

# **COSTOS TOTALES DE LA CALIDAD**

**MSc. Midiala Oropesa Vento**

Escuela de Hotelería y Turismo "Hermanos Gómez". Camaguey. Cuba

## **Resumen**

El presente trabajo tiene la finalidad de conocer el proceso necesario para la "contabilización de los costos" de calidad en las Empresas Turísticas; el cual es un tema de gran importancia para todos, ya que es la contabilidad de costos la que recoge, registra y reporta la información relacionada con los costos y con base en dicha información, se toman las decisiones de planeación y control de los mismos.

El campo en donde la contabilidad de costos se ha desarrollado más ha sido el industrial, o sea, el campo relacionado con los costos de fabricación de los productos, sin embargo en los servicios esto no ha tenido el mismo resultado. Para lograr todos sus objetivos, la empresas turísticas deben en su contabilidad de costos seguir una serie de normas y procedimientos contables que son los que constituyen los sistemas de costos; los cuales pueden ser: sistemas de costos por procesos y sistemas de costos por ordenes de servicio, siendo este último el sistema de costos específicos al que debemos llegar

## **Objetivos**

- Comprender la importancia de establecer un control sistemático de los diferentes elementos del gasto vinculado con la calidad en la empresa.
- Propiciar el empleo de los resultados obtenidos a partir del cálculo de los costos de la calidad, como una herramienta de trabajo para la alta dirección, a partir del cual puedan valorarse con un criterio más amplio nuestros productos, procesos y servicios.

## ¿Qué es el Costo de Calidad?

**costo:** categoría económica que agrupa la suma de gastos de toda naturaleza, expresada en valores monetarios que se aplica a una actividad económica determinada.

**costos relativos a la calidad:** Costos en que se incurre para asegurar una calidad satisfactoria y dar confianza de ello, así como las pérdidas sufridas cuando no se obtiene la calidad satisfactoria.

## ¿Por qué es importante el Costo de Calidad?

El costo de la calidad no es solamente una medida absoluta del desempeño, su importancia está dada en que indica donde será más conveniente aplicar una acción correctiva para la empresa.

El cálculo de los costos de calidad es aplicable a todas las entidades que componen la infraestructura de la organización.

Los costos de calidad deben ser identificados para cada centro de costos y deben contener los elementos del gasto correspondiente.

Además los elementos de salida deben proveer la información necesaria y suficiente para facilitar datos sobre los distintos tipos de costos de calidad y no calidad, su análisis, llegar a conclusiones y toma de decisiones que conlleven a la mejora continua

Para analizar su evolución, los costos no sólo se pueden calcular, sino también, se pueden presupuestar.

Se preparan informes con una periodicidad mensual, trimestral y anual.

Los gastos planificados se determinan por métodos analíticos, estadísticos o estimados para determinada entidad.

Los costos de calidad se contabilizan en cuentas memorandum. Las subcuentas correspondientes a cada cuenta se llevan en submayores analíticos (manuscritos)

## ¿La medición de costos de calidad?

Se dirige hacia áreas de alto impacto e identificadas como fuentes potenciales de reducción de costos. Aquéllas que permiten cuantificar el desarrollo y suministran una base interna de comparación entre productos, servicios, procesos y departamentos.

También revela desviaciones y anomalías en cuanto distribuciones de costos y estándares, la cuantificación es el primer paso hacia el control y el mejoramiento.

## **Clasificación de los Costos**

1. Enfoque del costo del proceso
  - costos de conformidad
  - costos de no conformidad
2. Enfoque del costo de la no calidad
  - pérdidas tangibles
  - pérdidas intangibles
3. Enfoque del costo de calidad
  - costos de prevención
  - costos de evaluación
  - costos de fallas internas
  - costos de fallas externas

## **Costos, Calidad, Inversiones y Mejoramiento.**

Las ventajas de esta particular categorización son:

1. Está universalmente aceptadas;
2. Cubre la mayoría de las clases de costos, y
3. Suministra un criterio generalizado que ayuda a precisar de que costo se trata, en donde se ubica y si es relacionado con la calidad.

## **COSTOS DE PREVENCIÓN**

**Son los costos de cualquier acción tomada para investigar, prevenir o reducir el riesgo de no conformidad o defecto.**

- Planificación de la calidad
- Diseño y desarrollo de instrucciones de inspección y ensayos
- Revisión y verificación del diseño.
- Calibración y mantenimiento de los instrumentos de medición.
- Evaluación de proveedores.
- Mantenimiento preventivo planificado del equipamiento
- Capacitación del personal.
- Análisis y registro de los datos de calidad
- Programa de mejora de calidad.

## **COSTOS DE EVALUACIÓN**

**Son los costos de evaluación para lograr la calidad requerida incluye, los costos de:**

- Verificación del diseño y desarrollo del producto y/o servicio
- Verificación de los productos comprados
- Inspección y ensayo de la producción
- Laboratorio de ensayos
- Auditorías internas
- Revisión por la dirección
- Capacitación para evaluación

## **COSTOS DE FALLAS INTERNAS**

**Son los costos de las no conformidades o defectos en cualquier etapa del logro de la calidad, incluyen:**

- Desechos
- Reponer, reparar y reprocesar productos no conformes
- Reinspección o reensayos
- Productos comprados no conforme
- Permiso de desviaciones y concesiones a productos
- Subactividad del personal, ausencias
- Accidentes de trabajo
- Averías del equipamiento
- Robos, pérdidas

## **COSTOS DE FALLAS EXTERNAS**

**Son los costos que se incurren después de entregado el producto al cliente por no conformidades o defectos, los cuales pueden incluir el costo de:**

- Reclamaciones de calidad, por garantías, reproceso o reparación,
- Investigación de satisfacción del cliente (posventa)
- Devolución de productos no conformes
- Incumplimientos de contratos
- Cuentas por cobrar
- Pleitos jurídicos e indemnizaciones

### **Técnicas de Cálculo.**

Existen algunas técnicas para calcular el costo de la no calidad o el precio del incumplimiento. Entre las más importantes están:

- Partidas contables.
- Precio por persona
- Mano de obra asignada.
- Precio por defecto.
- Desviación de lo ideal.

Para depositar toda la información se propone un Modelo de **Informe de Costos de calidad, el cual se Anexa a este trabajo**

## **Conclusiones.**

A medida que se profundiza en el costo de la calidad inevitablemente se tiene que avanzar en tres ámbitos:

1. La naturaleza del sistema contable de la compañía, a fin de que las cuentas utilizadas respondan a los requerimientos de información para la calidad.
2. La identificación de todos los costos asociados con la función de calidad así como los reportes paralelos que apoyan a otras funciones.
3. El concepto de un óptimo para los costos de calidad

Bajo esta orientación, las dos fases más convenientes de un programa de mejora de costos de calidad son las siguientes:

- a) Estimar los costos de calidad de un momento dado, a fin de utilizar la información para justificar un programa de mejora de costos de calidad, y reducción de sus propios costos.
- b) Medir los costos de calidad y difundirlos, buscando que su conocimiento por parte de los directivos estimule la toma de decisiones y la conciencia de aquéllos que deben ser evitados.

RC 530

## INFORME DE COSTOS DE CALIDAD

Versión: 1

No. \_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_\_

COSTOS DE PREVENCIÓN					COSTOS POR FALLOS INTERNOS				
Entidades					Entidades				
No	Costos	Plan	Real	Dev.	No	Costos	Plan	Real	Dev.
1.	Departamento de calidad				1.	Desechos			
2.	Capacitación				2.	Reprocesos, reparación			
3.	Estudios de mercado				3.	Accidentes del trabajo			
4.	Mantenimiento preventivo				4.	Subactividad del personal			
5.	Programas de calidad				5.	Subactividad de equipos			
6.	Calibración de IM				6.	Avenías			
					7.	Robos, pérdidas			
<b>SUBTOTAL</b>		0,00	0,00	0,00	<b>SUBTOTAL</b>		0,00	0,00	0,00
COSTOS DE EVALUACIÓN					COSTOS POR FALLOS EXTERNOS				
No	Costos	Plan	Real	Dev.	No	Costos	Plan	Real	Dev.
1.	Inspección y ensayos				1.	Reclamaciones de calidad			
2.	Laboratorios de ensayos				2.	Devoluciones en ventas			
3.	Auditorías				3.	Incumplimientos de contratos			
4.	Capacitación								
5.	Revisión por la dirección								
<b>SUBTOTAL</b>		0,00	0,00	0,00	<b>SUBTOTAL</b>		0,00	0,00	0,00
<b>COSTOS DE CALIDAD</b>		0,00	0,00	0,00	<b>COSTOS NO CALIDAD</b>		0,00	0,00	0,00
					<b>COSTOS TOTALES CALIDAD</b>		0,00	0,00	0,00
Elaborado por:		Revisado por:			Aprobado por:				
Firma:		Firma:			Firma:				
Fecha:		Fecha:			Fecha:				

## **Bibliografía**

1. Costos Totales de la Calidad. Gestión 2000. España
2. *ISO/TR 10014: 1998 Directrices para la gestión de los efectos económicos de la calidad.*
3. *NRFA 00-08:1996 Guía para el análisis de los costos de calidad*
4. *Barrie G. Dale and James J. Plunkett. Quality Costing Chapman & Hall. London, U.K., 1992*
5. *BS 6143-1:1992 Directrices para la economía de la calidad. Modelo de costo de proceso*
6. *BS 6143-2:1990 Directrices para la economía de la calidad. Modelo para prevención, evaluación y fallas*
7. BS 6143:1981 "Guide to the determination and use of quality related costs"