

La Fundación Universidad de las Américas-Puebla, en general, y el Departamento de Contaduría y Finanzas, en particular, no se responsabilizan ni hacen suya oficialmente ninguna opinión que se emite en esta tesis. Cualquier opinión debe atribuirse directamente a sus autores.



INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios, el trabajo se realizaba según los conocimientos obtenidos a través de la experiencia, es con la llegada de la Revolución Industrial que se produce un cambio en las exigencias del mercado, fijándose las empresas objetivos basados en la obtención de una mejor productividad. Para afrontar esta mejora, el trabajador tuvo que ir especializándose y las empresas reestructurar los métodos y procedimientos de trabajo para conseguir un producto final de mejor calidad.

Después de la Segunda Guerra Mundial el mercado vuelve a interesarse por la competitividad sin olvidarse de los beneficios, es por ello que la calidad inaugura otro camino de exploración, optimizar la organización para obtener un producto final con la máxima calidad y el mínimo costo. Es en este momento cuando nace el concepto de aseguramiento de la calidad. Las empresas entienden que introduciendo la necesidad de prevenir sin esperar a que se detecten los errores en los procesos de producción, el costo final se disminuye.

En la actualidad el proceso de globalización de la economía, hace que la competencia entre países y entre empresas sea más intensa y difícil. El hecho de que cada día vayan surgiendo consumidores más educados, más exigentes y con más opciones para satisfacer sus necesidades contribuye a generar la presión que reciben las empresas de parte de los mercados para mejorar su competitividad y rentabilidad.



La normativa internacional (ISO 8402 – 1994) define la Calidad como: *"El conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresas o implícita.."*

Al tratar de hacer las cosas bien, de una manera correcta y cumplir con los deseos del cliente de una forma óptima, las empresas logran la generación de calidad que encierra en sí un costo de oportunidad. El costo de oportunidad en la actualidad por lo difícil que resulta su cuantificación no es un costo al que las entidades presten mucha atención como costo de calidad.

Se entiende como costos de calidad aquellos costos necesarios para alcanzar la calidad, surgen por la baja calidad existente o que pudiera existir. Incluyen los costos directos por baja calidad para la empresa y los costos de calidad ocultos especificados por las funciones de pérdida de calidad, por lo que los costos de calidad están asociados con la creación, identificación, reparación y prevención de defectos ¹

El concepto de costo de calidad implica la utilización de técnicas administrativas, encaminadas a cuantificar los esfuerzos de la organización y las áreas de oportunidad en la misma para obtener niveles óptimos de calidad, utilizando los recursos disponibles de la forma más rentable.

¹ HANSEN Y MOWEN, -Administración de Costos Contabilidad y Control



Hoy en día es conocido que para lograr calidad, no basta con cumplir con las normas establecidas en el diseño, sino que, además, ésta será el resultado de un adecuado estudio de mercado, sistema de promoción, distribución y gestión de venta, la prestación de un conjunto de servicios auxiliares posteriores a la venta, que satisfagan al cliente. Estos otros costos ya no son producto a la mala calidad sino gastos necesarios para generar la misma. Y en consecuencia siempre serían costos de calidad, aún cuando teóricamente desaparecieran las posibilidades de defectos, estos últimos seguirían existiendo.

Uno de los métodos empleados para mejorar y administrar de manera efectiva la calidad, es el contar con un sistema para informar los costos de salida. Si una empresa puede medir con exactitud los costos de calidad puede mejorarla e incrementar su productividad. Un sistema de costos de calidad define las áreas de costos elevados que, a su vez, definen las áreas de concentración de las acciones correctivas encaminadas a reducir dichos costos.

Todo gerente tiene interés en los informes de costos de calidad porque la información se presenta en un lenguaje más sencillo y universal: dinero. Con ayuda de los reportes puede saber por dónde se escapan los recursos que la empresa invierte en calidad, para así tomar medidas correctivas que ayuden a reducirlos.

Al conocer los montos que se invierten y los efectos que se obtienen de dichas inversiones los gerentes podrán observar y analizar, si está siendo eficaz el hecho de invertir en calidad lo que incrementa la productividad, rentabilidad y valor de la empresa.



Se sabe que las decisiones que se han tomado han sido las correctas, cuando podemos observar y medir los efectos que éstas provocan, reflejándose estos, en el valor de la empresa y por ende aumentando la rentabilidad de ésta.

En este mundo tan competitivo, las empresas están buscando incrementar cada día la calidad de sus productos, para que estos sean los más atractivos para los clientes. Una vez que los clientes han consumido o probado el producto se busca conservarlos y, además estar en un proceso constante donde se vaya mejorando la calidad, es por eso que las organizaciones deben conocer los montos ideales para inversiones en calidad para evitar fugas de capitales o un deterioro en la calidad de los productos y por consiguiente una pérdida de clientes.

Por lo anterior, el presente proyecto realizará un estudio sobre el efecto de los costos de calidad y la administración eficiente de la cadena de valor, en el proceso de producción de una empresa, aportando un análisis en el cual se podrán observar los resultados de la influencia de los costos de calidad y la cadena de valor tanto en el proceso de registro como en la información financiera para la toma de decisiones.