



Marzo 2020 - ISSN: 1696-8352

## **TÍTULO: COSTOS DE CALIDAD: EVOLUCIÓN, CONCEPTUALIZACIÓN Y ACTUALIDAD.**

**Autor: Lic. Yorgenis Arce Piñirí.**

Edad: 32 años. Ciudad de nacimiento: Santiago de Cuba. Lugar de trabajo: Profesor Instructor del Departamento de Contabilidad y Finanzas, perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Oriente, Santiago de Cuba. Email: arce@uo.edu.cu. Formación académica: Licenciatura en Contabilidad y Finanzas en la Universidad de Oriente.

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Yorgenis Arce Piñirí (2020): "Costos de calidad: evolución, conceptualización y actualidad", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (marzo 2020). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2020/03/costos-calidad-evolucion.html>  
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/oel2003costos-calidad-evolucion>

**Palabra Clave:** Costos de Calidad en Cuba

### **Resumen**

Resulta indispensable en la actualidad lograr una buena posición en la competencia, por tanto nuestras empresas tienen la necesidad de ofrecer productos y servicios al menor costo posible, pero con un nivel de calidad óptimo, capaces de satisfacer las expectativas de los clientes y garantizar ingresos sostenidos a la organización.

Es por esto que, el presente trabajo tiene como objetivo, mostrar la evolución y el desarrollo de los costos de calidad y evaluar el comportamiento de estos en Cuba. Para ello se analizaron diversas definiciones de su concepto.

Se concluye que el costo de calidad Es la suma de los Costos de Obtención de la Calidad (Prevención y Evaluación) más los Costos de los Fallos o Defectos (internos y externos).

### **Abstract**

It is essential today to achieve a good position in the competition, so our companies have the need to offer products and services at the lowest possible cost, but with an optimum level of quality, capable of meeting the expectations of customers and ensuring sustained income to the organization.

That is why, this work aims to show the evolution and development of quality costs and evaluate their behavior in Cuba. For this, several definitions of its concept were analyzed.

It is concluded that the quality cost is the sum of the Costs of Obtaining the Quality (Prevention and Evaluation) plus the Costs of the Faults or Defects (internal and external).

### **Introducción**

El mundo de los negocios ha experimentado en la última década, un proceso de transformación agresivo y cambiante, las empresas precisan cada día más de informaciones detalladas y viables que le permitan buscar métodos que potencien una actuación estratégica capaz de transmitir datos exactos para la toma de decisiones certeras.

El nuevo enfoque de gerencia consiste en la orientación de la empresa hacia el mercado, en donde ésta debe producir lo que pueda vender y no lo contrario; vender a toda costa lo que pueda producir. Más aún, ante la perspectiva de un consumidor de menor poder adquisitivo,

más selectivo, la empresa está obligada a adaptarse a la real necesidad del mercado, antes de perder al consumidor y/o usuario de bienes y/o servicios.

Las empresas cubanas no escapan de tales circunstancias, por el contrario, presentan escenarios aún más amenazadores. La situación internacional, solo brinda matices pesimistas al incorporarse cada vez mayor número de actores a ella, de esta manera, ejerce una continua influencia en los modos de actuar y en las capacidades estratégicas de nuestras empresas.

En este entorno, las empresas quedan obligadas a integrar nuevas ventajas competitivas, incluyendo además de los factores convencionales, otros que constituyen herramientas de mayor precisión para el logro de la satisfacción plena del cliente, como lo es el compromiso de brindar productos o servicios de calidad.

La situación actual de nuestro país nos ha demostrado que es necesario producir con calidad, puesto que es la mejor manera que tiene un producto de ganar competitividad, tanto a nivel nacional como internacional y, con esto garantizar la mejora continua de la economía.

## **Desarrollo**

### **Antecedentes y evolución de la Calidad.**

La obtención de la calidad en todas las actividades realizadas por el hombre ha sido el empeño constante de todas las personas y sociedades a lo largo de la historia de la humanidad.

El perfeccionamiento de los instrumentos de trabajo, de arcaicas formas rudimentarias de piedra, madera y huesos de animales, al uso de los metales, de la caza y la pesca como formas básicas de alimentación a la agricultura, del simple intercambio de bienes y la manufactura al comercio y la industria. Representan en sí una mejora continua, vinculada directamente al individuo como persona, la comunidad y el entorno del cual forma parte. Por lo que el ser humano mucho antes de definir el término de calidad tuvo necesidad de utilizar el concepto. Podemos decir entonces que la historia de la humanidad está directamente ligada con la calidad desde los tiempos más remotos.

Un recuento desde la producción artesanal hasta finales del siglo XX, indica cómo ha evolucionado el trabajo por la calidad, al distinguirse etapas diferentes, en la producción artesanal, la revolución industrial, el control de la calidad a inicios del siglo XX , el control estadístico de la calidad en la década del 30, el control total de la calidad en la década de los 50, la revolución gerencial de la calidad en Japón, la generalización mundial del trabajo orientado a la calidad y la excelencia en los 80 y 90 y las técnicas actuales que son utilizadas para lograr la calidad como el benchmarking, el tablero o cuadro de mando empresarial (Ayala, C. Héctor , 2005),etc.

Lo que ha cambiado con el paso del tiempo son las formas de obtener la calidad, los mecanismos de su funcionamiento y los responsables directos de su obtención, todos ellos como es natural condicionado por la complejidad de la producción, el desarrollo de sociedad y en su momento, el desarrollo de la competencia.

La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

Principales etapas que evidencian la evolución histórica de la calidad:

- ✓ Inspección de la calidad (1920): control de la conformidad con especificaciones.
- ✓ Control de la calidad (1950): se refiere a los medios operativos utilizados para satisfacer los requisitos de la calidad.
- ✓ Aseguramiento de la calidad (1970): tiene por objeto dar confianza en la satisfacción tanto dentro de la organización como a clientes externos y a las autoridades.
- ✓ Gestión de la calidad (1990): incluye el control de la calidad y el aseguramiento de la calidad, así como los conceptos adicionales de política de la calidad, planificación de la calidad y mejora de la calidad.

- ✓ Excelencia Empresarial (2000): aporta una estrategia de gestión global a largo plazo y la participación de todos los miembros de la organización para el beneficio de la propia organización, de sus miembros, de sus clientes y de la sociedad en general.

La gestión de la calidad involucra a toda la organización en función de satisfacer las necesidades de los clientes y otras partes interesadas, estableciendo estructuras operativas y participativas para obtener resultados y garantizar niveles de competitividad involucrando el conocimiento de las expectativas de los clientes. Esta nueva etapa es conocida como "La Gestión de la Calidad Total (GCT) o Total Quality Management (TQM)". La GCT se podría entender como una opción estratégica que implica fundamentalmente:

- ✓ Considerar al cliente como punto de referencia para fijar objetivos o diseñar los productos y procesos de la empresa;
- ✓ Promover la mejora continua de todos los procesos y actividades, para lo cual es indispensable contar con un sistema capaz de aportar la información necesaria sobre los hechos relevantes para poder mejorar;
- ✓ Fomentar el desarrollo e implicación de las personas como activos más importantes de la organización.
- ✓ Considerar una completa implicación de todas las áreas y los procesos empresariales en la mejora de la calidad, lo cual exige el liderazgo por parte de la dirección y la planificación de la calidad en todas las áreas.

Finalmente, se considera la moderna idea de la excelencia empresarial, en la que se busca una estrategia de gestión global a largo plazo, así como una participación de todos los miembros de la organización para el beneficio propio de la misma, sus clientes y la sociedad en general; tomando en cuenta las características actuales y cambiantes de la economía y la sociedad. Esta última etapa puede entenderse también bajo los conceptos de empresas económicamente sustentables, las cuales asumen la responsabilidad social en su ámbito de actuación.

La Gestión Total de la Calidad debe basarse en la participación de todos los miembros de la organización y apuntar al éxito a largo plazo con beneficios para todas las partes interesadas de la organización.

La Gestión Total de la Calidad influye en todas las actividades técnicas y no técnicas de la organización. "Curso Interpretación de las Normas ISO 9000, ININ, 2005".

A través de la historia de la humanidad, el término calidad ha sufrido diversas transformaciones que han venido aparejadas a los cambios del entorno. Muchos han sido los especialistas que desde sus inicios dieron definiciones de lo que se entendía por calidad; entre las más importantes se encuentran:

"Ya no se puede seguir definiendo la calidad de la forma tradicional como "manera de ser de una persona o cosa" o como "conjunto de características funcionales", toda definición está incompleta si no se introduce un término fundamental el CLIENTE, ya que nadie puede concebir un negocio sin un cliente. Como concepto general, la calidad comprende la totalidad de las características de una entidad que influyen en su capacidad para satisfacer necesidades declaradas o implícitas. En este sentido, la mejor calidad es aquella que satisface los requerimientos especificados por el cliente, al menor costo para él....." (López Rodríguez, 1999).

La American Society of Quality Control (s.f) define la calidad como: "...Conjunto de características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario..."

En la norma ISO 9000:2015, la calidad queda definida como "la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad de satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes".

El Dr. Joseph Juran plantea que "la calidad de un producto o servicio, es la caracterización del artículo o servicio obtenido en el proceso que determina el grado de correspondencia con el conjunto de exigencias establecidas por la documentación técnica y los consumidores"(Cruz, et al, s.f). Juran, reconocido como uno de los precursores del tema, agregó la dimensión humana para la amplia calidad, señala que para hacer referencia a la misma es necesario un cliente

satisfecho con capacidad de evaluar la adecuación de un producto o servicio a sus necesidades.

Por su parte, Genichi Taguchi (2009) concibe la calidad como "Las pérdidas mínimas para la Sociedad". Con esta definición pone fin a la concepción de que lograr una mayor calidad implica mayores costos, aportando así un sentido económico al análisis. Dicha definición supera la concepción que relacionaba el logro de una mayor calidad con el empleo de mayores costos, aportando un sentido económico al análisis.

Con lo anterior se puede concluir que la calidad se define como un proceso de mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad.

#### **Análisis conceptual de los Costos de Calidad.**

No hay visión uniforme de lo que es costo de calidad y lo que debe ser incluido bajo este término. Las ideas acerca del costo de calidad han venido evolucionando rápidamente desde los años 1950, donde se aplicaba este concepto a los costos de inspección que se le realizaban a las actividades necesarias para lograr productos y servicios acorde al uso a que fueran destinados.

En las condiciones actuales de crisis mundial se hace necesario encontrar un lenguaje común para economistas, empresarios y todas las partes interesadas en la gestión empresarial, este no puede ser otro que el lenguaje monetario, esta situación unido a la constante necesidad de las empresas de mejorar sus procesos productivos o de prestación de servicio y aumentar la eficacia en la gestión empresarial ha requerido de una herramienta que permita a las empresas dar seguimiento a las estrategias establecidas en la organización, aportando información necesaria para la toma de decisiones más acertadas, surgiendo así los Sistemas de Costos Totales de la Calidad.

Muchas han sido las definiciones dadas por los autores a lo largo del tiempo sobre costo de calidad, su conceptualización y todo lo que esta encierra ha ido evolucionando junto con el desarrollo de la actividad empresarial.

Se pueden citar algunos autores que dieron definición al concepto de costo de calidad:

Juran & Gryna (1998) "Al seguir su enfoque de costo de la baja calidad, definen este término como la suma de los costos internos o externos. Plantean que la mayoría de las compañías resumen estos costos en cuatro grandes categorías (Costos de Prevención, Evaluación, de Fallos Internos y de Fallas Externas). "

Domínguez & Garbey (2002) cuando abordan el tema de los costos de calidad plantean que "son aquellos incurridos para determinar si la producción es aceptable [...]. Pero a estos se les suma cualquier otro costo en que incurre la empresa y el cliente por no cumplimiento de las especificaciones. Estos costos pueden clasificarse en cuatro grandes categorías: prevención, evaluación, fallas internas y fallas externas. Los costos totales de la calidad se definen como la suma de ellas"

"...Son aquellos incurridos en el diseño, implementación, operación y mantenimiento de los sistemas de calidad de una organización; aquellos costos de la organización comprometidos en los procesos de mejoramiento continuo de la calidad y los costos de sistemas, productos y servicios frustrados o que han fracasado al no tener en el mercado el éxito que se esperaba..."<sup>1</sup>

"...Los Costos de la Calidad son costos que existen porque existe o pudiera existir mala calidad..."<sup>2</sup>

"...Los costos de calidad son aquellos en que se incurren por el cumplimiento de un conjunto de requisitos de un producto o servicio adecuado a satisfacer las necesidades implícitas o explícitas de los clientes y los costos asociados por no cumplir estos requisitos..."<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Barrie G. Dale and James J. "Costo de Calidad." Traducción Libre y Resumen Ejecutivo del Libro: Quality Costing. Plunkett Chapman & Hall. London, U.K., 1992. Pág46

<sup>2</sup> Carvajal, Esperanza. "Cuando de medir los costos de calidad se trata". Pág37

Velásquez (2006) se refiere a los términos de costo de calidad y de no calidad de la siguiente forma: "...los costos de calidad son los costos de prevención, de detección y evaluación, son costos de conformidad y de no conformidad, los costos de no calidad son los costos en que incurre la empresa por fallas internas y externas..."

Los costos de calidad indican donde será más provechoso aplicar una acción correctiva, permitiendo cuantificar los fallos y reproceso de tal manera que facilita a la alta dirección la toma de decisiones, brinda información precisa para la planificación de las actividades relacionadas con la calidad junto con los objetivos generales de la organización, es el medio para medir los cambios facilitando un sistema de prioridades para los problemas, aportando una Empresa manejable. Su medición proporciona elementos para la fijación de precios competitivos.

"...Es la suma de los Costos de Obtención de la Calidad (Prevención y Evaluación) más los Costos de los Fallos o Defectos (internos y externos)..."<sup>4</sup>

Una vez valoradas cada una de las apreciaciones de los especialistas sobre el tema, se puede concluir que la definición más abarcadora es la expuesta por el Master en Gestión Turística Norge Garbey Chacón, pues además de distinguir los Costos de Obtención de la Calidad y los Costos de la No Calidad o de Fallos, estos últimos los separa en Costos de Fallos Internos y Costos de Fallos Externos y los primeros en Costos de Prevención y Costos de Evaluación.

#### **Consideraciones de los Costos de Calidad en Cuba.**

En Cuba ha existido un aumento considerable del delito económico, sobre todo, a partir de la crisis de la década del 90 del pasado siglo, con afectaciones importantes a los recursos asignados a las empresas, por lo que el Estado ha venido adoptando una serie de regulaciones para lograr una mayor efectividad y control en los sistemas de gestión que propicien el aumento en los niveles de productividad del trabajo y la calidad en los productos y servicios, buscando competitividad en los mercados internos y un crecimiento en los fondos exportables.

Evidencia de ello es el lineamiento Nro. 72. Del VII Congreso del Partido Comunista de Cuba, que expresa: Trabajar para garantizar, por las empresas y entidades vinculadas a la exportación, que todos los bienes y servicios destinados a los mercados internacionales respondan a los más altos estándares de calidad.

La Resolución No. 281/07 del Ministerio de Finanzas y Precio con el nombre de "Reglamento para la implantación y consolidación del sistema de dirección y gestión empresarial estatal". La cual pretende alcanzar un significativo cambio organizativo al interior de las empresas, gestionando integralmente los sistemas que la componen para de forma ordenada, realizar las transformaciones necesarias con el objetivo de lograr la máxima eficacia y eficiencia en su gestión integral.

Esta Resolución en su XV Capítulo: Sistema de Costos, en su Artículo 625 establece que: las empresas deben implantar un sistema de costo de calidad como parte integrante de su sistema de costo, con el fin de facilitar la toma de decisiones a los dirigentes de la empresa, sobre aquellos que tienen mayor impacto económico, a fin de que actúe sobre ellas lo antes posible. Los costos de calidad son aquellos en que incurre la empresa para asegurar una calidad satisfactoria y dar confianza de ello, así como de las pérdidas sufridas cuando no se obtiene la calidad satisfactoria.

Pueden ser:

- a) Costos operativos de la calidad
  - Costos de prevención.
  - Costos de evaluación.
  - Costos de fallos (internos o externos).
- b) Costos del aseguramiento externo

---

<sup>3</sup> Esparragoza, Alberto. "Sistemas de calidad total y costos asociados en la calidad". Pág57

<sup>4</sup> Chacón Garbey, Norge. "Cálculo y registro contable de los costos de calidad". Pág87

- Certificación.
- Auditorías externas.
- Ensayos realizados por organizaciones externas.
- Otros costos.

Agregando en su Artículo 626: la empresa para implantar un sistema de costos de la calidad ejecuta los pasos siguientes:

1. Establecer y capacitar un equipo de trabajo para implementar el sistema de costos de la calidad.
2. Definir misión y funciones del equipo de trabajo.
3. Desarrollar un plan de acción para su implantación.
4. Seleccionar un área de prueba.
5. Comenzar el programa en el área seleccionada.
6. Identificar y clasificar los elementos del costo de la calidad.
7. Organizar cada elemento del costo de la calidad.
8. Revisar la situación con el equipo de dirección.
9. Aprobar por el consejo de dirección el proyecto.
10. Comenzar el período de prueba.
11. Revisar el informe mensual de costo de la calidad.
12. Modificar el programa según la experiencia.
13. Generalización del programa a otras áreas.

#### **Conclusiones:**

1. La base conceptual existente acerca de la gestión de la calidad como resultado del estudio bibliográfico realizado, muestra información relevante sobre la aplicación de los costos de la calidad en Cuba.
2. El Sistema de Costos de la Calidad es una herramienta que le permite a la Dirección conocer la magnitud de los costos, determinar con precisión las áreas de oportunidad y evaluar monetariamente los resultados de los esfuerzos en la mejora continua de la calidad.

#### **Bibliografía:**

1. Barrie G. Dale and James J. "Costo de Calidad." Traducción Libre y Resumen Ejecutivo del Libro: Quality Costing. Plunkett Chapman & Hall. London, U.K., 1992. Pág46
2. Carvajal, Esperanza. "Cuando de medir los costos de calidad se trata".Pág37
3. Chacón Garbey, Norge. "Cálculo y registro contable de los costos de calidad".Pág87
4. Definición de la American Society of Quality Control (ASQC). Pág 25.
5. Esparragoza, Alberto. "Sistemas de calidad total y costos asociados en la calidad".Pág57
6. Juran, J. M. (1998). La función de la calidad. Manual de Control de la Calidad. Sección 2. Cuarta Edición. Editorial MES.
7. Lineamientos del VII Congreso del Partido Comunista de Cuba
8. López Rodríguez, Miriam (1999). "Los costos y el control total de la calidad". Facultad de Contabilidad y Finanzas. Universidad de la Habana. Cuba.
9. Norma ISO 9000:2015. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. ISO TC 176/STTG.
10. MINISTERIO FINANZAS Y PRECIOS, Resolución No. 281/2007, XV Capítulo: Sistema de Costos, Artículos 625 y 626.
11. Velásquez, S (2006). "Boletín informativo Administración de los costos".