L

a forma como tradicionalmente hemos visto y tratado los sistemas de costos es bajo el paradigma de los negocios en una economía de la era industrial, pero estamos en mora de reconocer que nos encontramos en la sociedad del conocimiento, en la cual los consumidores desean que se satisfagan sus necesidades a través de un producto y además que éste genere valor y cumpla con todas sus expectativas. Realmente hoy el producto es concebido por el mercado como un servicio y como tal debe ser funcional o, mejor, multifuncional, de buena calidad y a un precio razonable. El ciclo de vida es más corto, pero no por los procesos de Ingeniería de valor, sino por la tecnología que lleva consigo, a tal punto que su vida depende de los cambios tecnológicos; prueba de ello son los teléfonos inteligentes, que son remplazados por los usuarios no porque no funcionen, sino porque permanentemente incluyen más y más adelantos tecnológicos y más funciones.

Además, la decisión de compra por parte de los consumidores no es motivada por el apego a las cosas o por el ánimo de acumular propiedades, sino por el servicio, la comodidad, la practicidad, la moda, etc.; es decir que las costumbres de los compradores han cambiado radicalmente. Por otro lado debemos considerar que la forma de adquirir los productos es diferente, al igual que el mantenimiento, el uso de garantías, las instrucciones de uso, etc., lo cual ha obligado a los productores a establecer nuevas formas de operar y se observan cambios drásticos en las actividades de Innovación, producción, mercadeo, ventas y servicio.

Ante este panorama, debemos comprender que se hace indispensable realizar cambios en la forma de producir, recopilar, analizar y reportar la información de lo que representa para una organización sus costos de producción y operación o, mejor, trascender a una información estratégica, ágil, veraz y sobre la marcha, que sea herramienta básica para la toma de decisiones y que sea útil para poder administrar las empresas en un mundo plural, universal, globalizado y ávido de nuevas propuestas.

Se trata entonces de refinar los sistemas de información de costos y hacer énfasis en las estructuras de costos para organizaciones de servicios ya que, como lo marca la tendencia, prácticamente todas las compañías del futuro serán de servicios.

Hoy en día gran parte de los procesos tanto de manufactura, como de servicios (ej. sector salud), son vía *outsourcing*, pues está comprobado que estos son menos costosos y más eficientes, es decir que una compañía vendedora de bienes o servicios, es una ensambladora de un conjunto de servicios.

Así las cosas, la propuesta es trabajar en los sistemas de costos especializados en compañías de servicios; debe tranquilizarnos que no debemos inventar nada, pues los conocimientos que tenemos sobre los costos de manufactura son aplicables en un 100% a los servicios. El reto es analizar cómo lo vamos a hacer y pensar entre otras cosas en cambiar terminología, pues, como se dijo antes, las técnicas son las mismas. Esta es la primera de varias entregas.

*Carlos Caro Romero*