

IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS CONTABLES



Ensayo elaborado para optar por el requisito de grado como contador público

ELABORADO POR:

LEIDY JOHANNA MORALES ARÉVALO

CÓDIGO: 4600595

TUTOR ASIGNADO:

ING. CARLOS ALBERTO ALMANZA JUNCO

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

DIPLOMADO GESTIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA CAMPUS

CAJICÁ, CUNDINAMARCA

OCTUBRE 2020

RESUMEN

La implementación de sistemas de calidad dentro de las organizaciones mejora la realización de las actividades; minimizando el riesgo y tendencia al error. Es por ello que, por medio de este ensayo, se dará un recorrido por la evolución que ha tenido la calidad y como está hoy en día aporta a la organización un alto grado de seguridad tanto en sus procesos, productos y/o de servicios que se manejan. De igual manera se identifican algunos beneficios de establecer estándares de calidad como lo son expansión de mercado, crecimiento constante y fidelización de los clientes.

En el caso contable no es la excepción pues, aunque hay empresas que no tienen control o un SGC (Sistema de Gestión de Calidad) implementado, las normas como la NICC1 y recientemente la implementación de las NIIF buscan que se estandarice para generar información consolidada de forma clara y concisa. Es por ello la importancia de su implementación en los servicios contables, puesto que garantizan estados financieros que reflejen la realidad económica de las entidades y satisfagan las necesidades de sus clientes internos y externos.

ABSTRACT

The implementation of quality systems within organizations improves the performance of activities; minimizing the risk and tendency to error. That is why through this test, a tour will be given through the evolution that quality has had and as it is today, it provides the organization with a high degree of security both in its processes, products and / or services that are driven. In the same way, some benefits of establishing quality standards are identified, such as market expansion, constant growth and customer loyalty.

In the accounting case it is not the exception because although there are companies that do not have control or a QMS (Quality Management System) implemented, standards such as IASC1 and recently the implementation of IFRS seek to standardize it to generate consolidated information in a clear and concise way. That is why the importance of its implementation in accounting services, since they guarantee financial statements that reflect the economic reality of the entities and satisfy the needs of their internal and external clients.

El término calidad tiene variadas definiciones de acuerdo a la Real Academia de la Lengua española RAE, para el tema que se hablará en este ensayo la RAE define calidad como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”; así mismo también la define como la “adecuación de un producto o servicio a las características especificadas”. La palabra calidad a través del tiempo ha tomado mayor relevancia en toda profesión u oficio, en todo quehacer del ser humano, pues de este modo puede destacar sobre otros en términos de procesos, de producto o servicio final, de servicio al cliente y producción. Lo anterior se evidencia desde la época antigua donde los nómadas sobrevivían seleccionando lo mejor que recolectaban durante sus viajes; la calidad se basaba en la inspección que daban a su alimento. Más adelante en el periodo neolítico, el hombre se vuelve sedentario y en este proceso de cambio de asentarse en aldeas, de vivir con lo que determinada tierra les ofreciera, empezaron a perfeccionar sus métodos de caza, pesca y agricultura; los avances tecnológicos estuvieron en perfeccionar sus armas con la metalurgia, mejorando sus casas y elaboración de herramientas que les ayudaran con las labores diarias. (Izar & González, 2004).

A partir de la edad media, la calidad se ve reflejada en la mejora de las condiciones de vida, por lo que los procesos se perfeccionaron aún más, pues quien tenía para ofrecer un mejor producto o servicio hacía que incrementará el prestigio ante los demás; mejorando la calidad de vida de otros y la propia. Para el control del crecimiento que tuvo la humanidad en los pueblos, aldeas y grandes ciudades surgieron los gobernantes que colocaban ciertas reglas y parámetros para que las personas trabajaran de manera organizada y se dieran los resultados esperados, allí nacen los artesanos y los especialistas. Durante la edad media este perfeccionamiento fue aún más grande, toda vez que se empieza con la producción masiva de productos y servicios, se abren rutas comerciales a nivel mundial, por lo que la inspección de la calidad se hace

indispensable. Aparecen conceptos como personal operativo y personal superior propuesto por Frederick W. Taylor, gráficas de control propuestos por Walter Shewhart y ni siquiera momentos tan trascendentales y duros de la historia como la segunda guerra mundial permitió que se siguiera investigando e impulsando la calidad, ya que se impulsa el control estadístico de procesos (SPC) por Edgar Deming y Joseph Juran.

Durante la época de los 50's y 60's hubo un contraste con el concepto de calidad; mientras en América la confianza hizo que la calidad de insumos y materia primas usados para productos y servicios bajará, en Asia se preocuparon más por la calidad de sus productos para liderar mercados internacionales. Ahora bien, la calidad empieza a tener mayor relevancia cuando se empieza a hablar de gestión de la calidad y se busca su estandarización con las primeras reuniones de la (ISO) durante los 80's y 90's. La primera versión de la ISO 9001 fue emitida en 1987, pero sólo “a partir de la publicación de la versión del año 2000, tiene lugar la adopción definitiva de la norma por parte de sistemas de servicios: entidades financieras, empresas de marketing, asesorías, etc.” (Armijos 2018).

En la actualidad que una organización cuente con certificaciones de calidad, permite tener mayor acogida ante terceros interesados, no sólo frente a quienes adquieren los productos y/o servicios, sino para futuros socios potenciales que se interesen en invertir. En la siguiente tabla se encuentran las certificaciones que más que ventajas competitivas se volvieron una necesidad:

CERTIFICACION DE LA CALIDAD

- Certificar la calidad de nuestros productos y procesos: ISO 9001
- Certificar la calidad de nuestros productos y procesos de TI: ISO 20000
- Certificar la calidad de nuestros procesos de desarrollo Software y en General : ISO 25001

CERTIFICACION DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION

- Certificar la seguridad de la información ISO 27001

CERTIFICACION DE LA CONTINUIDAD DE NUESTRO NEGOCIO

- Certificar la Gestión de Riesgos ISO 31000
- Certificado sobre la continuidad de nuestro negocio ISO 22301
- Certificar la correcta gestión de nuestros activos ISO 55001

CERTIFICADOS SOBRE FABRICACION DE PRODUCTOS Y ALIMENTOS

- Certificar la Seguridad Alimentaria de nuestros productos ISO 22000 e FSC 22000
- Certificar la seguridad y calidad de productos cosméticos ISO 22716

CERTIFICACION AMBIENTAL Y EFICIENCIA ENERGETICA

- Certificar nuestro comportamiento ambiental responsable ISO 14001
- Certificar el uso eficiente de la energía y recursos ISO 50001

CERTIFICACION SOBRE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

- Certificar nuestro correcto desempeño en Seguridad y Salud laboral: ISO 45001

Normas ISO (2020). *Certificados ISO para los que les importa el liderazgo*. Recuperado de: <https://www.normas-iso.com/certificacion-iso/>

Un artículo de BBC mencionaba escándalos en los cuales la falta de calidad y el no realizar un buen seguimiento a los procesos internos realizados por las empresas generaron pérdidas millonarias, pero también la falta de credibilidad ante sus clientes. Ejemplo de este fue el fraude contable en Toshiba donde durante seis años se estuvieron inflando las ganancias; así mismo una de las más grandes empresas de metal como lo es Kobe Steel “falsificó pruebas de calidad, resistencia durabilidad” en productos que les vendía a grandes clientes como Toyota y General Motors. (BBC,2017). Como estos ha habido varios casos en donde se debe pensar en la

implementación o refuerzo de los SGC para que no se vea afectada la reputación, los ingresos y quizá la desaparición de una organización.

En este punto se identifican algunos beneficios de tener altos estándares de calidad o la implementación de un sistema de calidad. En primera medida en los procesos internos y externos, permite que el mercado que se abarca se expanda aún más; esto se traduce en mayores ventas, en crecimiento organizacional eficiente y en una buena capacitación al personal. En segunda medida se puede mencionar que, de acuerdo al avance de la globalización, una empresa que está a la vanguardia está menos expuesta a desaparecer, por lo que mejorar constantemente se vuelve un hábito de crecimiento. El tercer beneficio a resaltar es el prestigio que una organización adquiere, pues esto permite una fidelización por parte de los clientes y una mayor confianza al adquirir el producto o servicio que se ofrezca. En cualquier caso y en cualquier sector a la hora de implementar un sistema de gestión de calidad lo más importante es tener objetivos y metas organizacionales claras, de este modo la implementación y certificación por parte de ISO será mucho más eficaz. (ISO 14001).

Por otro lado, no se puede dejar de mencionar los efectos cuando no se está dispuesto al cambio; un trabajador que no se ciñe a las nuevas normas o a nuevos procesos puede significar disminución de la productividad, baja de calidad y finalmente se verá reflejado en cifras de ventas y utilidades, también y con mayor consecuencia lo veremos cuando un alto directivo se abstenga al cambio. Otro aspecto negativo al no implementar un sistema de gestión de calidad es que la cultura organizacional se ve disminuida, pues se traduce en un "tedioso registro de actividades y manejo de documentos" (Rodríguez, 2019). Finalmente, no incrementar los estándares de calidad dentro de una organización sin duda hará que la competitividad en el mercado se disminuya, toda vez que los clientes no tendrán mayor confianza en lo que adquieren

y la competencia será más atractiva a la hora de querer un producto o servicio.

Ahora bien, es importante que el cambio, la mejora suceda de adentro hacia afuera, pues cuando cada miembro de una organización entiende y comprende la importancia de la implementación del SGC, es cuando los procesos mejoran y la entidad avanza de manera orgánica. Esa implementación se realiza tanto en la parte productiva como administrativa y el profesional contable como parte relevante dentro de la organización, toda vez que está en los procesos contables involucrados en toda la empresa y como estos, al igual que el resto de procesos y procedimientos deben procurar por un nivel de calidad, de confianza para el cliente interno y externo. Dentro de las normas contables que se refieren al concepto de calidad encontramos la Ley 6 de 1992, donde menciona en su artículo 54:

“Artículo 54. Sanciones a contadores y a sociedades de contadores. El artículo 659 del Estatuto Tributario, quedará así:

"Artículo 659. Sanción por violar las normas que rigen la profesión. Los contadores públicos, auditores o revisores fiscales que lleven o aconsejen llevar contabilidades, elaboren estados financieros o expidan certificaciones que no reflejen la realidad económica de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, que no coincidan con los asientos registrados en los libros, o emitan dictámenes u opiniones sin sujeción a las normas de Auditoría generalmente aceptadas, que sirvan de base para la elaboración de declaraciones tributarias, o para soportar actuaciones ante la Administración Tributaria, incurrirán en los términos de la Ley 43 de 1990, en las sanciones de multa, suspensión o cancelación de su inscripción profesional de acuerdo con la gravedad de la falta”

Así mismo se empieza a fortalecer cada vez más la información financiera que

proporciona una entidad y que están a cargo de profesionales contables que permiten un aseguramiento de la información ante entes de control y demás terceros interesados. Como marco de este desarrollo de normas contables, encontramos claramente el decreto 302 de 2015, donde menciona el marco técnico normativo para el aseguramiento donde se ciñe a varias normas internacionales de control de la calidad como las “Normas internacionales de Auditoría (NIA), las Normas Internacionales de Control de Calidad (NICC); las Normas Internacionales de Trabajos de Revisión (NITR); las Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar (ISAE por sus siglas en inglés)”(Decreto 302 de 2015). De este modo podemos hablar de la importancia de la calidad dentro de los servicios contables, pues en cada trabajo aceptado se debe velar porque la información que se obtenga y se declare, sea lo más ajustado a la realidad, de esta forma aportar al crecimiento y continuidad de la actividad de las organizaciones.

Recientemente para profundizar más en la calidad y el nivel de aceptabilidad de la información proporcionada, aparece la NICC1 “Norma internacional de control de calidad”. En esta norma se muestra la directriz para realizar un trabajo o encargo contable bajo estándares de calidad durante todo el proceso, garantizando principalmente 3 puntos: independencia, conflicto de intereses y confidencialidad, toda vez que si se procura por estos puntos focales se puede garantizar una fiabilidad aceptable de la información resultante del trabajo. Los valores, la ética profesional es muy importante a la hora de procurar por la calidad en los servicios contables, pues no son pocos los casos donde la corrupción y malas prácticas de profesionales contables han hecho que disminuya la credibilidad de la profesión, por ello es muy importante seguir mejorando en estándares de calidad.

En la academia aun cuando se tengan siempre las mismas bases para el aprendizaje de la profesión, el mundo cambiante exige estar actualizados con la nueva normativa, es por ello que

con la reciente adopción de las NIIF para la estandarización en la manera en que se presenta la información relevante de una organización, los contadores, auditores, revisores fiscales, etc., tuvieron y siguen teniendo el deber de estar al día en materia de normas para procurar por la correcta implementación y por ese aseguramiento de la información.

Para el cumplimiento de los deberes contables ante el estado colombiano, se encuentra como órgano disciplinario la Junta central de contadores, actualmente adscrito al Ministerio de comercio, industria y turismo, de acuerdo a lo mencionado en el artículo 9° de la ley 1314 de 2009, sin dejar de lado el papel de vigilancia de las superintendencias que realizan a las organizaciones. Adicionalmente es importante mencionar que cuando se emiten nuevos proyectos en materia contable, se tienen muy en cuenta las recomendaciones dadas por la DIAN en cuanto al impacto que estos puedan generar. (Ley 1314 de 2009). Acá la importancia del papel de las distintas instituciones y organismos para que a medida del pasar del tiempo procuran para que la información revelada de las organizaciones sea cada vez más veraz y ajustada a estándares globales.

Conclusiones

En conclusión, podemos ver la importancia que ha tenido el transcurrir en la historia, la importancia de la calidad al momento de adquirir un producto o servicio, pues en ello nos fundamentamos para seguir mejorando. Se convierte en una invitación a la nueva generación de profesionales contables para reivindicar la profesión, seguir en el conocimiento constante para que el término de calidad enmarcado dentro de la profesión, se convierta en algo integral.

Así mismo, la implementación y adaptación de los sistemas integrados de calidad a las empresas y en especial en los servicios contables, aporta a la organización alto grado de seguridad en la presentación de informes y reportes como los estados financieros de la

organización, facilitando la ejecución y labor desempeñada por los auditores y externos al proceso financiero de la misma, como lo son las juntas de accionistas y entes bancarios que puedan requerir la información.

Como base para realizar este ensayo tomamos a grandes rasgos algunas normas que se enfocan en la implementación de estándares para el logro de la calidad, para la mejora de procesos, presentación de información y servicio; durante el desarrollo concluimos que el trabajo realizado por profesionales contables desde cualquiera de las ramas contables (revisoría fiscal, auditoría interna y externa, como contadores, etc.) es muy importante dentro del ejercicio de cualquier actividad económica, ya que permite el crecimiento de una economía al enfocarse en la implementación correcta y oportuna de la normatividad a la hora del registro y revelación de la información financiera.

Así mismo, las organizaciones demandan implantar buenas prácticas en sus operaciones, el mundo y su globalización hace que los agentes diferenciadores más allá de ser un plus se conviertan en un requerimiento. La práctica e implementación de los sistemas de calidad, les permiten a las empresas sobresalir y clasificarse entre la competencia, dotándolas de una mayor sustentabilidad en sus operaciones.

Uno de los objetivos estratégicos de las industrias en desarrollo y entes económicos, es la estandarización y articulación de procesos con el fin de disminuir las fallas y los gastos a los que conllevan estos reprocesos; de allí la relevancia de la implementación y cumplimiento de las normas.

REFERENCIAS

Armijos, M (2018). *Evolución de la norma de calidad ISO 9001*. Universidad Ecotec.

Recuperado de: <https://ecotec.edu.ec/content/uploads/mcientificas2018/2emprendimiento-desarrollo-empresarial/002.pdf>

BBC (2017). *5 grandes escándalos que han dañado la reputación de calidad del "Made in Japan"*. Recuperado en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-41660220>

Bermúdez, H (2015). *Norma de calidad de los servicios profesionales*. Recuperado en: http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/C/contrapartida_1319/contrapartida_1319.asp

Decreto 302 de 2015. *Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009. 20 de febrero de 2015*.

Recuperado de: <https://www.javeriana.edu.co/personales/hbermude/leycontable/contadores/2015-decreto-302.pdf>

Faedis (2020). *Elementos básicos de calidad y gestión de procesos*. Recuperado en:

http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/odin/odin_desktop.php?path=Li4vb3Zhcy9kaXBsb21hZG9zL2RpcGxvbWFKb19nZXN0aW9uX2RlX3Byb2Nlc29zX3lfc2lzdGVtYXNfZGVfZ2VzdGlvb19kZV9jYWxpZGFkL3VuaWRhZl8xLw==

Farfán, J (2018). *NICCI - Norma Internacional de Control de Calidad. Lo que todo Auditor debe conocer*. Recuperado en: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/5803-nicc1-norma-internacional-de-control-de-calidad-lo-que-todo-auditor-de-conocer>

Izar, J. & González, J. (2004). *Antecedentes de la Calidad*. Recuperado en:

https://www.researchgate.net/publication/303876794_Antecedentes_de_la_Calidad/citacion/download

Ley 06 de 1992. *Por la cual se expiden normas en materia tributaria*. 30 de junio de 1992.

Recuperado de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2767>

Ley 1314 de 2009. *Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia*. Recuperado de:

<http://suin.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1677255>

Normas ISO (2020). Obtener un certificado ISO. Recuperado en: https://www.normas-iso.com/certificacion-iso/#section_contacto

Real Academia Española (2020). *Definición Calidad*. Recuperado en:

<https://dle.rae.es/calidad?m=form>

Rodríguez, L (2019). *Impacto por la implementación de sistemas de gestión de calidad en empresas colombianas*. Recuperado en:

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7499/1/478816-2019-II-GC.pdf>