

**SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DESDE LA PERSPECTIVA
CONTABLE**



ELABORADO POR:

ADRIANA KATERINE RIVERA OCAMPO

CÓDIGO: 4600577

TUTOR ASIGNADO:

JOSE ALIRIO PINZON RIAÑO

DIPLOMADO GESTIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CONTADURÍA PÚBLICA

CAJICÁ

2020

Resumen

El presente documento académico permitirá al lector ampliar la perspectiva de los factores principales que encierran un Sistema de Gestión de calidad, correlacionado con la ciencia contable, ya que, al ser dos técnicas heterogéneas, las dos tienen un mismo fin dentro de la actividad económica de una empresa, el éxito empresarial.

El sistema de Gestión de Calidad, permitirá enfocar los procesos en la calidad de los bienes o servicios, la cual ha tomado muchas definiciones, que se han enfocado a un mismo fin, y la ciencia contable, más que ser un área financiera, brindará la información necesaria para tener bases sólidas para tomar decisiones.

Dentro del desarrollo de la lectura se logrará identificar que estos enfoques dirigidos a un mismo fin, les facilitará a las compañías mejorar sus procesos y evaluar las modificaciones realizadas y los resultados, basados en cifras económicas que son la realidad fiel de los resultados de los procesos.

Abstract

This academic document will allow the reader to broaden the perspective of the main factors that contain a Quality Management System, correlated with accounting science, since, being two heterogeneous techniques, the two have the same purpose within the economic activity of a company, business success.

The Quality Management system allowed the processes to focus on the quality of goods or services, which has taken many definitions, which have focused on the same purpose, and accounting science, rather than being a financial area, will provide the information necessary to have solid bases to make decisions.

Within the development of the reading, it will be possible to identify which approaches aimed at the same purpose, will facilitate companies to improve their processes and evaluate the modifications made and the results, based on economic figures that are the true reality of the results of the processes.

Introducción

La Calidad es el valor agregado que se debe implantar en la producción de bienes y servicios, ya que quien maneja mercancías de alta calidad logra suplir las expectativas del consumidor, y que este, lo seleccione como su preferencia. Más aún, cuando la globalización exige que los mercados, independientemente de la actividad mercantil cuenten con los estándares de calidad. Además, se logra aprovechar la disponibilidad de recursos y buscar estrategias económicas que permitan brindar productos de alta calidad minimizando costos.

Por otro lado, la ciencia contable es la herramienta empresarial clave para conocer la situación económica y financiera de las organizaciones, pues brinda una noción clara del nivel de estabilidad y solvencia de las mismas, mediante procesos de registro, análisis y presentación de informes que detallan el movimiento económico de una compañía.

La perspectiva contable frente a los sistemas de gestión de calidad será el punto inicial para el desarrollo del presente trabajo, como se mencionó anteriormente los dos procesos se convierten en primordiales en el progreso de la actividad económica, y pueden brindar grandes beneficios para este.

La implementación de los sistemas de gestión de calidad no solamente involucra a una sola parte de la compañía, a un solo proceso o a unas pocas personas; la implementación de este sistema debe ser un todo, así como lo es la ciencia contable. Adicionalmente, la responsabilidad de la ejecución de dichas actividades deberá estar dirigida desde la participación activa de la alta gerencia, porque hace parte de sus principales funciones brindar a la compañía de fuentes esenciales que le permita sobresalir en el mercado, no por sus malos resultados, sino por sus fortalezas y estrategias que se implementan.

Pero el hecho, no quiere decir que solamente es compromiso de este grupo de personas, sino que será trabajo de todos los colaboradores que integren la compañía desde los niveles estratégicos hasta los operativos. Puesto que, es compromiso de todos que se logre cumplir los objetivos para así alcanzar el éxito empresarial.

Pero el nivel contable, llega a ser el que más información proporciona, ya que, mediante los informes suministrados, la alta gerencia podrá establecer las metas y objetivos y a la vez poder proyectar su ejecución económica. De igual manera, durante las etapas de la revisión inicial o estudio preliminar, la planeación, la implementación, la verificación y el mantenimiento del sistema, será la información contable, que permita identificar el progreso obtenido con este nuevo proceso, sea positivo o sea negativo, claro está, en trabajo conjunto las demás áreas administrativas.

El presente documento le permitirá comprender algunas apreciaciones de los sistemas de gestión de calidad desde el punto contable, lo cual aportará para la vida una dimensión más amplia de estas ciencias, el cual no es solamente un trabajo más, sino un proceso que le permitirá emprender su propio negocio o le permitirá entender que los procesos se desarrollaron con un fin, y un valor agregado que se refleja en beneficios económicos.

Sistemas de Gestión de Calidad desde la perspectiva Contable

Para poder realizar una correlación entre los Sistemas de Gestión de Calidad y la Contabilidad es importante tener una noción clara de los términos, uno de ellos es la calidad:

En el protocolo del doctor Joseph Juran, “Método Juran análisis y planeación de la calidad”, quinta edición, se define la calidad basado en conceptos como “satisfacción y lealtad del cliente” y como la “adaptabilidad de uso”, pero encierra más factores que solo esta palabra, uno de ellos son los clientes, quienes son los actores directos que determinaran el uso de un bien o servicio, de allí surge una relación directa que lleva a la satisfacción y lealtad, lo cual se logra a través de dos dimensiones las características del bien o servicio y la ausencia de las deficiencias, por ello la definición de calidad se debe abarcar como un todo, ya que mediante esto se podrán establecer los costos e incrementar los beneficios economicos, y más allá que una ganancia se convertirá en un producto que satisface las necesidades.

Dentro de vocabulario ISO, el cual es, el conjunto de normas encargadas de ordenar la gestión dentro de las empresas en sus diferentes departamentos, las ISO 9001 describen los fundamentos y el vocabulario para Sistemas de gestión de calidad, en su versión del año 2015 define la calidad como el “grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.”, este término será el adoptado por las compañías, para poder acceder a las certificaciones, que le permitirá mejorar sus procesos para poder brindar un valor agregado a sus clientes y colaboradores.

De esta manera podemos concluir que el término calidad ha venido cambiando con la evolución de la historia, y que con los aportes de diferentes autores se han venido mejorando los procesos y los resultados en cuanto a esta se refiere. De igual manera todos los autores enfocan a la calidad como la producción y elaboración de los bienes o servicios a un menor coste, en cuanto a sistematización de procesos, pero satisfaciendo las necesidades y expectativas de los

usuarios, lo cual genera una fidelidad de los consumidores que incrementan los beneficios económicos.

Desde la perspectiva contable, implementar la calidad en las operaciones empresariales, aportará en las utilidades reflejadas en los estados financieros, ya que tanto se evidenciará el incremento en el ingreso y disminución en el costo. Uno de los principios de la calidad y la ciencia contable es la eficiencia en el uso de los recursos, efectividad en la mano de obra y eficacia en el cumplimiento de la actividad económica.

Implementar un sistema de gestión de calidad también le brindará a la compañía la perspectiva suficiente para poder examinar cada uno de los productos y/o servicios. Es decir, estos sistemas permitirán que las compañías logren identificar los productos defectuosos.

¿Pero qué determina que un producto sea o no defectuoso?, esto radica en si el bien/servicio cumple los requisitos de calidad que establece la compañía, previo a un estudio en donde se logra identificar que espera el consumidor final y cuáles son sus expectativas frente a esta demanda.

Es importante recalcar que, frente a la calidad, todos los productos no pueden ser idénticos, ya que estos pueden presentar variaciones, que previamente se identifican en el diagnóstico con respecto a la composición del producto o la forma de ejecución del servicio. Desde la perspectiva contable, este hecho minimiza pérdidas económicas, las cuales se pueden generar por fallas humanas, mecánicas o por el mal uso de la materia prima, entre otras... El proceso del diagnóstico permitirá identificar la raíz de la cual surge este riesgo e implementar de forma inmediata soluciones radicales, y para evaluar estos planes, se toma como base la información contable, la cual permitirá realizar una comparación entre un periodo y otro, que aportará al responsable una fuente de información suficiente para poder eliminar este riesgo.

El Sistema de Gestión de Calidad, se resume como un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, con el fin de mejorar continuamente la efectividad y la eficiencia de su desempeño, es indispensable una planificación administrativa y operacional, que inicia desde una participación activa y comprometida de la alta dirección junto con la implementación que se realizará de forma sutil, integrada y progresiva con los demás sistemas que funcionan dentro de la organización, que buscará ser apoyada por el departamento contable quien le brindará la información suficiente para tomar las decisiones, enfocadas en el cumplimiento de la misión, la visión y las políticas empresariales.

Los certificados de calidad, también conocidos bajo la denominación ISO, son estándares definidos por un organismo independiente, para el caso de Colombia ICONTEC, con el propósito de ordenar la gestión dentro de la empresa en sus diferentes ámbitos y procesos. Es decir, al implementar un sistema de gestión de calidad, debidamente certificado buscará unificar a todos los procesos empresariales.

El propósito del sistema de gestión de calidad, es integrar todos los aspectos del negocio, estandarizar y controlar los procesos, que esto desde la perspectiva contable, se podría relacionar, con unificación de resultados financieros de una casa matriz que opera en diferentes países, para poder conocer el estado real, el resultados de la operación económica, los gastos e ingresos reales y totales, se deben consolidar los estados financieros, de esta manera se podrán progresar en el desarrollo de la operación y disminuir riesgos que puedan generar pérdidas.

La globalización, ha traído consigo una fuerte competencia, en todos los sectores económicos, y para poder sobresalir en este mercado, los SGC, aportan un valor agregado, lo que a nivel contable se reflejaría no sólo en los resultados financieros sino también en el fortalecimiento de

la función contable mediante procesos y procedimientos bien estructurados que permitan entregar información confiable, oportuna, consistente que será base de la toma de decisiones.

Conclusiones

La importancia de los sistemas de gestión de calidad dentro de las compañías, se basa, en el trabajo en el equipo que se esté dispuesto a realizar, ya que ello encierra todos los procesos que interactúan en el desarrollo de la actividad económica, es allí, en donde los resultados comienzan a surgir a favor de la empresa y sus colaboradores, sin importar a qué competencia se deba afrontar, sino sobresaliendo en sus actividades por ser de alta calidad, ello traerá como consecuencia el hecho de ser elegidas por el consumidor final.

La ciencia contable será la base para evaluar los procesos establecidos, lograr implementar un sistema bien estructurado en este proceso empresarial, aportará de una manera más significativa a la evaluación de los proyectos ejecutados, donde se va lograr analizar los puntos a favor y los que se deben corregir, ya que las cifras son el principio fundamental en la actividad económica, y solo el proceso contable será quien podrá abarcar todos los aspectos que la alta dirección requiere para tomar decisiones apropiadas.

En el desarrollo del escrito, se tomaron las principales apreciaciones con respecto a los SGC, pero es importante recalcar, que hay muchos más aspectos que un sistema nos puede brindar desde la perspectiva contable, es por ello que, si en un momento se tiene la oportunidad de poder ejecutar su propio emprendimiento, se analicen estos puntos, ya que basados en ellos, el resultado o la acogida del bien o servicio será mayor ante un mercado que cada vez es más competitivo.

BIBLIOGRAFÍA

- Cortés (2019). *Elementos básicos de calidad y gestión por procesos*. Facultad de estudios a distancia Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/odin/odin_desktop.php?path=Li4vb3Zhcy9kaXBsb21hZG9zL2RpcGxvbWFkb19nZXN0aW9uX2RlX3Byb2Nlc29zX3lfc2lzdGVtYXNfZGVfZ2VzdGlvb19kZV9jYWxpZGFkL3VuaWRhZlF8xLw==#slide_1
- Cortés (2019). *Sistemas de Gestión de Calidad orientados a la gestión por procesos*. Facultad de estudios a distancia Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/odin/odin_desktop.php?path=Li4vb3Zhcy9kaXBsb21hZG9zL2RpcGxvbWFkb19nZXN0aW9uX2RlX3Byb2Nlc29zX3lfc2lzdGVtYXNfZGVfZ2VzdGlvb19kZV9jYWxpZGFkL3VuaWRhZlF8yLw==#slide_3.3
- Juran, J. M. (1993a). *Manual de Control de la Calidad* (cuarta edición.). La Habana, Cuba: Editorial MES. Recuperado: <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
- Normas 9000 (2017) Recuperado <https://www.normas9000.com/content/Glosario.aspx>
- Padres de la Calidad. (2017). Recuperado <http://calidadinformatica4001.blogspot.com/2017/10/padres-de-la-calidad.html>