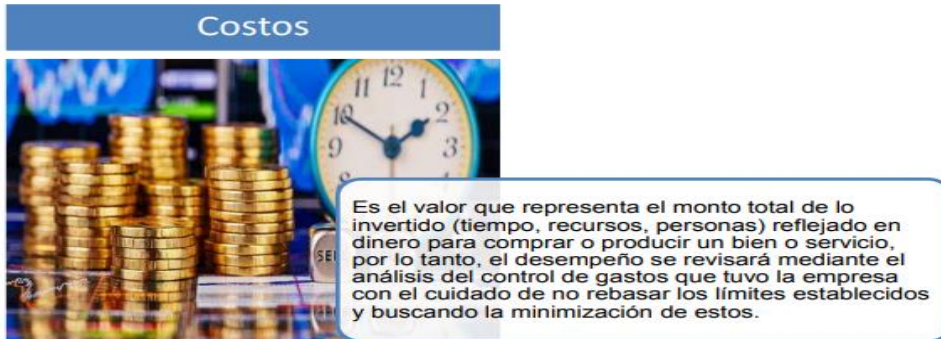


3.1.1.4 Costo



Relación entre productividad y costos

Si se asume la existencia de una producción mayor con un número menor de insumos significa también menores costos y mayor productividad. Expresado directamente en términos de costos es: a menores costos por unidad de producto, la eficiencia de un sistema se juzgará mayor que en el caso inverso. Una forma de ilustrar la clara relación entre costos y productividad, es analizar las dos posibles alternativas que se tienen cuando se considera una política de contención de costos. Una de estas alternativas, no necesariamente excluyente de la otra, es establecer restricciones para la utilización de insumos con lo cual, evidentemente, los costos disminuyen.

La otra es disminuirlos, pero no a expensas del establecimiento de restricciones, sino como resultado de un incremento en la productividad o eficiencia, pues de esta manera se obtienen más unidades de producto por el mismo costo. El efecto entonces es, que en términos relativos, el costo disminuye y esto es directamente inverso ante una indiscriminada utilización de insumos o una baja productividad o eficiencia, en cuyo caso los costos evidentemente se incrementan.

Como en el caso de la economía en su conjunto, cuando, por efecto de las crisis económicas, existe una restricción importante de insumos y por tanto del dinero. En este último caso, un incremento de la productividad se hace imperioso para mantener, por lo menos, los mismos niveles de producción.

Relación entre calidad y costos

En principio, es importante señalar que existe una relación entre la cantidad de servicios y la calidad de los mismos. Si la cantidad de los servicios proporcionados es insuficiente, los beneficios esperados tienden a disminuir. Por el contrario, una excesiva cantidad de servicios puede conducir a un incremento en los riesgos a los que se expone al cliente.

Esta relación entre cantidad y calidad implica, necesariamente, una relación entre costo y calidad.

Así, cuando la atención es excesiva y dañina, es más costosa, así como de menor calidad; cuando la atención es excesiva pero no produce daños, es también más costosa, pero ese costo no corresponde a los beneficios esperados de acuerdo al costo; ello significa desperdicio.

Existe pues, una relación entre beneficios-riesgos-costos, en la que el hipotético valor neto de la calidad podría calcularse al restar a los beneficios la suma de los riesgos más los costos, es decir:

$$\text{Calidad} = \text{beneficios} - (\text{riesgos} + \text{costos})$$

A esta relación en la que se incluyen los costos a la relación beneficios riesgos que definieron en primera instancia a la calidad, Donabedian la ha denominado el "modelo unificado de la calidad".

Existe, además, otra relación interesante entre la calidad y los costos, que se manifiesta no por el impacto de una pobre calidad en los costos, sino a la inversa; es decir, por el impacto de los costos sobre la calidad.

En efecto, existe una clara evidencia de que un incremento en los costos, con el propósito de incrementar así la calidad, proporcionando mayores recursos, no necesariamente conduce al efecto deseado. Nuevamente, a la relación entre costos y calidad subyace la relación entre cantidad y calidad antes expuesta. Se dice que existe una percepción no totalmente justificada de que la calidad y el control de costos son incompatibles debido a que, por una parte, la calidad cuesta; por la otra, los controles de costos afectan la calidad. Este autor demuestra que la aparente incompatibilidad es inexistente como afirmación absoluta.

Aunque existen algunos aspectos tendientes a mejorar la calidad que sí impactan los costos, por ejemplo, la inversión en bienes de capital: aquellos aspectos relacionados con la mano de obra intensiva como la calidad técnica de los operarios o sus actitudes, pueden mejorar la calidad de manera sustantiva sin afectar negativa y necesariamente los costos. (Ruelas, 1993, Calidad, productividad y costos).