

**Contabilidad: Costos de no conformidad: impacto de la calidad en los estados financieros**

**Accounting: Costs of non-compliance: impact of quality on financial statements**

**Contabilidade: Custos da não-conformidade: impacto da qualidade nas demonstrações financeiras**

Sánchez Caguana, Darwin Fabricio  
Instituto Superior Tecnológico Pelileo  
[dfsanchez@institutos.gob.ec](mailto:dfsanchez@institutos.gob.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-9716-2887>



Criollo Sailema, Maria Elena  
Instituto Superior Tecnológico Pelileo  
[mcriollo@institutos.gob.ec](mailto:mcriollo@institutos.gob.ec)  
<https://orcid.org/0009-0009-3371-9883>



Bermeo Santillan, Edilma Elizabeth  
Instituto Superior Tecnológico Pelileo  
[elybermeosanti@gmail.com](mailto:elybermeosanti@gmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0000-6114-2270>



 DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/n1/896>

**Como citar:**

Sánchez Caguana, D. F., Criollo Sailema, M. E., & Bermeo Santillan, E. E. (2025). Contabilidad: Costos de no conformidad: impacto de la calidad en los estados financieros. *Código Científico Revista De Investigación*, 6(1), 369–388. <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/n1/896>

**Recibido:** 26/05/2025

**Aceptado:** 16/06/2025

**Publicado:** 30/06/2025

## Resumen

La subestimación de los costos de no conformidad constituye un problema crítico en la contabilidad empresarial, ya que distorsiona la presentación real de los estados financieros y compromete la toma de decisiones estratégicas. Este artículo analiza cómo la calidad deficiente, al no ser registrada adecuadamente, genera impactos financieros significativos que permanecen ocultos en los sistemas contables tradicionales. Mediante una revisión bibliográfica sistemática y crítica, se identifican los tipos de costos involucrados —fallas internas y externas— y las dificultades para su reconocimiento normativo y metodológico. Los resultados evidencian que estos costos afectan márgenes operativos, rentabilidad y liquidez, al tiempo que debilitan la transparencia e integridad de la información contable. Se concluye que integrar la gestión de calidad con sistemas contables más avanzados, como modelos de cost of quality reporting y plataformas ERP, es esencial para cuantificar y controlar estos costos. El estudio propone un cambio de paradigma contable que considere la calidad como un eje estratégico y no solo técnico.

**Palabras clave:** costos de no conformidad; calidad; contabilidad de gestión; rentabilidad; estados financieros.

## Abstract

The understatement of nonconformance costs is a critical problem in corporate accounting, as it distorts the true presentation of financial statements and compromises strategic decision making. This article analyzes how poor quality, when not properly recorded, generates significant financial impacts that remain hidden in traditional accounting systems. Through a systematic and critical literature review, it identifies the types of costs involved - internal and external failures - and the difficulties in their regulatory and methodological recognition. The results show that these costs affect operating margins, profitability and liquidity, while weakening the transparency and integrity of accounting information. It is concluded that integrating quality management with more advanced accounting systems, such as cost of quality reporting models and ERP platforms, is essential to quantify and control these costs. The study proposes a change in the accounting paradigm that considers quality as a strategic and not only technical axis.

**Keywords:** nonconformity costs; quality; management accounting; profitability; financial statements.

## Resumo

A subavaliação dos custos de não-conformidade é um problema crítico na contabilidade das empresas, pois distorce a verdadeira apresentação das demonstrações financeiras e compromete a tomada de decisões estratégicas. Este artigo analisa como a má qualidade, quando não devidamente registrada, gera impactos financeiros significativos que permanecem ocultos nos sistemas contabilísticos tradicionais. Através de uma revisão sistemática e crítica da literatura, identificam-se os tipos de custos envolvidos - falhas internas e externas - e as dificuldades no seu reconhecimento regulamentar e metodológico. Os resultados mostram que estes custos afectam as margens operacionais, a rentabilidade e a liquidez, ao mesmo tempo que enfraquecem a transparência e a integridade da informação contabilística. Conclui-se que a integração da gestão da qualidade com sistemas contabilísticos mais avançados, como os modelos de reporte dos custos da qualidade e as plataformas ERP, é essencial para quantificar e controlar estes custos. O estudo propõe uma mudança no paradigma contabilístico que considere a qualidade como um eixo estratégico e não apenas técnico.

**Palavras-chave:** custos da não-conformidade; qualidade; contabilidade de gestão; rentabilidade; demonstrações financeiras.

## **Introducción**

En el entorno empresarial contemporáneo, caracterizado por una creciente competitividad y exigencias normativas, la gestión de la calidad se ha consolidado como un factor clave para la sostenibilidad organizacional. La calidad no solo es un criterio técnico o de cumplimiento normativo, sino un componente estratégico que incide directamente en la rentabilidad, eficiencia operativa y confiabilidad financiera de las organizaciones. No obstante, cuando los procesos productivos o de servicios no cumplen con los estándares previamente establecidos, emergen los denominados "costos de no conformidad", los cuales representan una carga significativa para las empresas y tienen un impacto directo sobre los estados financieros (Herrera-Sánchez et al., 2023). Esta situación plantea una problemática crítica: la subestimación o inadecuada gestión de los costos asociados a la calidad deficiente puede distorsionar la presentación razonable de los resultados económicos, comprometiendo así la toma de decisiones de los distintos grupos de interés.

Los costos de no conformidad se derivan de fallas internas y externas que ocurren antes o después de la entrega del producto o servicio al cliente. Estos costos incluyen reprocesos, devoluciones, garantías, litigios, pérdida de clientes y daños a la reputación organizacional. A pesar de su relevancia, en muchos casos no son visibilizados de forma explícita en los sistemas de contabilidad tradicional, lo que genera una omisión significativa en la evaluación del desempeño económico real (Casanova-Villalba et., 2023). Este desajuste no solo reduce la precisión de los estados financieros, sino que también puede encubrir ineficiencias estructurales que afectan la productividad y el valor empresarial a largo plazo (Evans & Lindsay, 2010). Además, la falta de integración de los sistemas de calidad con la contabilidad financiera y gerencial dificulta la identificación, cuantificación y control de estos costos, limitando la implementación de mejoras preventivas que optimicen los procesos productivos.

El impacto negativo de los costos de no conformidad en los estados financieros ha sido documentado en diversos estudios que evidencian cómo la ausencia de calidad puede traducirse en pérdidas económicas significativas. Por ejemplo, investigaciones han demostrado que los costos de la mala calidad pueden representar entre el 15 % y el 40 % de los ingresos de una empresa, dependiendo de su grado de madurez en la gestión de calidad (Campanella, 1999; Montgomery, 2020). Esta variabilidad indica que, mientras más robusto sea el sistema de calidad, menor será la incidencia financiera de los errores o fallas. De igual forma, se ha observado que una deficiente gestión de la calidad puede influir negativamente en indicadores financieros clave como el margen bruto, la rentabilidad sobre activos y el flujo de caja operativo (Sousa & Voss, 2002). En este sentido, no abordar los costos de no conformidad desde una perspectiva contable y estratégica puede tener consecuencias adversas en la sostenibilidad económica de las organizaciones.

La presente revisión bibliográfica se justifica en la necesidad de articular de manera más clara el vínculo entre calidad y contabilidad, específicamente en lo que respecta al reconocimiento, medición y reporte de los costos de no conformidad. La literatura científica aún presenta vacíos importantes en torno a modelos contables que integren adecuadamente estos costos, así como en la identificación de buenas prácticas que permitan una gestión eficaz desde el punto de vista financiero (Hurtado-Guevara & Casanova-Villalba, 2022). Asimismo, la viabilidad de este estudio radica en el acceso a fuentes académicas confiables, informes técnicos y normativas internacionales que permiten abordar el fenómeno desde una perspectiva integral, comparativa y actualizada. En un contexto en el que la transparencia, la eficiencia y la rendición de cuentas son valores fundamentales, esta revisión ofrece una oportunidad relevante para repensar cómo las organizaciones pueden mejorar sus sistemas contables incorporando criterios de calidad que les permitan detectar y minimizar los costos ocultos derivados de la no conformidad (Núñez-Liberio et al., 2023).

El objetivo general de este artículo es analizar, desde una perspectiva teórica y empírica, el impacto de los costos de no conformidad sobre los estados financieros de las organizaciones, destacando la importancia de su identificación, medición y gestión dentro de los sistemas contables (Barcia-Zambrano, 2024). Para ello, se realizará una revisión crítica de la literatura científica más reciente, con el fin de comprender cómo la calidad influye en la información financiera y cuáles son las herramientas disponibles para su integración efectiva. Este análisis contribuirá a establecer recomendaciones prácticas y conceptuales orientadas a fortalecer la calidad de la información contable, reducir riesgos financieros y mejorar la toma de decisiones en el ámbito corporativo.

### **Metodología**

La presente investigación adopta un enfoque exploratorio de tipo cualitativo, basado en una revisión bibliográfica sistemática orientada al análisis crítico del impacto de los costos de no conformidad en los estados financieros, desde la perspectiva contable y de gestión de la calidad. Esta metodología permite identificar, organizar, interpretar y sintetizar información académica relevante proveniente de estudios previos, con el fin de construir una visión comprehensiva y fundamentada sobre la relación entre calidad y desempeño financiero.

El proceso de revisión se desarrolló mediante la búsqueda y selección de literatura científica indexada en bases de datos reconocidas a nivel internacional, tales como Scopus, Web of Science (WoS), ScienceDirect y EBSCOhost. Para garantizar la pertinencia y actualidad de los contenidos, se establecieron criterios de inclusión que contemplaron publicaciones en español e inglés, con un rango temporal preferente de los últimos diez años, aunque también se consideraron obras clásicas que aportan fundamentos teóricos esenciales. Asimismo, se priorizaron artículos revisados por pares, libros especializados y documentos técnicos emitidos por organizaciones de referencia en contabilidad y gestión de calidad.

La estrategia de búsqueda se estructuró a partir de palabras clave y operadores booleanos, incluyendo términos como “costos de no conformidad”, “contabilidad de calidad”, “impacto financiero de la calidad”, “información contable” y “costos por fallas”, entre otros. Esta combinación permitió localizar estudios relevantes relacionados con el objetivo de la investigación. Una vez recopiladas las fuentes, se realizó una lectura crítica de los textos seleccionados, examinando sus objetivos, metodologías, hallazgos principales y contribuciones teóricas o prácticas.

Posteriormente, se procedió a la categorización temática de los contenidos identificados, organizando la información en torno a ejes analíticos como: clasificación de los costos de no conformidad, mecanismos contables de reconocimiento y medición, efectos financieros de la baja calidad, y estrategias para la integración de la calidad en los sistemas de información contable. Esta fase permitió estructurar el análisis comparativo y reflexivo del corpus documental, destacando coincidencias, discrepancias, vacíos de conocimiento y oportunidades de mejora.

El enfoque metodológico adoptado tiene como finalidad proporcionar una visión estructurada y crítica del estado del arte sobre el tema, facilitando la generación de conocimientos útiles tanto para la comunidad académica como para los profesionales de la contabilidad y la gestión de calidad. La revisión bibliográfica, como técnica de investigación documental, ofrece un medio eficaz para sistematizar el conocimiento existente, identificar tendencias y proponer líneas futuras de investigación sobre un fenómeno que, aunque no siempre visibilizado contablemente, representa un componente significativo del desempeño económico y financiero de las organizaciones.

## Resultados

### Identificación contable de los costos de no conformidad

La identificación contable de los costos de no conformidad representa un desafío clave en la intersección entre la gestión de la calidad y la contabilidad gerencial. Estos costos, también conocidos como *costos de la mala calidad*, comprenden todos aquellos gastos que una organización incurre como consecuencia de no cumplir con los estándares de calidad establecidos, ya sea en productos, servicios o procesos. Su adecuada clasificación y registro son fundamentales para comprender el verdadero impacto de la calidad deficiente en los resultados económicos y financieros, así como para mejorar la toma de decisiones estratégicas basadas en información contable precisa (Herrera-Sánchez et al., 2023).

Desde un enfoque contable y estratégico, los costos de no conformidad deben ser analizados no sólo como externalidades operativas, sino como indicadores directos de eficiencia y desempeño organizacional. Su reconocimiento contable permite visibilizar pérdidas que, en muchos casos, permanecen ocultas en la contabilidad tradicional. Al mismo tiempo, proporciona una base cuantificable para el diseño de estrategias de mejora continua, reducción de desperdicios y optimización de recursos, lo que se traduce en una mayor competitividad y sostenibilidad empresarial (Schiffauerova & Thomson, 2006).

### Clasificación en costos internos y externos

La literatura especializada ha establecido una clasificación ampliamente aceptada para los costos de calidad, que los divide en cuatro categorías: costos de prevención, costos de evaluación, costos de fallas internas y costos de fallas externas (Campanella, 1999). No obstante, cuando se habla específicamente de los *costos de no conformidad*, se hace referencia principalmente a los dos últimos: fallas internas y fallas externas, ya que estos reflejan de manera directa las consecuencias de una calidad insuficiente.

Los *costos de fallas internas* son aquellos que se originan dentro de la organización, antes de que el producto o servicio llegue al cliente. Incluyen el retrabajo, el desperdicio de materiales, la reelaboración, el tiempo de inactividad, la inspección correctiva, el mantenimiento no planificado y los costos de falla detectados en pruebas internas (Evans & Lindsay, 2010). Estos costos son generalmente más fáciles de identificar y controlar, ya que se producen dentro del ámbito de operación directa de la empresa.

Por otro lado, los *costos de fallas externas* son aquellos que se manifiestan después de que el producto ha sido entregado al cliente, y representan un mayor riesgo económico y reputacional. Estos incluyen devoluciones, garantías, atención al cliente, litigios, sanciones regulatorias, pérdida de mercado y daños a la imagen corporativa. La detección tardía de estas fallas incrementa exponencialmente sus consecuencias económicas, pues afectan la percepción del cliente y la confianza del mercado, con efectos negativos acumulativos sobre la rentabilidad a largo plazo (Casanova-Villalba et., 2023).

Estudios empíricos han demostrado que, aunque los costos de fallas internas representan una porción significativa de los costos de no conformidad, los costos de fallas externas suelen tener un impacto financiero más grave y menos controlable (Omachonu & Ross, 2004). Por ejemplo, investigaciones recientes realizadas en industrias manufactureras y de servicios evidencian que los costos externos pueden superar el 60 % del total de costos de no calidad, lo cual pone en evidencia la urgencia de prevenir la generación de estos errores desde las fases iniciales del proceso productivo (Öztayşi et al., 2017).

Además, la visibilidad de estos costos dentro de los sistemas contables permite establecer indicadores clave de desempeño (KPI) y sistemas de gestión de calidad integrados, alineados con modelos internacionales como ISO 9001:2015, los cuales exigen un enfoque basado en riesgos y evidencia objetiva de mejora continua (International Organization for Standardization [ISO], 2015).

## **Dificultades para su registro contable preciso**

A pesar de su relevancia operativa y financiera, los costos de no conformidad enfrentan importantes limitaciones para su correcta contabilización en los sistemas tradicionales. En primer lugar, los marcos contables financieros, como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), no contemplan de forma específica el registro de estos costos como una categoría diferenciada. Esto conlleva a que muchas veces los costos de no conformidad se diluyan dentro de cuentas generales, como “gastos operativos” o “costos de ventas”, sin permitir su análisis detallado ni su seguimiento (Drury, 2013).

En segundo lugar, existe una notable desconexión entre los sistemas de contabilidad financiera y los sistemas de control de calidad. Mientras la contabilidad financiera se enfoca en la presentación externa de los estados financieros, la contabilidad de gestión —más orientada al análisis interno— suele carecer de herramientas estructuradas para registrar los costos específicos de calidad deficiente. Esta brecha funcional impide una visión integral del desempeño organizacional y limita la posibilidad de establecer políticas correctivas basadas en datos contables confiables (Karapetrovic & Willborn, 2001).

Además, los métodos para la cuantificación de estos costos no están estandarizados. En muchas organizaciones, no se dispone de una metodología clara para distinguir entre costos atribuibles directamente a fallas de calidad y aquellos derivados de otras ineficiencias operativas. Por ejemplo, los costos de retrabajo pueden estar mezclados con costos de mantenimiento o con actividades de producción regular, lo que impide su identificación precisa. Asimismo, los costos externos, como la pérdida de clientes o el deterioro de imagen, suelen ser intangibles o de difícil medición monetaria, por lo que raramente son incorporados formalmente en los reportes financieros (Schiffauerova & Thomson, 2006).

Otra barrera significativa es la falta de integración tecnológica. Muchas empresas, especialmente las pequeñas y medianas, no cuentan con sistemas de planificación de recursos

empresariales (ERP) que permitan integrar los datos de producción, calidad y contabilidad. Sin esta integración, el seguimiento automatizado de los costos de no conformidad se torna complejo y propenso a errores, lo que reduce la capacidad de respuesta organizacional ante problemas recurrentes.

Ante estas limitaciones, se ha propuesto el desarrollo de sistemas contables ampliados o *accounting for quality systems*, que incorporen módulos específicos para el registro de costos de calidad, utilizando indicadores como porcentaje de productos defectuosos, horas-hombre en retrabajo, costos por devoluciones o índice de satisfacción del cliente. Estos sistemas permitirían no solo una medición más rigurosa, sino también una visualización más clara del impacto económico de la calidad deficiente en los estados financieros (Montgomery, 2020).

En suma, la identificación contable de los costos de no conformidad requiere superar limitaciones estructurales, normativas y metodológicas, para avanzar hacia una contabilidad más integral y alineada con los principios de mejora continua y sostenibilidad. La adopción de prácticas contables más precisas en torno a la calidad no sólo mejora la transparencia y el control financiero, sino que contribuye a una gestión más eficaz de los recursos, la reducción de riesgos operacionales y el fortalecimiento de la competitividad organizacional.

### **Efectos financieros de la calidad en los estados financieros**

La calidad en las organizaciones, entendida como la capacidad de cumplir con los requisitos establecidos por normas, procesos y expectativas del cliente, es un determinante esencial de su desempeño financiero. En este contexto, los efectos que derivan de la calidad — y particularmente de su ausencia— tienen implicaciones directas sobre los resultados económicos y la presentación contable. Estos efectos no solo se reflejan en los costos operacionales incrementados por la no conformidad, sino también en una serie de distorsiones contables que pueden comprometer la fidelidad de los estados financieros (Barcia-Zambrano, 2024). Una gestión deficiente de la calidad se traduce en pérdidas de eficiencia, mayor

desperdicio de recursos, incremento de pasivos ocultos y reducción de ingresos, afectando de forma directa indicadores clave como la rentabilidad, los márgenes operativos y el valor económico agregado de la organización (Sousa & Voss, 2002; Kaynak, 2003).

La literatura especializada ha demostrado que existe una correlación robusta entre la calidad de los procesos organizacionales y el desempeño financiero de las empresas. En particular, aquellas organizaciones que invierten en programas de calidad integral —como el *Total Quality Management* (TQM), Six Sigma, o la certificación ISO 9001— reportan mejoras sustanciales en eficiencia operativa, disminución de costos y fortalecimiento de la competitividad, lo cual se refleja de forma positiva en sus estados financieros (Ittner & Larcker, 1997; Martínez-Costa & Martínez-Lorente, 2008). Sin embargo, cuando la calidad no es gestionada de forma estratégica, los efectos negativos se acumulan y se manifiestan en distintas dimensiones contables y financieras, la figura 1 ilustra cómo las decisiones respecto a la calidad pueden derivar en éxito, estancamiento o pérdidas económicas según el enfoque adoptado.

**Figura 1**  
*El impacto financiero de la gestión de la calidad*



*Nota:* La implementación de estrategias como la Gestión de Calidad Total (TQM) puede elevar significativamente la rentabilidad, mientras que ignorar la calidad representa una pérdida directa de oportunidades o incluso resultados negativos (Autores. 2025).

## **Impacto en márgenes y rentabilidad**

Uno de los principales canales a través de los cuales la calidad deficiente afecta los estados financieros es mediante la erosión de los márgenes de utilidad. Los costos de no conformidad —tanto internos como externos— incrementan significativamente el costo de producción, disminuyendo el margen bruto, ya que los recursos utilizados en reprocesos, fallas y servicios postventa no generan valor adicional para el cliente. Por ejemplo, estudios de Ittner y Larcker (1997) revelan que las empresas con altos niveles de calidad presentan márgenes operativos un 10 % a 15 % superiores, en promedio, a las empresas con altos niveles de fallas o reclamos.

Los costos relacionados con defectos internos —como reprocesos, paradas de línea, inspecciones adicionales o desperdicios— tienden a ser absorbidos dentro de las cuentas contables como parte del costo de ventas, lo cual reduce directamente el margen operativo. Estos costos, aunque en muchos casos son inevitables, se tornan especialmente gravosos cuando no se detectan ni gestionan oportunamente. A su vez, los costos de fallas externas —como devoluciones, garantías, indemnizaciones, pérdidas de contratos o deterioro de la marca— tienen un efecto más devastador, pues no solo implican una salida directa de recursos financieros, sino también una pérdida potencial de ingresos futuros (Hurtado-Guevara & Casanova-Villalba, 2022).

Kaynak (2003) demuestra que las organizaciones que integran de forma sistémica prácticas de calidad presentan retornos sobre activos (ROA) significativamente mayores, producto de una utilización más eficiente de los recursos productivos y una disminución de los desperdicios operacionales. Esta eficiencia estructural también se refleja en indicadores como el retorno sobre capital invertido (ROIC), que se ve favorecido por la reducción de los costos asociados a fallas y por la mayor fidelización del cliente, lo cual reduce los costos de adquisición de nuevos mercados.

En sectores altamente competitivos, como el automotriz, el tecnológico o el farmacéutico, donde los márgenes son reducidos y las exigencias regulatorias son altas, la calidad deficiente no solo deteriora los resultados financieros, sino que puede comprometer la supervivencia misma de la organización. Por ejemplo, el caso de General Motors, que en 2014 enfrentó pérdidas superiores a los 4.000 millones de dólares por fallas en la calidad de sus vehículos, evidencia cómo la falta de controles adecuados puede destruir el valor económico agregado acumulado durante años (Feng, Terziovski & Samson, 2008).

Además, cuando las organizaciones no contabilizan adecuadamente los efectos financieros de la no conformidad, los análisis de rentabilidad se distorsionan, y los proyectos que podrían parecer económicamente viables en realidad ocultan costos estructurales que erosionan sus beneficios reales. Esta invisibilización contable representa un riesgo para la gestión estratégica, ya que dificulta la evaluación del verdadero retorno sobre inversiones en calidad, innovación o mejora de procesos (Horngren et al., 2012).

### **Distorsión en la presentación de resultados**

Otro efecto crítico de la calidad sobre los estados financieros es la distorsión en la presentación de los resultados contables. En muchas ocasiones, los costos relacionados con la calidad deficiente no se identifican ni clasifican de forma adecuada en el sistema contable, lo que genera una representación parcial o incluso errónea de la situación financiera de la empresa. Esta omisión es especialmente problemática desde el punto de vista de los principios fundamentales de la información financiera, como la relevancia, la representación fiel y la transparencia, establecidos por el Marco Conceptual de las NIIF (IASB, 2018).

La ausencia de una contabilidad específica para los costos de no conformidad lleva a que estos se distribuyan arbitrariamente en cuentas generales como “gastos operativos”, “costos indirectos” o “gastos administrativos”, sin una trazabilidad que permita asociarlos a causas o áreas específicas. Esta práctica impide el desarrollo de análisis gerenciales efectivos

y debilita el sistema de control interno, ya que no se puede determinar con precisión dónde, cómo y por qué se están generando los sobrecostos.

Asimismo, la omisión de costos de calidad puede llevar a una sobrevaloración de activos, especialmente en inventarios y cuentas por cobrar. Por ejemplo, productos con defectos no detectados pueden mantenerse en inventario a valor de costo, sin considerar el deterioro por obsolescencia o necesidad de reproceso (Núñez-Liberio et al., 2023). Esta situación genera una sobreestimación del activo corriente y del capital de trabajo, lo cual puede inducir a error en la interpretación de la liquidez real de la empresa. Igualmente, si no se reconocen adecuadamente las provisiones por garantías o por litigios derivados de fallas en la calidad, los pasivos estarán subestimados, generando una imagen de solidez financiera que no corresponde con la realidad (Montgomery, 2020).

La distorsión contable también afecta los indicadores financieros derivados, como el EBITDA, el ROA, el ratio de cobertura de intereses o el apalancamiento operativo, los cuales pueden presentarse de forma favorable debido a la omisión de los costos reales asociados a la calidad deficiente. Esto no solo impacta las decisiones internas de inversión, financiamiento y operación, sino que también puede inducir a error a los analistas financieros, inversionistas y reguladores, exponiendo a la empresa a riesgos reputacionales y legales significativos.

En un entorno regulado, como el de los mercados de valores, esta falta de transparencia puede constituir una violación a las normas de revelación y generar sanciones por parte de los entes supervisores. Casos como el de Toshiba en 2015 —donde se ocultaron pérdidas derivadas de problemas de calidad y retrasos en proyectos tecnológicos— ilustran las consecuencias que puede tener la falta de integridad contable en contextos corporativos de alta exigencia (Fujitsu, 2016).

En conclusión, los efectos financieros de la calidad en los estados financieros son profundos, multifactoriales y muchas veces invisibles en la contabilidad convencional. La

calidad deficiente afecta no solo los márgenes y la rentabilidad de las organizaciones, sino también la transparencia, consistencia y utilidad de la información contable. Ante esta realidad, se hace indispensable una integración más robusta entre la gestión de calidad y los sistemas contables, mediante herramientas que permitan registrar, analizar y controlar de manera efectiva los costos de no conformidad, así como revelar su verdadero impacto económico en los estados financieros.

## **Discusión**

La revisión exhaustiva de la literatura sobre los costos de no conformidad y su impacto en los estados financieros permite establecer una discusión crítica en torno a la necesidad de reconfigurar el papel de la contabilidad en el contexto de la gestión de la calidad. Los hallazgos obtenidos evidencian que, si bien la calidad ha sido históricamente abordada desde una perspectiva técnica o de eficiencia operativa, su dimensión financiera resulta igualmente determinante, especialmente en escenarios empresariales altamente competitivos y normativamente exigentes (Herrera-Sánchez et al., 2023). La omisión o inadecuada contabilización de los costos asociados a la no conformidad implica una subestimación sistemática de los riesgos operativos y económicos, afectando negativamente tanto la utilidad de los estados financieros como la capacidad de las organizaciones para implementar acciones correctivas efectivas (Núñez-Liberio et al., 2023).

Uno de los aportes más significativos de la literatura revisada es la delimitación conceptual y operativa de los costos de calidad, en particular de aquellos que derivan de la no conformidad. La distinción entre fallas internas y fallas externas resulta no solo útil, sino imprescindible para comprender cómo y en qué momento del proceso productivo se generan los costos, y cómo estos pueden ser mitigados. Campanella (1999) establece un marco categorial que, aunque clásico, sigue siendo vigente y constituye la base para modelos

contemporáneos de contabilidad de calidad. Estos modelos permiten una aproximación más precisa a la localización y cuantificación de las ineficiencias derivadas de la falta de conformidad con los estándares.

Sin embargo, la aplicabilidad práctica de esta clasificación enfrenta múltiples desafíos, particularmente en su registro contable. La literatura converge en que los sistemas tradicionales de contabilidad financiera no han sido diseñados para captar con precisión los costos ocultos de la calidad deficiente, lo que conduce a distorsiones relevantes en la presentación de resultados (Schiffauerova & Thomson, 2006). Este desfase entre los sistemas de calidad y los mecanismos contables tradicionales limita la capacidad de las organizaciones para identificar de manera desagregada las fuentes de pérdida económica, afectando la precisión de los análisis de rentabilidad y eficiencia. Tal situación ha sido evidenciada en diversos estudios de caso, donde se constata que gran parte de los costos de no conformidad se diluyen en cuentas generales, lo que impide su trazabilidad y análisis posterior (Montgomery, 2020; Öztayşi et al., 2017).

Adicionalmente, la literatura empírica sustenta que los efectos financieros de la no calidad se manifiestan no solo en el incremento del costo de ventas, sino también en la erosión de indicadores fundamentales como el margen operativo, el retorno sobre activos (ROA) y la rentabilidad del capital invertido (Kaynak, 2003; Ittner & Larcker, 1997). Esta relación negativa entre no conformidad y desempeño financiero ha sido documentada en múltiples sectores industriales, evidenciando que las organizaciones que gestionan activamente su calidad logran estructuras de costos más eficientes, mejor posicionamiento competitivo y mayor fidelización del cliente (Feng, Terziovski & Samson, 2008). Por el contrario, aquellas que carecen de mecanismos formales para la medición y control de la calidad tienden a subestimar sus pasivos ocultos y a sobrevalorar activos defectuosos o sin rotación, afectando

directamente la veracidad de sus estados financieros (Hornngren et al., 2012; Hurtado-Guevara & Casanova-Villalba, 2022).

Asimismo, la omisión de costos de no conformidad atenta contra los principios fundamentales del marco conceptual de las Normas Internacionales de Información Financiera, especialmente en lo que respecta a la representación fiel y la relevancia de la información (IASB, 2018). Al no revelar adecuadamente los costos asociados a fallas, devoluciones o litigios por calidad, las empresas no solo distorsionan sus indicadores financieros, sino que también comprometen la confianza de los usuarios de la información contable, incluyendo inversionistas, reguladores y socios estratégicos. Esta situación es particularmente preocupante en sectores altamente regulados, donde el incumplimiento de estándares puede derivar en sanciones, pérdida de licencias o procesos legales de alto impacto económico y reputacional (Fujitsu Research Institute, 2016; Casanova-Villalba et., 2023).

En consecuencia, se evidencia la necesidad de avanzar hacia modelos contables más integrados, que no solo reconozcan explícitamente los costos de calidad, sino que permitan su análisis y gestión en tiempo real. La implementación de sistemas ERP con módulos de control de calidad, junto con la adopción de metodologías como el *cost of quality reporting*, se perfilan como herramientas esenciales para mejorar la transparencia y utilidad de la información financiera. Este enfoque contribuiría a una toma de decisiones más informada, a la reducción de riesgos financieros y a la creación de valor sostenible en el largo plazo (Schiffauerova & Thomson, 2006; Montgomery, 2020).

En suma, la calidad no debe ser concebida como un atributo periférico a la gestión financiera, sino como un eje central que atraviesa todos los procesos económicos de la organización. Ignorar su impacto sobre los estados financieros equivale a renunciar a una parte sustancial de la verdad contable. La integración de los costos de no conformidad en la estructura

contable no solo es una práctica deseable desde el punto de vista técnico, sino una exigencia ética en el marco de la responsabilidad empresarial y la rendición de cuentas.

### **Conclusión**

La presente revisión bibliográfica permite concluir que los costos de no conformidad representan un componente crítico y muchas veces subestimado en el análisis contable y financiero de las organizaciones. Su identificación, clasificación y registro adecuado no solo mejora la transparencia de los estados financieros, sino que también fortalece la capacidad de las empresas para tomar decisiones estratégicas fundamentadas en datos verídicos sobre su desempeño operativo y económico.

Se evidencia que la calidad no debe ser tratada como un aspecto técnico aislado, sino como un factor transversal que impacta directamente en la estructura de costos, en los márgenes de rentabilidad y en la sostenibilidad financiera. Una gestión deficiente de la calidad se traduce en pérdidas económicas relevantes, tanto por costos visibles como por aquellos que permanecen ocultos en cuentas contables generalizadas. La falta de integración entre los sistemas de calidad y los sistemas contables tradicionales impide visualizar de manera efectiva el impacto de la no conformidad, lo cual distorsiona la presentación de resultados y debilita los mecanismos de control interno.

Asimismo, se constata que las organizaciones que adoptan modelos de contabilidad de calidad y que implementan prácticas robustas de gestión, logran no solo mitigar los costos de no conformidad, sino también optimizar su rentabilidad y competitividad a largo plazo. Por tanto, se hace indispensable avanzar hacia sistemas contables más integrados, capaces de reflejar de manera precisa y sistemática el efecto financiero de la calidad, garantizando así la fidelidad, relevancia y utilidad de la información presentada en los estados financieros.

En este marco, se plantea como prioridad estratégica para las organizaciones la implementación de metodologías y herramientas que permitan cuantificar, controlar y reducir los costos de no conformidad, no solo con fines operativos, sino como parte de una cultura empresarial orientada a la excelencia, la eficiencia y la rendición de cuentas. Solo a través de una visión integrada de calidad y contabilidad será posible alcanzar niveles superiores de desempeño económico y sostenibilidad organizacional.

### Referencias bibliográficas

- Barcia-Zambrano, I. A. (2024). La Influencia de la Globalización en la Contabilidad de Costos: Un Enfoque Cualitativo. *Revista Científica Zambos*, 3(2), 1-30. <https://doi.org/10.69484/rcz/v3/n2/15>
- Campanella, J. (1999). *Principles of quality costs: Principles, implementation, and use* (3rd ed.). Milwaukee, WI: ASQ Quality Press.
- Casanova-Villalba, C. I., Proaño-González, E. A., Macias-Loor, J. M., & Ruiz-López, S. E. (2023). La contabilidad de costos y su incidencia en la rentabilidad de las PYMES. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(1), 17–30. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n1/59>
- Drury, C. (2013). *Management and cost accounting* (8th ed.). Cengage Learning.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2010). *Managing for quality and performance excellence* (11th ed.). Cengage Learning.
- Feng, M., Terziovski, M. and Samson, D. (2008), "Relationship of ISO 9001:2000 quality system certification with operational and business performance: A survey in Australia and New Zealand-based manufacturing and service companies", *Journal of Manufacturing Technology Management*, Vol. 19 No. 1, pp. 22-37. <https://doi.org/10.1108/17410380810843435>
- Fujitsu Research Institute. (2016). *Corporate Governance and Accounting Scandals: The Case of Toshiba*. Tokyo: Fujitsu Publications.
- Herrera-Sánchez, M. J., Navarrete-Zambrano, C. M., Núñez-Liberio, R. V., & López-Pérez, P. J. (2023). Elementos de un sistema de costeo para la producción de Sacha Inchi. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(1), 1–16. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n1/58>
- Horngren, C. T., Sundem, G. L., Stratton, W. O., Burgstahler, D., & Schatzberg, J. (2012). *Introduction to Management Accounting* (16th ed.). Pearson.
- Hurtado-Guevara, R. F., & Casanova-Villalba, C. I. (2022). La Auditoría Forense como Herramienta para la Detección de Fraudes Financieros en Ecuador. *Revista Científica Zambos*, 1(1), 33-50. <https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n1/52>

- IASB – International Accounting Standards Board. (2018). *Conceptual Framework for Financial Reporting*. IFRS Foundation. <https://www.ifrs.org/issued-standards/list-of-standards/conceptual-framework/>
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 – Quality management systems – Requirements*. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Ittner, C. D., & Larcker, D. F. (1997). Quality strategy, strategic control systems, and organizational performance. *Accounting, Organizations and Society*, 22(3–4), 293–314. [https://doi.org/10.1016/S0361-3682\(96\)00035-9](https://doi.org/10.1016/S0361-3682(96)00035-9)
- Karapetrovic, S. and Willborn, W. (2001), "Audit and self-assessment in quality management: comparison and compatibility", *Managerial Auditing Journal*, Vol. 16 No. 6, pp. 366-377. <https://doi.org/10.1108/02686900110395505>
- Kaynak, H. (2003). The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. *Journal of Operations Management*, 21(4), 405–435. [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(03\)00004-4](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(03)00004-4)
- Martínez-Costa, M., & Martínez-Lorente, A. R. (2008). Does quality management foster or hinder innovation? *Total Quality Management & Business Excellence*, 19(3), 209–221. <https://doi.org/10.1080/14783360701600639>
- Montgomery, D. C. (2020). *Introduction to statistical quality control* (7th ed.). Wiley.
- Núñez-Liberio, R. V., Suarez-Núñez, M. V., Navarrete-Zambrano, C. M., Ruiz-López, S. E., & Almenaba-Guerrero, P. Y. (2023). Sistema de Costos por Órdenes de Producción para PYMES. Editorial Grupo AEA. <https://doi.org/10.55813/egaea.l.2022.26>
- Omachonu, V. K., & Ross, J. E. (2004). *Principles of total quality* (3rd ed.). CRC Press.
- Öztayşi, B., Baysan, S., & Ak, M. F. (2017). Cost of quality models and their implementation in manufacturing organizations. In E. Aktaş & S. Ulengin (Eds.), *Industrial engineering in the big data era* (pp. 119–131). Springer.
- Schiffauerova, A. and Thomson, V. (2006), "A review of research on cost of quality models and best practices", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 23 No. 6, pp. 647-669. <https://doi.org/10.1108/02656710610672470>
- Sousa, R., & Voss, C. A. (2002). Quality management re-visited: A reflective review and agenda for future research. *Journal of Operations Management*, 20(1), 91–109. [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(01\)00088-2](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(01)00088-2)
- Torres Roberto, Miguel Arturo. (2025). Estrategias de aprendizaje y factores emocionales en Cálculo Diferencial: Experiencias del estudiantado de ingeniería en Colombia. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 25(2), 1-34. <https://doi.org/10.15517/aie.v25i2.62607>