

# Los costos como indicadores del Sistema de gestión de calidad

Autor:

**Juan Carlos Wu García**

Contador General – Gerente de Administración en Fibras Marinas S.A.  
Docente del curso de Contabilidad de Costos 2 en la facultad de Ciencias Contables.

Contador Público por la Pontificia Universidad Católica del Perú.

En la actualidad, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es implementado en diversas empresas, pues este ayuda a contribuir con el aumento de la satisfacción del cliente –ya sea por el producto o servicio prestado– al cumplir con sus expectativas. El mismo permite reconocer y controlar los procesos que conllevan de una forma u otra a la excelencia, y brinda el eslabón fundamental para el mejoramiento continuo, así como la seguridad y la garantía de su producto o servicio tanto a la organización como a sus clientes. Dentro de este, se insertan los costos de calidad, que dan en gran medida un índice bastante aproximado de la gestión empresarial, pues garantizan la determinación del nivel óptimo de gastos y el incremento de la eficiencia en la producción, así como el empleo de diferentes métodos para la detección y control de estos gastos. De este modo, permiten un análisis de la actividad económica de la empresa en cuestión y asegura una utilización adecuada de los recursos disponibles, teniendo en cuenta los intereses sociales.

La adecuada implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad conlleva al éxito de la actividad empresarial, con el dominio y conocimiento de todos sus miembros. Ello se debe a que es una herramienta administrativa, que permite a los usuarios de la información contable disponer de una información con calidad, en la que el costo por servicios prestados es directamente proporcional a los ingresos para igual período, contribuyendo a una correcta toma de decisiones, que propicia un aumento del nivel de confianza. Además ayuda a la inserción o elaboración de estrategias destinadas a la obtención de la eficiencia con resultados relevantes.

Cabe destacar, entonces, que no es suficiente con que una empresa posea un Sistema de Calidad basado en cualquiera de las certificaciones internacionales si no están implantados y creados los mecanismos necesarios para aprender de los errores, defectos, fallas y desviaciones. Estos, cuantificados apropiadamente, permiten a una organización tomar conciencia de la necesidad de mejorar continuamente mediante la aplicación de acciones correctivas y preventivas.

El objetivo más importante del costo de la calidad es el de traducir problemas de calidad en un lenguaje para la Alta Gerencia –el lenguaje del dinero– distinto al que es utilizado tanto por trabajadores como supervisores; ellos hablan el lenguaje de las “cosas”, tales como unidades y defectos. Por

ello, los problemas de calidad expresados –como el número de fallas– típicamente tienen poco impacto en la Alta Gerencia, quien está más enfocada en el aspecto financiero de la organización. Por tanto, si la magnitud de los problemas de calidad se expresa en términos monetarios, los ojos de la dirección se abrirán al interés del costo de la calidad.

**“El objetivo más importante del costo de la calidad es el de traducir problemas de calidad en un lenguaje adecuado para la Alta Gerencia”**

Generalmente, la medición de costos de calidad se dirige hacia áreas de alto impacto, identificadas como fuentes potenciales de reducción de costos. Estas permiten cuantificar el desarrollo y suministran una base interna de comparación entre productos, servicios, procesos y departamentos.

A pesar de la gran variedad de metodologías, existen puntos coincidentes, por lo que se plantea definir etapas y, a su vez, que cada una de ellas esté conformada por pasos.

- Realizar un análisis de las características de la empresa y sus objetivos a alcanzar con la implantación del sistema de los costos de la calidad.
- Crear un grupo de trabajo en el que el primer objetivo sea capacitar y preparar a los trabajadores sobre el Sistema de Gestión de la Calidad. De este modo, será posible implantar el sistema de costo de la calidad. Asimismo, se busca analizar el diagrama de procesos claves y sus responsables respectivamente.
- Identificar y clasificar los elementos de costos por procesos con la ayuda de diferentes métodos de investigación.
- Buscar las bases del cálculo de cada uno de estos costos para poder determinar los mismos y lograr confeccionar el informe mensual de los costos de calidad por elementos; donde estos se deben ingresar a la contabilidad, mediante los sistemas automatizados y otros que se puede llevar el control simultáneo sin tener que afectar la contabilidad para su análisis y discusión.

La calidad no solamente se refiere a los requisitos esenciales del producto o servicio para satisfacer las necesidades de los clientes, sino que –en la actualidad– es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones. Este no solo es necesario para mantener su posición en el mercado, sino incluso para asegurar su supervivencia.

Para garantizar la calidad en las organizaciones, se requiere contar con sólidos Sistemas de Gestión de la Calidad. El cálculo de los costos de la calidad debe de formar parte de las mediciones financieras, a partir de las cuales se puedan identificar áreas en las que sea posible mejorar el desempeño del SGC, y elevar la eficacia y eficiencia en la organización. Se considera que el cálculo de los costos de la calidad es una herramienta necesaria para hacer viable el proceso de mejora continua en el sistema de Gestión de la Calidad en el sector empresarial. Con el cálculo de los costos de la calidad, se evidencia la importancia de conocer la estructura de estos, para definir las acciones que debe tomar la Alta Dirección.