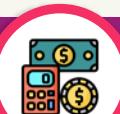




COSTOS DE NO CALIDAD

¿Qué es el costo?



En economía, el costo es el valor monetario de los consumos de elementos que supone el ejercicio de una actividad económica destinada a la producción de un bien, servicio o actividad.

Todo proceso de producción de un bien supone el consumo o desgaste de una serie de factores productivos, por lo que el concepto de costo está íntimamente ligado al esfuerzo en el que se incurre para producir tal bien. Todo costo conlleva un componente de subjetividad que toda valoración supone¹.



¿Qué son los costos de calidad y de no calidad?



El Programa de Alimentación Escolar (PAE) requiere de unos costos totales o globales para garantizar su funcionamiento y ejecución en el territorio, los cuales pueden ser de dos (2) tipos: de **calidad**, y de **no calidad**.

Los costos de **calidad** según la tesis doctoral de Salvador Climent (pág. 166) son “los costos ocasionados para la obtención de un producto, o servicio adecuado en calidad a las necesidades del usuario, más lo costes ocasionados porque esta adecuación no se cumple cuando es detectada por la organización y cuando es detectada por el usuario, teniendo en cuenta en este caso los posibles costos intangibles ocasionados por la pérdida de imagen de la organización”.

Lo que nos dice Salvador Climent en su obra es que los costos de **calidad** son todos aquellos que aparecen como consecuencia de realizar las tareas y esfuerzos para entregar un producto o servicio al mercado con un nivel de calidad que esperan los usuarios .

Los costos de **no calidad** también llamados de **mala calidad** hacen parte de los costos totales de calidad del PAE, es decir que, para poder mitigar los costos de **no calidad**, se requiere necesariamente incurrir en **costos de calidad** asociados a la prevención y evaluación.

Los costos de **no calidad** son todos aquellos que resultan de fallas o errores ocurridos durante o después de finalizada la operación normal del programa y que no aportan al producto final o complemento alimentario que será entregado para su consumo por parte de los beneficiarios del PAE, tales como:

¹ <https://es.wikipedia.org/wiki/Coste>. E. Bueno Campos- I. Cruz - J.J. Durán Herrera. Pirámide, ed. Economía de la empresa. Análisis de las decisiones empresariales. Pirámide. ISBN 84-368-0207-1.

² <https://iveconsultores.com/costes-de-calidad/>



- Reprocesos³ o retrabajos⁴.
- Pérdidas y desperdicios.
- Uso adicional de equipos, materiales, insumos o alimentos por utilización inadecuada de los mismos.
- Ausencia de procesos de inducción, reinducción, capacitación oportuna al personal o negligencia por parte de estos.
- Almacenamiento inapropiado de los alimentos y demás insumos.
- Retiro de alimentos por vencimiento o mala manipulación.
- Uso adicional de mano de obra por incapacidades, permisos, reemplazos, accidentes laborales.
- Mala utilización de la capacidad instalada de la infraestructura disponible, uso inapropiado de espacios: bodegas, restaurantes y comedores escolares.
- Equipos dañados, sin calibración. Falta de adecuados planes de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.
- Ausencia total o planes de muestreo inapropiados para la operación del programa en el territorio.
- Altos inventarios de alimentos sin control de estos, entre otros.

Por otro lado, los costos de **calidad** están asociados a la prevención y evaluación. Con respecto a la **prevención**, es ese conjunto de actividades realizadas para desarrollar, implantar y mantener un sistema de calidad para prevenir la **mala calidad** en el PAE. Para evitar esas fallas o errores que no le aportan al programa ni al complemento alimentario que se entrega los beneficiarios del programa, tenga en cuenta:

- Mantenimiento preventivo y calibración oportuna de equipos.
- Inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación para el talento humano.
- Planes de mejoramiento.

³ <https://filosofia.co/literatura/diferencia-entre-reproceso-y-retrabajo/>. Por «reprocesamiento» se entiende un proceso llevado a cabo con un producto usado para hacer posible su reutilización segura, incluida la limpieza, desinfección, esterilización y procedimientos asociados, así como los ensayos y la restauración de la seguridad técnica y funcional del producto usado.

⁴ <https://filosofia.co/literatura/diferencia-entre-reproceso-y-retrabajo/>. Diferencia entre reproceso y retrabajo. Reproceso: a someter un lote total o parcial, a una etapa previa del proceso validado de fabricación debido a fallas en las especificaciones predeterminadas. Retrabajo: a someter un lote total o parcial a una etapa adicional al proceso de producción debido a fallas en las especificaciones predeterminadas.



- Evaluación y cuadros comparativos de precios y proveedores.
- Actualización permanente a los estudios de costos realizados en la etapa de planeación y seguimiento a los precios de los bienes y servicios que demanda el programa, entre otros.

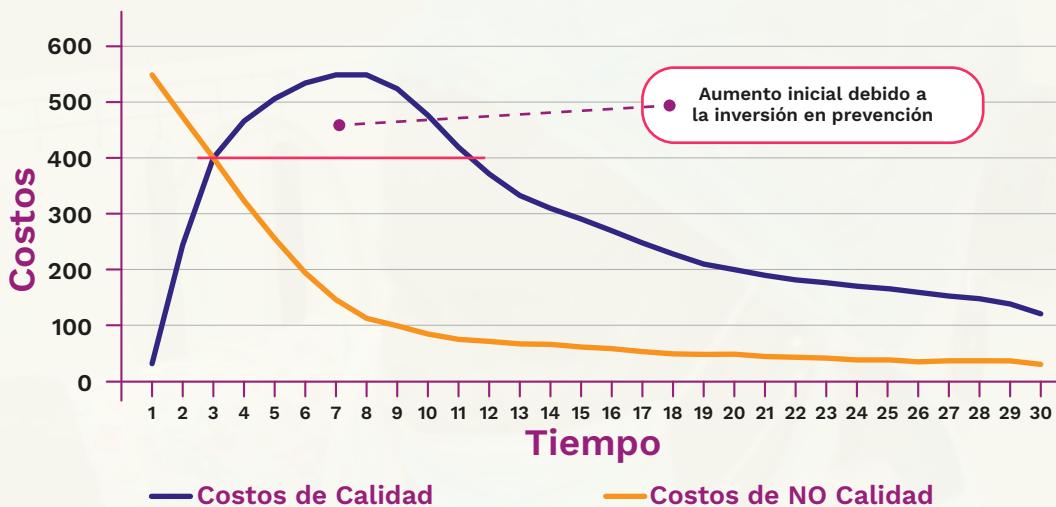
Con respecto a los costos de **evaluación**, estos se encuentran relacionados con pruebas, inspecciones, mediciones y verificación de los procesos, materiales y componentes, entre otros, a lo largo de la cadena de suministros del PAE, para asegurar que la operación cumpla con lo establecido en los lineamientos técnico-administrativos del programa, las normas sanitarias, de calidad e inocuidad, protocolos y demás requisitos e indicadores de rendimiento, eficacia, eficiencia y efectividad, como:

- Planes de muestreo.
- Autoevaluaciones.
- Auditorías internas.
- Inspección y prueba de equipos antes de utilizarlos.
- Listas de chequeo.
- Inspección de materiales almacenados.
- Seguimiento de protocolos.
- Control de eventos adversos.
- Seguimiento a Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA).
- Elaboración y seguimiento a matriz de riesgos.
- Encuestas de satisfacción.
- Resarcimiento a los beneficiarios, entre otros.

FUENTE: Secretaría de Educación de Bogotá - PAE

A continuación, se ilustra⁵ el comportamiento esperado de los costos de calidad versus los costos de no calidad, en el tiempo, así:

⁵ <https://inqualitas.net/articulos/costos-de-la-calidad-y-de-la-no-calidad/#:~:text=Costes%20de%20no-calidad%20Son%20aquellos%20que%20se%20derivan,trascender%20o%20no%20hasta%20el%20cliente%20o%20consumidor.> Autor: Lluís Cuatrecasas Arbós, Doctor ingeniero industrial, catedrático de organización de empresas en la Universidad Politécnica de Catalunya (UPC) y asesor industrial por el Instituto de la Producción Ajustada (IPA). Preside el Instituto Lean Management de España (ILM) y es autor de destacados libros y manuales técnicos.



La anterior ilustración muestra que el costo de calidad presenta un aumento inicial en el tiempo, consecuencia de la inversión en costos de prevención, pero más adelante en el tiempo, los costos globales (de calidad y no calidad) disminuyen considerablemente, como consecuencia del impacto positivo de los costos de prevención sobre los costos de no calidad, disminuyendo notablemente estos últimos.

Recomendaciones



En aras de contar con una buena estructura de costos del PAE, no solo basta con realizar un buen ejercicio de estimación de costos del programa en la etapa de planeación, sino que se requiere un trabajo continuo de actualización de dichos costos durante la etapa de ejecución contractual y hacer un trabajo de identificación, evaluación y seguimiento en materia de costos de calidad y no calidad.

A continuación, se indican algunos aspectos relevantes para tener en cuenta:

- Establecer una cadena de suministros del PAE que se ajuste a la realidad de la operación en el territorio.
- Identificar las tareas y actividades asociadas a las etapas o fases de la cadena de suministros del PAE.
- Identificar las fallas o errores asociados a cada una de las tareas y actividades de la cadena de suministros.



- Establecer un mapa de actividades de prevención para mitigar cada uno de las fallas o errores identificados en la operación del PAE.
- Establecer los mecanismos para evaluar y hacer seguimiento a las actividades de prevención implementadas y a los resultados e impacto real sobre las fallas o errores en la operación.
- Inspección de materiales almacenados.

Bibliografía



Análisis propio SACI a partir de la información consultada en los siguientes Portales Web:

- <https://es.wikipedia.org/wiki/Coste>
- <https://iveconsultores.com/costes-de-calidad>
- <https://filosofia.co/literatura/diferencia-entre-reproceso-y-retrabajo>
- <https://inqualitas.net/articulos/costos-de-la-calidad-y-de-la-no-calidad>

Más información:

William Germán Forero Hernández
Profesional Especializado Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación
wforero@alimentosparaaprender.gov.co