

CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA DE COSTOS DE CALIDAD COMO ELEMENTO ESTRATÉGICO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL CASO DE UNA EMPRESA DE RESTAURACIÓN

Yosman Valderrama *, Walevska López **, Eliana Terán ***

Recibido: 18/02/2013 Aprobado: 20/07/2013

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo caracterizar el sistema de costos de calidad como elemento estratégico para la toma de decisiones tomando como objeto de estudio una empresa de restauración con influencia en siete estados del país. La investigación se siguió por pautas teóricas establecidas por autores, entre ellos; Dávila y Gómez (1994) Pagella (2007) y Fuentes (2007). Metodológicamente, la investigación es descriptiva, de campo, con diseño no experimental. Las unidades de análisis fueron cinco gerentes, pertenecientes a la empresa. La técnica de recolección de datos fue una guía de entrevista estructurada. A manera de conclusión, se evidenció que la confidencialidad, el control así como la simplificación son particularidades clave en el sistema de información de costos de calidad; por su parte, la determinación y la precisión, necesitan ser evaluadas dentro en la compañía.

Palabras clave: Costos de calidad, Toma de Decisiones, Elemento estratégico, Restaurantes.

* MSc. en Gerencia Empresarial, Lcdo. en Contaduría Pública, Profesor Investigador de la Universidad de Los Andes, Núcleo "Rafael Rangel", Trujillo, Venezuela. Adscrito al Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. PEII Investigador A. e-mail: yosmanjose@ula.ve

** Dra. en Gerencia Avanzada, MSc. en Administración, Especialista en Gerencia Empresarial Industria y Comercio, Lcda. en Administración. Profesor Investigador de la Universidad de Los Andes, Núcleo "Rafael Rangel", Trujillo, Venezuela. PEII Investigador B. e-mail: waleskalopez@ula.ve, walalopez@hotmail.com

*** Licenciada en Contaduría Pública. Asistente A de Restaurant en Pollo Sabroso, C.A. e-mail: luiseliana@gmail.com

CHARACTERIZATION OF QUALITY COST SYSTEM AS A STRATEGIC DECISIONS IN THE CASE OF A COMPANY OF RESTAURANTS

ABSTRACT

The study aimed to characterize the qualitycost systems a strategic element for decision making as a study taking a catering company with influence in seven states. The investigation was followed by theoretical guide lines established by authors including; Davila and Gomez(1994), Pagella(2007) and Fuentes(2007). Methodology, the study is descriptive, field, non experimental design. The units of analysis were five managers belonging to the company. The technique of data collection was estructured interview guide. In conclusion, we found that the confidentiality, control and simplification are key characteristics in the information system of quality costs on the other hand ,the determination and accuracy need to be evaluated with in the company.

Keywords: Quality costs, Decision Making, Strategy element, Restaurants.

INTRODUCCIÓN

La creciente proliferación de empresas y establecimientos en el mundo competitivo actual, ha originado una diversidad de cambios a los cuales las organizaciones han tenido que adaptarse; primeramente, enfocar la compañía al cumplimiento de sus objetivos generando un bienestar común en la sociedad, seguidamente; garantizar al consumidor óptimos productos al menor costo posible. Dichos cambios han puesto en el pensamiento emergente de la gerencia enfoques administrativo – financieros que contribuyan a la generación de bienestar común en la sociedad y la empresa.

En tal sentido, las empresas han incrementado sus esfuerzos por generar procesos de estudio de la mejora continua; como resultado surge el sistema de costos de calidad, donde el objetivo principal es clasificar, registrar y analizar la información contable derivada de los costos de producir un determinado producto en la empresa, siguiendo para ello patrones de calidad total.

Consecuentemente, los enfoques del sistema de costos de calidad suministran datos relevantes a la empresa para fundamentar la toma de decisiones, garantizando información contable acorde con los resultados de llevar a cabo procedimientos de control de imperfecciones en los productos ofrecidos por la organización.

Resulta oportuno mencionar, el hecho que se presenta en los establecimientos de venta de comida, donde la satisfacción del paladar humano representa una base fundamental sobre la que se cimienta la organización. En tal sentido, la empresa en aras de ofrecer un excelente producto al cliente se ve influenciada por costos originados de actividades de control de calidad en lo ofrecido, los cuales son resumidos y presentados a la gerencia a través de reportes financieros arrojados por el sistema de costos de calidad.

Es importante tomar en consideración, que la excesiva presencia de costos de calidad en la

empresa puede traer consigo una significativa reducción en sus niveles de rentabilidad sino se realizan y se estudian correctamente las acciones a seguir en cada proceso efectuado por la misma. Como consecuencia, las organizaciones deben estudiar con detenimiento las acciones seguidas por el personal en cada una de las etapas del proceso productivo así como de la prestación del servicio o venta del producto.

Por lo antes mencionado, la presente investigación se centró en caracterizar el sistema de costos de calidad llevado por las empresas de venta de comida, para lo cual se tomó como unidad de análisis Pollo Sabroso, C.A., por representar una compañía, solididad en el mercado, con amplia trayectoria y presencia en siete (07) estados del país.

Pollo Sabroso, C.A.

Es una integración de negocios del ramo avícola que comprende actividades desde las plantas de reproducción e incubación, las instalaciones de beneficio, en la cual se procesan los pollos una vez que cumplen con

estándares de crianza hasta su servicio en restaurantes. En opinión de la presidencia de la empresa, “esta integración operativa permite una programación precisa de los requerimientos del producto para los restaurantes a fin de garantizar carnes de pollo de excelente calidad de origen”. De tal manera que cada unidad del negocio trabaja en función de suministrar el producto adecuado a los patrones de calidad que posee el siguiente eslabón dentro de la cadena productiva.

En la organización, una vez beneficiadas las aves son transportadas hasta los respectivos puntos de ventas en los veintitres (23) restaurantes ubicados en los estados Portuguesa, Lara, Falcón, Distrito Federal, Carabobo, Zulia y Trujillo. En ellos, se ofrecen al cliente productos en diferentes presentaciones derivados de pollo acompañados de elementos típicos de la gastronomía venezolana; tales como: ensaladas, hallacas y postres, los cuales son todos elaborados por la compañía.

En atención a los principios y directrices que rigen la entidad, la investigación centra su atención en caracterizar el sistema de costos de calidad como elemento estratégico para la toma de decisiones de la empresa, conociendo previamente que en toda organización para garantizar estándares de calidad se deben incurrir en una serie de erogaciones de dinero que en algunos casos representan montos significativos, por lo cual es conveniente observar el uso dado a estos costos en la toma de decisiones; en aras de avalar una relación acorde costo – beneficio para la compañía.

Costos de Calidad

Sobre los costos de calidad, Pagella (2007:36) expresa que se conoce con este nombre “al dinero destinado para obtener la Calidad requerida. Ésta no se consigue por casualidad ni accidentalmente, sino que todo debiese planeado en actividades, medido y garantizado”.

Es ineludible entonces, el estudio de los costos de calidad en las empresas de venta de comida,

así como en otras organizaciones empresariales; pues representan un criterio fundamental para evaluar la gestión administrativa y operacional de la compañía para un periodo determinado.

Al respecto, Dale y Punkett (1993:58) sostienen que los costos de calidad pueden considerarse como uno de los criterios para juzgar el desempeño de una empresa en cuanto a la calidad, pero únicamente cuando se puedan hacer comparaciones válidas entre diferentes grupos de cifras sobre los costos. De esta manera los autores definen los mismos como “el costo de asegurar y garantizar la calidad, así como el de las pérdidas sufridas cuando no se logra la calidad”.

En tal sentido, se puede señalar que los costos de calidad en las organizaciones empresariales deben ser vistos como un sistema compuesto por un conjunto de técnicas y herramientas administrativas que persiguen como fin suministrar datos relevantes de las erogaciones de dinero realizadas por la empresa en función de

garantizar al cliente el suministro de un servicio adecuado y un producto elaborado cumpliendo con parámetros establecidos, así como cifras que muestren información acerca de costos provenientes de productos elaborados sin cumplir con los parámetros establecidos para ello. De tal manera que dicha información sirva de base para la toma de decisiones.

Características de los Sistemas de Costos de Calidad

Es aparte pretende identificar las características que presenta el sistema de costos en las empresas, para lo cual se toman los planteamientos realizados por Dávila y Gómez (1994), quienes identifican las siguientes: Simplificación, Precisión, Determinación, Control y Confidencialidad.

Simplificación

Sobre el tema Dávila y Gómez (ibídem), resumen que los costos de calidad presentan en un solo documento todos los costos de la organización y los expresan en unidades monetarias, con el fin de

facilitar a la alta dirección el actuar sobre los que tienen más impacto económico. Permite que la misma, conozca y evalúe los beneficios que se obtienen de un proceso de mejora con base a la reducción de los costos.

Al mismo tiempo, Dale y Punkett (1993) expresan que el refinar las salidas de dinero es el objetivo del ejercicio, por tanto es probable que sea mucho más ventajoso refinar costos grandes que cuantificar la fuente de los pequeños. Así pues, resulta mayor el impacto al conseguir una pequeña reducción potencial de un costo grande que una gran reducción en uno pequeño; dependiendo a su vez de la facilidad con la que ello pueda lograrse.

Como consecuencia, el oportuno uso de los costos de calidad dentro de la toma de decisiones en las organizaciones debe estar influenciado en alcanzar el objetivo de reducir los costos potenciales del ejercicio; con el propósito de aumentar la rentabilidad de las operaciones y

facilitar el proceso productivo de la compañía, de tal manera, que dichas decisiones se tomen en función de una información veraz.

Precisión

Los costos de precisión representan una adecuación a la medida para la empresa, puesto que un sistema de costos de calidad se implementa de acuerdo a las características del producto que se fabrica así como del servicio principal que se presta, a la complejidad del proceso de fabricación o de la prestación del servicio principal, al uso que el cliente hace del producto o del servicio principal y al avance alcanzado por la empresa en el proceso de mejora de la calidad.

Al respecto, Dale y Punkett (1993), aportan que una de las características clave presentada por los costos de calidad es el uso para el mejoramiento de la calidad como una variable del negocio; expresada usualmente para atraer la atención de la junta directiva y del personal de la alta dirección, usando su lenguaje a fin de llamar su atención

e inducirlos a actuar en lo concerniente al mejoramiento de la calidad.

Parafraseando la información que antecede, los costos de calidad presentan entre sus cualidades un diseño de acuerdo a las necesidades de información de la empresa objeto del análisis con el propósito de arrojar datos que logren medir los resultados de la organización y orienten su atención hacia el proceso de optimización de la calidad.

Determinación

En lo que respecta a la determinación como característica de los costos de calidad, estos no pueden por sí mismo reducir los costos y mejorar la calidad, son solo una herramienta que permite a la alta dirección conocer la magnitud del problema 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, por tanto, representa para la empresa un sistema de información que suministra datos

objetivos sobre lo concerniente a los costos.

Las compañías que recopilan sus costos de calidad desarrollan sistemas como un aspecto más para hacerse de información relacionada con la calidad, a fin de vigilar el desempeño de la misma. La presión económica y competitiva es otro de los factores que obliga a las compañías a examinar con más detenimiento las actividades de valoración y los costos por defecto, con vistas a facilitar el mejoramiento y reducir los mismos.

En síntesis, los costos de calidad presentan entre sus características el suministro de datos para la toma de decisiones de la empresa, para lo cual se han previamente diseñado sistemas adaptados a las necesidades de información particulares. Resulta oportuno en este aparte de las características mencionar que los mismos deben ser recolectados de una manera confiable; de forma tal que recauden y determinen información veraz y oportuna; y por otra parte ser suministrados a los

interesados en un lenguaje cotidiano y comprensible.

Control

El control como característica de los costos de calidad es un indicador aproximado de las magnitudes y de las tendencias de los costos. Su principal finalidad es el de presentar a la alta dirección las áreas de oportunidad más impactantes en términos económicos con la intención de que actúe sobre ellas a brevedad.

Aunado a ello, el sistema de costos de calidad presenta una alternativa de reconocimiento de datos, donde se registra la información de manera sistemática concerniente a los costos derivados de las operaciones realizadas por la empresa, la cual se arroja en forma resumida para sustentar el proceso de toma de decisiones, así como, para la realización instrumentos financieros objetivos.

Con base en ello, son la plataforma para la elaboración de los presupuestos; y, por consiguiente, un instrumento para controlar los gastos. En tal sentido,

el sistema de costos, específicamente el de calidad, está encaminado para arrojar información tanto para la toma de decisiones como para servir de base para la elaboración de presupuestos o establecer proyecciones de informes de costos y de producción dentro de la empresa.

Confidencialidad

Es pertinente recordar que el reporte de los costos de calidad es estrictamente interno y limitado a unos cuantos puestos de la organización, generalmente de la alta dirección, dado que, al igual que el estado de resultados y el balance general, el reporte de los costos de calidad contiene datos sobre los cuales la organización pudiera sustentar su ventaja competitiva. Por tanto, se limita su difusión solo a personas que pueden aprobar o negociar acciones sistematizadas de corrección o de mejora.

Prospectivamente, la información arrojada por los informes de costos se utiliza por personas que conocen del origen de sus datos y sus implicaciones. De tal

modo, que saber cómo se obtienen los datos y los fines para los cuales se usan puede proporcionar una buena indicación de la exactitud razonable que es posible buscar o esperar. Cuando se recurre a los datos originales, se puede obtener la ventaja de contar con información corroborativa, aunque los costos correspondientes tal vez no lo sean. Así, el sistema de costos de calidad debe basar su atención en el registro de datos, donde la documentación que lo sustenta suministre información relevante para facilitar el proceso de revisión en un momento dado, tomando como premisa que la información debe ser manejada solo por personal con el conocimiento suficiente para analizarlos.

Resumiendo, los costos de calidad además de presentar información confiable y oportuna para la toma de decisiones, suministra datos que deben ser usados objetivamente. Como consecuencia, un sistema de información basado en los costos de calidad es importante para la

empresa ya que a través de él, se establece la planificación estratégica de la organización basada en los productos ofrecidos, se diseñan los objetivos empresariales a corto y largo plazo amparados en principios de costeo sustentables en información clara y precisa garantizando una eficiente toma de decisiones.

Finalmente, el sistema de costos de calidad proporciona a la empresa elementos de juicio suficientes que permitan medir la rentabilidad, la eficiencia y la eficacia de los departamentos involucrados en el proceso productivo, radicando allí la importancia de su estudio y conocimiento por parte de la alta dirección de la organización, así como, de agentes involucrados en la toma de decisiones.

Toma de Decisiones

La toma de decisiones organizacionales es con frecuencia un proceso racional porque el impacto de los errores de decisión pueden tener nefastas consecuencias desde el punto de

vista económico y/o laboral (aunque se considera muchas veces a los errores en las decisiones personales tanto o más graves porque los efectos en la vida de las personas pueden ser más serios) Hellriegel y Slocum (2004).

Fuentes (2007), por su parte sostiene que en las decisiones que se toman dentro de las organizaciones, la evaluación de cada una de las alternativas debe ser rigurosa y analizada desde su relación de costo/beneficio, optando por aquellas que ofrezca la mejor razón. La mayoría de las organizaciones formulan sus metas, estrategias, políticas, procedimientos y normas que orientan la toma de decisiones y formulan su plan de acción proporcionando una dirección empresarial, al mismo tiempo que aseguran la coordinación formal de los recursos.

Con base en las fundamentaciones anteriores, la toma de decisiones es un proceso complejo y sistémico que se inicia con un objetivo donde interviene el riesgo ante su resultado y no se

puede anticipar con precisión. Koontz y Weihrich (2004) la definen como la selección de un curso de acción entre varias opciones y la selección de acciones a seguir. En la toma de decisiones los gerentes tienen que buscar alternativas, donde “cualquier decisión es producto de un proceso dinámico, influido por multitud de fuerzas”, tal afirmación la sostiene Gibson (2000) y son las fuerzas que llevan a fijarse metas y objetivos que indiquen los resultados que se desean alcanzar en las áreas en las que el rendimiento y la eficacia son primordiales.

Según Dessler (2001), quienes toman decisiones están representado a través de dos teorías: la primera asignada al hombre económico, que opera en un ambiente de rutina y conoce las alternativas posibles y resultados; la segunda se basa en el hombre administrativo, donde se toma en cuenta los valores personales, habilidad y personalidad del individuo que toma las decisiones.

En tal sentido, para un óptimo proceso de toma de decisiones los agentes involucrados deben contar con la información confiable, oportuna y objetiva que permita prever el éxito de los planes de acción estudiados y planteados en el proceso, y que a su vez, encaminen a la empresa hacia un establecimiento de ventajas competitivas que se traduzcan en un posicionamiento de la organización en el mercado de acuerdo a las metas y objetivos trazados.

Aspectos Metodológicos

El estudio es una investigación descriptiva, por cuanto se plateó caracterizar el sistema de costos de calidad llevado por las empresas de venta de comida, para lo cual se tomó como objeto de estudio Pollo Sabroso, C.A., su diseño es no experimental, de campo, habiéndose tomado los datos directamente de realidad estudiada sin ser manipulados. Las unidades de análisis, están representada por el personal involucrado en la toma de decisiones de la empresa, siendo estos; cuatro (04) gerentes y un (01)

director. Como técnica e instrumentos de recolección de datos se acudió al uso de una entrevista a través de la aplicación de una guía de entrevista estructurada constituida por 36 ítems; 28 de ellos están diseñados en una escala Likert y 8 con posibilidad de respuestas abiertas según los lineamientos conceptuales de la investigación.

Para la revisión del instrumento, se acudió al juicio de tres expertos del área de conocimiento, luego de profundizar en la revisión del mismo hicieron algunas sugerencias en cuanto a la construcción de la guía de entrevista. Para resumir la información recolectada se utilizó la estadística descriptiva; media aritmética, frecuencia absoluta y relativa, las

cuales suministraron datos para fijar las conclusiones finales.

Para la observación de los datos obtenidos, se diseñó un baremo de análisis estadístico de datos (Cuadro No. 1), donde se establecieron intervalos para la medición de los indicadores, como consecuencia, se construyeron cinco categorías que en orden decreciente van desde “Muy Alta” hasta “Muy Baja”, la primera representa una presencia del indicador estudiado en el objetivo de análisis de una manera frecuente, mientras que la última estima que el mismo no esta presente consecuentemente, lo que facilitó a través del calculo de la media aritmética de las respuestas obtenidas la ubicación de esta dentro de la escala propuesta a fin de analizar la situación descrita.

Cuadro No. 1

Baremo para el Análisis de Datos Estadísticos

CATEGORÍA	RANGO
Muy alta	>4,2=5
Alta	>3,4=4,2
Media	>2,6=3,4
Baja	>1,8=2,6
Muy baja	=1=1.8

Resultados

Se presentan de forma razonada los hallazgos, basados en la aplicación de la guía de entrevista diseñada como instrumento de recolección de datos. En dicho instrumento se abordó al objetivo de análisis sobre las características que ofrece el sistema de costos de calidad en la empresa.

Análisis de las Características del Sistema de Costos de Calidad Simplificación

Todo sistema de costos, presenta características puntuales de acuerdo a la naturaleza de la empresa y a la necesidad de información de la misma, como

consecuencia, un eficiente sistema de costos basado en la calidad total de los productos ofrecidos, debe garantizar a la gerencia de la compañía el suministro de datos significativos y oportunos de fácil interpretación para sustentar la toma de decisiones. Aunado a ello, por tratarse de un sistema de información, debe recoger datos que representan su entrada, los cuales serán traducidos en términos simples para su comprensión y análisis. En la tabla No. 1, se evidencia como la simplificación esta presente dentro del sistema de costos de calidad en la empresa de restauración Pollo Sabroso, C.A.

Tabla No. 1.

Simplificación como característica del sistema de costos de calidad.

Descripción del Ítem	F.A.	F.R.	Media Aritmética del Ítem	Media Aritmética del Indicador Simplificación
<i>Presencia en la contabilidad de los costos derivados de la fabricación de productos con el propósito de simplificar el suministro de información a la junta directiva.</i>				
Siempre	0	0%	3,40	3,50
Casi Siempre	02	40%		
A Veces	03	60%		
Casi Nunca	0	0%		
Nunca	0	0%		
<i>Presencia en los estados financieros de los costos de calidad para simplificar la evaluación del impacto económico de los mismos.</i>				
Siempre	01	20%	3,60	
Casi Siempre	01	20%		
A Veces	03	60%		
Casi Nunca	0	0%		
Nunca	0	0%		

Los resultados obtenidos, demuestran que en el sistema de costos de calidad en el caso de la empresa Pollo Sabroso, C.A., arrojan datos a la contabilidad de la empresa que en ocasiones simplifica el suministro de información referente a los costos de calidad, lo que significa que la evaluación del impacto

económico de estos no siempre es simple en el proceso de toma de decisiones organizacional. Por lo cual, el referido sistema debería ser direccionado para ajustarse a lo señalado por Dávila y Gómez (1994), quienes argumentan que los costos de calidad se presentan en un solo documento y se expresan en

unidades monetarias; a fin de facilitar a la alta dirección su accionar sobre los que tienen mayor impacto económico.

Precisión

La precisión implica que todo sistema de costos de calidad debe ser diseñado para ajustarse a las especificaciones de la empresa, del producto fabricado o del servicio prestado por la compañía. Como

consecuencia, la organización podrá direccionar la atención hacia todos los asuntos de la calidad que merecen ser estudiados con detenimiento; sus costos, sus implicaciones, su incidencia en la mejora estratégica de la empresa, la relevancia en el perfeccionamiento de la imagen corporativa, y por último en la satisfacción general del cliente y el alcance de los objetivos o estrategias organizacionales.

Tabla No. 2.

Precisión como Característica del Sistema de Costos de Calidad

Descripción del Ítem	F.A.	F.R.	Media Aritmética del Ítem	Media Aritmética del Indicador Precisión
<i>Suministro información precisa por el sistema de costos de calidad de acuerdo a las características de la empresa.</i>				
Siempre	0	0%	2,80	3,20
Casi Siempre	01	20%		
A Veces	02	40%		
Casi Nunca	02	40%		
Nunca	0	0%		
<i>Datos precisos sobre los productos ofrecidos por la empresa mostrados por el sistema de costos de calidad en los estados financieros.</i>				
Siempre	01	20%	3,60	
Casi Siempre	01	20%		
A Veces	03	60%		
Casi Nunca	0	0%		
Nunca	0	0%		

El análisis de los resultados en relación a la precisión, como indicador para caracterizar el sistema de costos de calidad como elemento estratégico para la toma de decisiones, la investigación lo ubica con un promedio en la respuesta de 3,20; situándolo en una categoría de análisis de "Media", por lo se puede afirmar, que los procesos llevados por la empresa para medir los costos de calidad, se encuentran medianamente de acuerdo con los supuestos teóricos establecidos por Dávila y Gómez (1994), ya que los mismos argumentan que un sistema de costos de calidad se implementa de acuerdo a las características del producto que se fabrica o del servicio principal que se presta, tomando en cuenta la complejidad del proceso de fabricación.

Lo que hace ver que en Pollo Sabroso, C.A. se lleva un sistema de costos de calidad contradictoriamente diseñado sin haber estudiado a cabalidad las particularidades del producto ofrecido por la empresa, ocasionando debilidades notorias a

la hora de tomar decisiones, las cuales en algunas oportunidades se fundamentan en datos incompletos, no satisfaciendo las necesidades de información de acuerdo a la naturaleza de la empresa. Lo que puede significar que en la entidad estudiada la toma de decisiones esta influenciada por información financiera errónea o insuficiente sobre el producto, ocasionando así un retardo o deficiencias en la toma de decisiones.

Determinación

A través de la Determinación la empresa cuenta con un instrumento que recopila datos económicos y financieros derivados de la aplicación de costos de calidad en la compañía, con el propósito de observar el volumen de los mismos, obtener los resultados de la relación costos – beneficio, determinar las áreas de interés o las idóneas para propiciar estrategias de mejora. Con respecto a este parámetro, en la tabla No. 3 se muestran los resultados obtenidos en la investigación.

Tabla No. 3.

Determinación como Característica del Sistema de Costos de Calidad

Descripción del Ítem	F.A.	F.R.	Media Aritmética del Ítem	Media Aritmética del Indicador Determinación
<i>La presentación de los costos de calidad se hace con el fin de servir de herramienta para determinar monetariamente los resultados de los esfuerzos en la mejora continua de la calidad</i>				
Siempre	01	20%	4,20	3,40
Casi Siempre	04	80%		
A Veces	0	0%		
Casi Nunca	0	0%		
Nunca	0	0%		
<i>Al evaluar los costos de calidad se puede determinar los resultados financieros de la empresa</i>				
Siempre	0	0%	2,60	
Casi Siempre	01	20%		
A Veces	01	20%		
Casi Nunca	03	60%		
Nunca	0	0%		

Se obtuvo información relevante donde un 80% de los entrevistados se ubican en casi siempre; se presentan con el fin de servir de herramienta para determinar monetariamente los resultados de los esfuerzos en la mejora continua de la calidad. Al mismo tiempo, se profundizó información en materia de

la evaluación de los costos de calidad, en el cual se comprobó que casi nunca esta permite determinar los resultados financieros de la empresa.

Para ahondar la situación evidenciada, se podría prestar atención en los lineamientos establecidos por Dale y Punkett

(1993), los cuales sostienen que las compañías que resumen sus costos de calidad desarrollan sus sistemas como un aspecto más de la recopilación de información relacionada con esta, con el propósito de determinar el desempeño de la misma. Dicho planteamiento se puede considerar para establecer el análisis de la situación evidenciada en la empresa Pollo Sabroso, C.A. en la cual arroja una media aritmética global de 4,40, lo que equivale a una aplicación "Media" para la característica en el sistema de costos de calidad de la empresa.

Lo que significa que la empresa estudiada desarrolla el sistema de costos de calidad con el objeto de arrojar datos referentes a las implicaciones económicas derivadas de la calidad. Sin embargo, los datos suministrados

casi nunca permiten determinar los resultados financieros de la empresa, trayendo como consecuencia, la subjetividad en la toma de decisiones.

Control

Un eficiente sistema de información debe basarse en la organización como medio para contribuir con el proceso de toma de decisiones, en tal sentido, los costos de calidad arrojados dentro de un sistema de información, fortalecen el suministros de datos organizados coherentemente, permitiendo a la entidad involucrada actuar sobre aspectos relevantes para garantizar la calidad y evaluar los esfuerzos organizacionales por la mejora continua y la optimización de la imagen corporativa. En la tabla No. 4, se muestran los resultados obtenidos con respecto al indicador Control.

Tabla No. 4.
Control como Característica del Sistema de Costos de Calidad

Descripción del Ítem	F.A.	F.R.	Media Aritmética del Ítem	Media Aritmética del Indicador Determinación
<i>Control del sistema de costos sobre las tendencias de los costos</i>				
Siempre	02	40%	4,00	4,00
Casi Siempre	01	20%		
A Veces	02	40%		
Casi Nunca	0	0%		
Nunca	0	0%		
<i>Establecimiento de control sobre las erogaciones de dinero incurridas durante el proceso productivo con base en la información suministrada por el sistema de costos de calidad.</i>				
Siempre	02	40%	4,00	
Casi Siempre	01	20%		
A Veces	02	40%		
Casi Nunca	0	0%		
Nunca	0	0%		

Entre los factores que inciden en el proceso de toma de decisiones en una empresa son los mecanismos de control aplicados a los aspectos financieros de la entidad, los cuales servirán de sustento a la toma de decisiones; por tal razón, se abordó a los gerente involucrados en el proceso sobre la calidad de las

políticas y procesos existentes. En este caso, haciendo énfasis en el control como característica que debe presentar el sistema de costos de calidad, a fin de identificar si el mismo esta presente o no en el referido sistema para el análisis de su competencia en las decisiones.

En tal sentido, para examinar la presencia del control, los involucrados en la toma de decisiones manifestaron que, el sistema proporciona a la empresa un registro sobre las tendencias de los costos. En respaldo de esto, la media aritmética del ítem, arroja una cifra de 4,00 puntos, dicho promedio sustenta que la presencia de este atributo dentro del sistema de costos de calidad es alta, tomando en consideración la premisa estudiada, se pudo evidenciar que en la empresa el control es una característica que tiene el sistema de costos de calidad, como consecuencia, la información financiera de los costos son analizados, registrados y resumidos con el objeto de examinar la información financiera de la entidad.

Aunado a ello, los gerentes entrevistados manifestaron que la información suministrada por el sistema de costos basado en la calidad de los productos, permite establecer el debido control sobre las erogaciones de dinero incurridas durante el proceso productivo, lo que

significa, que el sistema es diseñado para cumplir objetivos claros. Sin embargo, por la pluralidad de opiniones sobre el tema, el mismo puede ser evaluado y corregido en algunos aspectos de manera tal, que la planificación, organización y control vayan de la mano con el proceso objetivo de toma de decisiones, y el mismo permita la elaboración de informes financieros e instrumentos negociables que contribuyan a la generación de óptimas políticas de gerencia, tal como lo afirman Dale y Punkett (1993:16), que sostienen; “los costos son la base para elaborar los presupuestos, y, por consiguiente, controlar los gastos”.

Confidencialidad

El indicador Confidencialidad hace mención sobre los reportes económicos y financieros derivados del sistema de costos de calidad, los cuales deben ser difundidos solo entre las personas involucradas en la toma de decisiones, de tal manera que las mismas tengan el conocimiento suficiente para su

análisis y puedan ejercer acciones sobre los temas relevantes del caso.

Los resultados de este aspecto se muestran en la tabla No. 5

Tabla No. 5.

Confidencialidad como Característica del Sistema de Costos de Calidad

Descripción del Ítem	F.A.	F.R.	Media Aritmética del Ítem	Media Aritmética del Indicador Determinación
<i>Exclusividad de la transmisión del reporte de los costos de calidad a las personas que pueden proponer acciones para mejorar los procesos realizados</i>				
Siempre	05	100%	5,00	4,30
Casi Siempre	0	0%		
A Veces	0	0%		
Casi Nunca	0	0%		
Nunca	0	0%		
<i>El análisis de la información referente a los costos de calidad es realizado por personas que conocen el origen de tales datos.</i>				
Siempre	0	0%	3,60	
Casi Siempre	03	60%		
A Veces	02	40%		
Casi Nunca	0	0%		
Nunca	0	0%		

Los resultados señalan que la transmisión del reporte de los costos de calidad es exclusiva para las personas encargadas de proponer acciones para mejorar los procesos realizados. En lo que se refiere al análisis de la información pertinente a los costos de calidad, casi siempre

es realizada por personas que conocen el origen de los datos. Esta información arroja una media aritmética para el indicador de 4,30 con una presencia en el objeto de estudio "Muy Alta".

En consecuencia, una de las características más claras que

presenta el sistema de costos de calidad en la empresa objeto de análisis es la Confidencialidad de los datos suministrados por el mismo, lo que significa que los reportes originados por el sistema estudiado son transmitidos dentro de la empresa solo al personal competente. No obstante, para fortalecer el proceso de toma de decisiones, el personal involucrado debería estudiar con profundidad el origen de los datos financieros arrojados por los reportes lo que permitiría una toma de decisiones objetiva basada en el análisis sistemático de la información presentada.

En resumen, para caracterizar el sistema de costos de calidad en la empresa Pollo Sabroso, CA., se tomó como base la información obtenida para determinar de esta manera el promedio de respuestas de cada uno de los indicadores que los componen, estratificando la situación en orden de importancia y de presencia de las características en la empresa. En tal sentido, la Confidencialidad, el Control y la Simplificación son las bases sobre las cuales se sustenta el sistema de costos estudiado. En la tabla No. 6, se muestra la información resumida por indicador.

Tabla No. 6
Características del Sistema de Costos de Calidad

<i>Indicador</i>	<i>Media Aritmética</i>	<i>Categoría para medir la presencia de estos dentro de la empresa</i>
Confidencialidad	4,30	Muy Alta
Control	4,00	Alta
Simplificación	3,50	Alta
Determinación	3,40	Media
Precisión	3,20	Media

La Determinación y la Precisión necesitan ser evaluadas dentro en la compañía debido que al medir su presencia, se detectaron serias debilidades en cuanto a que los datos suministrados en ocasiones imposibilitan la determinación de los resultados financieros de la empresa; por otra parte, el diseño del sistema analizado no ha estudiado a cabalidad las particularidades del producto ofrecido por la empresa así como sus necesidades de información.

CONCLUSIÓN

La toma de decisiones, representa un aspecto trascendental dentro del proceso organizacional de la empresa, en tal sentido, debe garantizar el equilibrio entre los objetivos plateados y las actividades desarrolladas por la entidad. Aunado a ello, los gerentes y las personas involucradas en este proceso, deben tener conocimiento de los aspectos que envuelven a la empresa; sus objetivos, sus proyecciones, sus limitantes, el entorno económico, así como demás factores que influyen y

afectan el desarrollo económico, financiero y operacional.

Como consecuencia, a fin de sustentar la toma de decisiones la alta gerencia cuenta con información emitida en forma de reportes, que deben ser evaluados con detenimiento en cada uno de los factores que lo integran, de tal manera que este proceso sea armónico y objetivo. En el caso de la empresa estudiada, la toma de decisiones engloba el estudio de innumerables factores, entre los cuales vale mencionar el sistema de costos de calidad, el cual recoge, resume y presenta los resultados económicos y financieros derivados de la aplicación de políticas de control de calidad en los productos ofrecidos.

En tal sentido, el referido sistema debe ser evaluado constantemente con el propósito de medir el grado de contribución de este con los objetivos organizacionales. Por esta razón, el estudio tuvo como objetivo caracterizar el sistema de costos de calidad como elemento estratégico

para la toma de decisiones. Como resultado, se evidencio que el sistema presenta entre sus características clave la Confidencialidad, sustentado en que los reportes financieros y económicos arrojados son transmitidos solo a las personas involucradas en la alta gerencia. Sin embargo, los mismos en ocasiones no poseen el conocimiento suficiente sobre los aspectos que envuelven estos informes, lo que puede traer como consecuencia una toma de decisiones erradas o incompletas.

Por su parte, el Control representa un aspecto de la caracterización del sistema que podría ser mejorado para permitir la elaboración de informes financieros e instrumentos negociables que contribuyan a la generación de óptimas políticas gerenciales. Al mismo tiempo, la Simplificación enfatiza en la presentación de los costos de calidad reportes específicamente diseñados para tal fin, con el objeto de facilitar a la gerencia la dirección de acciones para actuar sobre los costos que

presentan mayor impacto económico.

Contradictoriamente, la determinación representa un aspecto a estudiar dentro de las características del sistema de costos ya que los resultados arrojados por el sistema de información de costos de calidad son utilizados básicamente como herramienta para comprobar monetariamente los resultados de la mejora continua, mas no se consideran para la evaluación de los resultados financieros globales de la empresa, por tanto carecen de determinación financiera y de claridad en los datos, trayendo como consecuencia, la subjetividad de la toma de decisiones.

Finalmente, en lo que se refiere a la Precisión, el suministro de información de los costos de calidad se hace con el principal propósito de suministrar datos puntuales sobre los productos ofrecidos. Contradictoriamente este sistema de información no es diseñado estudiando previamente a profundidad las características

generales de la empresa, así como los eslabones de los procesos productivos; ocasionando debilidades notorias a la hora de tomar decisiones, las cuales se fundamentan en datos incompletos, que no satisfacen las necesidades de información de acuerdo a la naturaleza de la empresa, lo que puede significar que en la entidad estudiada la toma de decisiones esta influenciada por información financiera errónea o insuficiente del producto, ocasionando un retardo en los procesos gerenciales.

Como resultado, es imprescindible para las empresas de restauración el diseño de un sistema de costos de calidad basado en las características esenciales de la empresa, así como en sus necesidades de información, y cuyos reportes arrojados por el sistema deben ser utilizados para la determinación y evaluación de los resultados financieros de la empresa.

BIBLIOGRAFÍAS

Arias, F. (2006). "El Proyecto de Investigación". Quinta Edición.

Editorial Episteme, Caracas-Venezuela.

Dale, B. y Punkett, J. (1993). "Los costos en la calidad". Primera Edición. Grupo Editorial Iberoamérica. México.

Dávila, C. y Gómez A. (1994). "Los Costos de Calidad". Primera Edición. Panorama Editorial, S.A. México.

Dessler, G. (2001). "Administración de Personal". Editorial Hispanoamericana, México.

Fuentes, C. (2007). "Estilos de liderazgo y toma de decisiones en empresas familiares del Sector Petrolero". Trabajo de Grado de Maestría. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo Venezuela.

Gibson, J. (2000). "La Gerencia Educativa" _ (Compilación). Material Instian. Caracas.

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). "Comportamiento Organizacional". Primera Edición. Editorial Thomson. México.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). "Administración". Editorial Mc

Graw Hill. Decima Primera Edición.
México.

Méndez, C (2001).
Metodología, Diseño y Desarrollo del
Proceso de Investigación. Tercera
Edición. Mc Graw Hill
Interamericana, S.A. Colombia.

Paguella, N. (2007). "El sistema
de costos de calidad. Una forma de
medir la gestión de la empresa".
(Documento en Línea). Disponible
en:

http://www.elprisma.com/apuntes/ingenieria_industrial/costosdecalidadgestion/default.asp. Consultado el:
26/08/2011.

Silva, J. (2006). "Metodología
de la Investigación, Elementos
básicos". Primera Edición. Ediciones
CO-BO, Caracas - Venezuela.