



Valoración y cualificación de empresas, implementación de normas de calidad ISO

Valuation and qualification of companies, implementation of ISO quality standards

Dexy Vergel-Galván

Estudiantes del Programa de Contaduría Pública, Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Colombia.

Viviana Paola Delgado-Sánchez

Docente, vivianaapaolads@ufps.edu.co, Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Colombia.

Jhorman Adrian Peña-Mendez

Estudiantes del Programa de Contaduría Pública, Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Colombia.

Recibido: Septiembre 27 de 2018**Aceptado:** Noviembre 21 de 2018**Cómo citar:** D. Vergel-Galván, J.A. Peña-Mendez, V.P. Delgado-Sánchez, "Valoración y cualificación de empresas, implementación de normas de calidad ISO". *Reflexiones contables (Cúcuta)*, vol. 2, no. 1, 71-77.

Resumen

A continuación, se describe un proceso histórico de la calidad, que implique la valoración y cualificación de empresas a través de implementación de normas de calidad ISO; relatando en una forma rápida y sencilla su origen en el siglo XX, desplazándose por Europa, a través de teorías de mejora en el desempeño de las empresas, que relacionan la importancia del costo-beneficio, seguido de Asia (Japón), dando a conocer el milagro japonés establecer control de la industria automotriz aplicando su estrategia de Círculos de Control de Calidad y Total Quality Control. Continuando con un aporte significativo al continente americano como es el "cero defectos" y el TQM (del inglés Total Quality Management). Lo anterior hasta llegar a la ISO 9001 como pionera en normas de calidad, un breve recuento desde su origen a su actualidad, siendo esta en sus inicios una herramienta destinada al enfoque por procesos, así hasta abordar un tema de gran relevancia y auge, como es la aplicación de normas internacionales de información financiera como las (NIIF); y al final una descripción por etapas del proceso de auditoría que permite conocer si las empresas cumplen o no con los estándares de calidad trazados previamente por la organización.

Palabras clave: Calidad, cualificación, NIIF, normas ISO, validación.

Abstract

Next, a historical process of quality is described, which implies the valuation and qualification of companies through the implementation of ISO quality norms; relating in a fast and simple way its origin in the 20th century, moving through Europe, through theories of improvement in the performance of the companies, which relate the importance of the cost-benefit, followed by Asia (Japan), giving to know the Japanese miracle to establish control of the automotive industry applying its strategy of Quality Control Circles and Total Quality Control. Continuing with a significant contribution to the American continent such as "zero defects" and TQM (Total Quality Management). This has led to ISO 9001 as a pioneer in quality standards, a brief account from its origin to its present day, this being in its beginnings a tool designed to focus on processes, and to address a topic of great relevance and growth, as is the application of international standards of financial information such as (IFRS), and finally a description by stages of the audit process that allows us to know whether or not companies comply with quality standards previously established by the organization.

Keywords: Quality, qualification, IFRS, ISO standards, validation.

Introducción

Realmente no es fácil describir el origen de la calidad, con este texto, se trata de descifrar cómo ha sido su estandarización a partir del siglo XX, es decir, sus orígenes como aplicación organizacional y cómo la industria empieza a reforzar sus criterios de “hacerlo bien a la primera vez”.

Es importante indicar que las ideas planteadas a continuación no son más que teorías comprobadas en industrias puntuales, pero que han servido a otras empresas a constituir una cultura de calidad tanto en la elaboración de sus productos como en la prestación de sus servicios. Pero aunado a lo anterior, también incluye la validación y cualificación de las empresas, apoyado de estándares como las ISO y las NIIF, diferentes en contenido, pero con un único propósito, la calidad en sus procesos.

Desarrollo

A mediados del siglo XX, el término calidad se utiliza como referencia de ciertas teorías, que buscaban un desarrollo industrial, por ejemplo “en el año de 1933 el Doctor W. A. Shward, de los Bell Laboratories, aplicó el concepto de control estadístico, su objetivo era mejorar en términos de costo-beneficio las líneas de producción”; por otro lado, uno de sus discípulos, el estadista Edwars Deming, “había trabajado en el célebre Western Electric Company, donde tuvieron lugar los primeros experimentos serios sobre productividad por Elton Mayor”; así mismo, producto de la crisis del petróleo del '75 los nuevos poderes asiáticos encabezados por Japón y su milagro japonés toman el control de la industria automotriz aplicando su estrategias de Círculos de Control de Calidad y Total Quality Control; pero es hasta la década de los 90's que los países con estricto control de la calidad, incursionan en estándares certificados en una norma estella, la ISO 9001. (Ecured, s.f., p.2)

El Rumano J. Juran también en los primeros pasos de las normas ISO, dio su aporte al describir que la calidad se reconoce con: la satisfacción se adquiere

con un producto cuando logra llenar características de importancia para los clientes, y la ausencia de deficiencias (Pérez y Benzaquen, 2016, p.2).

Por otro lado, Crosby implanta su programa “cero defectos” donde se obtuvo resultados exitosos, al reducir significativamente los costos de fabricación en compañía Martin en Orlando (Florida); esta teoría consiste en 3 componentes con sus respectivos pasos a seguir, lo interesante es que el tercer componente, contiene algunos de los actuales principios de la calidad. (Gómez, 2018, s.p)

Otro aporte significativo en la calidad como eje de mejora empresarial, lo realizó el TQM (del inglés Total Quality Management), haciendo uso de herramientas y análisis y control, sus fundadores basados en el trabajo de Deming, Juran y Crosby. Dieron inicio a una investigación acerca de la adopción del TQM, descubriendo que esta mejora el desempeño de la organización y su ventaja competitiva; así mismo, se puede decir que su propósito más allá de la calidad del producto o servicio, es la motivación y satisfacción de quien lo realiza o ejecuta. (Benzaquen, 2018, p4)

Ahora bien, en lo que respecta a la ISO 9001, ha construido un desarrollo desde 1987, con su enfoque por procesos. Es importante señalar que la Norma de la Organización Internacional de Normalización ISO 9001 especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) aplicables a todas las organizaciones independiente de sus características (tamaño, actividad, orden, tipo de sociedad, lucrativa o no, entre otras), no obstante, según el portal EIPE Business School (2020) esta norma en su primera presentación “tenía una estructura estrecha con veinte requisitos, pero se centraba en cumplir con los procedimientos y se perdió un poco el panorama general de la creación de un proceso de alta calidad”; y luego de siete años surte su primera actualización.

Basado en lo anterior y en concordancia con Amaya, Lenin, Poicon y Rojas (2020), se puede afirmar que

“el componente “calidad” reconoce la necesidad de centrarse en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y de buscar la mejora continua en todos los procesos.” (p.2)

En relación al nuevo enfoque de los clientes, que tiene la ISO 9001, C. Buritica, A. Buritica y López (2019) dicen que:

“...debe determinar cuáles son los riesgos que puedan afectar la conformidad del producto y la prestación de los servicios, debe asegurar que la organización cumple con los requisitos del cliente, sus especificaciones, los reglamentarios, y los de ley; puede además dejar registro de visitas a ellos, la atención de sus quejas y sugerencias buscando aumentar la satisfacción”.

Esto de cierta forma crea un empoderamiento de la calidad en el control organización, sobre todo en aquellos procesos de apoyo que maneja u operar las finanzas de la empresa. Asimismo, C. Buritica, A. Buritica y López (2019) definen una especie de lineamiento donde “la organización debe determinar los requisitos para los productos y servicios que presta, estableciendo procesos de comunicación con los clientes” pero estos procesos o canales, deben ser de libre acceso y al alcance pues el fin es “garantizar que sus productos y servicios son entregados como lo solicitaron”, y lo anterior surge del contacto directo con el cliente quien da a conocer “sugerencias , reclamos , quejas para la mejora continua” y esto hace que la empresa tome en serio los requisitos escritos en los catálogos o en los contratos que firman con sus clientes, así como los requisitos de ley y reglamentarios. (p.5)

Otro aporte en relación a la actualización o avance que ha tenido la ISO 9001 se enfoca en “esta nueva versión incluye recomendaciones importantes, tales como aplicar el enfoque de procesos, el análisis del entorno interno y externo de manera que se pueda evaluar y gestionar los riesgos para competir en el mercado.” (Moquillaza & Carrillo, 2017, p.3)

También ha sido un ajuste a la documentación desde sus inicios y actualmente, garantizando el manejo de la información, dado “ciertos grados de libertad” para almacenar, distribuir y retener la documentación, permitiendo a las empresas optar por un manual como compendio o simplemente con guías y procedimientos, entre otros. (Moquillaza & Carrillo, 2017, p.3).

Para Álzate (2017) “la adopción de un sistema de gestión de la calidad se debe considerar como una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (p.3)

Ahora bien, los sistemas de actividades que incluyen la globalización económica, haciendo uso de mecanismos como los Tratados de Libre Comercio (TLC) han expandido el alcance comercial, llevando a las fronteras de países subdesarrollados como los de Latino América, entre los que destaca: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú, mercados internacionales; no obstante, la comercialización de ciertos productos y la prestación de diferentes servicios nacionales, ha presentado algunas desventajas al compararlas con la competencia, que para el caso, son proveedores provenientes de países con alto desarrollo en sus economías, que a su vez crea un factor crítico en la permanencia y participación de las empresas nacionales en el mercado.

Así las cosas, se puede decir que, teniendo presente la actual esfera económica, así como la validación y cualificación de las empresas, las cuales han sido transformadas y utilizadas como elementos importantes para el desempeño de los procesos que componen las empresas; son un factor esencial, haciendo uso de los estándares y lineamientos, para que las organizaciones complementen lo necesario, para efectuar el adecuado desarrollo de un bien tangible e intangible, y que además este cumpla con el principal fin que es satisfacer las necesidades del cliente externo e interno.

Esta validación y cualificación de las empresas que, como se dijo anteriormente, son elementos que en los procesos componen las diferentes organizaciones, aportando a lo que de forma resumida se conoce como cadena de valor, y de lo cual ha sido necesario impulsar cierta analogía para favorecer el desarrollo de estos procesos; es así como el auge de las normas de calidad ha sido parte de la innovación y globalización en la economía a escala mundial.

Es decir que, con la validación y cualificación de las empresas, a través de la planificación y ejecución de normas internacionales facilita el intercambio y la comunicación entre los países, según Álzate (2017) “han determinado que efectivamente los modelos de gestión establecidos en normas internacionales como la ISO 9001, han contribuido significativamente en el desempeño empresarial y organizacional”. (p.3)

Lo anterior fundamenta su afirmación en que debido a la solidez organizacional que tienen las empresas, permiten forjar medidas de progreso destinadas a afrontar un mercado competente con estándares de calidad y totalmente globalizado.

Razones suficientes anteceden en este escrito para deducir que la planificación y ejecución de un sistema de gestión de la calidad, en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 con la debida eficacia de los procesos, resultan una herramienta fundamental para la competitividad y sostenibilidad de las empresas y organizaciones de países emergentes, así como a su validación y cualificación.

Asimismo, cabe destacar que las empresas destinadas a la producción de un bien o la ejecución de un servicio, buscan su validación y cualificación, preocupadas cada vez más porque sus clientes satisfagan o sobrepasen sus expectativas, a través de diferentes opciones que proyecte una visión de lograr este desafío. Así las cosas, estas empresas buscan ese objetivo, a través de enfoques que han

intentado adaptar los principios básicos del control total de la calidad. (Osorio, Cruz & Romero, 2016, p.3).

Es importante describir una breve reseña de una perspectiva contable y financiera que tomo el enfoque de las ISO de calidad, es la estructura de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), las cuales “son un tema de calidad contable y de transparencia de la información financiera” es decir, que este compendio de directrices, es un plus basado en sistemas de gestión con un toque contable, pues su estructura demarca un “estándar de alta calidad contable, donde lo que interesa es la información con propósito financiero y no únicamente los requisitos legales”; es así como desde la perspectiva del contador público, empieza los sistemas de gestión a tomar un rumbo hacia el proceso contable y financiero de las entidades. (Gerencia.com, 2020, s.p)

Ahora bien, la empresas deben tener presente la importancia de comprender y hacer uso de un nuevo sistema contable basado en estándares de gestión como lo hace hoy Colombia con la ley 1314 de 2019 “Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento”, sin embargo esta norma a pesar de ser una ley, tiene su origen en estándares NIIF, que a su vez se articulan con las ISO 9001 familia de normas de calidad, por lo tanto, se puede ver como un país como Colombia, empieza a estructurar su economía baso en estos lineamientos internaciones con obligatoriedad nacional al momento de presentar y evaluar informes financieros. Es decir, que la identificación correcta en que se debe presentar estos informes de tal manera que sea unificada, única en su presentación, aplicando cambios razonables para dicha presentación, además de mantener su estructura con sistema de gestión de calidad en cumplimiento de las

76

directrices de las normas ISO; razón por la cual se debe aplicar el principio de la calidad de enfoque por proceso que garantice la eficacia del mismo. (Ostos, 2015, p.7).

Otro aspecto de vital importancia en las empresas que buscan conocer la valoración y cualificación de las mismas, con la implementación de normas de calidad ISO, tiene que ver con la etapa de auditoria del control de calidad.

Lo anterior no es más que según AUDITOOL (2018) “realiza estas tareas de verificar que los trabajos de conduzcan dentro de los estándares definidos” (p.1). Lo cual puede y lo hace, desarrollarse por etapas: Planeación, la cual se basa en la elaboración del plan, que establece las directrices para la ejecución de la auditoria. Preparación, es básicamente una pre-ejecución, pues desde esta etapa ya el auditorio empieza a sumergirse en la identificación y verificación de documentos. Ejecución, como se mencionó anteriormente, en la etapa de preparación, se da inicio a la revisión documental, en esta etapa la situación y el objetivo se enfoca en identificar si el proceso objeto de auditoria cumple plenamente los estándares y lineamiento de calidad establecidos por la organización. Finalización, como su nombre lo indica, se da el cierre de la auditoria, teniendo como resultado un informe donde se evidencie oportunidades de mejora, así como las recomendaciones que permitan prevenir y corregir los problemas de calidad. (iauditoria, 2018, p.2)

Conclusiones

Los sistemas de gestión no pueden verse como un gasto, pero tampoco como una inversión a largo plazo, pues estos desde el momento de su iniciación deben demostrar la validación y cualificación de las empresas.

La calidad como estándar universal, varía en idioma, pero no en su objetivo, satisfacer las necesidades de los clientes, proveyendo a los

procesos de las empresas un único rumbo, hacerlo bien a la primera vez.

Se puede identificar que las empresas cuyo fin es la producción de un bien o la ejecución de un servicio, tienen y logran su validación y cualificación, cuando se enfocan en sus clientes, de manera más específica, se preocupa para que sus clientes logren una satisfacción más allá de las expectativas.

A pesar de que las teorías de calidad son varias, todas tienen un único fin, se mejor, hacerlo bien, sin defectos y siempre a la primera vez, por ello la mayoría de normas de gestión tienen o basan su enfoque en las ISO de calidad.

Toda empresa u organización, por muy pequeña que sea, debe establecer criterios y lineamiento de calidad los cuales deben estar supervisados en el tiempo y auditados en determinado periodo, con el fin de evaluar y determinar el cumplimiento de los mismos.

Referencias

- Álzate, A. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 22, núm. 80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967003/29055967003.pdf>
- Amaya, P., Félix, E., Rojas, S., & Díaz, L. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 25, núm. 90. Obtenido de redalyc: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559014/29063559014.pdf>
- Auditool. (2018). NICC1 - Norma Internacional de Control de Calidad. Lo que todo Auditor debe conocer. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/5803-nicc1-norma-internacional-de-control-de-calidad-lo-que->

todo-auditor-de-conocer

- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187255450011/index.html>
- Benzaquen, J., & Pérez, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. GCG: revista de globalización, competitividad y gobernalidad ISSN 1988-7116, Vol. 10, N°. 3, 153-176. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6992505>
- Buriticá, A., Buriticá, C., & López, G. (2 de junio de 2019). ISO 9001 versión 2015 guía de implementación revisión de caso. Scientia Et Technica, vol. 24, núm. 2, 2019, marzo-junio, 250-255. Obtenido de redalyc: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/849/84961237011/84961237011.pdf>
- EcuRed. (26 de agosto de 2019). La Calidad. Su evolución histórica. Obtenido de EcuRed: ecured.cu/La_Calidad._Su_evolución_histórica.
- EIPE Business School. (2020). La Norma ISO 9001 en la Gestión de Calidad. Obtenido de <https://www.eipe.es/blog/norma-iso-9001-gestion-de-calidad/>
- Gómez, A. (2018). Teoría de los cero defectos: herramienta mejora de procesos. Obtenido de Asesor de Calidad: <http://asesordecalidad.blogspot.com/2018/05/teoria-de-los-cero-defectos-herramienta.html#.X76FFM1KjIV>
- iAuditoria. (2018). 4 etapas para realizar auditorías de calidad con éxito. Obtenido de <https://iauditoria.com/4-etapas-para-realizar-auditorias-de-calidad-con-exito/>
- Moquillaza, S., & Carrillo, F. (2017). ISO 9001 y gestión académica para entidades universitarias. Industrial Data, vol. 20, núm. 1, 2017, 27-35. Obtenido de redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81652135003>
- Osorio, J., Cruz, E., & Romero, M. (2016). Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. vol. 26, núm. 59, 35-45. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81843213004.pdf>
- Ostos, M. (2015). Efecto de las NIIF para PYMES desde gestión de la calidad. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13848/ENSAYO%20NIIF%20PARA%20PYMES.pdf?sequence=2&isAllowed=y>