

Clase 08: Costos de la Calidad

GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SOFTWARE

Virginia Cuomo
Mariela Castarés

Primer cuatrimestre 2016
11 de Junio

Agenda

- Introducción
- Costos
 - Entendiendo de qué se trata
 - Punto Óptimo
 - Composición de los Costos de la Calidad
 - Costos de Control
 - Costos por Fallas
 - Costos Intangibles
- Consideraciones



Introducción

- Sabemos que.....



- Las empresas necesitan de sus clientes para poder subsistir.
- Tanto la captura de nuevos clientes como su retención dependen de la habilidad que tenga la empresa para satisfacer sus expectativas.
- La satisfacción de los clientes se logra brindando productos y servicios de calidad.
- Mejorar la calidad de productos y servicios es considerado el mejor camino para lograr dicha satisfacción, reducir costos y aumentar la productividad.

Introducción



Costos



“Un costo es el esfuerzo económico que debe realizarse para alcanzar un objetivo”

Entendiendo de qué se trata.....

- Mejorar la calidad de los productos o servicios ofrecidos es usualmente considerado como el mejor camino para alcanzar la satisfacción del cliente, reducir los costos de producción y maximizar la productividad. Sin embargo, esto no resulta suficiente, sino se hace en forma “eficiente”, o sea manteniendo una adecuada relación entre lo invertido y lo obtenido, lo que podría pensarse como “al menor costo posible”.
- La única manera de lograr este objetivo es identificando y midiendo los costos relacionados con la obtención (o no) de la calidad esperada. A estos costos, se los denomina “Costos de la Calidad”.

Entendiendo de qué se trata...

En qué
invierto?

Hasta dónde
mejoro?

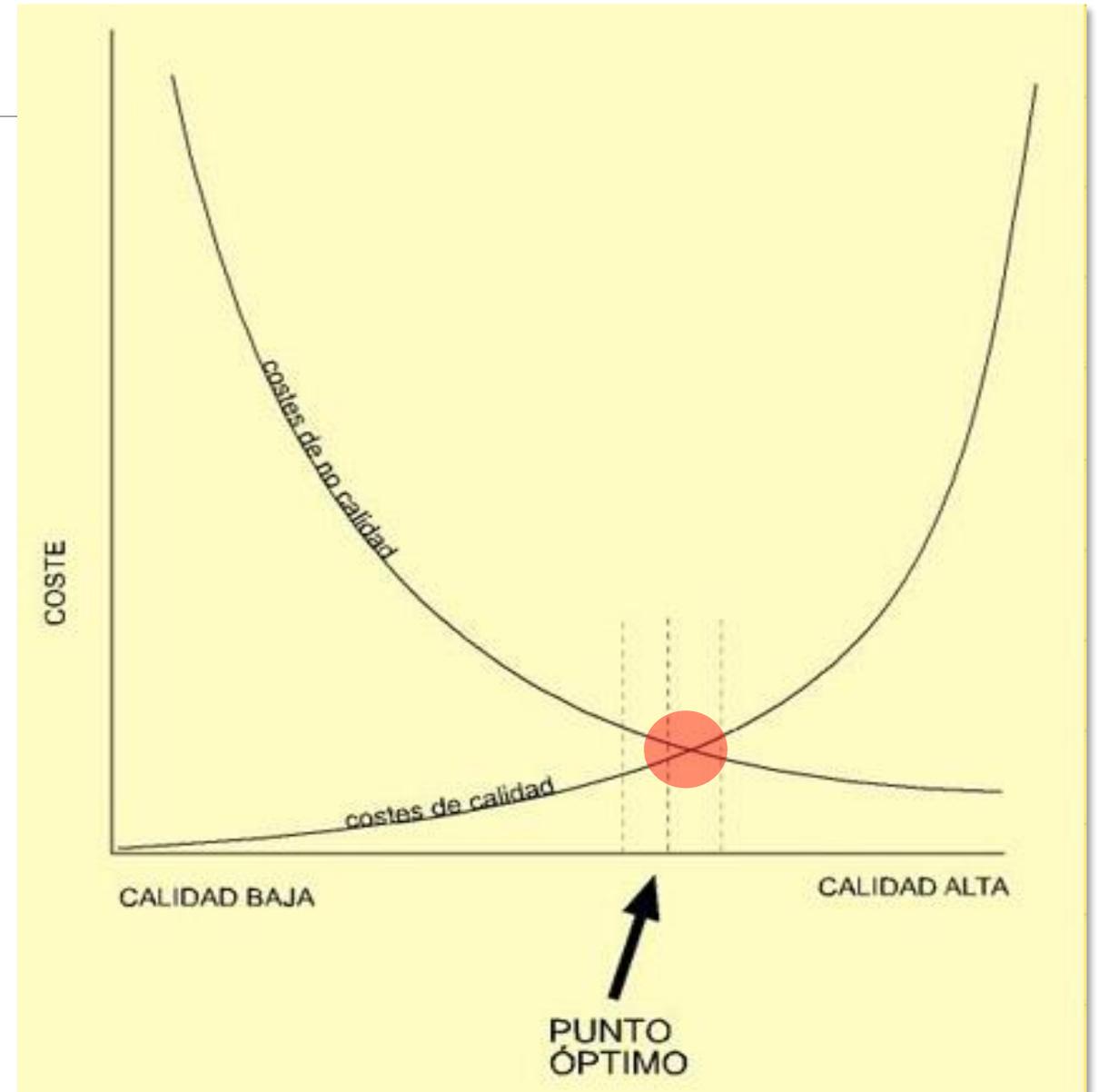
Cuánto
invierto?



Punto Óptimo

Buscar el PUNTO ÓPTIMO

- Implica:
 - Entender el nivel de calidad que buscamos
 - Entender el costo que estamos dispuestos a asumir.



Composición de los Costos de la Calidad



Costos de Calidad = Costos de Control + Costos por Fallas

Costos de Control - Prevención



- **Ejemplos de costos de Prevención**

- revisiones de diseño de nuevos productos
- planificación de la calidad
- desarrollo de proveedores
- revisiones y mejoras de los procesos
- formación de equipos de mejora de calidad
- capacitación y entrenamiento

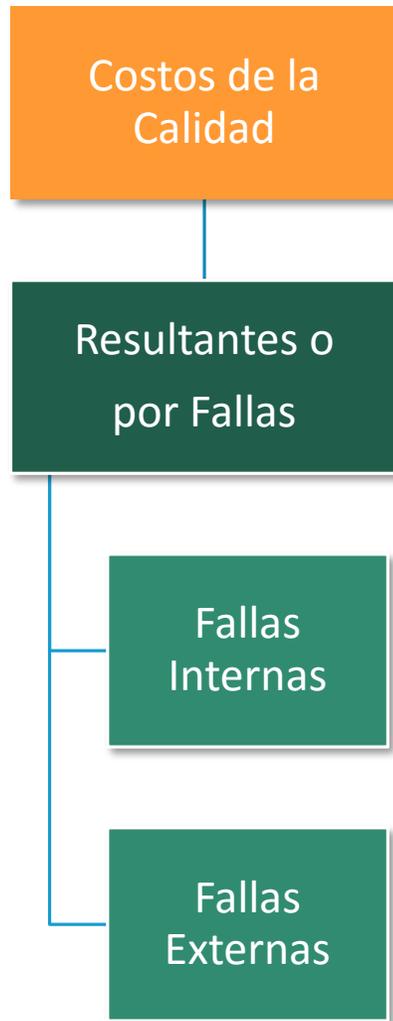
Costos de Control - Evaluación



- **Ejemplos de costos de Evaluación**

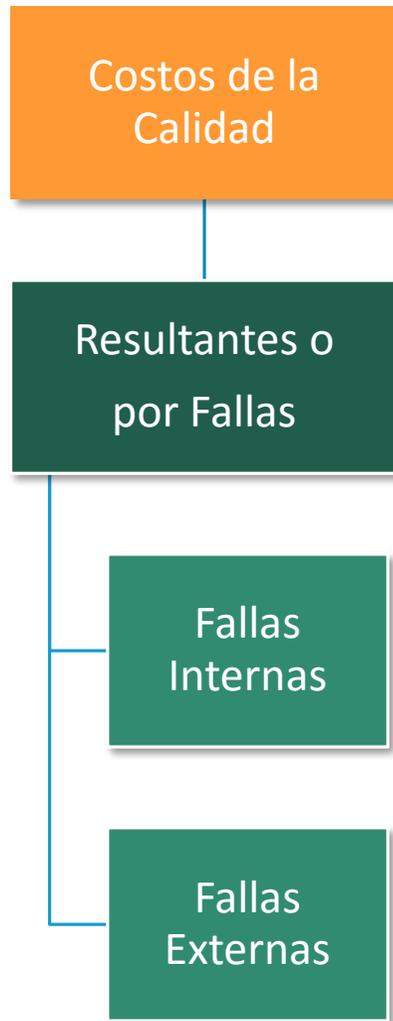
- Inspecciones y pruebas
- Auditorias de calidad de procesos y productos
- Mantenimiento y calibración de de equipos de prueba

Costos por Fallas



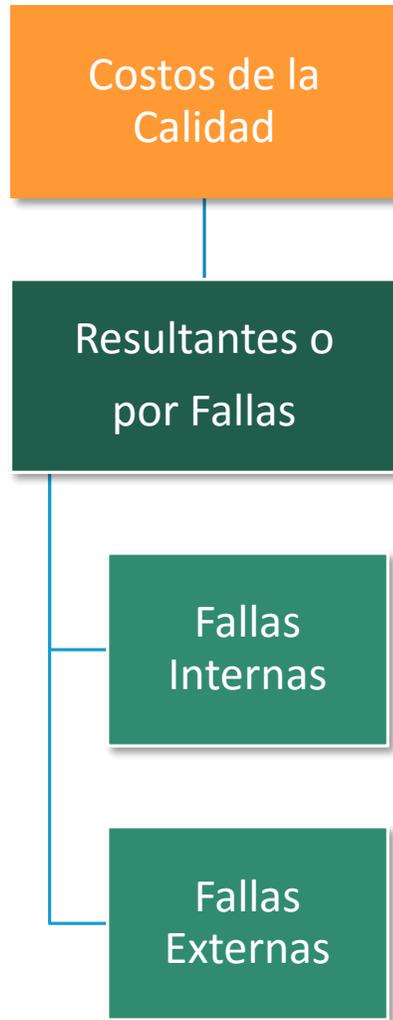
- **Fallas Internas:** son aquellos costos asociados a defectos encontrados antes que el cliente reciba el producto o servicio.
- **Fallas Externas:** son aquellos costos asociados a defectos identificados una vez entregado el producto o servicio.

Costos por Fallas - Internas



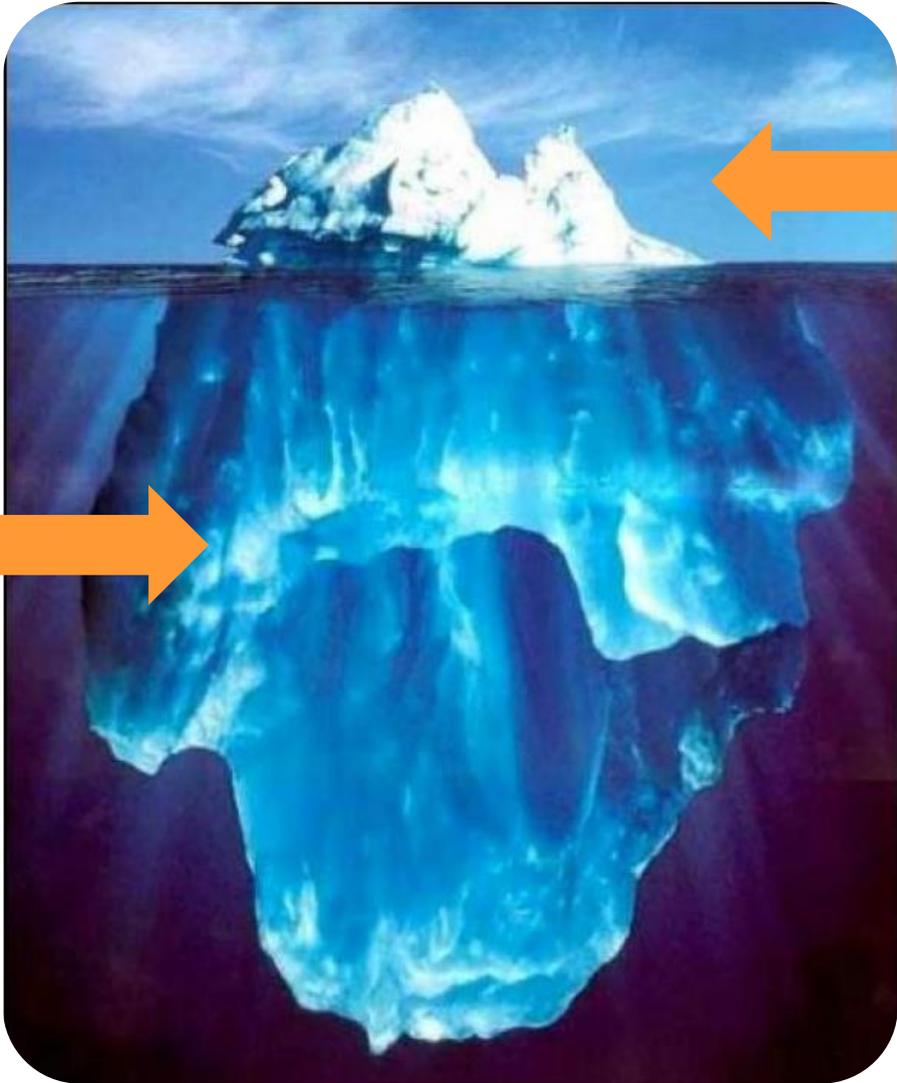
- **Ejemplos de costos por Fallas Internas**
 - los descartes
 - los reprocesos
 - las reinspecciones
 - los retesteos,
 - la revisión o reclasificación de materiales

Costos por Fallas - Internas



- **Ejemplos de costos por Fallas Externas**
 - Reclamos de garantías
 - Correcciones post entregas
 - Concesiones

Costos de la Calidad y no Calidad....



VISIBLE

NO VISIBLE



Costos Intangibles de la Calidad (No Visibles)

- **Son aquellos costos que no son dimensionados y son difíciles de determinar y valorar**
- Existen estudios que determinan que este tipo de costos son de 3 a 4 veces mayores que los costos identificados por fallas
 - Clientes insatisfechos que no se quejan pero que en su mayoría no recompran
 - Clientes insatisfechos que mal referencian

Costos de Oportunidad Perdida

Costos de Pérdida de Imagen

Costos por Demandas Judiciales

Consideraciones

- Los costos que se insumen en actividades de calidad se repagan y son menores que los costos de la “no calidad”
- Cuanto más tarde se encuentra la falla, el costo se propaga en órdenes de magnitud relevantes
- Analizar causas raíces de los problemas y accionar sobre ellas genera un costo por única vez (acción correctiva) a diferencia del costo por resolución de fallas
- Ninguna inversión en calidad se realiza sin Sponsoreo de nivel directivo
- Es fundamental mostrar resultados en corto plazo para lograr mejor nivel de inversión y percibir el retorno

Dudas y consultas

MARIELA CASTARÉS

VIRGINIA CUOMO

