

ADMINISTRACIÓN DE LOS COSTOS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SEDA HUÁNUCO PERIODO 1995 - 2004

ADMINISTRATOR OF COSTS IN SERVICE QUALITY SEDA HUANUCO PERIOD 1995 - 2004

Reiter Lozano Dávila¹, Carlos Bustamante Ochoa¹, Jorge Romero Vela¹.

RESUMEN

El trabajo investigativo se realizó con el objetivo de conocer la realidad de los costos de calidad de los servicios que brinda la Empresa de Servicios de Abastecimiento de Agua y Alcantarillado (SEDA HUÁNUCO) y por la importancia que ésta tiene en la calidad del servicio; ya que es una empresa municipal de derecho privado, constituida como sociedad anónima, a cargo de las municipalidades de Huánuco, Leoncio Prado y Amarilis, con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Sus servicios son de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social. La investigación se realizó mediante la recopilación y análisis de las fuentes de información así como la contrastación de la información histórica entre los años 1995 y 2004, obteniendo como resultado que la ciudad de Huánuco con sus casi 200 000 habitantes tiene los servicios de saneamiento con bajos niveles de cobertura y calidad; así, sólo el 30% de la población urbana tiene acceso al servicio de agua potable y el 20% goza del servicio de alcantarillado y no se tratan las aguas servidas. A esto se suma que existe una pérdida en la red de aproximadamente 50% del agua lo cual no es facturada; llegando a la conclusión de que la empresa objeto de estudio cuenta con una inadecuada distribución de los recursos, deficiente gestión empresarial, falta de planeamiento económico financiero e ingerencia política en las decisiones.

Palabras clave: abastecimiento de agua, alcantarillado, costos, calidad del servicio.

ABSTRACT

The research work was undertaken with the objective of knowing the actual cost of quality of services provided by the Enterprise Services Water and Sewerage Authority (SEDA Huanuco) and its importance in service quality, and which is a municipal company under private law, acting as a society anonymous, by the municipalities of Huanuco, Leoncio Prado and Amarilis, with autonomy technical, administrative, economic and financial. Its services are necessary and public utility and preferential social interest. The research was conducted by collecting and analysing information sources as well as the test of historical information between the years 1995 and 2004, which resulted in the city of Huanuco with its nearly 200 000 inhabitants have sanitation low levels of coverage and quality; well, only 30% of the urban population has access to potable water service and 20% enjoyed the service and sewage left untreated sewage. In addition, there is a loss in the network of approximately 50% of water which is not billed; concluded that the company under consideration has an inadequate distribution of resources, poor management, lack of planning economic and political interference in financial decisions.

Keywords: water supply, sewerage, costs, quality of service.

1. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo

INTRODUCCIÓN

Esta investigación es importante debido a que trata de solucionar un problema crítico y actual de la empresa, si no se mejora la calidad de los servicios que brinda SEDA HUÁNUCO, con lo cual las repercusiones económicas, sociales, políticas y ambientales pueden producir consecuencias funestas para la salud y calidad de vida de la población y el medio ambiente, afectando a los 250 000 habitantes de las ciudades de Huánuco, Amarilis, Pilco Marka, Tingo María y Aucayacu.

La empresa ha realizado algunos esfuerzos en el sentido de mejorar la gestión de sus costos pero no hubo un análisis integral y sistemático del problema, sin embargo un hecho real es que persiste el problema y dada la situación actual ésta tiene un mayor impacto en la gestión.

La investigación, permitirá identificar las causas de la ineficiente gestión de los costos en SEDA HUÁNUCO, sus resultados podrán servir de apoyo para la toma de decisiones de la alta dirección de tal suerte que se pueda revertir la situación crítica de la empresa. De otro lado permitirá determinar el grado de eficiencia y eficacia que debería tener una adecuada gestión de los costos en una empresa de saneamiento como es el caso de SEDA HUÁNUCO, dada las características especiales de este tipo de empresas, que son monopolios naturales y brindan un servicio de gran impacto en la salud, calidad de vida y medio ambiente de un país.

Una alternativa para mejorar la gestión de los costos de una empresa, es el costeo basado en actividades (Costos ABC) que es una metodología que permite identificar de manera más precisa los costos reales y el grado de valor que agregan a la organización; asimismo son una herramienta eficiente para la toma de decisiones. El objetivo de SEDA HUÁNUCO es la prestación de los servicios de saneamiento como agua potable y alcantarillado sanitario. Ejecuta la política del sector en la operación, mantenimiento, control y desarrollo de los servicios básicos, con funciones específicas en aspectos de normatividad, planeamiento, programación, elaboración de proyectos, financiación, ejecución de obras, asesoría y asistencia técnica. Además puede dedicarse a otras actividades afines, vinculadas, conexas y/o complementarias a su objeto social.

MATERIAL Y MÉTODOS

El tipo de investigación será de tipo explicativo, está dirigido a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos del impacto de los costos en los servicios que presta SEDA HUÁNUCO, además se centra en explicar porqué ocurre un fenómeno y cómo se relacionan las variables. Los métodos de investigación utilizados fueron: el método analítico y el método inductivo-deductivo.

Se aplico las siguientes técnicas:

Recopilación de las fuentes secundarias, contrastación de la información histórica entre los años 1995-2004.

Cuestionario con preguntas a los especialistas y cuadros gerenciales de la organización para obtener su opinión y punto de vista.

Entrevista a los responsables del manejo económico y financiero de la empresa. Para el análisis de datos se utilizó procedimientos estadísticos descriptivos, el cálculo de estadígrafos (media, varianza, desviación estándar, etc.) y el uso de paquetes informáticos y base de datos para el procesamiento de información como el SPSS.

RESULTADOS

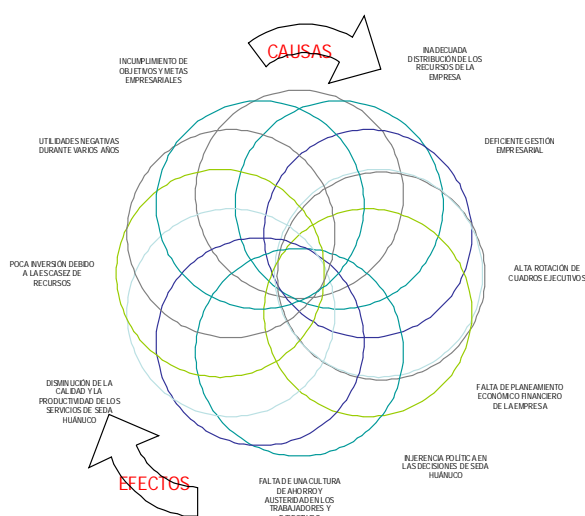
La empresa de servicio de agua y alcantarillado de Huánuco – SEDA HUÁNUCO es una empresa que viene atravesando una crisis económica y financiera en los últimos años, la cual se ha agravado por la deficiente administración, que ha obligado a la empresa a realizar algunas restricciones en el abastecimiento de agua potable e incumplir con obligaciones con sus acreedores, servidores y público en general; con la consecuencia de reducir significativamente sus ingresos, por lo que se hace necesario una adecuada gestión de los costos de la Empresa.

SEDA HUÁNUCO factura aproximadamente seis millones de soles al año sin embargo sus costos bordean los 5,8 millones de soles, sin contar las inversiones obtenidas vía financiamiento externo y que son negociados por el gobierno central (como el caso de financiamiento de obras hecho por el Convenio Ítalo-Peruano), y, vía endeudamiento (COL-FONAVI), el margen que la empresa obtiene es muy bajo para el nivel de inversión que se realiza.

La ciudad de Huánuco con sus casi 200 000 habitantes tiene los servicios de saneamiento con bajos niveles de cobertura y calidad, así sólo el 30% de la población urbana tiene acceso al servicio de agua potable y el 20% goza del servicio de alcantarillado y no se trata las aguas servidas¹. A esto se suma que existe una pérdida en la red de aproximadamente 50% del agua no es facturada².

Se estima que se requieren inversiones de 5 millones de dólares para la mejora de los servicios de SEDA HUÁNUCO para los próximos 10 años.

Figura 1 Diagrama del problema



El análisis de costos es clave en toda organización, por tanto una investigación de las causas reales de este problema en una empresa de saneamiento es importante y necesaria para poder evaluar las decisiones necesarias para brindar un servicio de calidad por las implicancias que este servicio tiene en la salud, calidad de vida y conservación del medio ambiente.

Este análisis debe ser integral y sistémico a fin de evaluar la interacción de los diversos factores que intervienen en este problema. Los costos tienen una concepción y teoría que se sustentan en base a estudios realizados por los investigadores de las ciencias administrativas, económicas y contables; por tanto existen modelos y sistemas aceptados universalmente y cada cierto tiempo se formulan nuevos modelos que permitan a las organizaciones una mejor toma de decisiones.

Uno de los nuevos modelos o enfoques que viene teniendo éxito en su implementación en distintas organizaciones es el modelo de costeo ABC, es necesario evaluar el impacto que tendría la aplicación de este modelo en la gestión de SEDA HUÁNUCO

Sector Saneamiento.- La población es de Huánuco de 150,000 en el 2000, se proyecta llegará, en el escenario medio y más probable de crecimiento (según lineamientos de INEI), a 300,000 en el 2030. La cobertura en el 2000 se estima en 30 % con conexión a la red de agua potable y 20 % con alcantarillado³. La calidad de los servicios en los distritos no atendidos por SEDA HUÁNUCO es altamente deficiente. Actualmente un tercio de la mitad de la población no recibe agua en forma continua, y alrededor de 10 000 personas reciben agua en forma precaria por medio de camiones cisterna o piletas públicas. Igualmente cerca de la mitad de personas carecen de un servicio adecuado para la eliminación de excretas. Esta población sin servicios adecuados pertenece al estrato que vive en extrema pobreza.

El consumo ha venido disminuyendo gradualmente por efecto del aumento efectivo de la micro medición la cual pasó del 10 % de las conexiones en 1996 al 40 % en el 2001, y es de esperarse que esta tendencia se mantenga. Este efecto ha significado una reducción en el consumo unitario total de un 22 % entre 1998 y 2001, y se refleja en el hecho que la producción en este período se ha reducido en un 7% a pesar de un aumento en las conexiones del 14 %. El consumo total medido equivalente en el 2001 fue de 28,5 m³/Unidad de Uso/mes, equivalente a 184 litros/día por habitante servido con conexión. Este consumo incluye, el consumo doméstico (140 lhd) así como un equivalente de 44 lhd en las categorías comercial, industrial, estatal y social. Este consumo total es comparable al de ciudades similares como Santiago y Bogotá. El consumo en los estratos más pobres, con o sin conexión, asciende a unos 30 lhd. Los análisis indican que la demanda es sensible a cambios del precio de agua (elasticidad = - 0,3) y de el ingreso (elasticidad = + 0,6). El Agua No Contabilizada (ANC) 2000 se estima entre 28 % y 32 % de la producción en el año 2000 de la cual aproximadamente el 60 % son pérdidas comerciales.

Actualmente, el sector de saneamiento es uno de los sectores que menor inversión recibe⁴. El ritmo de inversiones hechas durante los 90 es insostenible en la actualidad, encontrándose en los niveles más bajos de la década.

DISCUSIÓN

En la actualidad la empresa SEDA HUÁNUCO utiliza los sistemas tradicionales de costos basados en el proceso del "costeo" en el producto, toda vez que los costos se remiten al producto porque presuponen que cada elemento del producto consume los recursos en proporción al volumen producido. Por lo tanto, los atributos de volumen del producto, tales como el número de horas de mano de obra directa, horas máquina, cantidad invertida en materiales, se utilizan como "direccionadores" para asignar costos indirectos, estos direccionadores de volumen, sin embargo, no tienen en cuenta la diversidad de productos en forma de tamaño o complejidad. Tampoco hay una relación directa entre volumen de producción y consumo de costos.

Según Jhonson y Kaplan⁵ en su libro "el modelo de costeo ABC" manifiesta que es un modelo que se basa en la agrupación en centros de costos que conforman una secuencia de valor de los productos y servicios de la actividad productiva de la empresa. Centra sus esfuerzos en el razonamiento gerencial en forma adecuada; las actividades que causan costos y que se relacionan a través de su consumo con el costo de los productos. Lo más importante es conocer la generación de los costos para obtener el mayor beneficio posible de ellos, minimizando todos los factores que no añadan valor.

Las actividades se relacionan en conjuntos que forman el total de los procesos productivos, los que son ordenados de forma secuencial y simultánea, para así obtener los diferentes estados de costo que se acumulan en la producción y el valor que agregan a cada proceso.

La contabilidad tradicional de costos que utiliza SEDA HUÁNUCO, mide lo que cuesta hacer una tare, mientras que la contabilidad basada en la actividad, registra además el costo de no hacer, como el costo de periodo de indisponibilidad de máquina, de espera de una herramienta, de inventario, de reprocesado, etc.

Estos costos de *no hacer* frecuentemente igualan y a veces exceden a los costos *de hacer*, por todas estas razones el sistema ABC puede considerarse el más apropiado para el mejor control de sus costos.

Con la utilización del sistema de costeo ABC a la empresa SEDA HUÁNUCO le posibilitará pasar de un presupuesto estático a uno dinámico toda vez que la mayoría de los sistemas tradicionales no ofrecen la estructura adecuada para captar la información relevante del costo de calidad (control estadístico de procesos, retrabajo, desmotivación, retrasos); el ABC permite obtener información estratégica adicional a través del rastreo de productos que con el ABC se ponen de manifiesto los efectos de las fallas de calidad permitiendo a la empresa enfocar la reducción de estos costos ocultos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Salinas Sergio, Las privatizaciones y la pobreza en el Perú: Una visión del sector saneamiento, Lima: SUNASS; 2003
2. InformeCAD.7. Acerca de la Gestión de las Empresas Municipales de Agua y Alcantarillado (Parte 2) (Agosto, 2002) [documento en línea] disponible en <http://www.cad.org.pe/informes/> [fecha de acceso 13 de julio de 2002]
3. Guillermo Yepes & Klas Ringskog. Estudio de oferta y demanda servicios de agua potable y alcantarillado Lima y Callao. Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima, Ministerio de Economía y Finanzas. 2002
4. Jaime Pease, Johanna Izquierdo, Perú Análisis de Riesgo. Lima: Apoyo & Asociados; 2004.
5. Kaplan, Robert y Cooper, Robin. Coste y efecto. Barcelona: Ediciones Gestión 2000; 1999.