

“Bases para la implementación de un sistema de costos de calidad”

Lic. Maylín Suárez González, UCLV – Cuba maylins@uclv.edu.cu

Dra. Marili Martín García, UCLV – Cuba marilimg@uclv.edu.cu

Palabras claves: Gestión de Calidad, Costos de Calidad

Resumen

La Gestión de Calidad se ha convertido en algo fundamental para la supervivencia de las organizaciones en el competitivo entorno empresarial en que se desenvuelven, si bien todavía algunas de ellas presentan tendencia a la obtención de resultados económicos a corto plazo, no es menos cierto que algunos empresarios con óptica estratégica han reconocido en ella la herramienta necesaria para la elevación del nivel de gestión empresarial de sus organizaciones.

Para que un sistema de gestión de calidad sea efectivo debe estar debidamente complementado por los procedimientos de cálculo de sus costos, como parte integrante del sistema contable de la empresa.

Este trabajo se realiza con la finalidad de establecer las bases necesarias para la implementación de un sistema de costos de calidad que considere las categorías reconocidas en la gestión de calidad, y que sea a su vez compatible con el sistema de costo vigente.

Summary

The Administration of Quality has become something fundamental for the survival of the organizations in the competitive managerial environment in that you/they are unwrapped, although some of them still present tendency to the short term obtaining of economic performance, it is not less certain than some managers with strategic optics they have recognized in her the necessary tool for the elevation of the level of managerial administration of its organizations.

So that a system of administration of quality is effective it should be properly supplemented by the procedures of calculation of its costs, like integral part of the countable system of the company.

This work is carried out with the purpose of establishing the necessary bases for the implementation of a system of costs of quality that considers the categories recognized in the administration of quality, and that it is in turn compatible with the system of effective cost.

Introducción

La Gestión de la Calidad se ha convertido en algo fundamental para la supervivencia de las organizaciones en el competitivo entorno empresarial en que se desenvuelven.

No se puede hablar de un Sistema de Gestión de la Calidad si no se conoce cuánto cuestan los esfuerzos por implementarlo, mantenerlo y mejorarlo. De hecho, poseer elementos tan fuertes como son los costos asociados a la función de calidad dentro de la organización, generan un conocimiento pleno de una serie de costos inidentificables por los sistemas de costos normales que a la par posibilitan el trazado de estrategias de mejoras con la consiguiente elevación de los índices de rentabilidad, eficiencia y eficacia.

Por lo general muchas de las Empresas con Sistemas de Calidad certificados no poseen un Sistema de Costos de Calidad, limitándose a clasificarlos solamente en sus manuales sin prestarles la debida atención, de ahí la importancia de realizar un estudio sobre el tema, para lo cual se debe partir del establecimiento de las bases necesarias para implementar un sistema de costos de calidad que permita un análisis detallado según las categorías reconocidas.

1. Significado y Clasificaciones de Costos de Calidad

Existen diferentes definiciones acerca de los costos de calidad manejadas por varios autores, una de ellas es la que plantea la norma NC COPANT ISO 8402:95, que define a los costos relativos a la calidad, aquellos costos en que se incurren para asegurar una calidad satisfactoria y dar confianza de ellos, así como las pérdidas sufridas cuando no se obtiene la calidad satisfactoria.

Algunos autores consideran que los costos de calidad se dividen en costos de conformidad y de no conformidad, donde los costos de conformidad serían aquellos asociados con el aseguramiento de que el producto satisface los requisitos del cliente y los de no conformidad aquellos asociados con el fallo en cumplir con esos mismos requisitos. Otros los consideran como costos de calidad y costos de no calidad, no obstante, coinciden en considerar dentro de conformidad o calidad los costos de prevención y evaluación, y dentro de los de no conformidad o no calidad los costos de fallos internos y fallos externos.

Como definición de cada uno de ellos se reconoce la siguiente:

Costos de prevención: Un costo de prevención es cualquiera en el que se incurra en un esfuerzo por prevenir un fallo en el cumplimiento de los requisitos.

Costos de evaluación: Los costos de evaluación son aquellos en los que la empresa incurre para conocer el estado de las cosas.

Costo de fallo interno: Son aquellos en los que la empresa incurre como consecuencia de que los productos no cumplan los requisitos y sean detectados cuando aún éstos no se han transferido al cliente.

Costos de fallos externos: Dentro de estos se encuentran todos aquellos costos en los que incurre la empresa por productos que no cumplen los requisitos de los clientes y que son detectados por él.

2. Importancia del cálculo de los costos de la Calidad

Los sistemas contables de las organizaciones no han sido diseñados para identificar los costos de calidad y esta es una de las razones por las cuales la alta gerencia es mucho más sensible a los costos globales de la producción y no a los de calidad.

Hay que entender que un sistema de costos de calidad no es un fin en sí mismo. Todo sistema de costos de calidad obedece a una razón estratégica muy importante "Facilitar el proceso de mejoramiento continuo, con miras a reducir los costos operativos"

El propósito fundamental de un sistema de costos de calidad es el de servir como herramienta fundamental de la gerencia para tomar decisiones basadas en hechos económicos que faciliten las actividades de mejoramiento, así como el aumento de la rentabilidad.

De hecho, un sistema de costos de calidad provee rápidamente a la gerencia de una señal para tomar acciones correctivas inmediatas y mediante la información económico - financiera iniciar programas de mejoramientos en áreas de alta incidencia.

3. El diagnóstico

Las empresas deben conocer cual es la situación que presentan con relación a los costos de calidad. Este diagnóstico se puede realizar a partir de la aplicación práctica de diferentes modelos que existen al respecto, se sugiere el expuesto en el esquema de la figura # 1 (Cespón y Ramos, 1997), al cual se le realizaron algunas modificaciones, lo cual posibilita su utilización.



Figura # 1: Esquema para el procedimiento para la realización del Diagnóstico.

Para la recopilación de la información necesaria se pueden utilizar diferentes técnicas entre las que se destacan:

- El análisis documental (revisión de expedientes, informaciones estadísticas, reglamentos, órdenes, informes de trabajo, etc.)
- Las entrevistas.
- Observación Directa.
- Trabajos en grupos.

En la mayoría de las empresas no se tiene idea de cuanto se gasta en planear, controlar y mejorar la calidad, el desconocimiento los lleva a minimizar su importancia. Los directivos más aguzados no pierden de vista estos costos, los cuales representan por estudios hechos anteriormente del 20 al 40 % de las ventas.

Es bueno aclarar que dentro de estos costos tienen mayor incidencia los costos derivados de la detección de un defecto por el cliente, lo cual puede tener varias implicaciones de acuerdo con los términos contractuales que se hallan manejado durante la negociación, de hecho si la organización hubiese descubierto estos defectos a través de su sistema de control los costos de seguro poseerían menor magnitud.

De ello se deriva que la estrategia de un sistema de costos de calidad debe estar enfocado a:

- Reducir hasta eliminar los costos de fallos.
- Potenciar dentro de la organización los programas de prevención, mediante una inversión racional de los recursos.
- Reducir los costos de evaluación conforme a los resultados obtenidos y reorientar los esfuerzos.
- Mantener una información exacta de la magnitud de los costos generados en la Empresa por el funcionamiento del Sistema de Calidad.

4. Bases para implantar un sistema de costos de calidad.

Un sistema de costos de la calidad no se generará por sí mismo, sino se tienen en cuenta una serie de elementos básicos que permitan su desarrollo, estos pueden variar de una entidad a otra, pero de forma general se plantean los siguientes:

- a.** Elaboración de un procedimiento general para la confección del Sistema de Costos de Calidad.

Para materializar este elemento es necesario desarrollar una serie de pasos:

- Hacer una revisión bibliográfica sobre los costos de calidad y así determinar, codificar y analizar estos costos.
- Valorar los costos con los datos existentes en la contabilidad actual de la organización que avalen la realización del estudio.
- Seleccionar un grupo dentro de la empresa que sirva de piloto.
- Elaborar un plan de acción.
- Elaborar los procedimientos e instrucciones necesarios para recolectar los datos y procesarlos.
- Presentar los resultados del estudio de costos de calidad a la dirección.
- Ajustar y generalizar el programa de medición de los costos de calidad.

- Incorporar un sistema de registro que garantice el completo conocimiento de los niveles de los costos de calidad en toda la empresa.

b. Determinación de los elementos necesarios para poner en práctica el sistema.

Para determinar los elementos que dentro del sistema intervendrían en el proceso de concebir, implantar y dar continuidad al mismo, es necesario hacer un análisis de su posterior actuación, así como de los antecedentes existentes dentro de la organización de cada actividad. Dichos elementos estarían representados por aquellas personas imbuidas del conocimiento de la necesidad, positivismo y entusiasmo necesario para llevar a feliz término el proceso.



Figura 2: Elementos necesarios para poner en práctica un Sistema de Costos de calidad.

El iniciador puede ser algún elemento perteneciente al grupo de calidad de la empresa interesado y con conocimientos sobre los sistemas de Costo de la Calidad, el catalizador puede estar constituido por un equipo multidisciplinario que según el criterio de los expertos, debe quedar abierto a la consideración de las necesidades particulares de cada empresa. Este equipo debe poseer una visión general y un grado de influencias sobre las actividades desarrolladas en la organización, que le permita interactuar y aplicar el Sistema de Costos de Calidad con eficiencia y eficacia. Por último el patrocinador que por lo general es el director de calidad o un alto representante de la alta dirección, los cuales dada su posición dentro del Sistema de Dirección de la Empresa reúnen el radio de influencias necesario para liderar y resolver los inconvenientes que puedan presentarse.

c. Conocimiento detallado de los procesos.

Otra de las bases necesarias como parte imprescindible del proceso de conformación del sistema de costos de calidad es conocer los procesos que intervienen en el flujo productivo y las interacciones de estos con otras áreas de control funcional. Para ello se puede utilizar el flujograma desarrollado para el Sistema de Gestión de la Calidad existente en cada empresa el que contiene además el flujo informativo necesario en cada actividad.

d. Elaboración de procedimientos e instrucciones para el registro y procesamiento de los costos de calidad.

Este elemento puede constituir un serio problema puesto que es uno de los aspectos que mayor incidencia puede tener en el buen desarrollo del sistema de costos de calidad que se desea implantar, teniendo en cuenta que en el se recogen una serie de puntos que definen ciertamente el trabajo a realizar como son: los objetivos, el alcance, las definiciones a emplear, las responsabilidades, las formas de ejecución y los documentos de referencia.

Para elaborar estos procedimientos es necesario que primeramente se determinen los elementos de costo de calidad, partiendo de la base de conocer un listado detallado de los elementos por cada categoría de los costos de calidad que pudiera existir en la empresa. También es necesario determinar las responsabilidades que asumirían cada uno de los factores involucrados en el sistema.

e. Liderazgo de la dirección en aspectos concernientes a los costos de calidad.

Si precisamente la ausencia de un procedimiento constituye una limitante para la existencia de un sistema de costos de calidad, no es menos cierto que la ausencia de un liderazgo fuerte de la alta gerencia provoca no menos inconvenientes. Es por ello que la dirección de la empresa debe documentarse en aspectos referentes a estos temas para apoyar, participar, organizar y orientar a los elementos involucrados en la confección del sistema de costos de calidad.

f. Capacitación del personal y pasos a seguir para una posterior implantación del sistema implementado.

A esto se le concede gran importancia pues una vez que se ha elaborado el procedimiento y que la dirección ha asumido su rol de líder, la capacitación del personal en el tema, forma la base de todo el conocimiento y la preparación que pueda tener el personal para la puesta en marcha del sistema. Para ello es necesario:

- Conocer que son los costos de calidad y cuáles son las ventajas de la implantación de un sistema de costos de calidad.
- Conocer la relación existente entre el sistema de costos de calidad a implantar y el sistema de gestión de la calidad implantado.
- Conocer las diferentes categorizaciones de los costos de calidad y cuales son los elementos que los generan.
- Poner en conocimiento general el procedimiento para la obtención de los costos de calidad y la metodología a emplear para su cálculo.

5. Ventajas y dificultades de la aplicación de un sistema de costos de calidad.

Los costos de la calidad están presentes no solo en las operaciones de producción sino también en muchas otras. Al seleccionar las actividades de una empresa la cuantificación de

los costos por errores pueden atraer la atención sobre la gravedad de los problemas e identificar áreas concretas donde se presentan. De ahí que presenten ciertas ventajas pero también algunas dificultades para su establecimiento y análisis.

Ventajas:

- Proporciona una entidad manejable.
- Proporciona una visión única de la calidad.
- Proporciona un medio para medir los cambios.
- Proporciona un Sistema de prioridades para los problemas.
- Asegura que los objetivos de calidad estén junto con los fines y objetivos.
- Proporciona la manera de distribuir correctamente los Costos de la Calidad para obtener máximos beneficios.
- Induce al análisis de la calidad en el Consejo de Dirección.
- Mejora el uso eficaz de los recursos.
- Aporta un nuevo enfoque para hacer bien el trabajo.
- Proporciona una medida de las mejoras realizadas.
- La reducción de los Costos de la Calidad posibilita incrementar los beneficios de una organización.

Dificultades:

- Rechazo inmediato al análisis por implicar cambios en el Sistema en algunos casos y en otros instrumentar el análisis en donde no se analizaba.
- Dificil el trabajo de sensibilizar al personal en el análisis de los costos.
- Falta de capacitación y preparación adecuada del personal que ejecuta la toma de datos y procesamiento de la información.
- Organizar las áreas para introducir el análisis de los costos.
- Clasificar los costos por áreas de trabajo.
- Lograr la interrelación adecuada entre el Dpto. de la calidad y el Dpto. de contabilidad para la recogida y análisis de los datos.
- La complejidad de las áreas seleccionadas inicialmente hacen más engorroso el trabajo.
- Ejecutar el análisis estadístico de la tendencia de los costos.

Conclusiones

- Para establecer un sistema de costo de calidad se hace necesario conocer los elementos de costos de calidad en las empresas, así como las ventajas de su puesta en marcha a través de un análisis teórico de la bibliografía referente a los costos de la calidad, su evolución, las categorizaciones más usuales, así como los diversos enfoques sobre los pasos necesarios para la implementación de un sistema basado en estos costos.
- El sistema de costos de calidad a aplicar en una empresa debe tener en cuenta las características generales de los costos de calidad así como las peculiaridades propias de cada empresa.
- Para cada 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.
- Con este trabajo quedan creadas las bases para la posterior implantación de un sistema de costos de calidad.
- El diagnóstico en cada empresa permite determinar los elementos a considerar dentro del sistema de costos de calidad y además permite afirmar que existe un nivel de conocimiento muy bajo respecto a los costos de calidad.

Bibliografía

1. Alba Pons, G., Mitjans González Y. Costos de Calidad, Un Instrumento de Gestión Empresarial/ Normalización No. 3, 1988. - 40p
2. A. G. Alexander. La mala calidad y su costos. / Alexander Alberto/. Manuscritos.
3. Alonso V. Dirigir con calidad Total./ Vicente Alonso/. –186p.
4. Campanella, J. Principios de los costos de calidad. / Jack Campanella/ Edit. Díaz de Santos. S.A. España. 1992. – 33p.
5. Crosby, Philip B. La calidad no cuesta: El Arte de asegurar la Calidad. CIA. Edit. Continental, SA de CV, México,1989 – 99p
6. Deming W. Edwards. Calidad, productividad y competitividad: La salida de la Crisis./ Walter Edwards Deming./ Ediciones Díaz de Santos S.A., Madrid, 1989 – 393p
7. Feigenbaum, A.V. Control Total de la Calidad./ Armand V. Feigenbaum/. Edición Revolucionaria, La Habana, 1971. — 730p.
8. Gómez Napier L. Fundamentos de Normalización, Metrología y control de la Calidad./ Lidia Gómez Napier/. Revista Normalización. – 30p.
9. Gómez Napier L. Costos de calidad, Procedimiento para su cálculo. / Lidia Gómez Napier/. Revista Normalización. – 30p.

10. Harrington, H. J. El Proceso de mejoramiento. / J. H. Harrington/. Quality Press, American Society for quality Control, 1988.—191p.
11. Ishikawa, K. ¿Qué es el Control Total de Calidad? La modalidad Japonesa. / Kaoro Ishikawa/. Edición Revolucionaria, La Habana, 1988 – 209p.
12. ISO 9000: 2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. ISO TC 176/STTG.
13. ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. ISO TC 176/ STTG.
14. ISO 9004: 2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño. ISO TC 176/STTG.
15. Juran J. M. Planificación y análisis de la Calidad./ Joseph M. Juran. – 50p.
16. Juran, J. M. Juran's quality Control Handboock./ Joseph M. Juran/ Mc Graw – HILL, Fourth Edition, 1988. – 4325p.
17. Nebrera, H. Jaime. Curso de Control de la Calidad por Internet./ Jaime Nebrera Herrera./[http:// Junior. us. es / index.html./](http://Junior.us.es/index.html/) 1999.
18. Reyes C., Nilsa. 1994. Diseño de sistema de costos de calidad en la Planta de Hilandería del Combinado Textil Desembarco del Granma. / Nilsa Reyes Cuellar/. Margarita Fernández, Tutor.— Trabajo de diploma.— Santa Clara : Elab. UCLV, 86p.
19. Rosander, A. C. La búsqueda de la Calidad en los servicios. 403p.
20. Shoeder, Roger G. Administración de Operaciones. / Roger G. Shoeder/. – 638p.