

# LA CALIDAD: PROBLEMÁTICA ACTUAL EN DIVERSAS ENTIDADES

Lic. Mario Juantorena Carrera<sup>1</sup>, Lic. Marta Rodríguez Fagundo<sup>2</sup>, Lic. Humberto Hernández Hernández<sup>3</sup>

1. *Universidad de Matanzas – Filial Universitaria Jovellanos, Avenida 12, Número 905 entre 9 y 9a, Jovellanos, Matanzas.*

2. *Universidad de Matanzas – Filial Universitaria Jovellanos, Avenida 12 Número 905 entre 9 y 9a, Jovellanos, Matanzas.*

3. *Universidad de Matanzas – Filial Universitaria Jovellanos, Avenida 12 Número 905 entre 9 y 9a, Jovellanos, Matanzas.*

*Monografías*



## Resumen

La calidad es la base de la supervivencia de una empresa, es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su actitud para satisfacer las necesidades expresadas e implícitas, es concebida como el proceso más difícil de medir y está basada en la percepción y la preferencia del cliente. Calidad implica eficacia y eficiencia, significa reducir costes y aumentar la rentabilidad, supone actualmente, y supondrá en el futuro, tanto un valor estratégico como una ventaja competitiva. Con esta monografía se pretende abordar algunos elementos básicos sobre el tema Calidad.

*Palabras claves: Calidad; Costos.*

---

## Introducción

Una de las vías más optimistas para elevar la calidad de la gestión consiste en aplicar un enfoque del mejoramiento de los servicios orientado al cliente. Dicho enfoque plantea ir más allá de satisfacer al cliente: es llegar a deleitarlo; poner más énfasis en crear relaciones, que en realizar transacciones, en retener a los existentes en lugar de atraer a nuevos clientes.

Cuba, inmersa en proceso de cambios más profundos y trascendentales que ha acometido en los últimos años el perfeccionamiento empresarial, busca respuestas que se ajuste más a sus condiciones concretas y para ello requiere de planteamientos de avanzada y reales. Como todas las esferas de la sociedad cubana, ha tenido que enfrentar un reto muy grande que es el de mantener y elevar el nivel asistencial en medio de una situación económica cada vez más difícil, agudizada por las limitaciones que nos impone el bloqueo norteamericano del cual Cuba es víctima hace más de 43 años.

El proceso de transformación que ha experimentado el mundo de los negocios en los últimos años, ha traído como resultado fundamental, la reordenación interna de las empresas y ha potenciado su actuación estratégica, lo cual ha influido en la búsqueda de técnicas capaces de transmitir la información necesaria para tomar nuevas decisiones.

La globalización de la economía, la liberación de los mercados, la presencia y aplicación de nuevos bloques económicos y, sobre todo, las exigencias cada vez más crecientes de los clientes han llevado a las entidades de todo el mundo al convencimiento de la necesidad del desarrollo e implantación de Sistemas de Gestión de la calidad sobre la base ISO 9000.

Las empresas que no consigan adaptarse a las nuevas circunstancias y responder al reto de la competitividad se quedarán rezagadas, por lo que la calidad ha llegado a ocupar un lugar predominante entre los objetivos empresariales a escala mundial.



La empresa cubana actual se ha planteado significativas transformaciones basadas en un nuevo sistema de dirección empresarial que persigue el incremento de la eficiencia y la competitividad. Con el objetivo de conseguir una integralidad en los resultados de las empresas se ha puesto en práctica en algunas la implantación del Sistema de Perfeccionamiento Empresarial.

Los costos de calidad forman parte integral del costo de producción, estando presentes en los resultados que se reflejan en el Estado de Resultado de una organización, pero no se cuantifican por separado, lo que impide su adecuado control y análisis, dificultando la aplicación de posibles medidas correctivas y el proceso de toma de decisiones. Estos son momentos de insertarse en la propia necesidad de los clientes para cumplir la estrategia trazada por la entidad, proporcionándose quejas en el servicio que se presta debido a algunas ineficiencias en el servicio, lo que justifica la necesidad del país de ir a la búsqueda de empresas cada vez más eficientes.

Las empresas deben planificarse en función de lograr beneficios de lo contrario pierde la capacidad de desarrollarse, fortalecerse y crecer. Una empresa que en sus perspectiva logre obtener beneficio puede conseguir un equilibrio óptimo enfocándose hacia la calidad total adaptando al cliente interno los cambios que requieran para mejorar la conducta comunicación creatividad logrando los objetivos y compromiso trazado por la entidad.

## Desarrollo

El conocimiento de los costos de calidad se remonta a los inicios de la Revolución Industrial, si bien no se conocían con ese nombre eran perfectamente identificados y por lo general se agregaban como complemento a otros tipos de costos principalmente en los costos indirectos, a medida que el nivel de especialización aumentó, se crean dependencias dentro de las organizaciones que se encargan del control económico, lo cual permite la diferenciación de los diferentes costos y las áreas que los generan. Posteriormente en el año 1961 el Comité de Calidad de la Asociación Americana de Control de la Calidad (ASQC), fue creado con el objetivo de institucionalizar esta actividad lo que revertiría su importancia en el proceso productivo.

Unos años después, en 1967 el (ASQC) publicó el documento “*Quality Cost- What and How*” para detallar lo que debería contener un programa de costos de calidad, este documento fue un gran paso de avance y posibilitó la promoción de los Sistemas de Costos de Calidad en América. A la par se desarrollaron sistemas análogos en otros países capitalistas principalmente Japón, Inglaterra y Alemania.

En años recientes muchas empresas se han encontrado con el fenómeno de que los productos que manufacturan, tienen inferior calidad al ser comparados con los de otros países industrializados como Japón y Alemania. Muchos de estos defectos han sido resultado de la producción intensiva, la cual trajo como consecuencia un aumento tanto en



irregularidades en las partes del producto, así como un incremento en la cantidad de desperdicios en los bienes que se fabrican.

En un intento por mantener el liderazgo en el mercado, las firmas se abocaron a la búsqueda de sistemas, métodos y procedimientos, cuyos objetivos se basaron en el mejoramiento de la calidad y la reducción de los costos.

Como resultado de estos esfuerzos, se han desarrollado una serie de programas tendientes a mejorar sustancialmente la calidad de los productos con lo que ha nacido una nueva filosofía administrativa llamada “Calidad Total”, que por supuesto ha requerido el desarrollo de herramientas y procesos que permitan su operación.

Hoy, con la globalización de nuestras economías, el manejo e interpretación de un sistema de costos de la calidad se convierten en una necesidad imperiosa, en su intento de buscar oportunidades de mejoramientos significativos para el preciado aumento de la competitividad.

Los esfuerzos para obtener productos de alta calidad se transforman inevitablemente en la utilización de recursos financieros, a estos desembolsos se les ha llamado costos de calidad. En el marco del desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de una empresa o en la necesidad de reducir costos, se hace imprescindible medir y cuantificar los esfuerzos por evitar ineficiencias, problemas y las pérdidas que se ocasionan al fabricar los productos y cuando éstos llegan en condiciones no satisfactorias al cliente.

Para lograr este cometido podemos poner en marcha un Sistema de Gestión del Costo de la Calidad articulado en subsistemas de planificación, ejecución, informe y evaluación. En la planificación, incluimos aquellas actividades de recolección de datos, clasificación y determinación de indicadores históricos.

Para llevar adelante el sistema en la ejecución, es conveniente que el Coordinador del Costo de la Calidad, sea quien, recibiendo información de personal y reclamos externos conjuntamente con los datos provenientes de los informes operacionales de producción confeccione los informes respectivos para cada concepto del costo.

Intentando una clasificación que uniforme a los costos de calidad y según, refiere que algunos autores han distinguido dos tipos de costos de calidad:

- Los propiamente dichos que vienen a ser los esfuerzos para fabricar un producto con calidad, y
- Los generados por no hacer las cosas correctamente llamados “Precio del incumplimiento” o “Costo de no calidad”.



De esta forma los Costos de la Calidad, son los costos asociados con la obtención, identificación, reparación y prevención de fallas o defectos. Estos costos pueden clasificarse en cuatro categorías: costos de prevención, costos de evaluación, costos de fallas internas y costos de fallas externas:

Costos de prevención: Aquellos en los que se incurre buscando que la fabricación de productos esté apegada a las especificaciones. Representan el costo de todas las actividades llevadas a cabo para evitar defectos en el diseño y desarrollo; en las labores y actividades de adquisición de insumos y materiales; en la mano de obra, en la creación de instalaciones y en todos aquellos aspectos que tienen que ver desde el inicio y diseño de un producto o servicio hasta su comercialización, a manera de ejemplo se pueden citar:

- Revisión del diseño, de los planes y de las especificaciones.
- Calificación del producto.
- Orientación de la ingeniería en función de la calidad.
- Programas y planes de aseguramiento de la calidad.
- Evaluación y capacitación a proveedores sobre calidad.
- Entrenamiento y capacitación para la operación con calidad.

Costos de evaluación: Aquellos desembolsos incurridos en la búsqueda detección de imperfecciones en los productos que por una u otra razón no se apegaron a las especificaciones.

Estos costos proceden de actividades de inspección, pruebas, evaluaciones que se han planeado para determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos; como ejemplos podemos mencionar:

- Inspección y prueba de prototipos.
- Análisis del cumplimiento de las especificaciones.
- Inspecciones y pruebas de aceptación y recepción de los productos.
- Control del proceso e inspección de embarque

Los Costos de Prevención y Evaluación son considerados como los costos de obtención de la calidad, denominándose costos de conformidad y se consideran controlables debido a que la empresa puede decidir sobre su magnitud atendiendo a los objetivos que se trace.



Costos de fallas internas: Una vez que se han detectado las fallas y antes de ser enviados a los clientes es necesario realizar actividades tendientes a eliminar aquellas imperfecciones encontradas en los productos, esto incluye tanto materiales, mano de obra y gastos de fabricación, así como herramientas o adecuación de máquinas. Algunos ejemplos de estos costos son:

Componentes individuales de costos de producción defectuosa.

- Utilización de herramientas y tiempos de paradas de producción.
- Supervisión y control de operaciones de restauración.
- Costos adicionales de manejo de documentación e inventarios.

Costos de fallas externas: Son aquellos incurridos cuando después de haber sido embarcados a los clientes los productos, se detecta que algunos de ellos no cumplen con las especificaciones, entre estos están:

- Componentes individuales de costos de productos devueltos.
- Cumplimiento de garantías ofrecidas.
- Reembarque y costos de reparaciones en su caso.
- Aspectos relacionados con la posibilidad de pérdida de ventas futuras.

En ambos casos estos costos se identifican como costos de la no calidad e incluyen el consumo de factores adicionales y los costos de oportunidad de los mismos. El análisis de estos tipos de costos indica que si se aumenta el relativo a la obtención de la calidad, se disminuya el costo por concepto de fallos tanto internos como externos.

En este sentido, señalan acertadamente, que la actuación de las empresas sobre los costos totales de calidad debe ser eficaz y tendente a reducirlos tomándose en consideración los aspectos siguientes:

- Invertir en actividades de prevención y evaluación para conseguir reducir los fallos.
- Atacar directamente los fallos visibles.
- Reducir los costos de evaluación conforme la mejora se vaya haciendo patente.
- Buscar una nueva orientación a las actividades de prevención para alcanzar la mejora continua.

Un sistema de costos de calidad no se generara por sí mismo, sino se tienen en cuenta



una secuencia de pasos que permitan su desarrollo. Para lograr el éxito en la implementación de un sistema de cálculo de costos de calidad, entre otros factores, este debe estar concebido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la instalación.

La planificación es la primera tarea a realizar para implantar un Sistema de Costos en una organización, se debe realizar un cronograma de implantación en el que se defina la secuencia y fecha de cada uno de los pasos que relacionamos a continuación:

#### Pasos necesarios

Paso 1: Crear y capacitar un equipo de trabajo para implementar el sistema de costos de la calidad.

Paso 2: Preparar el soporte automatizado para el registro, acumulación y control de los datos.

Paso 3: Seleccionar un Área de Prueba.

Paso 4: Análisis del diagrama de proceso claves.

Paso 5: Confeccionar el clasificador de cuentas (estadísticas) de elementos de costos monetarios y de indicadores no financieros.

Paso 6: Diseñar y organizar la forma en que serán recopilados y contabilizados los datos.

Paso 7: Diseño de informes sobre los costos de calidad.

Paso 8: Prueba, revisión y puesta a punto del sistema.

Paso 9: Generalización del Programa al resto de las áreas.

La identificación y medición de los costos son de gran importancia para la empresa, ya que están íntimamente ligados con la planeación, el control y la toma de decisiones.

Por lo que hay que entender que 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.

#### Conclusiones

El estudio y análisis de los presupuestos teóricos que sustentan los términos calidad y costos de calidad y diagnósticos realizados en diversas entidades permiten afirmar que los



mismos constituyen una problemática en la actualidad. Dada esta situación se afecta en gran medida el cumplimiento de sus objetivos y metas.

## **Bibliografía**

ACEVEDO SUÁREZ, J.A. & GÓMEZ ACOSTA, M. (2001/b/). Diseño del servicio al cliente. LOGESPRO. CETA. Ediciones ISPJAE. Ciudad de la Habana, Cuba.

ACOSTA E, titulada:” Análisis de los costos de calidad en la Central de Monitoreo de Alarmas” realizada en 2007.

ALAÏN DOMÍNGUEZ Tesis de Gestión de la Calidad Universidad de Matanzas.

ALBRECHT, K (1994). La Revolución de los Servicios: Editorial Serie Empresarial.

ALONSO J.A, “Determinación de los costos de calidad en el Hospital Militar Docente de Matanzas Dr. Mario Muñoz Monroy” 2008

ALCARAZ, J.V (2001). Reingeniería. Vs. Administración de la Calidad Total. El falso dilema. Revista Ciencias Empresariales. No.8 (enero-junio).

BERRY, LEONARD, L. (1993). Calidad del servicio. Editorial Díaz de Santos.

BUENO CAMPOS, E. (1993). Dirección estratégica de la empresa. Ediciones Pirámide, S.A., Madrid.

BUENO CAMPOS, E. (1989). Economía de la empresa. Análisis de las decisiones empresariales. Ediciones Pirámide, S.A, Madrid.

CINTADO T.L. (2011) Evaluación y Análisis del nivel de satisfacción de los clientes en el servicio en la Pizzería Las Palmas de la Empresa de Comercio y Gastronomía de Pedro Betancourt.

CROSBY, PHILIP B. (1996). Hablemos de Calidad. México; Editorial Total Quality Management.

