

LOS COSTOS DE CALIDAD: UNA FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA QUE ASEGURA SU FUTURO

MSc. Yaxer Medina López

yamelo@famdiver.zzn.com

RESUMEN

Ante una economía internacional cada vez más globalizada ha nacido una nueva filosofía administrativa llamada Gestión de la calidad, la que se ha convertido en un elemento primordial para la supervivencia de las organizaciones. Las empresas cubanas no pueden quedarse exentas a las nuevas circunstancias en que se desenvuelve la economía internacional, y se les ha puesto a competir para que no solo puedan abastecer necesidades que se satisfacen con importaciones, sino para que puedan exportar, cumpliendo con las normas internacionales establecidas para la actividad del mercado actual.

No se puede hablar de un sistema de gestión de calidad si no se conocen cuánto cuestan los esfuerzos por mantenerlo y mejorarlo. Los costos de calidad cuando son controlados, pueden constituir una herramienta importante del trabajo en manos de la dirección para la toma de decisiones. Para el cumplimiento de este objetivo se realizó una amplia búsqueda bibliográfica, así como también un estudio de las actividades fundamentales que desarrolla la empresa, lo que permitió arribar a conclusiones y recomendaciones de mucha utilidad.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo científico- técnico y la Gestión de Calidad desplegados en los últimos años a nivel internacional imponen nuevos retos a los empresarios y a las empresas. Para poder competir en este entorno cambiante es necesario trabajar en diferentes direcciones: adaptar y cambiar los productos que se ofrecen y las formas en que se producen y comercializan, hacer innovación en los productos, a fin de lograr un producto a menor costo, de mejor calidad y que satisfaga cada vez más las necesidades de nuestros clientes, ya que una mala imagen debido a la falta de calidad puede provocar la pérdida de estos. Los clientes insatisfechos pueden incidir sobre otros clientes potenciales, extendiéndose la mala imagen de la empresa con las graves consecuencias que ello pueda acarrear. Conseguir recuperar la imagen perdida puede llegar a ser muy complicado y costoso en dinero y tiempo. Por tal motivo se hace necesario mejorar, controlar y sobre todo prevenir la calidad evitando en todo lo posible que las no conformidades puedan llegar a los clientes.

El entorno nacional no puede estar ajeno a la situación internacional actual de gran competencia, es por ello que se le exige a las empresas cubanas, para que a través de su Sistema de Gestión de Calidad sean capaces de lograr producciones y servicios con cierto incremento de competitividad, para que afirmen permanencia en el mercado nacional e incrementar sus exportaciones, lo que se cumpliría en la medida de que sean capaces de lograr sus ofertas con calidad y con los mínimos costos que puedan alcanzar.

Por tal motivo no se puede hablar entonces de Gestión de Calidad sino se conoce cuanto cuestan los esfuerzos por implementarlo, mantenerlo y mejorarlo y es aquí donde los costos relacionados con la calidad juegan un papel importante. Un Sistema de Costos de Calidad prevee rápidamente a la gerencia de una señal para tomar acciones correctivas inmediatas y mediante la información económica-financiera iniciar programas de mejoramientos en el área de alta incidencia.

Para las empresas es de vital importancia la realización de un estudio profundo del tema ya que su Política de Calidad es cada vez más exigente para el logro de productos y servicios que excedan las expectativas del cliente, con los menores costos posibles.

La implantación del Perfeccionamiento Empresarial en Cuba y la ISO-9000 conlleva a la necesidad de la determinación de los costos de calidad, sin embargo, la mayor parte de las

empresas se encuentra inmersa en ambos procesos y no cuenta con información requerida para el cálculo de los costos de calidad, por lo que primeramente se debe realizar un diagnóstico de la situación que presenta el cálculo de los mismos y establecer las bases para implementar un sistema de costos de calidad., estas condiciones generan como toda condición desfavorable una situación problemática: Si no se aplica un sistema de costo de calidad que permita desarrollar el control necesario para un mejor funcionamiento de la empresa y la máxima satisfacción del cliente, el resultado final se ve afectado.

Con esta investigación se contribuye al enriquecimiento de los conocimientos e información acerca de los costos de calidad, debiéndose comprender la importancia de establecer un control sistemático de los diferentes elementos de costos relacionados con la calidad, convirtiéndose en la base de la elaboración de una herramienta mas de trabajo para la alta dirección, a partir de la cual pueda valorarse con un criterio mas amplio la calidad.

DESARROLLO

La Calidad no es un fenómeno actual a principios del pasado siglo se comienza a formar lo que se conoce en la actualidad como Gestión de la Calidad con el desarrollo de la producción en serie. Japón se interesó por la calidad a raíz de la II Guerra Mundial dando los primeros pasos de la Gestión de la Calidad, desarrollándose en este ámbito de forma tal que en la actualidad goza de un gran prestigio a nivel mundial. Ya a finales del siglo XXI la calidad se volvió un factor de vital importancia en el mundo, el cliente es más culto exigiendo más requisitos del fabricante. En nuestro país, Cuba, con la aplicación del Perfeccionamiento Empresarial se comenzaron a dar los primeros pasos en el tema de los costos de calidad los cuales se han convertido en un punto de vital importancia en el Sistema de Gestión Empresarial. Se exige calidad contrastada de los productos cubanos hacia el mercado al cual van dirigidos y es muy conveniente que la misma esté homologada y certificada frente a los consumidores potenciales. La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenido en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. (CUTRECASAS, LLUÍS, 199)

Para lograr una calidad efectiva el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. La competitividad exigirá además, que todo eso se logre con rapidez y al mínimo coste, siendo así que este último será con toda seguridad, requerimientos que pretenderá al consumidor del producto o servicio. Teniendo en cuenta las definiciones de interés que pueden encontrarse acerca del concepto calidad, exponemos a continuación algunas de ellas: Según la norma ISO 8402 la calidad es <<la totalidad de características de un ente que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades implícitas o explícitas>>.

La norma DIN (norma alemana que precede a la ISO 9000 con el objetivo de fomentar una cultura de gestión de la calidad) establece que <<la calidad en el mercado significa todas las propiedades y características de un producto, que son apropiados para satisfacer las exigencias existentes en el mercado al cual van destinados>>. (CUTRECASAS, LLUÍS, 199)

Además los mas importantes << gurús >> de la gestión de la calidad, hacen referencia expresa a diferentes significados como <<adecuación al uso y ausencia de defectos>> (J. M. Jurán), <<cumplimiento de las especificaciones>> (P. B. Crosby), o algunas tan originales como la

denominada <<función de pérdida>> de Taguchi, expresada como <<la mínima pérdida que el uso de un producto o servicio causa a la sociedad>> (G. Taguchi).

En la actualidad todavía se encuentran aspectos erróneos acerca de la calidad como que es no medible, cara, intangible y que a veces representa peso, brillo, lujo, tamaño y prestaciones. Cuando la calidad es bien aplicada y entendida resulta rentable y económica aunque esta requiera inversión, tiempo y esfuerzos de forma continua.

Muchas empresas han introducido cambios importantes en los patrones de comportamiento de los costos relacionados con los procesos productivos, así como a su medición y control cuando han hecho adopción de la CALIDAD TOTAL, produciendo una metamorfosis en la gestión de costos, que se traduce en un replanteamiento de los sistemas de costos tradicionales ofrecidos por la Contabilidad de Gestión. Por todo esto se constata que la Contabilidad de Gestión debe encontrar y proponer técnicas y procedimientos para implantar, presentar y evaluar los costos de calidad en la empresa.

Partiendo del inicio de los conceptos, Charles T. Horngren: define el costo como recursos sacrificados o dados a cambio para alcanzar un objetivo dado. (HORGREN T, CHARLES, 1991)

Ralph Polimeni: el costo como categoría económica se define como el valor sacrificado para obtener bienes o servicios. Dicho sacrificio se mide en valor a partir de la reducción de un activo o un aumento de pasivos en el tiempo en que se obtienen los beneficios. (POLIMENI RARPH, 1998)

Backer y Jacobsen: los costos representan aquella porción del precio de adquisición de los artículos, propiedades o servicios que ha sido diferida o que todavía no se ha aplicado a la realización de los ingresos. (BACKER MORTON Y JACOBSEN LYLE, 2005)

Hoy día el concepto de calidad es más amplio y se entienden todos aquellos incurridos en el diseño, implementación, operación y mantenimiento incluyendo los referentes a sistemas de mejoramiento continuo, mientras que tradicionalmente se considera que el costo de calidad lo integran tanto las partidas correspondientes a los factores de aseguramiento como a los de detención de errores y desechos, es por eso que la implantación de la calidad supone costos que deben ser afrontados y otros deben ser evitados. Una finalidad única cumple el costo de calidad cuando es utilizado como herramienta de la administración destinada a enfocar la atención sobre la dirección por la calidad. Es por ello que en relación a los costos globales o

totales de calidad hay que diferenciar claramente dos tipos: costos de calidad y costos de no calidad.

Los costos de calidad, se pueden considerar como costos producidos por la obtención de la calidad. Los costos de la no calidad, se consideran costos derivados de la falta o ausencia de calidad, de la no conformidad o no cumplimiento de las necesidades de los clientes o simplemente, de no alcanzar los niveles de calidad requeridos. Basándose en la clasificación de J.M.Jurán por una parte de los costos de calidad se dividen en costos de evaluación y costos de prevención. Por otra parte los costos de la no calidad se diferencian como costos internos y costos externos. (JURAN, J.M, 1990)

El mayor inconveniente de los costos de no calidad es lo difícil que resulta su evaluación. Existe una serie de costos evidentes de no calidad que representan la punta de un iceberg de problemas que se identifican fácilmente pero por debajo de ellos existen otros como consecuencia de los problemas de no calidad de difícil control, normalmente intangibles y es por ello difíciles de reconocer y que es necesario tenerlos en cuenta. Conviene no modificar los criterios aplicados para que el resultado sea homogéneo y se puedan establecer comparaciones.

Esta es la problemática actual y el punto de reflexión de este trabajo para la búsqueda de una política que permita la aplicación de esta Filosofía Administrativa. A lo largo del análisis se vincularon todas las vertientes y probables dificultades que son necesarios afrontar para el buen desenvolvimiento de un sistema de costos de calidad, no obstante solo el análisis de los expertos determinarían las acciones a tomar para que estas sean superadas, dejando demostrado que siempre será viable contar con un sistema que si bien no estará exento de defectos puede muy bien suplir la necesidad existente hasta el momento.

CONCLUSIONES

1. La Gestión de la Calidad constituye un proceso de alta prioridad en todas las empresas de hoy, especialmente en las empresas cubanas, solo así se garantizará la eficiencia en cada una de las actividades que realicen.
2. El bajo nivel de conocimientos con respecto a la temática, costos de calidad, es un factor agravante dentro de la implantación del sistema, lo que implica la superación del personal vinculado directa o indirectamente al objetivo social de creación.
3. Para la implantación de cualquier sistema en busca de mejorar los resultados es necesario identificar los elementos que forman parte de los costos de calidad, realizando a su vez el cálculo de los mismos.
4. En cualquier empresa la secuencia de pasos necesarios para la implantación del sistema de costos de calidad puede ser diferente, aunque no se debe ignorar la importancia de elementos básicos como: el procedimiento organizativo de la actividad, el liderazgo de la alta gerencia y la capacitación del personal.
5. Para la determinación de los costos de calidad es necesario identificar las diferentes actividades que los propicien de acuerdo con las categorías reconocidas.

BIBLIOGRAFÍA

- ARMENTEROS DÍAS, M. (1999). Sistemas de costos en Cuba, Hay que ponerse al día".
Revista El Economista de Cuba, (9), 4-7.
- BACKER MORTON Y JACOBSEN LYLE. (n.d.). *Contabilidad de Costo: Un Enfoque Administrativo y de Gerencia*. Pueblo y Educación.
- BERLINCH. (1998). *Sistemas de Calidad*. USA: McGraw Hill.
- CAMPENELLA, JACK. (2005). *Principios de los costos de calidad*. La Habana: Pueblo y Educación.

- CANE, S. (1998). *Estrategias Del Kaisen*. España, Madrid: McGraw Hill.
- CARRILLO, R. (1995). *Aseguramiento de la calidad*. México: Arboleadas.
- CROSBY, P. B. (1990). *Quality is free. The art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill.
- CUTRECASAS, LLUÍS. (199). *Gestión Integral de la Calidad, Implantación, control Certificación*.
- GARBAY CHACÓN, NORGE. (2000). Cálculo y registro contable de los costos. Tomado de: <http://www.ilustrados.com>
- HARRINGTON, H. J. (1990). *El Costo de la Mala Calidad*. España: Díaz de Santos S. A.
- HORNGREN, C. T, & FOSTER, G. (1991). *Contabilidad de Costos: Un enfoque gerencial* (6º ed.). México: Prentice Hall Hispanoamérica. S.A.
- ISO 9000. (2000). *Sistemas de Gestión de Calidad- Fundamentos y Vocabulario*. ISO TC 176/ STTG.
- ISO 9001. (2001). *Sistemas de Gestión de Calidad-Requisitos*. ISO TC 176/ STTG.
- JURAN, J.M. (1990). *Handbook*. 4. New York: McGraw-Hill.
- POLIMENI RARPH. (1998). *Contabilidad de costos. Conceptos y aplicaciones la toma de decisiones gerenciales* (4º ed.).
- THOMPSON, A, & STRICKAND, A. (1992). *Dirección y Administración Estratégicas*. Wilmington – USA: Addison – Wesley Iberoamericana.
- YERAS ARTILES, H. (2001). *Bases para la Implementación de un Sistema de Costos de Calidad en la E.I.P.H VC (Trabajo de Diploma)*. Santa Clara. UCLV