
COSTOS DE CALIDAD

Definición de los Costos de Calidad

Sin duda alguna, al momento de entregar un producto al cliente que cumpla con las especificaciones solicitadas, los Costos de Calidad juegan un papel importante. El Costo de la Calidad consiste en identificar y cuantificar todos los costos derivados del esfuerzo de una compañía hacia la planeación de la calidad, los costos de verificar que los parámetros de calidad están siendo logrados, los costos de las fallas en proceso y los rechazos de los clientes (Feigenbaum, 1999).

Los costos de calidad se distribuyen en 3 clasificaciones diferentes por conveniencia de análisis y control:

- a)- Costos de Prevención.
- b)- Costos de Evaluación.
- c)- Costos por Fallas.

Si se establece un sistema de Costos de Calidad se puede planear con sentido y ayudar a producir un producto que sea aceptable para el uso a que será destinado, a un mínimo costo total. Para hacer que funcione debe tener el entendimiento y apoyo de la dirección de la compañía. A una compañía que inicia con el cálculo del costo de Calidad se le recomienda iniciar con pocas variables, agregando conforme se va progresando nuevos costos. Se debe fijar una meta realista de reducir costos de calidad cada año, basándose en los planes de la compañía y considerando un punto de balance donde la búsqueda de la reducción del costo no aumente los costos totales de la compañía.

El personal responsable de controlar los costos de calidad puede ser:

- el Contralor de Finanzas, ya que a éste se le entregarán todas las formas donde se recolectó la información y será el responsable de elaborar el reporte mensual y/o trimestral del costo de la calidad, según lo requiera la compañía.

-
- El departamento de control de calidad, donde los auditores de control de calidad estarán verificando los retrabajos, dando seguimiento a la información presentada y ayudando donde se requiera.

Costos de Prevención

Son los costos incurridos al realizar esfuerzos por prevenir que ocurran defectos. Estos están asociados con personal involucrado en diseño, implementación, implementación y mantenimiento (incluyendo auditorías) de los sistemas de calidad. Es un costo de conformidad. Los departamentos involucrados en reportar estos costos son:

1. Entrenamiento

Realizará reporte mensual escrito indicando cuantas personas se les proporcionó entrenamiento, por cuantas horas y que temas. Este reporte se entregará al contralor.

2. Control de Calidad

El ingeniero de calidad reportará los estudios de capacidad, auditorías al sistema y revisiones de nuevos productos.

Algunos ejemplos de los costos de prevención son:

Estudios de capacidad

Revisión de Diseño

Descripción de Puestos

Proyectos Nuevos

Planeación

Estudio de Tiempos y Movimientos

Escribir procedimientos.

Costos de Evaluación

Son los costos incurridos para mantener niveles de calidad dentro de control mediante la realización de inspecciones y pruebas en proceso y al producto terminado, ya sea por personal de calidad y/o producción. Es un costo de conformidad e involucra lo siguiente:

1.El costo de auditores de control de calidad.

Este costo es el de los salarios de los auditores de calidad, ya está capturado en el sistema de nóminas de cada compañía e incluye el tiempo normal trabajado y las horas extras sí es que fue necesario para realizar las inspecciones y pruebas (Feigenbaum,1999).

2.Costo de operadores de producción haciendo inspecciones y pruebas.

Aplica cuando existen operadores que utilizan más del 75% de su tiempo verificando características de calidad y/o haciendo pruebas. Algunos ejemplos de los costos de evaluación son:

- Auditorías
- Calibración de equipo
- Inspección en Proceso
- Inspección Final
- Pruebas de Laboratorio
- Inspección de Recibo
- Inspección de Embarques.

Costos por Fallas

Los costos por fallas pueden dividirse en:

1. Costos por Fallas Internas.

Son los costos causados por defectos de los materiales y productos que no reunieron las especificaciones de calidad y suceden antes de entregarle un producto al cliente. Incluyen todos los desperdicios y retrabajo, por ejemplo material equivocado, mala programación, mal fabricado, equipo en mal estado y errores en el muestreo. Se reportan de la siguiente manera:

-costo de inspeccionar 100%, aquí el departamento de producción es el responsable de reportar el material inspeccionado, la cantidad de horas utilizadas y la cantidad de personas que se utilizó para inspeccionar el material.

-costo de retrabajar 100%; se reportará la cantidad de piezas buenas y malas, además de lo mencionado en el costo de inspeccionar 100%.

-costo de desperdicio; el departamento de producción es el responsable de reportar a diario la cantidad de desperdicio por áreas.

2. Costos por Fallas Externas.

Son los costos causados por productos defectuosos que han sido embarcados y que ha rechazado el cliente, o sea el gasto de investigar, el retrabajo de la recepción de los productos devueltos (incluye los fletes), los costos de sortear, retrabajar y enviar el producto de nuevo al cliente y los gastos legales que puede ocasionar una situación como ésta por una demanda del cliente. Son los más delicados, pues va en juego la imagen de la empresa y la lealtad a ella. (Gryna y Juran, 1995).