

# COSTOS DE CALIDAD

Cátedra: Gestión de la Calidad

Facultad de Ingeniería – Universidad Nacional de Cuyo

Ing. Leticia Simoncini

Octubre 2022

## Introducción

“En el umbral de este nuevo milenio, se presenta un escenario donde la era digital y la globalización presentan a la población consumidora alternativas donde los precios competitivos y la alta calidad marcan la diferencia en los negocios.”

Gillezeau y Romero



## Introducción

“El análisis de los costes de calidad tiene cada vez más importancia dentro de la gestión empresarial centrada en la competitividad, ya que las organizaciones sufren importantes pérdidas de potencial humano y económico motivado por los costes de calidad.”

Serrano y Otros



**Ing. Leticia Simoncini**

Auditor Líder de Sistemas de Gestión de la Calidad  
IRCA CQI Delegate ID 24754

## Introducción

“Las organizaciones deben conocer bien sus productos y procesos definiendo claramente sus estructuras de costos, las desviaciones ocurridas durante sus operaciones de producción y los costos necesarios para mejorar y evitar la repetición de desvíos.”

Gillezeau y Romero



**Ing. Leticia Simoncini**

Auditor Líder de Sistemas de Gestión de la Calidad  
IRCA CQI Delegate ID 24754

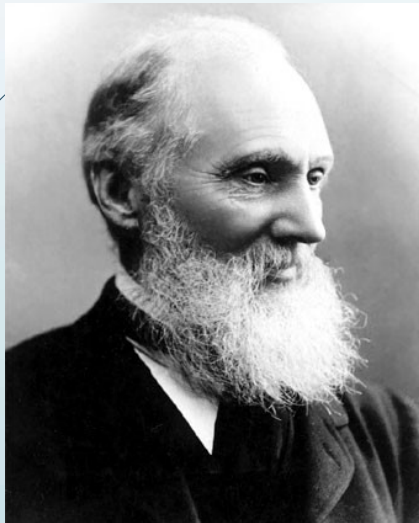
## Introducción



“Los costos son más importantes que la calidad, pero la calidad es la manera más segura de reducir costos.”

Genichi Taguchi

# Introducción



“Lo que no se define, no se puede medir.  
Lo que no se mide, no se puede mejorar.  
Lo que no se mejora, se degrada siempre.”

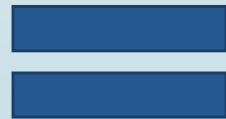
Sir William Thomson, Lord Kelvin

## ¿Qué son los Costos de la Calidad?

Son aquellos en los que incurrimos para asegurar que los productos que elaboramos o servicios que prestamos cumplan con los requerimientos establecidos.



Son aquellos en los que incurrimos cuando los productos que elaboramos o servicios que prestamos no cumplen con los requerimientos establecidos.



# Costos de la Calidad

La  
GLOBALIZACIÓN

Exige ser  
COMPETITIVOS

Clave: CALIDAD

Las mediciones  
de variables  
que  
caracterizan y  
describen el  
desempeño



El registro y  
procesamiento  
analítico de  
esas  
mediciones



Información  
Objetiva

- Necesidades
- Requerimientos

Conoci-  
miento

Procesos

Productos  
/Servicios



**Conoci-  
miento**

**Costos  
Calidad**



Evaluar los beneficios económicos generados por actividades vinculadas a actividades de calidad



Evaluar las pérdidas económicas generadas por actividades vinculadas a dificultades, errores en la producción, descarte de materias primas o productos defectuosos



Detectar oportunidades de mejora



Definir prioridades estratégicas de inversión

## Costos de Calidad: Clasificación

<b>Costos de Calidad o Conformidad</b>	<b>Costos de No Calidad o No Conformidad</b>
Costos de Prevención	Costos por Fallos Internos
Costos de Evaluación	Costos por Fallos Externos

# Algoritmo para la determinación y clasificación de los Costos de Calidad



LOS COSTOS DE LA CALIDAD: CONCEPTOS Y APLICACIONES  
EN LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA  
Enrique Yacuzzi y Fernando Marfín

## Los Costos más Representativos

<b>Costos de Calidad o Conformidad</b>	
<b>Costos de Prevención</b>	<b>Costos de Evaluación</b>
Ingeniería de diseño de productos y procesos	Calibración de los equipos de prueba y medición
Capacitaciones vinculadas a los procesos productivos y de inspección	Inspección y ensayo de productos, materias primas, insumos y servicios consumidos
Evaluación, selección y auditorías a proveedores	Sueldos de los Inspectores de Calidad
Auditorías de Sistema de Gestión de la Calidad	Costos de mantenimiento de equipos de medición
Programas de Mejora Continua	
Mantenimientos Preventivos de Equipos de Producción	

## Los Costos más Representativos

<b>Costos de No Calidad o No Conformidad</b>	
<b>Costos por Fallos Internos</b>	<b>Costos por Fallos Externos</b>
<b>Reprocesos de Producto en Proceso o Terminado</b>	<b>Costos de Garantías</b>
<b>Descartes de MP, Insumos o Producto en Proceso o Terminado</b>	<b>Multas por Entregas Fuera de Término</b>
<b>Descartes de Insumos o Producto Terminado por Obsolescencia de Producto</b>	<b>Reprocesos generados por reclamos de clientes</b>
<b>Paradas de Línea por Mantenimientos Correctivos</b>	<b>Costos Logísticos generados por reclamos de clientes</b>
<b>Costos generados por sobre stock de MP o Producto</b>	

## Análisis de Costos de Calidad: Modelo Tradicional

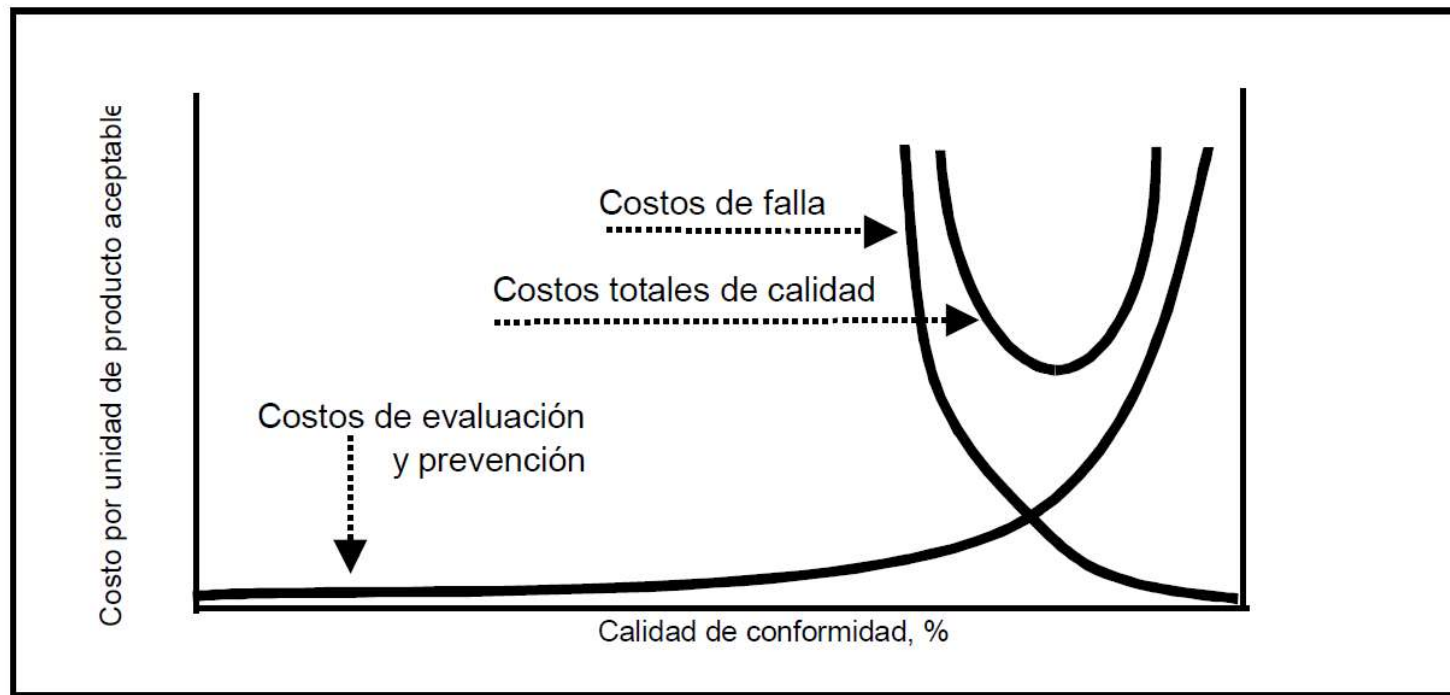
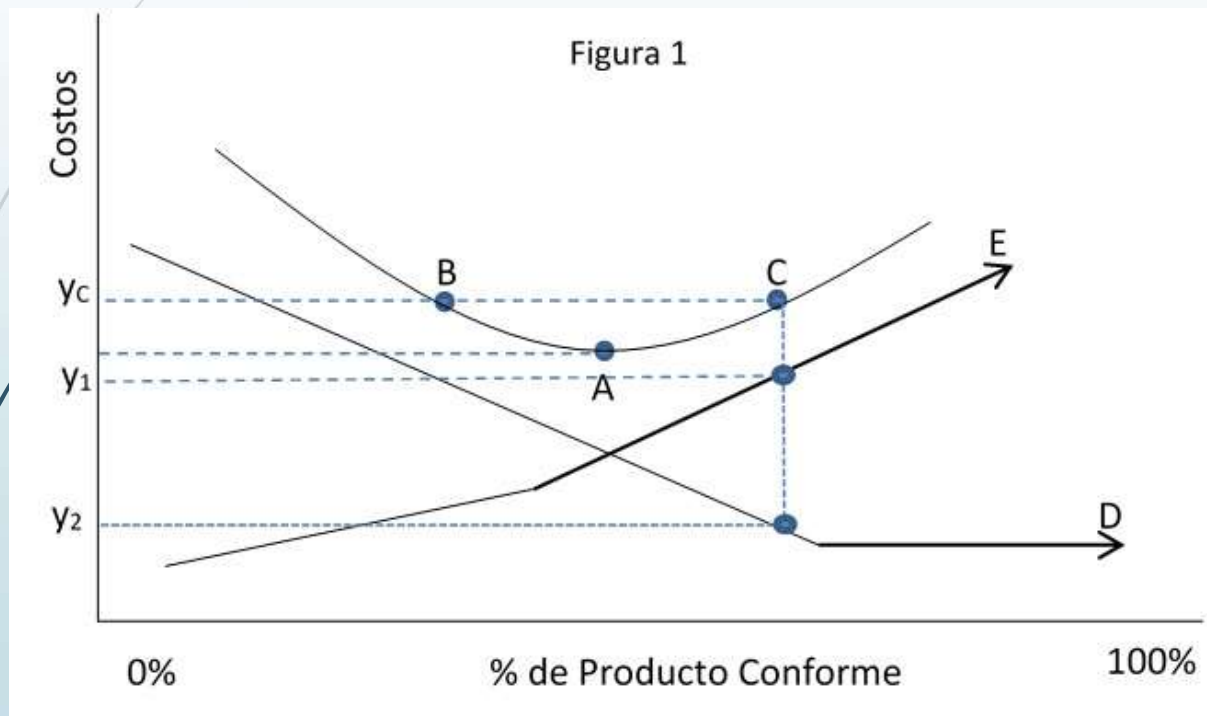


Figura 3. El modelo tradicional de los CC. Fuente: Rao et al. (1996).

## Análisis de Costos de Calidad: Modelo Tradicional

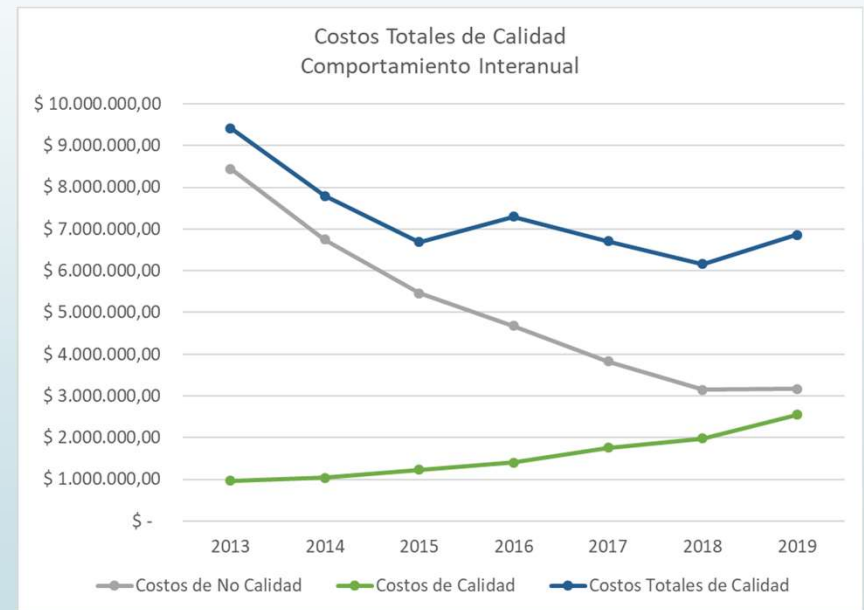
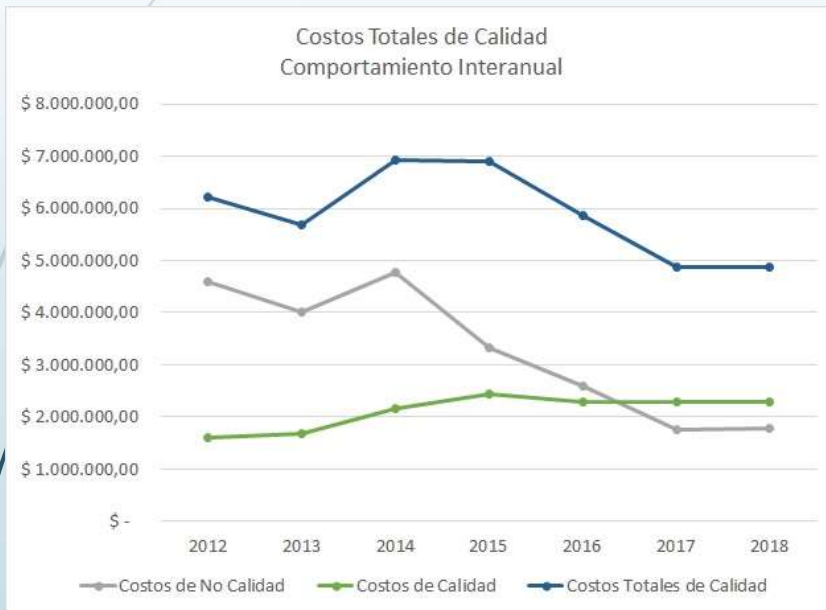


## Costos de Calidad: Seguimiento y Análisis

- El Seguimiento y Análisis de los Costos de Calidad en una Organización deben ser el motor de las acciones vinculadas a los programas de Mejora Continua.
- Las decisiones de inversión (o no) en Calidad deben estar apoyadas en los resultados que se ponen de manifiesto al analizar de forma detallada y metódica:
  1. Las causas de los problemas que se manifiestan a través de los Costos de No Calidad
  2. Los efectos obtenidos a partir de las inversiones realizadas en actividades que generan Costos de Calidad



# Costos de Calidad: Seguimiento y Análisis



# Costos de Calidad: Sistemas de Control y Seguimiento

Realizar la Actividad Práctica propuesta

**Ing. Leticia Simoncini**

Auditor Líder de Sistemas de Gestión de la Calidad  
IRCA CQI Delegate ID 24754