedimientos de personal.  Planes de carrera.  *Benchmarking.* | | Inspección de evaluaciones de empleados. | Errores en la selección de personal.  Desmotivación de la plantilla.  Clima laboral negativo. | Baja calidad de los empleados en sus relaciones con los clientes internos y externos. Retrasos en la entrega de pedidos por conflictos laborales. |
| Logística |  | |  | Envíos perdidos o demorados |  |

**Propuesta de Clasificación De Los Costos De Calidad**

