

T
657
PH75e
Ej. 2

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Contaduría Pública



BIBLIOTECA C.C. ECONOMICAS



INVENTARIO 18011632

**"LA ESPECIALIZACION DEL CONTADOR PUBLICO EN
NORMAS ISO-9000. UNA CONTRIBUCION EN EL AREA
CONTABLE PARA LA ADOPCION DE
NORMAS DE CALIDAD"**

Trabajo de Graduación Presentado por:

**Marta Jeanette Figueroa
José Giovanni García López
Roxana Grande Reyes**



18021701

Para optar al Grado de:

LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA

Diciembre de 2001

San Salvador, El Salvador, Centro América

UNIVERSIDAD DE SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rectora : Dra. María Isabel Rodríguez

Secretaria General : Lic. Lidia Margarita Muñoz

Decano de la Facultad
de Ciencias Económicas : MSc. Roberto Enrique Mena Fuentes

Secretario de la Facultad
de Ciencias Económicas : Lic. José Wilfredo Zelaya Franco

Asesor : Lic. Leonardo Vinicio Barrios Rivas

Tribunal Examinador : MSc. Carlos Roberto Gómez Castaneda
Lic. Terezo Sergio Rodríguez Murcia
Lic. Leonardo Vinicio Barrios Rivas

Diciembre de 2001

San Salvador, El Salvador, Centro América

AGRADECIMIENTOS

Fueron muchas las dificultades, el camino largo y difícil; y cuando sentí que desmaye, tú como siempre, como todos los días, alimentando mis fuerzas y mis esperanzas, a ti mi DIOS que eres la fuerza intangible que me guía, gracias por permitirme alcanzar esta meta. Gracias por tu amor, por tu hijo Jesús y por el Espíritu Santo que jamás me abandonaron.

- A ti mamá: por que lo diste todo por mi, gracias por tus sabios consejos y por tus oraciones ya que siempre aumentaron mis propósitos y alejaron mis dudas, gracias por hacer tan fácil el camino para mi, por librarme de quebrantos, por aminorar mi fatiga. Este triunfo más que mío es legítimamente tuyo mamita.
- A ti Papá Tomás: por tu amor de padre que jamás negaste, por enseñarme que las mejores metas son las que se persiguen con el corazón, por tu tiempo, tu ayuda y sacrificio hacia mi y por brindarle a mi vida la constancia para el logro de mis ideales. Te quiero mucho.
- A mi abuelita Marta, a mi tía Julia y a mi prima Zenia: por los tantos y sabios consejos que me proporcionaron, ya que con ellos iluminaron el sendero por el que andaré, por el apoyo, por el legado de principios que dejan en mi ser, los que permanecerán para toda mi vida. Las adoro.
- A mis hermanitos Claudia, Víctor, Miltón Alex, y Josesito: este triunfo también es de ustedes por entender que mis ausencias lejos de casa, fueron tan necesarias, pues les servirá de motivación puesto que son la promesa del mañana. Los amo.
- A mis tíos Víctor, Tomás y José Luis: también este logro es de ustedes pues lograron despertar en mi el deseo férreo de llegar a este triunfo. Gracias por alentarme y apoyarme en los momentos en que quise desistir.
- A Ti Miltón Anibal, te agradezco también tus oraciones, por apoyarme a mi y a mi mamá. Por comprenderme y por quererme como tu hija. También eres mi papá.
- Sigfrido Alonso me llenaste de paciencia, de amor y compañía por ahuyentas mi soledad, por brindarme tu alegría y tu lealtad cuando para mi era todo dificultad. Te quiero mucho, mil gracias por todo.
- A todos lo que de una manera muy especial me brindaron su apoyo y aliento constante, a mis maestros y Asesores, compañeros, mis AMIGOS y AMIGAS que creyeron en mi y alimentaron mis deseos de seguir. Gracias por ser parte de la historia que comienza con este triunfo, ocupan un lugar especial en mi vida.

Marta Jeanette Figueroa

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso, por prestarme vida, mantenerme saludable y darme la fortaleza para culminar la carrera.

A mi familia, por el apoyo constante que me brindaron en todos los aspectos y en todo momento y por ser la fuente de mi fuerza para seguir adelante y no desmayar hasta alcanzar la meta trazada.

A mis compañeras de tesis, Jeanette y Roxana, por su empeño y esfuerzo para terminar el trabajo de graduación, por los momentos y conocimientos compartidos, por la confianza que me brindaron y sobre todo por los consejos que me dieron para que me superara, no sólo en lo académico, sino también en lo personal y espiritual, por lo cual estaré eternamente agradecido y les doy infinitas gracias.

A mis amigos, por escucharme y aconsejarme cuando tuve dificultades, por el ánimo y las palabras de aliento que me proporcionaron; especialmente agradezco a aquellos que en vida me desearon lo mejor para que alcanzaré mis objetivos; hoy tengo la satisfacción de poder decirles, donde quiera que estén, les he cumplido.

A todas aquellas personas que de forma desinteresada me apoyaron y colaboraron para que me formara como persona y como profesional, especialmente al jurado examinador, por su aporte, objetividad, profesionalismo y los consejos brindados al asesorarnos en el desarrollo del trabajo; a todos, muchas gracias, ya que sin su ayuda hubiese sido imposible alcanzar este triunfo, y que por ello en gran parte también es suyo.

José Giovanni García López.

DEDICATORIA

A DIOS:

Por haberme iluminado, orientado y permitido lograr este triunfo.

A MIS PADRES:

Lucinda Aurora Grande y Heriberto Reyes con amor y agradecimiento por su ayuda incondicional, su esfuerzo, sacrificio y abnegación para que llegará a la culminación de mi carrera.

A MI ABUELA:

Fidelina Grande con amor y respeto pues sin su ayuda y sabios consejos no hubiese sido posible alcanzar mi objetivo propuesto.

A MIS HERMANAS:

Con cariño por todo el apoyo moral que me brindaron.

A MI NOVIO:

Osmin Fuentes con agradecimiento, por motivarme y darme fe que podría lograrlo.

Roxana Grande Reyes



INDICE

RESUMEN		i
INTRODUCCION		iv
CAPITULO I		
1	MARCO TEORICO	
1.1	Estudio sobre el desarrollo de las Normas ISO-9000	1
1.1.1	Definición	1
1.1.2	Antecedentes	2
1.1.3	Generalidades	5
1.1.3.1	Reestructuración y Consolidación de la familia de Normas ISO-9000	5
1.1.3.2	Aspectos que focalizan la actual familia de Normas ISO-9000 en la gestión empresarial	8
1.1.4	Objetivos y Misión	11
1.1.5	Importancia	13
1.1.6	Características	13
1.1.7	Apartados que contiene la norma	15
1.2	Fenómeno que origina el estudio de las normas ISO-9000	33
1.2.1	La Globalización	33
1.2.1.1	Definición	34
1.2.1.2	Objetivos	34
1.2.1.3	Importancia	35
1.2.2	La Globalización en El Salvador	37
1.2.2.1	Sector empresarial	38

1.2.2.2	Estrategía empresarial con la Globalización	39
1.3	La Educación Continuada como parte fundamental de la formación del Contador Público ante los cambios económicos.	43
1.3.1	El Contador Público ante un mundo de cambios	43
1.3.2	Areas de acción del Contador Público	44
1.3.3	La Educación Continuada	49
1.3.3.1	Definición	50
1.3.3.2	Objetivos	50
1.3.3.3	Importancia	51
1.3.3.4	Características	52
1.3.3.5	Formas de hacer Educación Continuada	54
1.3.4.	Necesidad de especialización del Contador Público	57
1.3.4.1	La Autosuperación	58
1.3.4.2	Avances Tecnológicos	59
1.3.4.3	Tratados de Libre comercio	60
1.3.4.4	Cambios en leyes y normativas	61
1.3.5	La especialización del Contador Público en normas ISO-9000	62
1.4	Implantación de la Norma	64
1.4.1	Beneficios	66
1.4.2	Costos	67
1.4.3	Riesgos	68
1.5	Importancia de la aplicación de las Normas ISO-9000 en la revisión de procedimientos de las empresas	69
1.5.1	Estructura organizativa	70
1.5.2	Definición y Filosofía de la empresa	71

1.5.3	Procedimientos y controles de la empresa	73
1.5.4	Clasificación de la empresa	75
1.5.5	Clasificación de las empresas Industriales	77
1.5.6	Aplicación de las Normas en los procesos y controles contables de las Industrias	79
1.6	Certificación de las Normas ISO-9000 en las Empresas	79
1.6.1	Organización estratégica	80
1.6.2	Beneficios y dificultades al implantar un sistema de calidad	82
1.6.3	Motivos de Certificación	84
1.6.4	Procedimientos de Certificación	84

CAPITULO II

2	DISEÑO METODOLOGICO Y DIAGNOSTICO	89
2.1	Metodología de la Investigación	89
2.1.1	Tipo de Estudio	90
2.1.2	Unidades de Análisis	90
2.1.3	Técnicas de Investigación	91
2.1.3.1	Investigación Bibliográfica	91
2.1.3.2	Investigación de Campo	92
2.1.4	Universo y determinación de la muestra	92
2.1.4.1	Universo	92
2.1.4.2	Determinación de la muestra	94

2.1.5	Técnicas de recolección de datos	94
2.1.6	Sistemas de Procesamiento de la Información	94
2.2	Diagnóstico de la investigación	95

CAPITULO III

3	LINEAMIENTOS QUE SIRVEN DE BASE EN LA ESPECIALIZACION DEL CONTADOR PUBLICO EN NORMAS ISO-900	102
3.1	Estrategias y Técnicas a utilizar por el Contador Público en la aplicación de las normas ISO-9000	102
3.1.1	Conocer la empresa	102
3.1.1.1	Estructura Organizativa	103
3.1.1.2	Filosofía de la empresa	105
3.1.1.3	Control Interno de la empresa	107
3.1.1.4	Procedimientos	111
3.1.1.5	Nivel educativo y experiencia	116
3.2	Aplicación de las normas ISO 9000 en el área contable	118
3.3	La especialización del Contador Público en normas ISO 9000	134
3.3.1	Importancia de la especialización	135
3.3.2	Medios para especializarse en normas ISO 9000	135
3.3.2.1	Seminarios	136
3.3.2.2	Información Bibliográfica	136
3.3.2.3	Maestrías	138

3.3.3	Formas de especialización del Contador Público	140
3.3.3.1	Capacitación	140
3.3.3.2	Formación	141
3.3.3.3	Desarrollo	141
3.4	Funciones del Contador Público en la adopción de normas ISO 9000	144
3.4.1	Diseño de Manuales de calidad	145
3.4.2	Mantener y evaluar todos los registros relacionados al proceso de calidad	147
3.4.3	Fungir como auditor de calidad	148
3.4.4	Asesor en el diseño de Sistemas de calidad	149
3.4.5	Miembro del comité de calidad	150

CAPITULO IV

4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1	Conclusiones	151
4.2	Recomendaciones	154

	BIBLIOGRAFIA	157
--	---------------------	-----

ANEXOS

N° 1	ANALISIS DE LAS PREGUNTAS REALIZADAS
N° 2	ESQUEMA DE LA ORGANIZACIÓN ESTRATEGICA
N° 3	ESQUEMA DE IDENTIFICACION DE PROCEDIMIENTOS



RESUMEN

El trabajo surge de la necesidad de presentar a los profesionales en Contaduría Pública, las herramientas, técnicas y lineamientos básicos que le sirvan de alternativas para promover su especialización en Normas de Calidad y pueda aplicarlas a los procesos contables.

Las normas de calidad ISO-9000, han aparecido como producto de la necesidad de instrumentalizar y estandarizar procesos que garanticen la calidad que ofrecen las empresas.

En relación a sus antecedentes puede decirse que son normas Internacionales conocidas y aplicadas en las empresas para gestionar la calidad, su aparición a nivel internacional es a partir de 1986, pero fue hasta la década de los '90 que en El Salvador se empezó a adecuar los procesos a la normativa de calidad, ya que en esta época se introduce el fenómeno de la globalización en el país.

Este documento inicialmente establece una reseña de los orígenes de la norma, sus antecedentes, generalidades y los

requisitos que establece para el aseguramiento de la calidad, se hace relevancia a su importancia y divulgación en las empresas nacionales, con especial énfasis en la especialización por parte del profesional contable, para mejorar los procesos en base a las normas ISO-9000.

Se realizó la investigación bibliográfica, con el objeto de plantear conceptos, definiciones y otros datos que permiten identificar teóricamente los aspectos de la investigación además de documentar la necesidad de especialización y la aplicabilidad de los requisitos establecidos en el área contable.

La metodología utilizada se enmarcó dentro del modelo analítico o explicativo, ya que se consideró el más adecuado al propósito y alcance del trabajo desarrollado, debido a que permite estudiar los efectos que trae consigo la implantación de Normas ISO-9000 en el proceso contable y la formación del contador.

Con el objeto de satisfacer la demanda por parte de los profesionales contables referente a los conocimientos en normas de calidad, se pretende en este documento plantear

los lineamientos, las técnicas, las herramientas y las funciones que debe desempeñar el contador público al especializarse en normas ISO-9000 considerando los requisitos que la normativa de calidad exige.

Finalmente se presentan las principales conclusiones de la investigación, las cuales reflejan la necesidad que existe de promover la especialización por parte de los profesionales contables en Sistemas de calidad, como garantía para enfrentar los retos de la competitividad Profesional que requieren las empresas en proceso de certificación.



INTRODUCCION

La carrera de contaduría pública en El Salvador, en los últimos años se ha visto influenciada por grandes cambios ocasionados por las tendencias modernas en materia económica entre las que se pueden citar: la reingeniería de procesos, la calidad total, los sistemas de calidad en base a ISO 9000, la globalización económica y la integración centroamericana y mundial entre otras, estando todas orientadas a la competitividad.

Estos cambios han afectado la economía del país, donde la exigencia de servir con calidad y eficiencia ya no es de una empresa de prestigio, sino de todas las entidades que pretenden competir en un mercado local e internacional; de igual manera las exigencias del sistema también demandan de los profesionales conocimientos y capacidad en el ejercicio de sus funciones independientemente del campo en que se desenvuelvan.

Por lo tanto los Contadores Públicos de cara a las nuevas exigencias de las empresas, también necesitan especializarse en áreas de interés relativas a la

profesión; en tal sentido éstos tienen que tomar un papel protagónico en la aplicación de sus conocimientos en aquellas áreas que el medio le exija. Por lo que se considera que el aporte de este trabajo constituye una excelente herramienta para éste profesional.

Bajo este contexto en el primer capítulo se tratan aspectos relacionados con los antecedentes, definición, objetivos, importancia y aspectos técnicos aplicables a los sistemas de calidad, así como información relacionada con la educación continuada como parte fundamental de la formación del Contador Público ante los cambios económicos.

En el segundo capítulo se define la metodología de la investigación, el tipo de estudio, las unidades de análisis, las técnicas de investigación empleadas para recolectar la información, el sistema de procesamiento y el diagnóstico obtenido al final de la investigación. Posteriormente el tercer capítulo contiene la propuesta de la investigación la que incluye lineamientos, estrategias y técnicas que sirvan de base en la especialización del Contador Público en normas ISO 9000, detallándose además

los medios que le permitan especializarse y las funciones que deberá desempeñar una vez lo haya logrado.

El capítulo IV contiene las conclusiones derivadas de la investigación y las recomendaciones necesarias para aquellos interesados en especializarse en normas de calidad ISO 9000. Adicionalmente se presenta la bibliografía consultada, así como los anexos que se consideran necesarios para reforzar la investigación.



CAPITULO I

1. MARCO TEORICO.

1.1 ESTUDIO SOBRE EL DESARROLLO DE LAS NORMAS ISO-9000.

1.1.1 DEFINICION

ISO son las siglas en ingles de la International Standard Organization (Organización Internacional de Normalización). La cual es una herramienta que puede ser implantada para fabricar productos o dar un servicio de acuerdo con las especificaciones originales y materiales adecuadas, es decir que esté "bien hecho", todo con el objetivo de satisfacer al cliente y poder con esto, fortalecer la posición competitiva de la organización en un mercado que cada día es mas exigente y ofrece siempre productos y servicios de calidad.¹

¹ Rothery, Brian. ISO-9000, Editorial Panorama, 1996.

El propósito de ISO es promover el desarrollo de la estandarización y actividades mundiales relativas a facilitar el comercio internacional de bienes y servicios, así como desarrollar la cooperación intelectual, científica y económica.

1.1.2 ANTECEDENTES

Las ISO-9000 son normas internacionales ya que son conocidas y aplicadas en el mundo y al mismo tiempo, el mejor sistema para gestión de calidad de los últimos veinticinco años. Han sido y están siendo institucionalizadas en todas las multinacionales americanas, europeas, asiáticas y sus principales proveedores.

El país ha tenido diferentes formaciones económicas en donde las empresas industriales, se han dividido según la búsqueda permanente de mejoramiento de la calidad, es así que en la década de los 90's, con el crecimiento del comercio, la aperturas de fronteras y las exigencias del mercado internacional, se comienza a dar los primeros pasos

a la inserción de sistemas de calidad, decretándose en 1992 la Ley del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) mediante decreto No. 287 dando con ello existencia al ente, que se encargaría de formular y dirigir la política en materia de desarrollo científico y tecnológico orientado al desarrollo económico y social del país.

Las norma ISO-9000 establece los requisitos de un sistema de gestión de la calidad las cuales le garantizan a un comprador que puede estar seguro de que el producto o servicio que adquiere reúne todos los requisitos de calidad. Por lo que son revisadas al menos cada cinco años a fin de determinar si deben ser confirmadas, modificadas o retiradas.

Es así que en 1990, el comité técnico internacional "Gestión y aseguramiento de la calidad" (ISO/TC 176) adoptó un proceso de revisión en dos fases. La primera fase en 1994 se centraba mucho más en el producto en términos de definirlo correctamente en sus aspectos técnicos, especificaciones y de uso.

La segunda etapa en 1996 es mucho más profunda; por que centraba su atención en el aseguramiento de los procesos de fabricación, control y aseguramiento para que cualquier error que se cometa sea detectado y corregido antes que los productos salgan de la empresa.

En 1997 el ISO/TC 176 realizó un estudio amplio y global contando con la opinión de 1,120 usuarios y clientes a fin de conocer mejor sus necesidades. Ya que las necesidades de los usuarios son la fuerza motriz para la revisión de éstas.

A través del estudio que realiza dicho comité se determinaron las siguientes necesidades:

- Incrementar la compatibilidad con la Familia de Normas ISO 14000 relativas a los sistemas de gestión medioambiental.
- Contar con una estructura común basada en el modelo de proceso.

Determinándose a través de un estudio amplio y global, la versión 2000 de la norma va más allá y focaliza otros asuntos necesarios como la comunicación interna, las condiciones para realizar el trabajo con calidad y

productividad, los recursos para la mejora de la calidad, la capacitación continua en lo técnico y los objetivos de la empresa, y sobre todo, la sistemática de mejora continua y valor agregado de la calidad de producto, servicio y atención a los clientes. Por lo que están más cerca de la gente en su calidad de empleado, supervisor, gerente, directivo, empresario o cliente. Estas pueden usarse igualmente para manufactura y servicios industriales. Estos estándares fueron desarrollados para documentar efectivamente los elementos de sistemas de calidad, que son instrumentados para mantener un sistema eficiente de calidad en la empresa. La serie ISO 9000 no especifica la tecnología que debe ser aplicada para la instrumentación de los elementos del sistema de calidad.

1.1.3 GENERALIDADES DE LA NORMA

1.1.3.1 Reestructuración y Consolidación de la Familia de Normas ISO-9000

La actual Familia de Normas ISO 9000 contiene unas veinte normas y documentos. La proliferación de éstas ha sido de

especial preocupación para sus usuarios y clientes. Para responder a esta preocupación, el ISO/TC 176 ha acordado que la Familia de las Normas ISO 9000 para el año 2000 conste de cuatro normas principales apoyadas por una serie de informes técnicos.

Las cuatro normas básicas son las siguientes:

ISO 9000 : Sistemas de gestión de la Calidad. Conceptos y vocabulario.

ISO 9001 : Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

ISO 9004 : Sistemas de gestión de la calidad: directrices.

ISO 10011: Directrices para la auditoría de sistemas de la calidad.

Esta nueva estructura fomentará una sinergia mejorada entre ambas y facilitará la eficiencia y la eficacia organizativa, aunque son normas independientes.

Las normas ISO-9001 e ISO-9004 están siendo diseñadas con el fin de constituir un par "consistente" de normas, siendo

su estructura y secuencia idénticas para transmitir una fácil y útil transición entre ellas.

Por lo que a la hora de adaptar los requisitos de la norma ISO-9001 se debe:

- Prever la omisión de aquellos que no sean de aplicación a la organización.
- Incluir las evidencias de la mejora continua y la prevención de no conformidades, lo que significa que la norma ISO 9001 debe tratar de la eficacia, mientras que la norma ISO-9004 debe encargarse tanto de la eficacia como de la eficiencia ayudando a conseguir beneficios para todas las partes interesadas, es decir, los clientes, propietarios, empleados, proveedores y en general, la sociedad en conjunto para lo cual:
 - Deben ser fáciles de utilizar y comprender, y hacer uso de la terminología clara y,
 - Debe facilitar la autoevaluación y ser adecuada para las organizaciones de cualquier tamaño que operen en cualquier sector económico o industrial, y deben

eliminar la orientación a la fabricación de todas las normas actuales.

Es importante aclarar, que si bien la norma ISO-9001 es la que hay que cumplir para certificarse, la ISO-9004 es la norma que sirve para implantar un sistema de gestión de la calidad, sin que por eso tenga que certificarlo.

1.1.3.2 Aspectos que focalizan la actual familia ISO-9000 en la gestión empresarial

La ISO 9000 2000 focaliza los ocho aspectos en la gestión empresarial que a todo empresario le gustaría manejar muy bien, estos son :

1. La empresa debe ser una organización enfocada hacia los clientes, partiendo de que son ellos su razón de ser, a quienes debe atender y servir y con quienes realiza sus negocios. Con este punto, la norma incluye al cliente como el elemento central en la planificación de la calidad, tomando en cuenta en todo momento sus necesidades y expectativas.

2. La empresa debe tener un claro liderazgo, que establezca el sentido, propósito y la dirección que debe tener y mantener a corto y medio plazo, partiendo de una visión clara de dónde quiere ir y una misión que describa lo que hará para conseguirlo y que debe enseñar y hacer cumplir en toda la empresa.
3. La empresa debe promover y mantener la participación del personal a través de un programa de capacitación y motivación adecuado a la empresa.
4. El enfoque de la gestión empresarial deben ser los procesos y los lugares de trabajo, entendiéndolos como lugares donde se agrega valor, por medio del uso combinado de los recursos técnicos, humanos y la información. La norma hace mucho énfasis en la importancia en donde el personal disponga de los recursos adecuados para hacer su trabajo con calidad y productividad.
5. La gestión de los procesos debe ser interdepartamental, lo que significa pensar y actuar como parte de un todo.

6. En este punto la norma requiere la existencia de un sistema de mejora continua de la calidad y, por ende, de la productividad. Bien entendido, se refiere este punto a que la empresa no debe conformarse con mantenerse donde está, independientemente de lo bien o menos bien que le va en sus negocios. Y cuando habla de mejorar, se refiere a toda la empresa y a todos sus integrantes, no exclusivamente en los aspectos relacionados con la calidad técnica de los productos y servicios.

7. En este punto la norma le requiere que la empresa que disponga de un sistema para la toma de datos y parámetros sobre la base de los cuales toma las decisiones. Y no se trata de disponer de una infinidad de datos, sino de manejar aquellos que se han definido como los útiles para controlar la empresa y su progreso, y por último el punto.

8. Se refiere a que las relaciones con los proveedores debe ser de ayuda y beneficio mutuo, es decir en régimen ganar, ganar. Los sufridos proveedores adquieren su verdadero valor como parte importante de sus clientes,

pero también obliga a los malos proveedores a reconvertirse en buenos. La expectativa de todo el mundo es que con estos cambios, que incluyen lo que todo empresario razonable quisiera tener funcionando muy bien en su empresa, las normas encontrarán mucha más aplicación en todo tipo de empresas, sobre todo en las micro, pequeñas y medianas de todo el mundo, incluyendo naturalmente las empresas salvadoreñas.

1.1.4 OBJETIVOS Y MISION.

El principal objetivo del "par consistente" (ISO-9001 e ISO-9004) es relacionar la gestión de la calidad moderna con los procesos y actividades vigentes en una organización, incluyendo la promoción de la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente. Además se pretende que las normas ISO 9000 tengan una aplicación global. Por lo tanto, los principios que están guiando el proceso de revisión son, entre otros:

- Aplicación a todos los sectores de productos y servicios y a todo tipo de organizaciones.

- Sencillez de uso, lenguaje claro, fácilmente traducibles y comprensibles.
- Aptitud para conectar los Sistemas de Gestión de la Calidad con los procesos de la organización.
- Disposición en pasos escalonados para llegar a la Gestión de Calidad Total.
- Gran orientación hacia la mejora continua y la satisfacción del cliente.
- Compatibilidad con otros sistemas de gestión tales como ISO 14000 para la Gestión Medioambiental.
- Necesidad de suministrar una base consistente y de identificar las necesidades primarias y los intereses de las organizaciones en sectores específicos, tales como aeroespacial, automoción, productos sanitarios, telecomunicaciones y otros.

En este sentido, a todas las organizaciones tanto públicas como privadas, grandes o pequeñas, productoras de bienes, de servicios, o de software, se les ofrecen herramientas con las cuales organizar sus actividades para alcanzar beneficios tanto internos como externos.

1.1.5 IMPORTANCIA.

La implantación de ISO-9000 es la prueba de que se tiene un sistema de calidad que se constituye en el pasaporte hacia los mercados extranjeros. El hecho de que una empresa adopte dicho sistema requiere de dos elementos fundamentales:

- La aceptación - adopción de su filosofía y su instalación como norma.
- Obtener la aceptación o certificación de un tercero que permita demostrar a su ambiente externo el estatus ISO-9000 adquirido.

Lo que hace que la importancia radique en los beneficios que se obtienen al implantar sistemas de calidad ISO-9000.²

1.1.6 CARACTERISTICAS

Las nuevas normas ISO 9000 están siendo reestructuradas para facilitar una introducción más comprensible para el

² Martínez Mendoza, María Margarita. Guía para efectuar una Auditoría a los Sistemas de Calidad de Acuerdo a normas ISO-9000. Tesis UES Pag. 11

usuario de los Sistemas de Gestión de la Calidad en una organización.

La estructura común de ambas normas seguirá el formato típico de los principales procesos de una organización y permitirá que el Sistema de Gestión de la Calidad sea alineado con sus operaciones.

Las características incluirán la continuidad y compatibilidad entre las antiguas y nuevas versiones de las normas. La nueva y única norma ISO 9001, eliminará el problema de elegir entre las normas ISO 9001, 9002 y 9003 vigentes. Ya que esta cubrirá, con la nueva norma ISO 9001, todas las actividades de una organización y esto dará además la seguridad a los clientes de que todos los procesos de una organización han sido tratados.

En la nueva ISO 9001 se ha introducido el concepto de la "mejora continua" para estimular la eficiencia de la organización, incrementar su ventaja competitiva en el mercado y así responder mejor a las necesidades y expectativas de sus clientes.

1.1.7 APARTADOS QUE CONTIENE LA NORMA³:

Responsabilidades de la dirección.

Este contiene los requisitos que debe cumplir la dirección, tales como:

a) Política y objetivo de la calidad

Se deben definir y documentar unos objetivos en relación con el aseguramiento de la calidad que sean comprendidos y aplicados en todos los niveles de la organización. Para alcanzar estos objetivos la dirección debe elaborar una política que sea comprensible y veraz. Aun cuando no existe un método perfectamente definido para establecer la política de calidad, normalmente se recomienda que se elabore a partir de los principios, valores, misión y visión de la empresa.

³ Gimenez Badía, Albert. Calidad: enfoque ISO-9000. Ediciones Deusto S.A., España, 1998 pag. 128-146

b) Responsabilidad y autoridad

Todas las personas que dirigen, realizan y verifican trabajos relacionados con la calidad deben tener claramente definidas y documentadas sus funciones, responsabilidades y autoridad con el resto del personal.

c) Recursos

La dirección debe identificar las necesidades de recursos (locales, equipos, procesos, recursos humanos, capacitación etc.) y satisfacer dicha necesidad. El objetivo es conseguir que la calidad no se resienta por la falta de recursos.

d) Responsable de la calidad

La dirección debe nombrar uno o más representantes del equipo directivo que tenga responsabilidad ejecutiva para desarrollar dos funciones: asegurar el correcto funcionamiento del sistema y reportar a la dirección las deficiencias y necesidades para la mejora.

e) Revisión del sistema

Se debe revisar periódicamente el funcionamiento del sistema y documentar los resultados de dichas revisiones.

Para tal efecto se puede tomar de base indicadores tales como auditorías internas, reclamos, reuniones del comité técnico, etc.

El sistema de la calidad.

La norma establece la obligación de que el sistema esté definido, documentado y puesto al día en todas sus manifestaciones tales como:

- Manual de la calidad.

El manual de calidad es el documento que describe como se aplica cada uno de los requisitos de la norma dentro de la organización, tendrá tantos capítulos como requisitos tenga la norma y cada capítulo, además hará referencia a los procedimientos que desarrollan el contenido del requisito descrito.

- Procedimientos del sistema.

La organización debe documentar cada uno de los procesos de trabajo mediante procedimientos y asegurarse de que esto se cumpla tal y como se encuentran redactados. Cada procedimiento debe describir un proceso de trabajo e

incluir los aspectos más relevantes de estos procesos: objetivo, alcance, responsable(s), método de aplicación, etc.

- Planificación de la calidad.

A la vez la empresa debe planificar y documentar como se van a cumplir los requisitos de la calidad en un documento sencillo y de fácil lectura.

Revisión del contrato.

La empresa debe establecer procedimientos para revisar y registrar los contratos que mantenga con sus clientes, para lograr el grado de satisfacción deseada por estos.

Las obligaciones en torno al contrato se desglosan en tres acciones:

REVISIÓN: antes de aceptar un pedido o de enviar una oferta se debe verificar que los requisitos (especificaciones técnicas, plazos de entrega, etc.) se encuentren perfectamente definidos, que no exista diferencia entre los requisitos del pedido y los de la oferta y que tienen la capacidad suficiente para suministrar lo ofertado o lo pedido.

MODIFICACIÓN : debe establecerse un método que asegure que cualquier cambio en los requisitos de la oferta o de la aceptación del pedido se transmita al cliente y al departamento correspondiente antes que inicie la ejecución del contrato.

REGISTRO DEL CONTRATO: las revisiones y modificaciones de los contratos deben quedar registradas documentalmente a fin de evidenciarlas.

Control del diseño.

La finalidad del diseño es la de elaborar especificaciones que definan al producto siguiendo los requisitos que han sido transmitidos por el cliente. Para tal efecto se deben controlar las actividades siguientes:

PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DEL DESARROLLO : Esta actividad debe ser planificada y ejecutada por personal capacitado que tenga responsabilidades definidas y que cuente con los recursos necesarios a su disposición.

DATOS FINALES: estos deben estar documentados y se expresaran en forma de requisitos(planos, instrucciones, materiales, etc.), cálculos y/o análisis.

REVISIÓN, VERIFICACIÓN, VALIDACIÓN Y CAMBIOS EN EL DISEÑO: las actividades de revisión deben estar definidas y documentadas; los datos finales serán verificados y comparados con los de partida con el fin de evitar que los primeros sean incorrectos, incompletos o no se ajusten a los requisitos; después de la verificación satisfactoria se realiza la validación del diseño con el fin de asegurar que el producto es conforme con las especificaciones y es apto para el uso. Finalmente cuando por circunstancias como errores no corregidos, cambios en la reglamentación vigente, mejoras motivadas por evolución del mercado, etc. se hagan cambios en el diseño, estos se documentarán, revisaran y aprobaran por personal autorizado antes de su adopción.

Control de la documentación y los datos.

La empresa debe establecer procedimientos para controlar los documentos internos del sistema de calidad. La



finalidad es que todos los documentos en circulación sean actuales, se encuentren disponibles en forma controlada y sean retirados cuando estén obsoletos.

Los cambios en los documentos que sean objeto de control deberán realizarse de forma controlada, para ella deberá definirse el proceso de cambio.

Control de los registros de la calidad.

Se establecerán procedimientos escritos para identificar, recopilar, codificar, archivar, consultar, conservar y actualizar los registros de la calidad. Con ello se pretende mantener las evidencias objetivas de todos los aspectos del sistema, demostrando que éste es efectivo y es conforme con los requisitos. Se debe garantizar su estado de conservación por un período fijado, considerando las exigencias civiles y fiscales.

Compras

El objetivo de este punto es evitar que se compren productos que no satisfagan los mínimos establecidos por el sistema de calidad, por el cliente y por la norma.

Para ello se establecerá un régimen determinado sobre los siguientes aspectos:

- Subcontratistas,
- Datos de las compras,
- Productos comprados y
- Productos subcontratados.

Los posibles subcontratistas deben ser seleccionados y su capacidad para cumplir con los requisitos debe ser evaluada por el suministrador. Los registros de los resultados de las evaluaciones se conservarán distinguiendo entre subcontratistas aceptables y no aceptables.

Todos los requisitos y especificaciones de los productos subcontratados se definirán claramente en los documentos de compra (pedidos, órdenes de compra, reservas, etc.) adicionalmente antes de aceptar dichos productos serán verificadas las condiciones o requisitos para poder darles el ingreso a bodega, con el objeto de evitar la adquisición de productos que no satisfagan aquéllos.

Control de productos suministrados por clientes.

Este apartado tiene por objeto que los productos inadecuados (piezas, materiales, componentes, etc.) sean integrados en el producto final, así como proteger contra posibles daños y pérdidas los productos, que el cliente haya entregado al suministrador.

Identificación y trazabilidad de los productos.

Durante todas las etapas del diseño, fabricación, entrega e instalación, los productos deben ser identificables en cualquiera de sus manifestaciones. Esta facultad de identificación permite correlacionar, durante toda la vida útil de un componente, las características contenidas en los registros de análisis y ensayos, con su localización física a través de todas las etapas del proceso productivo, para ello, el suministrador debe establecer procedimientos documentados que desarrollan lo siguiente:

- Qué piezas, componentes y productos deben ser identificados,
- Cuáles serán identificados de forma individual y cuáles por lote, y

- Cuál va a ser el método para identificarlos y registrarlos.

Manipulación, Almacenamiento, Embalaje, Conservación y Entrega.

La finalidad de esta obligación no es otra que la de prevenir que el producto sufra daños o deterioros durante operaciones no productivas (antes, durante y después de la fabricación).

Se deberán establecer métodos definidos de manipulación y un listado de los medios autorizados para llevar a cabo tales actividades, así como utilizar áreas o locales determinados de almacenamiento de los productos que estén pendientes de uso interno o de entrega al cliente, además se tendrá que identificar, proteger y embalar los productos, definir las instrucciones de embalaje, envasado y marcado, definir las instrucciones de conservación, distinguiendo diversos tratamientos en función de la naturaleza de cada producto y definir las instrucciones de entrega controlando factores tales como la naturaleza del producto, duración y condiciones de transporte, métodos de

manipulación durante el transporte, etc. Hasta el momento de la entrega definitiva al cliente.

Servicio posventa.

Este apartado será obligatorio cuando en el contrato entre el suministrador y el cliente se acuerde un servicio posventa, y cuando el funcionamiento del producto exija un mantenimiento o servicio posteriores a la entrega. Se establecerán procedimientos que definan los siguientes datos:

- Instrucciones para la instalación del producto,
- Descripción de las actividades complementarias a la instalación, y
- Verificación de que el mismo se ha prestado conforme con los requisitos especificados.

Control de los Procesos.

El suministrador debe identificar, planificar y controlar el desarrollo de los procesos de fabricación, instalación y servicio posventa que afecten directamente la calidad del producto, para ello las acciones que se requieren son las siguientes:

- a) Redactar procedimientos que definan cómo se deben desarrollar estos procesos,
- b) Mantener los recursos empleados bajo control, es decir mantener los equipos, instrumentos y herramientas calibradas y bien conservadas,
- c) Ejecutar actividades de verificación, ensayos de productos, etc. a lo largo de cada proceso,
- d) Someter los procesos y equipos a aprobación, y
- e) Definir los procesos mediante diagramas de flujos o gráficos, especificando las tareas y responsabilidades de cada persona.

Inspección y Ensayo.

Este apartado tiene por objeto verificar que en un momento dado se cumplen los requisitos especificados para el producto. En todo caso, deberán hacerse en la recepción del producto, durante la fabricación y en el producto final.

Los materiales y productos recibidos deben ser inspeccionados y/o verificados antes de ser usados, evitándose que materiales/productos que no cumplen los requisitos de calidad entren al proceso productivo. No se

deberá autorizar la salida de ningún producto terminado que no haya pasado satisfactoriamente las actividades de verificación, y que no tenga información documentada disponible que así lo acredite.

Control de los equipos de Inspección, medición y ensayo.

Los equipos e instrumentos empleados para demostrar la conformidad del producto con los requisitos especificados deben ser adecuadamente seleccionados, controlados, calibrados y mantenidos. Para ello, se adoptarán las siguientes acciones:

- Identificar los ensayos y medidas que deben realizarse.
- Establecer procedimientos de identificación y calibración inicial y en proceso de equipos e instrumentos.
- Seleccionar los equipos cuya exactitud de medición es conocida y cuyas incertidumbres de medida sean incompatibles con las mediciones a efectuar.
- Establecer procedimientos que aseguren que los ensayos y calibraciones son ejecutados en condiciones ambientales óptimas y

- Establecer procedimientos que aseguren que el uso y almacenamiento no afectan a su exactitud y aptitud al uso.

Al final de todo el proceso se deberán conservar los registros de todas las calibraciones como evidencias objetivas para la reparación y mantenimiento de equipos.

Estado de la inspección y ensayo.

Los productos inspeccionados y ensayados deben identificarse indicando su conformidad con el uso requerido, su no conformidad, o bien su estado pendiente de inspección o ensayo. Para identificar los productos aprobados, los productos rechazados y los pendientes de ensayo e inspección, se pueden emplear técnicas como:

- Marcas, etiquetas o estampillas sobre el producto,
- Indicación en documentos empleados en la producción (hojas de ruta, hojas de control de procesos, etc.),
- Ubicación en zonas separadas y debidamente señalizadas, y
- Registros (de inspección, informáticos, etc.)

Control de los productos no conformes.

Los productos que no sean conformes con los requisitos especificados deben ser tratados con procedimientos escritos, los cuales establecen las siguientes pautas: criterios de conformidad y rechazo (o no conformidad), criterios de identificación y segregación de los productos no conformes, registro, tratamiento y comunicación de los productos no conformes y las responsabilidades.

Acciones correctoras y preventivas.

El suministrador debe investigar las causas de las no conformidades que se produzcan o de las que se prevea, se van a producir; al mismo tiempo debe establecer procedimientos documentados con el objeto de implantar acciones correctoras para evitar su reaparición y acciones preventivas para prevenir su aparición, asegurándose de que estas sean eficaces y aplicando y registrando los cambios que resulten de la eficacia de tales acciones.

- Acciones Correctoras

Este procedimiento debe incluir los siguientes aspectos:

a) Tratamientos de los reclamos de los clientes

- b) Investigación de las causas de las no conformidades
- c) Determinación de las acciones a emprender.
- d) Control de su eficacia

- Acciones preventivas.

Estas incluyen lo siguiente:

- a) Uso de fuentes adecuadas para determinar causas potenciales
- b) Investigación, documentación y registro de las causas potenciales
- c) Inicio de las acciones y control de su eficacia
- d) Remisión del expediente a la dirección para su revisión

Auditorias internas de la calidad.

Las auditorias internas de la calidad son una herramienta para el mantenimiento del sistema que persigue evaluar si las actividades relativas a la calidad y los resultados obtenidos cumplen los requisitos de la norma y del sistema implantado y determinar la eficacia del sistema y hacer posible la mejora.

La planificación tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Elaboración de procedimientos documentados para su ejecución,
- Elaboración de programas de auditoría que abarquen todos los aspectos del sistema en función de la naturaleza de las actividades y de su importancia,
- Ejecución por personal independiente del que tenga responsabilidad directa sobre la actividad auditada,
- Registro de los resultados obtenidos a partir de la ejecución y comunicación a los responsables del área auditada,
- Toma de acciones correctoras por los responsables del área auditada, y
- Verificación de la eficacia de las acciones correctoras y registro de las mismas

La formación.

El objetivo de este requisito es asegurar que todas las personas estén suficientemente capacitadas y formadas para desarrollar óptimamente sus funciones. Los procedimientos deben incluir las siguientes acciones:

- Definir los requisitos de cada función,
- Evaluar periódicamente las necesidades de formación del personal,
- Proporcionar programas de formación periódica, dentro o fuera de la organización,
- Capacitar, reciclar o certificar personas para ciertas funciones especializadas o técnicas, y
- Mantener registros individuales de todos estos aspectos

Técnicas estadísticas.

Las técnicas estadísticas son útiles para controlar y verificar la capacidad de los procesos y las características de los productos.

El suministrador establecerá procedimientos documentados para implantar y controlar la aplicación de las técnicas estadísticas, para lo cual debe identificar los métodos estadísticos adecuados a cada una de las fases o actividades del sistema, emplear normas reconocidas o estándares que definan la fiabilidad de los métodos empleados, analizar los resultados estadísticos, mantener

el registro de los resultados. Estas obligaciones son de aplicación en todas las actividades de la empresa.

La aplicación de las ISO-9000 se ha dado como consecuencia de la Globalización económica, el cual es un concepto muy de moda en la actualidad, y que ha generado el aumento de la competencia extranjera y nacional, ya que uno de los motores básicos de la globalización es la competitividad entre las empresas como una forma de buscar una eficiencia operacional.

Para ahondar sobre el fenómeno de la globalización se presenta a continuación.

1.2 FENOMENO QUE ORIGINA EL ESTUDIO DE LAS NORMAS ISO-9000.

1.2.1 LA GLOBALIZACION.

Este término se entiende como un proceso facilitador de mecanismo de expansión comercial, política y cultural, el cual ha evolucionado por completo la industria en todo el mundo, creando una competitividad donde todos deben ser los mejores ya sea tecnológicamente o teniendo la mayor

cantidad de sus productos en el mercado, para mantener así su posicionamiento en el mercado globalizado.

1.2.1.1 Definición.

- Es el resultado de ideas predominantes de actores claves de poderosos intereses geoeconómicos y geopolíticos de decisiones políticas y económicas tomadas en los actuales centros de poder mundial y en las grandes instituciones financieras y comerciales.

1.2.1.2 Objetivos.

Algunos de los cambios más relevantes en el mundo moderno se le atribuyen a la globalización ya que el objetivo primordial es la libre movilidad del capital, además:

- Pretende que el dinero, los créditos e inversiones internacionales, los bienes y servicios, materias primas y la mano de obra pueden circular sin ninguna traba ni impedimento, y así hacer más rentable el capital y aumentar las ganancias.

- Intenta lograr una competitividad sin límites, la competitividad salvaje: el que gana sobrevive, el que pierde desaparece.
- Cambia los conceptos gerenciales y de mando de las empresas de lo lineal a lo horizontal.
- Mantener la hegemonía de los países industrializados y desarrollados sobre los países del tercer mundo.

En todos estos objetivos se logra distinguir que precisamente la globalización de la economía pretende que no haya diversidad de mercados internacionales, sino un solo mercado mundial donde el capital circule sin ninguna dificultad.

1.2.1.3 Importancia.

En momentos en que los países en desarrollo contemplan las formas de asegurar su futuro económico en el mercado mundial, resulta útil recordar, que el capital emigra hacia donde es requerido y de ahí la importancia de la globalización en cualquier economía del mundo permitiéndole estos factores importantes que ayudan al desarrollo:⁴

⁴ Arriola, Joaquín y Aguilar, José Víctor, Ob. Cit.

Un mercado grande y en expansión.

Es la clave el tamaño y potencial de crecimiento del mercado de un país especialmente el poder adquisitivo de los clientes. Las empresas no invertirían en un mercado que muestra un escaso potencial para generar utilidades.

La libertad de actividad en el mercado.

El vigor de la competencia así como el nivel de interferencia del gobierno para entrar al mercado de un país, también son factores importantes. Cuanto más libre sea el mercado más atractivo es para las empresas internacionales invertir.

Disponibilidad de factores de producción de alta calidad.

Si bien la empresa aporta capital, tecnología y capacidad gerencial; la calidad de la fuerza laboral y la disponibilidad de materias primas locales también constituyen ingredientes claros en la receta del éxito.

La libertad para operar entre mercados.

Una empresa debe poder obtener bienes y servicios de cualquiera de sus filiales para suministrar mercados cercanos o para maximizar su eficiencia global comerciando

entre sus propias entidades en diferentes países con el fin de "redondear" sus líneas.

La importancia de la globalización de la economía en los países va de la mano con los factores antes mencionados, ya que son clave para el desarrollo de una nación que piensa entrar a un mercado globalizado, además es importante porque permite que las industrias manejen sus productos de acuerdo a estándares de calidad exigidos en beneficio de sus clientes internos y externos.

1.2.2 LA GLOBALIZACIÓN EN EL SALVADOR.

El plan de privatizaciones de empresas estatales contribuyó a la competitividad y al mejoramiento de los servicios en el país tal es el caso de ANTEL, CAESS y otros; reduciendo así su carga operativa de los servicios que brinda, facilitando trámites a la población en menor tiempo, generando más empleo, mayor fuente de divisas, innovación tecnológica y nuevas oportunidades de desarrollo y progreso.

1.2.2.1 Sector Empresarial.

La Globalización es un hecho eminentemente de las economías mundiales, lo que significa para los distintos sectores empresariales del país, la necesidad de reaccionar de inmediato en la reconversión de sus rubros productivos pretendiendo así producir aun más en cantidad y calidad.

Los impulsos de la globalización industrial crean el potencial para que el negocio mundial alcance los beneficios de una estrategia global y a la inversa, ésta afecta a la manera como se debe estructurar y administrar la empresa.

Por lo que al hablar de la relación entre sector Gobierno y sector Privado el lenguaje común entre ambos es la Modernización. El primero la entiende como una reducción de su tamaño y funciones, depositándolas en manos privadas; y el segundo la percibe como la aplicación de nuevas estrategias y tecnología para aumentar y cuantificar la productividad.

Los cambios suscitados al interior del país, guiados por el Gobierno en cuanto a las políticas Estatales, el proceso de

modernización del Estado y la privatización; han permitido que se dinamice la economía y que el sector privado obtenga beneficios que le ofrecen una mayor agilización en las operaciones que realiza, disminución de trámites aduanales, nuevas y mejores carreteras, accesibles a mejor tecnología, mejores telecomunicaciones, beneficios arancelarios, oportunidades de penetrar en nuevos mercados, favoreciendo con ello a que la economía del país se vuelva ágil y fuerte, permitiendo así un beneficio social para el país.

Por último, hay que resaltar que en el proceso de Globalización, son las empresas las que compiten no los países. Es por eso que el Gobierno debe propiciar el clima adecuado para que las empresas logren una mayor competitividad; debe convertirse en un facilitador del desarrollo de las empresas.

1.2.2.2 Estrategias Empresariales con la Globalización.

Ante la situación de los empresarios de grandes retos a cumplir se dio la necesidad de desarrollar nuevas estrategias tales como:

- Reducción de los costos,

- Mayor calidad de los productos con el uso de normas y estándares de calidad reconocidos a escala internacional,
- Incrementar la preferencia del cliente, y
- La modernización de la maquinaria así como la adopción de tecnología avanzada que permita facilitar el establecimiento de un sistema de información para identificar oportunidades y mercados potenciales para productos salvadoreños, con lo que se incrementaría los niveles competitivos de sus empresas.

Todos los fenómenos económicos por los cuales ha atravesado El Salvador, de alguna manera han traído beneficio a la economía. Algunos de los que ofrece la globalización se mencionarán en este apartado.

BENEFICIOS DE LA ESTRATEGIA GLOBAL

Con una estrategia global se pueden lograr una o más de cuatro categorías de beneficios, a saber:

- Reducción de costos,
- Calidad mejorada de productos y programas,
- Mas preferencia de los clientes, y

- Mayor eficacia competitiva

Una estrategia global puede reducir los costos mundiales en diferentes formas:

- Economías de Escala: se pueden realizar aunando la producción u otras actividades para dos o más países.
- Costos más bajo de factores: se puede lograr llevando la manufactura u otras actividades a países de bajo costo.
- Producción concentrada: significa reducir el número de productos que se fabrican, de muchos modelos locales a unos pocos globales.
- Flexibilidad: aquella en que se puede explotar pasando la producción de un sitio a otro en breve plazo, a fin de aprovechar el costo más bajo en un momento dado.
- Aumento del poder negociador: con una estrategia que permita trasladar la producción entre múltiples sitios de manufactura en diferentes países.

Como todo fenómeno económico la globalización también tiene sus desventajas a continuación se presentan las más relevantes:

DESVENTAJAS DE LA ESTRATEGIA GLOBAL.

- La globalización puede causar gastos administrativos cuantiosos por el aumento de coordinación y por la necesidad de informar e incluso por el aumento de personal, además de que puede reducir la eficiencia o eficacia de la administración en cada país si la excesiva centralización perjudica la motivación local y hace bajar la moral.
- La estandarización de productos puede dar por resultado un producto que no deje clientes plenamente satisfechos en ninguna parte. Integrar medidas competitivas puede significar sacrificio de ingresos, de utilidades o de posición competitiva en algunos países.
- El ingreso masivo de productos y servicios provenientes de países industrializados, pone en situación desventajosa a la micro, mediana e incluso a la gran empresa salvadoreña, ya que estas no cuentan con la capacidad instalada de producción, ni con la tecnología apropiada que les permita estar en igualdad de condiciones para competir.

Para afrontar los retos de la globalización todo profesional debe estar actualizado con los conocimientos que le sirvan de base para atender los requerimientos de la sociedad, con esta mentalidad los profesionales contables deben recurrir a una especialización continua para no mantenerse al margen de dicho fenómeno.

1.3 LA EDUCACION CONTINUADA COMO PARTE FUNDAMENTAL DE LA FORMACION DEL CONTADOR PUBLICO ANTE LOS CAMBIOS ECONOMICOS.

1.3.1 EL CONTADOR PUBLICO ANTE UN MUNDO DE CAMBIOS.

Es de tener presente que las economías viven en un mundo de cambios continuos, por lo que el mundo de los negocios y la prestación de servicios profesionales forman parte integral de ese dinamismo. La evidencia clara y concreta de este mundo cambiante y dinámico lo constituyen los complejos y sofisticados mecanismos de financiamiento, los avances tecnológicos y los modernos medios de procesamiento de datos con los que contamos en la actualidad.

Dentro de este mundo de cambios, el Contador Público se ve en la necesidad de aprender nuevos métodos, adquiridos en el pasado para poder mantenerse al día técnicamente y

profesionalmente, el mecanismo para lograrlo es a través de la educación continuada, la que le permitirá ofrecer respuesta a esos cambios para seguir cumpliendo adecuadamente su rol en la sociedad.

1.3.2 AREAS DE ACCION DEL CONTADOR PUBLICO.

La responsabilidad del Contador Público es muy importante en la satisfacción de las necesidades de la sociedad, ya que la labor de servicios desarrollada, sirve de apoyo a los distintos sectores económicos; no sólo con la capacidad profesional, sino también con los principios éticos que la profesión exige.

El desarrollo de la profesión en el campo de trabajo a nivel empresarial, tiene relaciones con otras profesiones libres con las cuales pueden existir actividades afines, cuyo valor radica en la combinación de aspectos técnicos que se originan de las normas de Auditoria Generalmente Aceptadas.

El Contador debe optar por un estudio continuado e intensivo y el principal objetivo de los que la ejercen,

debe ser el espíritu profesional por medio de la calidad del servicio que presta.

En el desempeño de su trabajo el profesional realiza diversas actividades, como Contador independiente cuando ejerce la Auditoria Externa y como empleado dependiente en empresas privadas, de acuerdo a las necesidades de los empresarios o usuarios, en áreas como:

CONTADOR GENERAL:

Profesional que ofrece sus servicios al público, pues con su preparación y experiencia y utilizando principios y normas generalmente aceptadas; así como métodos y técnicas contables; satisface la necesidad de brindar información financiera oportuna.

Realiza todo el proceso contable de ordenar, clasificar, resumir, registrar las operaciones financieras en forma cronológica y de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y divulgar mediante los Estados Financieros Básicos los resultados de la situación económica de la empresa.

AUDITOR INTERNO:

Profesional que se desarrolla dentro de la actividad de una organización, para la revisión de la contabilidad y otras operaciones.

Asiste a todos los miembros de la dirección en relación al cumplimiento de sus responsabilidades; al efectuar una actividad evaluadora dentro de la empresa; comprende análisis de operaciones contables, de finanzas, evaluaciones, recomendaciones y comentarios pertinentes relativos a la revisión, se responsabiliza ante la alta jerarquía de la empresa.

AUDITOR FINANCIERO:

Realiza auditorias especiales y completas, a su vez, de dictaminar sobre los Estados Financieros en un momento determinado o durante un período.

AUDITOR ADMINISTRATIVO:

El trabajo que realiza este profesional se considera como una herramienta a la Administración, mediante el cual se evalúa las políticas decisiones, procedimientos y objetivos que emanan del factor humano y ayudan a reducir costos y a

incrementar utilidades y de esta manera aprovechar los recursos intelectuales, materiales y financieros.

AUDITOR OPERACIONAL:

Esta actividad esta relacionada con la función de control y forma parte de la administración, su responsabilidad es revisar, mediante un examen crítico y sistemático, evaluar el grado de eficiencia y eficacia para poder presentar un informe de las observaciones encontradas.

ASESOR PARA EL ÁREA FINANCIERA:

Efectúa una serie de actividades como la proyección del uso y destino de los fondos que posee la empresa al igual que a los que debe recurrir, para cubrir las necesidades de financiamiento de corto y largo plazo en las operaciones a que se dedique, por lo que sirve de guía a la empresa en una determinada situación y así alcanzar los objetivos trazados por la máxima jerarquía.

ASESOR PARA EL ÁREA FISCAL:

En esta área el profesional garantiza una adecuada aplicación de las leyes tributarias así como los

procedimientos y disposiciones que surgen de las mismas, atendiendo su condición moral y profesional para proteger tanto los intereses de sus clientes y la vez su función de vigilancia como auditor que le confiere el estado.

AUDITOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS:

Profesional que lleva a cabo el proceso sistemático de obtener y evaluar los sistemas de informática de procesamiento de datos a fin de evaluar los resultados de dichos sistemas en cuanto a la información que proveen para la elaboración de los estados financieros.

AUDITOR DE LA CALIDAD:

En esta área el profesional realiza un análisis sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas y si estas son implantadas eficazmente y apropiadas para alcanzar los objetivos.

Esta auditoría se aplica sin estar limitada a un sistema de calidad o elementos del mismo, a procesos, a productos o a servicios. El propósito de la auditoría de calidad es

evaluar la necesidad de mejoramiento o acciones correctivas.

Para afrontar los retos de una economía dinámica, todo profesional debe estar actualizado con los conocimientos que le sirvan de base para atender los requerimientos de la sociedad, con esta mentalidad los profesionales contables deben recurrir a una especialización continua para no mantenerse al margen de dichos fenómenos. Por lo tanto se plantean definiciones, objetivos, formas de educación continuada entre otros.

1.3.3 LA EDUCACION CONTINUADA.

EL Término de educación, es una frase que en la actualidad es un tema de gran importancia, para el desenvolvimiento de la carrera de licenciatura en Contaduría Pública, por lo que se define como:⁵

⁵ Moreno Hernández, José Roberto, Propuesta de un programa de Educación Continuada para el profesional de la Contaduría Pública en El Salvador. S.S UTEC 1997, 257 pag.

1.3.3.1 Definición.

La manera o forma en que el profesional en Contaduría Pública, le da un seguimiento a sus conocimientos intelectuales adquiridos en su formación académica, lo cual le permite mantenerse actualizado en la profesión contable.

1.3.3.2 Objetivos.

La educación continuada persigue como objetivo primordial mantener e incrementar la capacitación profesional del Contador Público autorizado y ayudarle a cumplir con los requisitos técnicos de su profesión. Además persigue los siguientes objetivos:

1. Estimular a los miembros de la profesión a tener un conocimiento técnico adecuado y prioridades para promover los servicios razonables esperados de ellos.
2. Promover la capacitación constante, de los profesionales de la Contaduría Pública y Auditoría con el propósito de mantener la calidad de los servicios.
3. Promover la organización, coordinación y desarrollo de programas de educación profesional continuada.



1.3.3.3 Importancia.

La educación se considera vital en vista que contribuye a mantener en forma competente, a los profesionales de la contaduría pública para el desarrollo de su rol en la sociedad, cumpliendo así con los requisitos legales.

Importancia económica y social

El estudio a través de la educación continuada, permite mantener a los educandos actualizados para entender a la sociedad y sus estructuras, pudiendo de esa forma proporcionarles la capacidad de un mejor discernimiento, para ello se señalan los siguientes aspectos relevantes:

- Importancia económica; está centralizada en cuanto a que permite una mejora significativa para los profesionales al momento de ofrecer sus servicios, pues estaría actualizada en forma permanente en los diferentes aspectos técnicos y legales aplicables a la profesión, para beneficio de sus clientes al tener profesionales con perfiles modernos que garantizarán confiabilidad en las diferentes transacciones económicas.

- Importancia Social; el aporte a la sociedad de los profesionales adecuadamente preparados sería palpable, pues contribuirá a dar un empuje importante al transmitir a otros profesionales, conocimientos acorde a la realidad que se viva, y permitirá con ello al emprendimiento de las nuevas generaciones, que deberán guiar a la nación en los años venideros.

Además resulta importante debido a que:

- Permite una mejor capacitación.
- Adquirir un alto grado de conocimiento actualizado.
- Prestar un mejor servicio profesional.
- Contribuir al conocimiento práctico.
- Facilitar la solución de problemas que sean presentados por el cliente.

1.3.3.4 Características.

La educación continuada comienza con el inicio de la vida e implica todas las etapas del desarrollo humano y los roles que el individuo debe cumplir en cada una de ellas. De esta manera engloba lo que podría llamarse educación general formal del individuo.

A su vez ésta recibe estímulos continuos del medio o entorno cultural, el que está en constante evolución. En virtud de lo expuesto se puede determinar las características siguientes:

- Es dinámica, flexible y diversa, ya que esta constantemente en cambio.
- Es evolutiva, ya que se desarrolla a la par de la ciencia y tecnología.
- Es unificadora, ya que abarca y unifica las etapas preescolares, básicas, medias, superiores y otras a que esté sometido el individuo.
- Es universal, autodirigida, no elitista, ya que está abierta a todos los seres humanos, que constituyen la democratización de la educación.

En resumen la educación continuada es prerrogativa de todas las funciones y actividades del ser humano, sin excepción, de acuerdo con sus propias capacidades. Ya que ésta precisa de educación adecuada no solo en lo relacionado con determinados programas sino en su fundamentación filosófica, que dará el individuo la motivación necesaria.

1.3.3.5 Formas de hacer educación continuada

Los principales medios de actualización del profesional contable son:⁶

- Cursos formales de carácter general, dictados por universidades y centros de estudios superiores a solicitud de las agrupaciones profesionales y accesibles a todo sus miembros.
- Cursos formales organizados por las propias agrupaciones profesionales para beneficios de sus miembros.
- Seminarios sobre temas de actualidad, también organizados y desarrollados por universidades y centros de estudio superior o por las mismas agrupaciones profesionales.
- Preparación y divulgación de libros, monografías y artículos técnicos.

⁶ Cruz López, Manuel de Jesús. Diseño de programas de estudio de Formación y Educación Continuada. Tesis UES, 1994 Pag. 142

- Conferencias y discusión de asuntos propios de la profesión.
- Utilización de bibliotecas especializadas, sistemas audiovisuales y electrónicos.
- La federación Internacional de Contadores (IFAC), respecto a la educación continuada plantea tres tipos de educación:
 1. Educación continuada Voluntaria, la cual establece que todo el que quiere estudiar y aprender no tiene límites; lo hace si quiere, es la que prevalece en los países y no ha dado el resultado esperado.
 2. Educación continuada vigilada, se rige por un catalizador, un estimulante el cual ofrece programas variados y a su vez valora con créditos la participación, llevando un récord en cuanto a la formación.
 3. Educación continuada compulsoria u obligatoria, señala que por más obligado que esté en participar un profesional contable en un programa de educación, cualquiera que sea, no hay garantía que se va a asimilar todo lo brindado al profesional.

De igual forma la educación continuada puede ser:

- Rígida, el sistema de la clase no permite flexibilidad alguna, carece de espontaneidad en el desarrollo de la clase,
- Semirrígida, este tipo de sistematización es más creativo y realista; es flexible, permite hacer algunas adaptaciones a las condiciones reales de la región o de la clase, y
- Método ocasional, aprovecha la motivación del momento y los acontecimientos del medio; toma en cuenta las inquietudes y preocupaciones de los alumnos y promueve la actividad creativa.

La educación continuada exige de alguna manera, al Contador Público conocer sobre los avances de negocios y de su profesión. Debe interesarse en conocer, o quizá dominar la aplicación de conceptos nuevos cuyo contenido se convierten en herramientas e instrumentos que modifican o reforman procesos, controles, informes, etc.

Dentro de este contexto es importante conocer sobre aspectos de reingeniería, calidad total, globalización, normas de calidad, etc.

1.3.4 NECESIDAD DE ESPECIALIZACION DEL CONTADOR PUBLICO.

El contador Público no ha podido abarcar la variada gama de actividades creadas en el ejercicio de su profesión, por lo que tuvo que recurrir a la especialización, unos en aspectos sencillos y otros en actividades más complejas, es por ello que las empresas y la sociedad en general han visto como su avance y progreso se ha debido a estos especialistas. Por esta razón actualmente la sociedad cada vez en mayor medida, precisa de especialistas para poder proseguir el continuo ascenso hacia metas más sorprendentes. Ya que un especialista es aquel profesional que esta investido con atributos tales como: educación superior, experiencia práctica y conocimientos de los últimos desarrollos en su campo de competencia y en el ambiente económico - social . Estos atributos le ayudan a capacitarse para prestar servicios de calidad y solucionar problemas que les son presentados por sus clientes.

La especialización se ha hecho necesaria debido entre otros a los siguientes factores:

- Creciente demanda de los usuarios directos o indirectos de los servicios del profesional contable.
- Ventaja competitiva del especialista frente al profesional generalista.
- Gran cantidad de conocimientos que se generan continuamente en reglamentos, publicaciones y normativas de la contabilidad.
- Oportunidades potenciales en los servicios de asesorías.

La actualización y especialización de los conocimientos se hace necesaria para todo profesional, debido a elementos como:

1.3.4.1 Autosuperación.

Es la que le permite al profesional actualizarse e incrementar su acervo cultural, lo lleva hacia la tendencia de no resignarse con la obtención de un título universitario como finalización del proceso de aprendizaje.

El Contador Público así como los demás profesionales con su debida preparación, deben estar constantemente

renovando sus conocimientos o retroalimentando los anteriores, esto hará al profesional contable más capacitado para prestar sus servicios. En el país esta clase de formación se ha desarrollado de una manera informal en el sentido que no hay un ente que vigile, regule, reglamente y controle toda clase de eventos de índole educativo-profesional.⁷

1.3.4.2 Avances Tecnológicos.

Un segundo elemento es la constante innovación en el mundo de las ciencias, técnicas y tecnología. Pues día a día se avanza o se descubre algo nuevo, lo que significa que lo que se aprendió anteriormente podría quedar desfasado en su aplicación. Así los que no hacen caso de las nuevas tendencias se van quedando con conocimientos obsoletos y auto-marginándose de los demás profesionales. El profesional Contable tendrá que estar al tanto de todos

⁷ Manuel De Jesús Cruz López y otros . Op. Cit. Pag. 9

estos movimientos para ofrecer un buen servicio al público.

1.3.4.3 Tratados de Libre Comercio.

Los tratados de libre comercio son instrumentos que sirven para fortalecer las economías de los países, ya que no se obtienen beneficios espectaculares a corto plazo, pero dan seguridad a nuevas inversiones y tener mejor capacidad para competir hacia otros mercados del mundo.

Ante la firma de tratados de libre comercio los comerciantes y empresarios en general requieren más, mejor y nuevos asesoramientos al respecto, por su formación e incumbencia el Contador Público es el profesional adecuado para el asesoramiento, y de hecho es quien los acompaña cotidianamente en la difícil tarea de decidir.

Todo esto indudablemente incide en el ejercicio de la profesión y en el grado de conocimientos que debe poseer, ya que actualmente se exige que se genere información de forma oportuna para accionistas, inversionistas, gobierno y entidades financieras.

1.3.4.4 Cambios en leyes y normativas.

Dado el impacto creciente de la globalización de las economías, es necesario emular a nivel interamericano los esfuerzos que se realizan a nivel mundial para lograr un nivel aceptable de armonización de la información financiera. En nuestro país ese esfuerzo se ve enmarcado en las recientes reformas hechas al Código de comercio, la unificación de las leyes contributivas en un Código Tributario, la aprobación de la Ley del ejercicio de la Contaduría Pública en lo que a leyes respecta; y en cuanto a normativas contables se destaca la entrada en vigencia de la aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y la aplicación por parte de los auditores de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Estas reformas a las leyes y la aplicación de nuevas normas contables obligan al Contador Público a mantener una constante actualización de estos conocimientos ya que son de uso diario en el ejercicio de sus funciones.

La diversidad y complejidad de servicios que ofrecen los contadores, hacen necesarios la especialización en

las distintas áreas de su profesión. Es por eso que la formación del contador a nivel de especialización se logra mediante estudios de postgrado, maestría, seminarios, conferencias y otros, porque con el proceso de globalización, el profesional de la contaduría debe desempeñar su compromiso en una forma responsable esmerándose en obtener los conocimientos necesarios en las nuevas áreas que ha generado este fenómeno, a través de una educación continuada que conlleva a una formación de manera sistemática que lo mantienen en condiciones de ofrecer servicios actualizado, que es lo que demandan los empresarios nacionales y extranjeros, dicha educación puede ser adquirida en forma dinámica y adaptada a la exposición que amerita un tema determinado para satisfacer a corto plazo las necesidades inminentes de sus clientes.

1.3.5. LA ESPECIALIZACION DEL CONTADOR PUBLICO EN NORMAS ISO-9000.

El contador debe optar por un estudio continuado e intensivo y el principal objetivo de los que la ejercen debe ser el espíritu profesional por medio de la calidad

del servicio que presta, la educación continuada es el enlace, entre lo que constituye un estudio sistemático-académico enmarcado en un plan y tiempo establecido y los cambios que se van generando en cualquier profesión ya que ésta es la vía ininterrumpida a que tiene acceso todo profesional para estar acorde con los cambios legales, normativos en materia tecnológica y los que van surgiendo para desarrollar las funciones administrativas y contables de la mejor manera posible, por lo que el contador público no debe quedarse con los conocimientos adquiridos durante su formación académica superior.

Beneficios.

Los beneficios que logra obtener el Contador Público al estar especializado en normas ISO-9000, se detallan a continuación:

- Estar preparados para los distintos cambios que esta originando la globalización económica.
- Cumplir con la norma ética de mantener su capacidad profesional.
- Contar con mayores oportunidades de empleo.

- Conocer mejor los procesos de la empresa a fin de efectuar sus actividades eficientemente.

1.4 IMPLANTACION DE LA NORMA.

La implantación de la norma requiere básicamente el acondicionamiento de los procesos de la empresa a los requerimientos de la norma, la documentación de dichos procesos en procedimientos como de las responsabilidades y registros a generar.⁸

Se ha demostrado que la mejor forma de implantar la norma consiste en:

1. Capacitar al personal a cargo de la implantación.
2. Determinar aquellos elementos que la norma exige y no están presentes en dichos procesos.
3. Levantar los procesos existentes en la empresa.

⁸ Franco, José Angel. Guía para la Aplicación de normas de Estandarización ISO-9000. Tesis UES 2000 pag. 79-82

4. Rediseñar los procesos para que cumplan las exigencias de la norma.
5. Documentar los procesos y definiciones exigidas por la norma.
6. Asegurar que se cumplan los procesos definidos a través de auditorias periódicas.

La implantación de las normas ISO 9000 busca asegurar que la empresa satisfaga cada vez en mejor forma al cliente; para este efecto crea un sistema que teniendo una primera base, debe permanentemente buscar cumplir en mejor forma con las exigencias al sistema. Sin embargo, debe valerse por que el diseño permita que la voz del cliente externo sea escuchada dentro de la empresa y sea parte integral de las exigencias al sistema. Si los procesos implantados no permiten esto el mejoramiento continuo no arrojará fruto alguno.

Las normas son genéricas independientes de cualquier industria o sector económico concreto. El diseño y la implementación de un sistema de calidad, necesariamente serán influidos por las necesidades variables de una

organización. Sus objetivos particulares, los productos y servicios suministrados y practicas especificas utilizadas.

1.4.1 BENEFICIOS.

Es de importancia hacer notar los beneficios que obtienen las empresas con la implementación de las normas ISO 9000, así como los clientes que reciben el producto y/o servicio. Para el cliente, se debe tener en cuenta la reducción de costos, ya que si el proveedor le garantiza cumplir con los requerimientos especificados en el contrato, el cliente no incurriría en costos de control de calidad, por la revisión recepción de los productos o servicios. Así como también se logra una aptitud mejorada para el uso, el aumento de la confianza y de la satisfacción esperada. Para la organización se debe considerar:

- El crecimiento de la rentabilidad y el mercado de valores.
- Mejoramiento continuo en el desempeño del servicio y en la satisfacción del cliente.
- Mayor productividad, eficiencia y reducción de costos.
- Incrementar la participación en el mercado.

Uno de los beneficios muy importantes que estas normas ofrecen a las empresas es poder garantizar la calidad de los bienes o servicios que ofrecen, el prestigio para la empresa que las adopta, la aceptación de los bienes o servicios en cualquier parte del mundo eliminando las barreras comerciales que existen en algunos países que son muy celosos de la calidad y el medio ambiente, obtener un aumento en el nivel de ventas tanto en el mercado local como en el exterior, mayor crecimiento económico y la posibilidad de expansión de la empresa.

1.4.2 COSTOS.

El principal objetivo de los informes sobre el costo de la calidad es suministrar un medio para evaluar y establecer la base para programas de mejoramiento interno.

Los costos relacionados a la calidad pueden tener un impacto muy significativo en el Estado de Pérdidas y Ganancias, especialmente a largo plazo, por lo tanto es importante medir sistemáticamente la eficacia de un sistema de calidad.

La relación de los costos al implantar un sistema de calidad entre la organización y los clientes se esquematiza a continuación:

ORGANIZACIÓN	CLIENTE
- Costos causados por las deficiencias en mercadeo y diseño.	- Seguridad
- Productos no satisfactorios	- Costos de Adquisición
- Repetición del trabajo	- Costos de operación
- Reparaciones	- Costos de mantenimiento
- Reubicaciones	- Tiempo ocioso
- Reprocesamiento	- Costos de reparación
- Pérdidas de producción	- Costos de disposición
- Garantías y reparaciones en campo	

1.4.3 RIESGOS.

Un sistema de calidad eficaz debe estar diseñado para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, a la vez que sirve para proteger los intereses de la

organización. Por lo que se deben considerar los siguientes riesgos:

ORGANIZACIÓN	CLIENTE
- Productos deficientes que conducen a la pérdida de la imagen o reputación.	- Riesgo de salud y seguridad de las personas.
- Pérdidas de mercadeo.	- Insatisfacción con el
- Quejas.	producto .
- Reclamos.	- Disponibilidad
- Responsabilidad y desperdicio de recursos humanos y financieros.	- Reclamo de mercadeo y pérdida de confianza.

1.5 IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE LAS ISO-9000 EN LA REVISION DE PROCEDIMIENTOS DE LAS EMPRESAS

La actividad realizada por cada empresa dentro del mercado es importante para la economía nacional, por cuanto contribuye a la generación de empleos y el ofrecimiento de bienes y servicios a la población para la satisfacción de necesidades.

Esta cuenta con una estructura la cual esta definida con la actividad que efectúa, la tecnología y recursos humanos que utiliza para el logro de los objetivos, y por la forma en que efectúa sus operaciones.

1.5.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

Toda empresa se caracteriza por su organización y por la correcta coordinación de los elementos materiales y personales necesarios para su funcionamiento, sujetándolos a una dirección común, ordenándolos en el espacio y tiempo para conseguir el objetivo propuesto, además debe existir una voluntad dirigida y coordinadora de esfuerzos.

Organizar una empresa es proveerla de todos los elementos que sean necesarios para cumplir adecuadamente sus funciones.

La estructura organizativa proporciona el marco dentro del cual las actividades son encaminadas hacia un fin específico el cual es establecer las áreas claves de autoridad, responsabilidad y las líneas de información.

Hay factores que deben considerarse dentro de la estructura organizativa, los cuales son:



- Asignación de autoridad y responsabilidad: este factor incluye como la autoridad y responsabilidad son asignadas y como la información de las relaciones y autorizaciones jerárquicas son establecidas.
- Políticas y practicas de recursos humanos: se refiere a la contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, compensación y acciones de corrección para el personal de la empresa.
- Establecer la independencia organizacional de áreas funcionales, divisiones o departamentos: permite la organización de procesamiento de datos, las relaciones de información y la determinación de las respectivas funciones gerenciales.

1.5.2 DEFINICIÓN Y FILOSOFÍA DE LA EMPRESA.

La actividad realizada por cada empresa dentro del mercado es importante para la economía nacional, por cuanto contribuye a la generación de empleos y el ofrecimiento de bienes y servicios a la población para la satisfacción de necesidades.

DEFINICIÓN

Una empresa es una unidad económica que produce bienes y servicios es decir promueve y dirige la actividad económica mediante la coordinación de los factores productivos.

FILOSOFÍA

Es la forma de pensar de una empresa, se refleja a través de las distintas políticas establecidas para el buen funcionamiento de los órganos que la conforman, y la visión y misión definida para el logro de los objetivos propuestos.

La visión se define como la capacidad de poder ver más allá en tiempo y espacio, ésta tiene que ser enunciada de forma clara y objetiva por la gerencia para que todas las actividades que se desarrollen, sean orientadas al logro de los objetivos y metas. En tal sentido la visión es considerada la estrategia emprendedora de la organización la cual debe centrarse en:

- Ganar el compromiso del cliente
- Cumplir las necesidades del cliente
- Promover las necesidades del cliente.

La misión que se deriva de la visión, explica la razón de ser de la empresa, transmite lo que es y lo que hace y se puede identificar la relación que existe entre la empresa por medio de los productos que ofrece y el grado de satisfacción con el cliente. Es una estrategia defensiva que adopta la empresa, la cual esta basada en:

- Superar la expectativa del cliente
- Cumplir los requisitos del cliente
- Determinar los requerimientos
- Identificar a los clientes por organización y por contrato clave.

1.5.3 PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES DE LA EMPRESA.

Para el buen funcionamiento de una empresa se deben establecer procedimientos generales que permitan que todas las actividades se desarrollen correctamente, éstos se extienden a varios departamentos y se relacionan entre sí con lo cual aumenta la importancia de los controles.

Los procedimientos de control son aquellos procedimientos y políticas establecidos por la gerencia para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos de la empresa.

Dentro de la empresa se dan los controles internos administrativos y los controles internos contables.

CONTROLES INTERNOS ADMINISTRATIVOS.

El control interno administrativo corresponde al plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que por lo común, solo tienen que ver indirectamente con los registros contables financieros, generalmente incluyen controles tales como análisis estadísticos, estudios de tiempos y movimientos, información de actuación, programas de adiestramiento del personal y controles de calidad.

CONTROLES INTERNOS CONTABLES.

El control interno contable es un proceso afectado por el consejo de directores de la entidad, gerencia y demás personal designado para proporcionar una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de las siguientes categorías:

- a) Seguridad de la información financiera.
- b) Efectividad y eficiencia de las operaciones.

c) Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.

1.5.4 CLASIFICACIÓN DE LA EMPRESA.

Existen diversos criterios para clasificar la empresa, los cuales pueden ser por su magnitud, por su actividad o giro, por su capital y por su origen.

En este apartado se clasificará por su Magnitud o tamaño y por actividad o giro.

MAGNITUD O TAMAÑO.

En la práctica suelen aceptarse tres tipos de empresa en razón de su magnitud (pequeñas, medianas y grandes).

Esta clasificación puede ser dada por los siguientes criterios: nivel de ventas, nivel de producción, importe del capital utilizado y por su personal.

Para efectos de la investigación se tomará de base el criterio sobre el nivel de producción: por lo general en la empresa pequeña la producción es artesanal aunque puede estar mecanizada, pero si es así la maquinaria es obsoleta y requiere de mucha mano de obra; una mediana empresa puede estar mecanizada pero cuenta con más maquinaria y menos

mano de obra; la gran empresa, es aquella que está altamente mecanizada y/o sistematizada.

ACTIVIDAD O GIRO.

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con actividades que desarrollan en:⁹

EMPRESAS DE SERVICIO.

Como su denominación lo indica, son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y pueden tener fines lucrativos, las empresas de servicio pueden clasificarse en: transporte, turismo, instituciones financieras, servicios públicos, servicios privados, educación, salubridad, fianzas, seguros, etc.

EMPRESAS COMERCIALES.

Son aquellas intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra-venta de productos

⁹ Galindo, Munch y otras, Fundamentos de administración, México, Ed. Trillas, 1987, pag. 42-44.

terminados, pueden clasificarse en: mayoristas, minoristas o de detalle, comisionistas.

EMPRESAS INDUSTRIALES.

La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas.

1.5.5 CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES.

INDUSTRIAS EXTRACTIVAS.

Son aquellas que se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables entendiéndose por recursos naturales las cosas de la naturaleza que son indispensables para la subsistencia del hombre.

INDUSTRIAS AGROPECUARIAS.

Como su nombre lo indica, su función es la explotación de la agricultura y la ganadería.

INDUSTRIAS MANUFACTURERAS

Son empresas que transforman las materias primas en productos terminados y pueden ser de dos tipos:

- Empresas que producen bienes de consumo final, ya que producen bienes que satisfacen directamente las necesidades del consumidor; los cuales pueden ser duraderos o no duraderos, suntuarios o de primera necesidad.
- Empresas que producen bienes de producción, éstas empresas satisfacen preferentemente la demanda de las industrias de bienes de consumo final.

El logro de los objetivos propuestos por una empresa dependen de las decisiones tomadas por la gerencia, las cuales van desde la dirección hasta el control que en ella pueda existir, considerando que cada miembro de la empresa es un elemento que contribuye a favorecer las metas trazadas. Una empresa industrial que opte por implantar normas de calidad basadas en ISO-900: asegura la producción, los productos son elaborados bajo condiciones optimas de calidad, producción justo a tiempo, equilibrio costos-beneficios y satisfacción del cliente

1.5.6 APLICACIÓN DE LAS NORMAS EN LOS PROCESOS Y CONTROLES CONTABLES DE LAS INDUSTRIAS.

Al conocer y al aplicar la empresa normas de calidad, los procesos contables de ésta son más eficientes y adecuados, ya que permiten mayor fluidez en la información.

Los beneficios que obtiene la empresa se detallan a continuación:

- Registros contables actualizados
- Determinación oportuna de la disponibilidad
- Descentralización de actividades
- Agilizar las transacciones a través de la integración de módulos.

1.6 CERTIFICACION DE NORMAS ISO-9000 EN LAS EMPRESAS.

Es de saber que el propósito principal de las empresas al implantar sistemas de calidad basado en Normas ISO-9000, es lograr la certificación de que sus productos han sido elaborados bajo estándares, los cuales garantizan o aseguran la calidad a sus clientes.

1.6.1 ORGANIZACIÓN ESTRATEGICA.

La documentación del sistema de calidad exige la participación total de la alta gerencia, esta tiene que estar consciente de la necesidad de implantar el modelo en la organización y dispuesta no solo a dedicarle tiempo al proyecto de implantación sino a entender que su nuevo sistema gerencial será el modelo escogido. La gerencia del proyecto consiste en alcanzar objetivos específicos, en un tiempo determinado, utilizando una serie de recursos limitados mediante la planificación, la dirección y el control.

Una vez definido el esquema organizacional, el proyecto de documentación se inicia con el diseño del manual de calidad, cuya actividad es responsabilidad exclusiva del nivel estratégico de la empresa.

Es aconsejable establecer un esquema organizacional del proyecto de documentación (ver anexo No. 2).

El nivel estratégico estará conformado por la alta gerencia de la empresa que tenga relación directa con el

sistema de calidad. Este nivel es el que tiene contacto con el entorno y es el organismo que proporciona las directrices y establece los objetivos para el proyecto de documentación, en las dimensiones de tiempo, costos, desempeño y asignación de recursos. Este nivel es el máximo estrato jerárquico que se debe de encargar exclusivamente del diseño de los objetivos de calidad y velar por su instrumentalización. Es el que elabora el manual de calidad, diseña los objetivos y la política de calidad.

El nivel táctico es donde esta la responsabilidad de la gerencia del proyecto de documentación. Es responsabilidad del nivel estratégico escoger al encargado del nivel táctico. Debe ser un gerente de nivel, con experiencia en el manejo de proyectos y en las labores de organización del esfuerzo humano. El gerente de este nivel es el encargado del proceso de la documentación ya que recibe del grupo estratégico los objetivos y las políticas para el proyecto en las distintas dimensiones (tiempo, costo, desempeño y recursos) su capacidad será la de lograr los niveles de desempeño deseado por medio del respectivo nivel operativo.

El estrato operativo estará conformado por todas las personas que integran el proyecto de documentación como facilitadoras, es decir, las personas para las cuales se requiere que documenten las actividades o procesos que realizan.

1.6.2 BENEFICIOS Y DIFICULTADES AL IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD.

Durante el proceso de implantación las empresas afrontan ciertas dificultades, sin embargo se debe tener la convicción que tras superarlas obtendrán un gran número de beneficios los cuales serán la recompensa a todos sus esfuerzos.

Entre los beneficios y dificultades más comunes que pueden enfrentar las empresas salvadoreñas al implantar un sistema de calidad basado en las ISO 9000 están:

BENEFICIOS	DIFICULTADES
<ul style="list-style-type: none"> • Sello de garantía nacional e internacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia al cambio por parte de los empleados.
<ul style="list-style-type: none"> • Se mejora la comprensión de los requerimientos de las responsabilidades del sistema de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de fe en el sistema.

BENEFICIOS	DIFICULTADES
<ul style="list-style-type: none"> • Se mejora la consistencia de los productos y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Temor del personal a ser despedidos.
<ul style="list-style-type: none"> • Se mejora la información para la toma de decisiones y para el mejoramiento continuo 	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia sindical.
Mayor competitividad en el ámbito internacional	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia de algunos directivos.
<ul style="list-style-type: none"> • Creación del departamento de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de procedimientos.
<ul style="list-style-type: none"> • Disminuyen los costos por mala calidad (reprocesos, rechazos, devoluciones) 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de documentos.
<ul style="list-style-type: none"> • Mejor ambiente laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Sabotaje Sindical.

Es obvio que los beneficios que obtendrán las empresas superan con facilidad las dificultades que pueden afrontar, por lo tanto las compañías que quieran mantenerse vivas y prósperas en los próximos años deben buscar la aprobación de un sistema de aseguramiento de calidad, para garantizar a todos sus clientes que tienen la capacidad para responder a sus demandas, y no desaparecer en el mercado.

1.6.3 MOTIVOS DE CERTIFICACIÓN

Entre los motivos más comunes que impulsa a las empresas a obtener la certificación están:

- Deseo de producir bienes y servicios conformes
- Clientes exigen que sus proveedores se certifiquen
- Competir con calidad
- Competitividad a nivel internacional.
- Producir con calidad sostenible.

La ISO proporciona una guía general que puede ser utilizada por cualquier empresa y la realización de sus pasos son de suma importancia para la certificación de una compañía.

Lo más importante es que la gerencia general de la empresa tenga el deseo y el empeño para querer ser una empresa certificada, es un proceso largo y costoso, sin embargo no imposible de lograr.

1.6.4 PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN.

1. Antes de contactar con un organismo de certificación el fabricante u organización debe tener un sistema de gestión de la calidad implantado y en funcionamiento.

2. Una vez el sistema ha sido implantado y asegurado su correcto funcionamiento, la empresa debe de informarse de cuales son los organismos de certificación que están acreditados para certificar su producto o servicio en concreto. Una vez los haya identificado, es aconsejable informarse acerca de sus métodos, costes, requisitos, duración y sobre todo, de los acuerdos de reconocimiento mutuo que tengan con otros organismos extranjeros. Después de evaluar toda la información recibida, seleccionara a aquel que sea mas conveniente.
3. La empresa solicitara al organismo escogido el cuestionario de evaluación previa. Este cuestionario requiere que el fabricante suministre por escrito información general sobre la empresa y el producto o servicio.
4. La empresa recibirá un modelo de solicitud formal y un listado de documentos requeridos que deberá entregar debidamente complementados en un plazo limitado.
5. Una vez en su poder, el organismo comprobará que la documentación recibida es correcta y designara al equipo auditor, el cual se encargará de examinar mas detenidamente la documentación.

6. El equipo auditor elaborará la planificación de todas las actuaciones; principalmente, de la auditoria del sistema de calidad, la toma de muestras y la inspección y ensayo. Esta planificación se enviara a la empresa para que los responsables se encuentren al servicio de los auditores en las fechas previstas.
7. Ejecución de la auditoria, toma de muestras e inspección y ensayos previstos en el apartado anterior. Se entregara a la empresa dos informes que recogen las desviaciones halladas; el de auditoria del sistema, por un lado, y el de inspección y ensayo, por otro.
8. La empresa podrá corregir las desviaciones (o no conformidades) levantadas en un plazo determinado, y deberá acreditarlo mediante el oportuno informe de acciones correctoras adoptadas. En su caso el organismo de certificación podrá realizar una auditoria con carácter extraordinario para cerciorarse de que las desviaciones han sido efectivamente corregidas.
9. El órgano consultivo del organismo certificador examinara la información y elevara la propuesta de concesión / denegación.

La concesión del certificado tendrá una validez (según los casos) de tres años durante los cuales se realizara una auditoria del sistema, toma de muestra de inspección y ensayo anuales. Terminado el plazo deberá solicitarse la renovación que deberá seguir el mismo proceso.

Existen dos puntos de vista bajo los cuales puede ser definida la certificación ISO 9000:

Como proceso, consiste en una auditoría que realiza un organismo certificador en el cual se comprueba que una empresa, cumple con todos los requisitos de calidad requeridos para estar en el mercado.

Al finalizar todo el proceso y haber sido la empresa aprobada por el organismo auditor quien determina la correcta aplicación de la Norma ISO 9000, se hace entrega oficial del Certificado de Registro de Empresa, el cual es una garantía de que los sistemas de trabajo están siendo aplicados tal como lo establece la Norma ISO 9000, implantada para garantizar un servicio a los usuarios.

Desde el punto de vista de la implantación, la certificación es el final de todo un proceso que ha llevado la empresa durante bastantes meses a través del cual se han

revisado todas las actividades que realizan y se han eliminado aquellas que no generan ningún valor, se ha documentado en un manual de procedimientos, en un manual de producción y durante cierto tiempo se han estado tomando una serie de decisiones que en la gestión de calidad se les da el nombre de registros, a través de los cuales se puede constatar que evidentemente en la empresa todos los procesos se desarrollan siguiendo los requisitos de alguna norma ISO 9000.

Los empresarios deben recordar que lo importante no está en la obtención de la certificación sino que en la implantación del proceso, porque en esta fase las empresas revisan todas sus actividades, las organizan y desarrollan procedimientos para ser más eficientes y eficaces cada día.

CAPITULO II

2. DISEÑO METODOLOGICO Y DIAGNOSTICO

2.1 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología, como estrategia se utilizó para organizar el proceso de investigación, controlar los resultados y presentar posibles soluciones a la necesidad de contar con una herramienta y dar continuidad a la formación académica para una mejor actualización profesional.

El objeto de la investigación de campo se orientó a constatar la necesidad de que existan técnicas y lineamientos necesarios, para que los contadores públicos se especialicen en normas ISO-9000. Pretendiéndose con el conocimiento y aplicación de dichas normas en el área contable de las industrias manufactureras, prestar con mayor garantía los servicios que ofrecen, ser competitivos en un mercado globalizado y obtener beneficios satisfactorios.

2.1.1 TIPO DE ESTUDIO

Eva Luz de Alvarado (1994) define el tipo de estudio analítico o explicativo como: "el contestar el porqué se ha dado el fenómeno, cual es la causa o factor de riesgo asociado o cual es el efecto de esa causa o factor de riesgo, porque estos diseños buscan la asociación o correlación entre variables."

Partiendo de la definición anterior, se optó por la aplicación de este tipo de estudio, por considerarse el más adecuado al propósito y al alcance del trabajo desarrollado, debido a que estudia los efectos que trae consigo la implantación de normas ISO-9000 en el proceso contable y la formación del contador.

La investigación se realizó en las empresas industriales manufactureras, con el propósito de conocer el interés que tiene el profesional contable de aplicar y especializarse en estas normas.

2.1.2 UNIDADES DE ANALISIS

Las unidades de análisis u observación están constituidas por los profesionales que laboran como contadores en las

empresas industriales manufactureras que se ubican en la zona del Boulevard del Ejército Nacional.

2.1.3 TECNICAS DE INVESTIGACION

El trabajo de investigación se realizó en dos fases, siendo una documental y otra de campo, en las cuales se estudiaron las variables con el objeto de probar la hipótesis, mediante la utilización de las técnicas siguientes:

2.1.3.1 INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA

Esta etapa de la investigación consistió en obtener el material de consulta necesario que proporcionara los conocimientos y la información para obtener los resultados adecuados y lograr los objetivos trazados.

El material que sirvió de base para la elaboración del presente trabajo se recopiló mediante la revisión de libros, trabajos de graduación, revistas informativas, Internet y otros. Obteniendo así la información necesaria que facilitó ampliar los conocimientos sobre el contenido y aplicación de las normas ISO-9000.

2.1.3.2 INVESTIGACION DE CAMPO

Para la realización de esta actividad se hizo uso de técnicas que permitieron obtener la opinión de los contadores sobre la aplicación de las normas ISO-9000 en el proceso contable, así como conocer la importancia de estas en todas las áreas de la empresa.

Con el propósito de lograr los objetivos de la investigación, se optó por la técnica del cuestionario y la entrevista dirigido a los contadores.

El cuestionario se diseñó de forma tal que se pudiera obtener información sobre el conocimiento que tienen los profesionales contables, acerca del contenido de las normas de calidad ISO-9000 y su aplicabilidad en las empresas, de igual forma su importancia y beneficios, como también el interés que tienen en contar con información que facilite su especialización.

2.1.4 UNIVERSO Y DETERMINACION DE LA MUESTRA

2.1.4.1 UNIVERSO.

Con el propósito de establecer la integración de la población idónea para el desarrollo del trabajo de

investigación, se optó por investigar en la Asociación Salvadoreña de Industriales acerca de las Empresas clasificadas por zona y por actividad o giro.

El universo está constituido por las empresas manufactureras ubicadas en el Boulevard del Ejército Nacional eligiéndose esta zona por las siguientes razones:

- a) En el listado proporcionado por la ASI las empresas se encuentran divididas por zonas dentro de las cuales se encuentran empresas dedicadas a la industria, comercio y/o servicio.
- b) En esta zona se localizan empresas de prestigio por lo que se supone que serán las primeras en adecuarse a los lineamientos, que proponga la ASI en lo relativo a la implantación de sistemas de calidad ISO-9000.

El universo considerado, de acuerdo a la delimitación del tema y conforme a dicho listado para el año 2000 fue de 41 empresas.

2.1.4.2 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Considerando que la población objeto de estudio es finita, como se menciona anteriormente, no se efectuó proceso de muestreo, analizando el 100% de la población.

2.1.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En la investigación se utilizó el instrumento de la ficha bibliográfica para recopilar los principales conceptos y teorías.

En la investigación de campo se utilizaron cuestionarios preparados con preguntas claras y precisas, con el objeto de obtener la información necesaria, se efectuaron entrevistas en empresas ya certificadas bajo normas ISO-9000 enriqueciendo los conocimientos obtenidos en la investigación bibliográfica.

2.1.6 SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida a través de los cuestionarios fue tabulada, lo que permitió el análisis de las frecuencias por cada una de las alternativas.

2.2 DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

Como resultado de la investigación de campo realizada a los contadores públicos que laboran en las empresas industriales manufactureras del Boulevard del Ejército Nacional, se logro establecer las condiciones que prevalecen en estos profesionales en lo relativo a normas de Calidad ISO-9000.

El diagnóstico de segmentó en tres áreas básicas, las cuales son:

A) CONOCIMIENTO

El actual entorno económico exige que las empresas y los profesionales de la contaduría pública se vuelvan más competitivos o simplemente que logren subsistir en el medio en el cual se desenvuelven; como respuesta a este requerimiento surge la adopción y aplicación de las normas ISO-9000, la cual permite el aseguramiento de la calidad en todas las actividades o procesos que realizan. Toda innovación trae consigo la necesidad de adquirir nuevos conocimientos que le permitan ofrecer respuesta a esos cambios y poder mantener su capacidad profesional.

En consideración de lo anterior y conforme los resultados obtenidos se estableció que el 56% de la muestra es decir 23 contadores de 41 encuestados que representan el 100% de ésta, manifiestan tener conocimientos sobre ISO-9000, el cual representa un porcentaje significativo, lo que indica que estos están conscientes de los cambios y exigencias del sistema económico globalizado.

Sin embargo se determinó que los conocimientos de estos profesionales en su mayoría son mínimos, ya que el 37% aseguran que solo han oído hablar de ellas, el 32% tienen conocimientos básicos porque han recurrido a un medio de aprendizaje en el cual han profundizado sus conocimientos y solamente un 12% del total de los contadores que laboran en las empresas industriales tienen conocimientos amplios sobre qué son, su importancia, adopción, aplicación y certificación de normas ISO-9000.

Finalmente se pudo comprobar que del universo encuestado 8 contadores conocían en realidad sobre normas ISO-9000, lo que demuestra que actualmente son pocos los profesionales en contaduría pública que tienen conocimientos amplios de la normativa.

De los resultados de la investigación se concluye que el desconocimiento de los profesionales proviene de la poca difusión que tienen las universidades y los gremios contables sobre ésta temática, relacionada con la profesión.

Grado de conocimiento del Contador Público en normas ISO-
9000

No. Pregunta	PREGUNTA	No de Contadores	Porcentaje
5	Como contador de una empresa industrial conoce de las normas ISO-9000?	23	56%
8	Como considera sus conocimientos en relación a las normas ISO-9000?		
	- Amplios	5	12%
	- Básicos	13	32%
	- Mínimos	15	37%
17	Según sus conocimientos en qué consiste el requisito de identificación y trazabilidad?	8	20%

B) ESPECIALIZACIÓN

La especialización que el profesional de la contaduría pública tiene , para efecto de mantener actualizados sus conocimientos y en cumplimiento del principio de educación continuada, es el resultado de la calidad del servicio que presta. Ya que es la vía ininterrumpida a que tiene acceso todo profesional para estar acorde con los cambios normativos y legales.

En la investigación se obtuvieron los siguientes resultados:

Del 100% de los profesionales encuestados, el 78% esta de acuerdo en que todos los contadores públicos se especialicen en normas ISO-9000 pues la consideran parte integral de la carrera.

Por otra parte de los 41 contadores encuestados 26 opinaron que uno de los beneficios al estar especializado en esta normativa es que se encuentran preparados para los cambios que origina la globalización y el 59% manifiestan que es una forma de mantener su capacidad profesional, razón por la cual respondieron que uno de los medios más factibles para especializarse es la de asistir a seminarios y

realizar consulta de información bibliográfica, ya que proporcionan gran cantidad de conocimientos actualizados.

Especialización del contador público en normas de Calidad

No de Pregunta	PREGUNTA	No de contadores	Porcentaje
13	Cree usted que es necesario que todos los profesionales de la contaduría pública se especialicen en normas ISO-9000?	32	78%
12	Que beneficios considera que puede obtener el contador público al especializarse en normas ISO-9000?		
	- Cambios que origina la globalización	26	63%
	- Mantener su capacidad profesional	24	59%
10	A través de que medios considera que es más factible la especialización del contador público en normas ISO-9000?		
	- Seminarios	27	66%
	- Información bibliográfica	17	41%

C) APLICACIÓN Y BENEFICIOS EN EL AREA CONTABLE

La aplicación de normas de calidad implica estandarizar procesos de manera eficiente y adecuados, permitiendo mayor fluidez en la información.

Por lo que el 85% de los contadores encuestados opinaron que al conocer y aplicar la empresa normas ISO-9000 se facilitan los procesos contables, ya que consideran que con ello se evitarían procesos innecesarios que llevan a pérdidas de tiempo e información no requerida.

Para tal efecto el 63% opinan que los beneficios que se pueden obtener en el proceso contable al aplicar normas ISO-9000, es la de mantener registros contables actualizados, lo que permitiría a la gerencia tomar decisiones a corto plazo y el 44% manifestaron que otro de los beneficios es agilizar las transacciones a través de la integración de módulos.



Aplicación y beneficios al adoptar normas ISO-9000 en los
procesos contables

No de pregunta	PREGUNTA	No. de Contadores	Porcentaje
14	Considera que al conocer y al aplicar la empresa normas ISO-9000 se facilita el proceso contable?	35	85%
15	Cuales son los beneficios que se pueden obtener en los proceso contables de las empresas industriales al aplicar normas ISO-9000?		
	- Registro contables actualizados	26	63%
	- Agilizar transacciones a través de la integración de módulos	18	44%

CAPITULO III

3. LINEAMIENTOS QUE SIRVAN DE BASE EN LA ESPECIALIZACION DEL CONTADOR PUBLICO EN NORMAS ISO-9000.

3.1 ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS A UTILIZAR POR EL CONTADOR PÚBLICO EN LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO-9000.

La especialización del Contador Público en normas de calidad ISO-9000, implica un proceso en el cual, se deben considerar ciertas estrategias y técnicas, que le sirvan de base al adoptar e implantar dichas normas dentro de una empresa; permitiéndole éstas, actuar como elemento importante en el proceso de implantación del aseguramiento de la calidad en las empresas.

Dentro de las estrategias y técnicas que el Contador público debe utilizar para aplicar las normas ISO-9000 se encuentran:

3.1.1 CONOCER LA EMPRESA.

Al iniciar el proceso el contador debe conocer la empresa dentro de todos sus aspectos, ya que ello le permite formularse una evaluación previa de las necesidades

inmediatas de ésta, especialmente en el área contable que es donde él se desenvuelve como profesional.

Para poder plantearse una reestructuración de procesos o procedimientos en dichas área, debe considerar los siguientes aspectos:

3.1.1.1 Estructura Organizativa.

El conocimiento de la estructura organizativa se le facilita al Contador Público a través de la obtención del organigrama de la empresa, el cual le permite identificar los departamentos importantes, la relación entre ellos, los puestos claves, a quiénes tiene que rendir informes y lo más importante conocer cómo fluye la información de los distintos departamentos hacia contabilidad, estando en capacidad de recomendar que se establezcan controles para la buena actuación de los distintos elementos de la empresa, tal como una adecuada segregación de funciones administrativas evitando crear procesos burocráticos que generen retrasos en el desarrollo de las actividades; para ello hay que tener en cuenta lo que cada sección debe realizar y lo que no puede ni debe hacer, esto como una

forma de especificar las distintas funciones que se dan en la empresa.

Con la identificación de los departamentos básicos o importantes de la empresa y que generan mayor cantidad de transacciones a registrar, el Contador puede reestructurar algunos procedimientos con el objeto de obtener una mayor fluidez de la información, inclusive podría determinar la necesidad de contar con un sistema contable más actualizado, con un equipo de computo sofisticado y procesamiento con mayor capacidad de memoria o recomendar integrar en red los distintos departamentos con el de contabilidad para agilizar el envío y recepción de información, y así poder obtener los reportes, informes o Estados Financieros en forma oportuna para que la gerencia tome las decisiones basados en información confiable y veraz.

La estructura organizativa permite conocer:

- a) Los derechos y responsabilidades de cada una de las personas que laboran en ella.
- b) La responsabilidad asignada y la delegación de autoridad de cada jefe de sección o departamento en cuanto al logro de los objetivos.

c) Las funciones de los órganos, estableciendo las relaciones que han de existir entre cada una de las jerarquías.

d) El control orgánico, en el cual se determina el campo de responsabilidad de las diferentes personas que intervienen en un acto o procedimiento; Como lo puede ser:

- El responsable de seleccionar la materia prima a transformar.
- El encargado de cotizar precios con los proveedores.
- El supervisor de la cantidad y calidad de la mercadería.
- El controlador de las facturas y entradas de mercadería.
- El responsable de las erogaciones de efectivo.
- El encargado de registrar y documentar todas las operaciones generadas.

3.1.1.2 Filosofía de la Empresa.

Es otra de las estrategias que debe utilizar el Contador Público para poder especializarse en normas de calidad ISO 9000. Este conocimiento puede ser obtenido a través del estudio de las diferentes políticas, visión y misión establecidas para el logro de los objetivos de la empresa.

La visión se define como la capacidad para ver más allá en tiempo y espacio. Es una imagen que representa un estado que se desea a futuro. La visión tiene que ser enunciada de forma clara y objetiva para que pueda convertirse en una realidad. Tiene que ser entendida por el Contador, para que de esta forma se integre en pensamiento y acción con todos los elementos de la empresa, de tal manera que llegue a formar parte de la cultura organizacional, con el propósito de inspirar, motivar, integrar y movilizar al personal para que efectúe y cumpla la razón de ser de la empresa.

Al conocer sobre la visión de la empresa el contador obtiene como resultado el cumplimiento de metas establecidas, sus acciones y actividades se enfocan a un fin específico.

La misión explica la razón de ser de la empresa. Transmite lo que es y lo que hace, y al mismo tiempo se puede identificar la relación que existe entre la empresa por medio de los productos que ofrece y el grado de satisfacción con los clientes. Es importante que el Contador Público conozca de la misión de la empresa, pues le permite realizar una evaluación sobre las condiciones

actuales en que se encuentra, para luego determinar su contribución al logro de los objetivos de la misma.

Al conocer, entender y difundir la filosofía de la empresa, el Contador Público logra que todas las actividades que se desarrollen en el departamento de contabilidad, estén guiadas hacia el logro de los objetivos y metas, pudiéndose reducir de esta manera cualquier desviación hacia el alcance de éstos.

3.1.1.3 Control Interno de la Empresa.

No basta con conocer la estructura organizativa y la filosofía de la empresa, para poder contribuir al proceso de implantación de las normas ISO-9000, sino que el Contador debe a la vez conocer el control interno de la misma, el cual se ejerce mediante una serie de técnicas a través de las cuales se mantiene una vigilancia sobre las diversas actividades empresariales, como consecuencia directa del principio de la división del trabajo, permitiendo a la empresa crear una estructura organizativa interna y a la vez hacer una definición y distribución de actividades, requiriéndose la existencia previa de planes para una organización adecuada de una empresa.

A través de los procedimientos de control interno el contador debe buscar la mayor simplificación en:

- Las instrucciones de control
- Las labores operativas y contables para que se entienda con claridad las políticas establecidas por la administración, y
- En el cumplimiento de los objetivos para obtener información correcta y segura de las personas responsables.

Ya que con la función de control interno el contador deberá confirmar constantemente su eficiencia, progreso, identificación de anomalías respecto a las políticas planeadas y realizar las medidas correctivas para informar en su oportunidad.

En resumen la función de éste debe ser la medición y la corrección del desempeño, con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos por lo que al conocer de los controles el Contador Público:

- Lograría una administración eficiente de los recursos materiales, humanos y/o financieros.

- Determinaría las áreas críticas, para facilitar la asignación de recursos y mejor atención a las mismas, para su oportuna corrección.
- Permitiría establecer el avance en la obtención de las metas.
- Incidiría en la toma de decisiones determinantes para la empresa.

Los controles internos no están ajenos a su consideración en el departamento de contabilidad, pues contribuyen a que los objetivos trazados se cumplan y que la función contable se desarrolle dentro de las políticas establecidas por ella.

Dentro de los controles internos que se deben seguir por el Contador Público en el área contable se detallan los siguientes:

- Identificar y registrar todas las operaciones validas.
- Describir oportunamente todas las transacciones con suficiente detalle para permitir la adecuada clasificación de las mismas, para incluirse en la información financiera.
- Registrar las transacciones en el período contable apropiado.



- Documentar la información contable según su cronología.
- Analizar la información en forma comparativa a fin de establecer variaciones significativas.
- Permitir una adecuada distribución de las actividades que se generan en el departamento de contabilidad.
- Mantener un debido cuidado con la información que se maneja.

Para hacer efectivos los controles debe considerar que todos los integrantes del departamento de contabilidad se consoliden para realizar un trabajo conjunto. Por ende debe tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Proporcionar instrucciones durante la ejecución del trabajo.
- Requerir al personal para que asista a programas de entrenamiento.
- Poner a disposición del personal profesional la información relativa a los avances más recientes en contabilidad y todos sus aspectos.
- Considerar e incentivar dentro del personal cualidades como carácter, inteligencia, juicio y motivación.
- Requerir periódicamente evaluaciones de trabajo del personal del departamento de contabilidad.

- Incrementar gradualmente la responsabilidad asignada al personal según el cumplimiento de sus obligaciones, esto con el fin de incrementar su profesionalismo dentro de las empresas.

3.1.1.4 Procedimientos.

Otra de las estrategias que el Contador Público debe considerar para aplicar en la implantación de normas ISO-9000 es la elaboración o reestructuración de procedimientos que sirvan de base para su desempeño profesional dentro del área contable, como parte de un equipo multidisciplinario que tiene un objetivo común: el aseguramiento de la calidad en la empresa. Para ello se hace necesario que conozca la forma de elaboración de procedimientos, y la forma por medio de la cual serán ejecutados los mismos.

Dentro de la elaboración de procedimientos el contador debe conocer las etapas a seguir para desarrollarlos y lograr así calidad en los procesos contables.

A continuación se presentan las etapas que le sirven de guía al Contador Público para elaborar procedimientos que pueden ser aplicados en toda la empresa o específicamente en su área:

a) Preparación:

En ésta etapa, el contador debe crear una visión estratégica que permita analizar las modificaciones a efectuarse en los procesos ya establecidos y que según consideraciones previas, necesitan de más eficiencia, es aquí donde deben establecerse metas y objetivos con las cuales tiene que correlacionarse los diversos procedimientos a seguir, preparando de esta forma un diagnóstico principalmente de los cargos, trabajos, tiempo y desempeño que se dan en el entorno contable de la empresa.

b) Identificación:

Después de preparado el diagnóstico de los procesos y procedimientos ya establecidos se hace necesario, buscar la oportunidad para introducirles valor agregado a éstos e identificar procedimientos claves que permitan lograr un avance decisivo en el rendimiento de los procesos.

Para identificarlos el Contador debe considerar los siguientes enfoques:

- El porcentaje de usuarios de los procesos: es decir si un procedimiento puede ser aplicado en el proceso de

interrelación de información con los diferentes departamentos o secciones de la empresa.

- La cantidad o volumen de operaciones involucrados en cada proceso: es importante considerar la incidencia de un procedimiento en la generación de operaciones efectuadas en un proceso, siempre y cuando dichas operaciones sean suficientes y necesarias.
- La cantidad de personal involucrado directa y efectivamente: el procedimiento es clave si permite que cada persona sea participe en el proceso y contribuya efectivamente a la misión, visión y objetivos trazados en su preparación.

Para facilitar al profesional contable la forma de identificar los procedimientos claves se presenta un formato que le indique la importancia e incidencia de cada proceso básico en el área contable (ver anexo No. 3).

Para identificar los procedimientos claves se hace necesario preparar un flujograma, ya que a través de él, se pueden identificar a todos los actores que intervienen en los procesos y especificar cuando lo hacen, a la vez que permite diseñar estratégicamente el futuro del

procedimiento con las características particulares que se deseen , promoviéndose así la eficacia y eficiencia.

De tal manera que se detallaran en una sección del cuadro los procedimientos especificados y en otra sección se detallaran los procesos que según el flujograma se integran. Dándole así la importancia al procedimiento de acuerdo a su participación en los demás procesos.

De la identificación de la importancia de los procedimientos que se llevan a cabo, depende el apoyo que el contador pueda ofrecer al mejoramiento de los procesos contables, pues se hace énfasis en aquellos que requieren mayor atención en cuanto a su importancia y se determina en qué se pueden mejorar. En la identificación se establecen los elementos claves que se encuentran inmersos en el proceso contable.

Los elementos claves del proceso son todos aquellos componentes que lo hacen funcionar de manera adecuada, éstos son los siguientes: los empleados, la secuencialidad del proceso, tiempo de ciclo del proceso, insumos utilizados, tecnología utilizada, destreza en la operación del proceso, innovaciones aplicadas, resultados que se

obtienen del proceso, facilidad de medición y retroalimentación.

El Contador Público deberá obtener una comprensión total con las partes involucradas, su relación con la organización y sus expectativas, factor indispensable para identificar el aspecto del valor agregado de los procedimientos planteados.

c) Diseño Técnico y Social.

El propósito de esta etapa es especificar la dimensión técnica y social del nuevo procedimiento, lo cual producirá; en el aspecto técnico, descripción de la tecnología, normas y procedimientos, sistemas y controles; en el aspecto social, descripciones de organización contable, facultación de personal que tiene cargos y planes.

Una de las bases primordiales a utilizar en los procesos por el Contador Público en el departamento de Contabilidad es la efectividad; la cual consiste en la aplicación del sentido común para ejecutar las tareas con excelente

calidad y productividad hacia la obtención de resultados óptimos.

3.1.1.5 . Nivel Educativo y Experiencia.

Otro de los factores que debe considerar el Contador Público para facilitar la adopción de las normas ISO 9000 en la empresa, es asegurarse que el personal de la empresa que realiza trabajos en el departamento contable cuente con la capacidad técnica y habilidad requerida para el puesto.

Para ello el contador deberá asegurarse que se asignan los puestos de trabajo únicamente a personal que posea la habilidad y el nivel de capacitación técnica que requieren las circunstancias, por lo tanto debe realizar las siguientes acciones:

- Determinar las necesidades de personal de la empresa sobre una base global.
- Determinar de manera oportuna los requerimientos de personal que tiene la empresa en puestos específicos.
- Tiene que determinar el grado de supervisión requerida que ejercerá sobre el personal contratado, considerando

la experiencia, capacidad técnica y la complejidad del trabajo a desarrollar.

- Determinar el perfil o los atributos a ser requeridos en los posibles candidatos como inteligencia, integridad, honestidad, motivación y aptitud para la profesión.
- Identificar los logros y experiencias deseables en el personal a ser contratado tal como el grado académico, metas personales, experiencia laboral, intereses laborales, etc.
- Identificar las fuentes de las posibles contrataciones.

Debido a que la calidad de los productos y servicios que ofrece una empresa esta directamente influenciada por el nivel de especialización del personal que ejecuta las labores, el Contador Público debe colaborar con el departamento de recursos humanos a elaborar los programas de reclutamiento de personal para el departamento contable con el objeto de mantener los niveles apropiados de la calidad del trabajo que se realiza.

3.2 APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9000 EN EL AREA CONTABLE.

La aplicación de normas ISO-9000 busca garantizar que todos los procesos que se realizan en la empresa sean de calidad, los generados en el área contable no son la excepción, pues de ellos depende que la información sea confiable y veraz. Para lograr que la calidad este implícita en los procesos contables el contador tendrá que adaptar los requisitos que establece la norma dentro del departamento de contabilidad.

Los requisitos a considerar son:

La formación: constituye una de las bases fundamentales en la aplicación de las normas ISO-9000 a los procesos contables, pues permite la educación e instrucción adecuada según como especifica la norma.

El contador Público debe identificar las necesidades de información que tiene el personal del departamento contable a través de técnicas, tales como evaluaciones de conocimientos, supervisión de trabajos efectuados, entrevistas o cuestionarios realizados a los empleados; los

resultados de estas evaluaciones debe documentarlas para dejar evidencia escrita que se ha procedido conforme la norma específica.

Para que el personal cuente con el nivel de especialización requerido, el contador debe motivarlos a que practiquen la educación continuada con el fin de que se capaciten y obtengan los conocimientos necesarios para cumplir adecuadamente las responsabilidades que tienen asignadas, para tal propósito deberá:

- Establecer un plan de educación continuada acorde a suplir las necesidades detectadas.
- Incentivar al personal para que asista a los programas de capacitación.
- Prever que los programas de capacitación sean revisados por personas calificadas para ello.
- Distribuir folletos con información técnica sobre adelantos actuales de contabilidad, auditoría y otras especialidades como las Normas ISO-9000.
- Preparar publicaciones y programas para informar a los nuevos empleados sobre sus responsabilidades profesionales y oportunidades dentro de la empresa.



- Definir el perfil que deberá reunir la persona de acuerdo al puesto a ocupar.

La formación debe considerarse en el área contable como uno de los requisitos principales a cumplir, ya que de ella depende el éxito en el aseguramiento de la calidad.

Responsabilidades de la Dirección: este requisito también es aplicable a los procesos contables ya que le permite establecer y documentar los objetivos del departamento contable los cuales deberán ser coherentes con relación a otros de la organización, en función con el aseguramiento de la calidad. Para alcanzar éstos el contador definirá las políticas contables, procurando que sean comprensibles y veraces; para luego divulgarlas y conseguir el compromiso de todo el personal del departamento para su correcta aplicación.

Como jefe del departamento el contador debe tener claramente definidas y documentadas sus funciones, responsabilidades y autoridad en relación con el resto del personal, para evitar que hayan actividades sin responsabilidad definida o superposición de las mismas;

para conseguirlo pueden emplearse y divulgarse medios como organigramas, descripciones individuales de cargos, definición de responsabilidades por procesos y otros. Con la autoridad y responsabilidad recibida identificará las necesidades de recursos como locales, equipo, personal, procesos, etc. y realizar las actividades necesarias para satisfacer la falta de éstos, con el objeto de evitar que la calidad de los servicios que presta el departamento se resienta por la falta de recursos. Además de lo anterior el contador deberá revisar periódicamente el funcionamiento del sistema contable y documentar los resultados de estas operaciones; para conseguirlo establecerá programas de revisión periódicas basándose en técnicas como auditorías internas, registros de reclamaciones, número de multas impuestas por el fisco, informes de las reuniones del comité de calidad, etc.; mediante lo cual determinará las acciones necesarias para adecuar el buen funcionamiento del sistema.

El sistema de la calidad: a través del sistema de calidad el contador adecuará los procesos contables a los requisitos de la norma procurando elegir los procedimientos

y métodos que de acuerdo con las circunstancias resulten más adecuadas para la empresa, teniendo que considerar:

- El tamaño de la entidad.
- Características de organización.
- La naturaleza del negocio.
- Diversidad y complejidad de sus operaciones.
- Métodos empleados para procesar datos.
- Requisitos legales y regulaciones aplicables.

La norma establece que el sistema de calidad esté definido, documentado y puesto al día en todas sus manifestaciones tales como:

Manual de la calidad

El contador deberá diseñar el manual de calidad para el área contable que tendrá tantos capítulos como requisitos aplicables tenga la norma para esta sección. El manual de calidad es un índice que describe como se aplican cada uno de los requisitos de la norma para el departamento contable, cada capítulo diseñado hará referencia a los procedimientos que desarrollan el contenido del proceso descrito. Este manual deberá ser compatible en formato y

estructura con manuales de otras secciones, ya que posteriormente serán integrados en un solo manual general para toda la organización.

Procedimientos del sistema

Después de haber identificado los procesos que se desarrollan en el departamento contable se debe determinar qué actividades serán obviadas para hacer el proceso más ágil y sencillo. Los procedimientos incluirán los aspectos más relevantes como los objetivos, el alcance, los responsables y el método de aplicación.

Control del diseño: el profesional contable tomará a bien considerar si el actual sistema contable está acorde a las exigencias de la norma y a la necesidad de contar con información confiable y oportuna para los usuarios internos y externos.

El diseño del sistema de información contable debe incluir:

- Descripción del sistema

comprende el establecimiento de todos los aspectos legales que debe cumplir como, datos generales del ente económico,

datos del mismo sistema que se adopta, datos de los registros contables y datos acerca de los comprobantes fundamentales a utilizar.

- Estructura.

El contador deberá definir la estructura del sistema que por lo general consta de tres componentes que son:

- a) rubro: que corresponde a las grandes divisiones que integran el balance.
- b) Cuenta: constituye el nombre de los conceptos que integran el activo, pasivo, capital, etc.
- c) Subcuenta: representan los elementos que componen la cuenta.

Así mismo deberá definir el sistema numérico a utilizar, lo que consiste en asignar series de números en los distintos grupos de cuentas que se muestran en el Balance y en el Estado de Resultados.

- Catálogo y manual de cuentas.

El catálogo de cuentas incluye el nombre de las cuentas y sus correspondiente códigos. Un catalogo ideal debe reunir las siguientes características:

- a) El nombre que se asigna a cada cuenta, el cual debe ser claro, a la vez se debe identificar el concepto a que se refiere.
- b) Enumeración ordenada, con el propósito de facilitar su consulta y localización de errores.
- c) El orden de las cuentas debe estar de acuerdo con la presentación que se haga de las partidas en los estados financieros.
- d) Debe ser amplio en el sentido que sea funcional de acuerdo a la dinámica de las actividades de la empresa.

El catálogo de cuentas debe tener un manual de aplicación el cual debe contener instrucciones claras al menos a cerca del código y nombre de la cuenta, en qué caso deberá cargarse y acreditarse, la naturaleza de su saldo y que es lo que representa.



- Documentos fuentes.

Es el instrumento físico de carácter administrativo que capta, comprueba, justifica y controla transacciones financieras efectuadas por la entidad económica, aportando los datos necesarios para su procesamiento en la contabilidad

- Informes

La sistematización contable debe incluir la previsión de la información financiera principal y adicional que requieran los usuarios, para lo cual se considera el tipo de información requerida, divisiones que la demanden o la generen, periodicidad, plazo de entrega, así como su presentación y contenido deseado.

Una vez que el contador defina los datos de partida del diseño del sistema contable, deberá efectuar las revisiones y verificaciones apropiadas para asegurarse que los datos finales del diseño, satisfacen los requisitos de los datos de partida. Los datos finales, las revisiones y verificaciones se documentarán para dejar evidencia escrita que se ha procedido conforme a la norma.

Control de la documentación y los datos: para lograr un control adecuado de la documentación y los datos el contador establecerá los procedimientos documentados, sobre la información fuente que dan soporte a los registros efectuados, así mismo controlará la aprobación y distribución de informes o Estados Financieros. Los documentos fuentes se revisarán antes de su utilización y los informes o estados Financieros se aprobarán por personal autorizado antes de ser distribuidos a sus destinatarios, para lo cual deberá:

- Definir y clasificar los documentos y datos que deben ser objeto de control.
- Definir el nivel de control para cada tipo de documento o dato.
- Determinar el método de preparación, aprobación, distribución, archivo y anulación de los mismos.
- Determinar la sistematización de la codificación, identificación y presentación.

Control del proceso: en este apartado el Contador debe asegurarse que todas las actividades se lleven a cabo bajo

condiciones controladas, esto se logra al contar con procedimientos documentados que definan y expliquen en forma detallada la manera de efectuar las labores, de acuerdo al cumplimiento de leyes y la misma normativa contable.

Además debe establecer controles de calidad en la revisión de las actividades efectuadas por sus subalternos para lograr la satisfacción de las especificaciones del servicio requerido por los usuarios de la información.

Inspección y ensayo: el Contador debe establecer y mantener procedimientos actualizados que permitan realizar las actividades de inspección, para verificar que se cumplen los procedimientos para el desarrollo de las actividades tal y como fueron definidas, con el objeto de obtener información confiable y oportuna.

Las actividades de inspección deben considerarse en:

- La etapa previa a la inclusión al sistema contable de los datos o documentos fuentes para que sean procesados, debe inspeccionar que los datos son reales y que cuentan con toda la documentación de soporte.

- La inclusión de los datos, para verificar que fueron incorporadas todas las transacciones válidas y por los importes que indica la documentación de soporte.
- La fase de procesamiento, para asegurarse que tal actividad es realizada por personal autorizado y apegados a procedimientos establecidos.
- La obtención de los informes y/o Estados Financieros para verificar la adecuada clasificación de las cuentas e identificar posibles errores u omisiones.

Acciones correctoras y preventivas: en el proceso contable se deberán establecer, de acuerdo a las deficiencias detectadas en los procedimientos contables, las acciones correctivas y preventivas necesarias que permitan eliminar las causas reales o potenciales de no conformidades en la información obtenida.

Los procedimientos para las acciones correctoras deben incluir:

- La investigación de la(s) causa(s) que originó la no conformidad o error.

- La determinación de las acciones que serán necesarias para eliminar la deficiencia.
- La aplicación de controles que aseguren la ejecución de las acciones correctoras y su eficacia.

En cuanto a las acciones preventivas, el Contador basándose en sus conocimientos y experiencia, debe identificar los procedimientos u operaciones que por su misma naturaleza son propensos a que se cometan errores como, la valuación de los inventarios, la estimación de la obsolescencia de los mismos, la determinación de la estimación por cuentas incobrables o la misma determinación del costo unitario de cada uno de los productos producidos y que tienen un efecto significativo en los Estados Financieros.

Para prevenir que ocurran no conformidades o errores en los Estados Financieros, las acciones preventivas que establecerá el Contador deben considerar:

- El uso de información adecuada acerca de los procesos u operaciones que afectan la razonabilidad de los estados financieros, como los resultados de auditorías internas o externas, reclamos de los usuarios, multas impuestas

por los entes vigilantes, etc. que le permitan detectar, analizar y eliminar las causas potenciales.

- Determinación de los pasos necesarios para resolver cualquier problema.
- Poner en marcha las acciones preventivas y aplicar los controles necesarios que aseguren que aquellas son eficaces.
- Asegurarse que las acciones realizadas se remiten a la dirección para su consideración, revisión y aprobación.

Al establecer acciones correctoras y preventivas, se garantiza que la información contable generada trae consigo implícita calidad en cada uno de los procesos efectuados.

Almacenamiento, manipulación y conservación: este requisito le permite al contador establecer procedimientos documentados que sean necesarios para almacenar, manipular y conservar en buenas condiciones la información contable generadas.

a) Almacenamiento.

Para esta actividad considerará las condiciones que debe reunir el área física a seleccionar, de forma que evite el

daño o deterioro de la información, tomando en cuenta si se conservaran en medios magnéticos como diskets, cintas, discos duros, etc. o impresos en papel.

Los aspectos que debe tomar en cuenta para el almacenamiento de la información son:

- Que el espacio físico sea acorde al volumen de información a almacenar.
- Que cuente con un adecuado sistema de ventilación.
- Que no permita la filtración de agua.
- Que cuente con un adecuado sistema de iluminación.
- Que facilite restringir el acceso a dicha área.

b) Manipulación.

Para la manipulación debe de proveer los métodos para manejar la información de tal forma que se prevenga su daño y deterioro. Si la información se almacena en medios magnéticos debe asegurarse que la persona o personas designadas para realizar dicha actividad cuenten con los conocimientos necesarios en sistemas informáticos.

c) Conservación.

El Contador establecerá las actividades necesarias que se tienen que llevar a cabo y la importancia de éstas para conservar en buenas condiciones la información contable.

Control de los registros de la calidad: el Contador debe establecer procedimientos que le permitan identificar, recopilar, codificar, acceder, archivar, mantener al día y dar un destino final a los registros de la calidad.

Dichos registros deben conservarse ya que permiten demostrar ante terceros la conformidad con los requisitos especificados y el funcionamiento eficaz del sistema de calidad. Deberá procurar que los registros sean legibles, guardados y conservados de manera que puedan recuperarse fácilmente, depositados en instalaciones que proporcionen un entorno adecuado para evitar su pérdida, deterioro o daño.

Auditorías internas de la calidad: se deben planificar y llevar a cabo auditorías internas de la calidad para verificar si las actividades y los resultados



correspondientes cumplen las disposiciones previstas y además determinar la eficacia del sistema.

La auditoria deberá ser programada basándose en el estado y la importancia de la actividad a auditar y debe llevarse a cabo por personal independiente de aquel que tenga responsabilidad directa en el desarrollo de la actividad auditada. El resultado de la auditoria deberá registrarse y comunicarse al personal que tenga responsabilidad del área auditada para que realicen de inmediato las acciones correctoras y preventivas.

3.3 LA ESPECIALIZACIÓN DEL CONTADOR PUBLICO EN NORMAS ISO-9000

La especialización en normas ISO-9000 surge por los constantes cambios económicos que originan la globalización y se hace necesario como parte integral de la carrera para actuar y subsistir profesionalmente en las empresas que requieren establecer los requisitos básicos que exigen los sistemas de calidad.

3.3.1 IMPORTANCIA DE LA ESPECIALIZACIÓN

El hablar de ISO-9000 no significa simplemente una forma renovadora, si no más bien una necesidad real y concreta, ya que debido al auge que está teniendo la implantación de sistemas de calidad en nuestro país, como alternativa para incorporarnos a una economía globalizada es importante que los profesionales de la contaduría pública se especialicen en éstas, con el objeto de que las empresas industriales manufactureras puedan adoptar sistemas de calidad y no incurrir en costos elevados al tener que contratar especialistas extranjeros.

3.3.2 MEDIOS PARA ESPECIALIZARSE EN ISO-9000.

Una fase que permitiría el desarrollo del profesional contable es la formación y educación continuada, ya que a través de ella se mantienen nuevos conocimientos que le sirvan para asesorar, capacitar y/o brindar mejores servicios, profesionales y operativo para su desarrollo y a la vez influir en las decisiones tomadas por la gerencia. El profesional contable debe responder a los cambios constantes económicos, financieros y de innovación que surgen en el entorno de la empresa, para lograrlo debe

considerar la educación continuada a través de los siguientes medios:

3.3.2.1 Seminarios

Uno de los medios más factibles para especializarse considerados por la mayoría de profesionales, son los seminarios. Todo contador debe asistir a éstos ya que presentan contenidos no solo relacionados a la profesión contable, si no también aquellos que le permitan un aprendizaje en todo lo que respecta a la empresa. Es necesario mencionar que los conocimientos adquiridos a través de los seminarios deben ser transmitidos a todos los involucrados en el desarrollo de las actividades contables, ya que permitiría una agilización en los procesos a realizarse.

3.3.2.2 Información Bibliográfica

El contador debe valerse de la información escrita, por qué le permite mantenerse al tanto de los avances y cambios relacionados a su campo de acción. Es a través de la información bibliográfica en donde obtienen los conocimientos básicos sobre el desarrollo de su profesión.

Dentro de los medios bibliográficos en donde el profesional puede conocer y estudiar de Normas ISO-9000 están:

INTERNET: la red internacional es un recurso al alcance de los profesionales contables que les puede proporcionar una gran cantidad de información referente a la normativa de calidad, considerando diferentes orientaciones de la Norma.

REVISTAS INFORMATIVAS: es otro de los medios que le permite al contador conocer los retos a que se enfrentan las empresas actualmente y a la vez estas propician alternativas de solución para mantenerlo informado de los cambios en la economía.

PERIÓDICOS: los contadores deben mantenerse actualizados no solo en aspectos relativos a las normativas contables o fiscales sino a la realidad en la que se desenvuelve y las necesidades inmediatas de conocimientos que deberán adquirir.

3.3.2.3 Maestrias

Es otra herramienta que permite al Contador Público mantenerse actualizado con conocimientos acordes a las exigencias actuales de las economías, ya que a través de ésta se pueden desarrollar capacidades específicas para un buen desempeño profesional.

Lo anterior hace que el Contador Público se especialice para las exigencias actuales del mercado laboral que se vuelve más exigente por el avance científico y tecnológico a nivel mundial, como consecuencia de la apertura comercial y formación de bloques económicos que obligan a las empresas a ser más competitivas y orientadas al cliente. Para ello las empresas necesitan de profesionales competentes y especializados. De igual manera el contador público requiere de la especialización en aspectos que conciernen a la empresa. La preparación especializada de éste debe ser profunda, racional y congruente con el entorno económico político y social; con amplio sentido de responsabilidad, capaz de emitir juicios críticos y estar preparado para los cambios constantes de la actualidad, y a la vez identificar futuros eventos, analizarlos y responder a ellos oportunamente.

El contador debe tener una constante actualización en los cambios de leyes y normativas, al igual que en el área de informática para garantizar al empresario salvadoreño el contar con asesorías confiables y útiles para la toma de decisiones. De la misma forma debe tomar en cuenta que es parte de una sociedad dinámica, cuyos estándares de vida, de educación, de cultura y de ética aumentan continuamente y que la profesión se enfrenta a nuevos conocimientos y la creciente demanda del público, en cuanto al ámbito de expansión de sus actuaciones.

La complejidad creciente de los negocios ha llevado a que el profesional de la contaduría Pública asuma cada vez con mayor claridad la necesidad de adquirir más conocimientos acerca de las múltiples variables que afectan el desarrollo de la empresa. Tal situación se puede lograr a través de:

- Un estudio continuo de los fenómenos del entorno y sus probables tendencias: Este es el medio más importante del que se debe valer el contador con el fin de estar al día en lo que se refiere a las nuevas técnicas contables, acrecentando al mismo tiempo su acervo

cultural para lograr un desempeño eficaz de su labor y constituir dentro de la sociedad un núcleo orientado para quien requiera de sus servicios, garantizando con ello su continuidad y vigencia en los conocimientos y aptitudes.

- Prepararse para los desafíos y emprender nuevas proyecciones en su desempeño profesional y en su forma de pensar.

3.3.3 FORMAS DE ESPECIALIZACION DEL CONTADOR PUBLICO

Las formas por medio de las cuales el contador puede obtener especialización en Normas ISO-9000 son:

3.3.3.1 Capacitación

Es considerada como una etapa educativa de carácter teórico entendiéndose como parte del entrenamiento consistente en la transmisión de conocimiento hacia el contador público para que pueda traducirlo en la aplicación de trabajos actuales o futuros.

El objetivo principal de esta forma de especialización es proporcionar conocimientos sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo que incluyen normativas en calidad (un

estudio previo de las bases de las Normas ISO-9000), por medio de la cual se promueven habilidades y conocimientos intelectuales para crear soluciones a problemas relativos a la adopción de las normas y su incidencia en el área contable.

3.3.3.2 Formación

Es otra de las formas en que el Contador Público adquiere nuevos conocimientos, ya que consiste en crear en el profesional un conjunto de hábitos morales y sociales positivos, que le servirán de pilares, por qué son sobre los cuales descansará todo el conocimiento recibido en la capacitación. Esta formación sirve como una verdadera guía de comportamiento en su desempeño profesional.

3.3.3.3 Desarrollo

Es un proceso integral y consiguientemente abarca la adquisición de conocimiento, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina, el carácter y la adquisición de todas las habilidades requeridas para el desarrollo de los ejecutivos incluyendo aquellos que tienen más alta jerarquía.

Para que el profesional de la contaduría pública pueda enfrentar con éxito los desafíos del quehacer empresarial en el nuevo entorno de la globalización económica, es necesario en términos ideales tener una formación amplia, con énfasis en ciertas habilidades, características personales y un grado de conocimiento que le permitan especializarse en una área específica.

Un contador especializado no solo debe poseer características profesionales sino que también características personales que le ayuden a su desarrollo en la empresa, las cuales son:

a) Seguridad en sí mismo

El contador público debe poseer una convicción y firme confianza de que su labor se realiza ejerciendo sus derechos y cumpliendo con sus obligaciones, lo cual permite que se dedique enteramente a la profesión logrando de esa manera la aceptación y el respeto de los demás.

b) Capacidad creadora.

Este debe ejercer su profesión con la idoneidad necesaria, haciendo uso de su talento, potencia y creatividad para el

desarrollo de sus actividades. Ya que esta es creciente y representa una ventaja competitiva para toda organización con respecto a las demás, logrando con ello los objetivos de la empresa y mejores resultados.

c) Capacidad de comunicación

El profesional debe poseer capacidad, talento y dominio del lenguaje con el fin de transmitir de la mejor manera posible la información requerida por el usuario de su servicio, para la toma de decisiones. Siendo con esto capaz de utilizar los canales adecuados para transmitir la información y utilizando sus habilidades y destrezas para que ésta llegue en un lenguaje claro, conciso, concreto y oportuno para facilitar su entendimiento y comprensión.

d) Amplitud de criterios

El contador para el desarrollo de su profesión debe usar un amplio juicio y/o discernimiento al momento de tomar decisiones sobre la realización de determinadas actividades basándose en normas o reglas para actuar en forma oportuna, reflexiva y decisiva en el acontecer económico.



e) Autosuperación

La Autosuperación que posee cada profesional crea en él un anhelo por actualizarse e incrementar sus conocimientos en el ámbito profesional, para no resignarse con la obtención del título universitario como finalización del proceso de aprendizaje. Por lo que el contador público, así como los demás profesionales con su debida preparación deben estar constantemente renovando sus conocimientos o retroalimentando los anteriores, lo que hará que el profesional contable sea más competitivo al brindar su apoyo en los procesos adoptados por la industria.

Para que los profesionales respondan de una manera positiva a las exigencias actuales deben ceñirse en la educación continuada a través de especializaciones, ya que es la única forma activa en que los profesionales contables pueden mantenerse actualizados y desempeñar funciones acordes a la gama de conocimientos adquiridos.

3.4 FUNCIONES DEL CONTADOR PUBLICO EN LA ADOPCION DE NORMAS ISO-9000.

Dentro de la industria el contador público debe asumir las responsabilidades que en su área surgen, su estrategia

principal es la de considerar la calidad en todos los procesos, y hacer de ella el eje sobre el cual giran todas las actividades que se realizan.

Las funciones que el contador debe ejecutar en el área contable al implantar normas de calidad son:

3.4.1 DISEÑAR MANUALES DE CALIDAD.

Al diseñar manuales de calidad el contador debe tener en cuenta la política de calidad considerada por la empresa y su compromiso con la calidad, como profesional participe dentro del esfuerzo por asegurar la calidad en la empresa.

Además debe definir la estructura de los procesos aplicables al área contable requeridos dentro del sistema de calidad.

La elaboración del Manual de Calidad es necesaria, ya que permite la agrupación de todas las actividades sin profundizar en ellas, ya que para eso se detallan los procedimientos aplicables.

Entre las actividades que deben considerarse incluir en el manual de calidad están:

- Especificar las instrucciones antes y durante la ejecución del trabajo.

- Detallar los registros contables y documentos soporte, que se deben generar en el orden lógico.
- Describir oportunamente todas las transacciones con suficiente detalle, para permitir su adecuada clasificación,
- Especificar claramente los reportes que se requieren y en el tiempo en el que se deben generar,
- Identificar la información que debe ser incluida en los estados financieros ,
- Establecer procedimientos documentados para realizar cambios, modificaciones, revisiones o añadiduras a los procesos contenidos en el manual de calidad.

La finalidad del manual de calidad es la de documentar, implantar y mantener los procedimientos para planear y controlar los requisitos del sistema de calidad, Lo que permite dejar constancia escrita de la actitud que adopte la organización ante la calidad, al prepararlo el Contador debe incluir: organigrama, responsabilidades, políticas de Calidad, referencia de todos los procedimientos, sección para la autorización, revisión y control del manual.

3.4.2 MANTENER Y EVALUAR TODOS LOS REGISTROS
RELACIONADOS AL PROCESO DE CALIDAD.

La función del contador no solo debe ser el de enfocarse a delegar o proponer funciones dentro de su campo de acción si no que también tiene que lograr mantener a un nivel óptimo todos los procesos que se ha propuesto, es decir, debe desempeñarse como evaluador y/o coordinador de todos los resultados obtenidos a partir de la ejecución y puesta en marcha de los procedimientos; para asegurar que todas las personas desarrollen oportunamente y correctamente las actividades que se han asignado.

El contador debe revisar periódicamente el cumplimiento de los objetivos trazados, para ello debe establecer programas de revisión periódica basándose en indicadores tales como: los resultados obtenidos en los campos establecidos, los informes de evaluaciones efectuadas y las limitantes que se han presentado en el desarrollo de su trabajo.

Con base a éstos deberá establecerse las acciones necesarias para adecuar procedimientos que estén encaminados al funcionamiento de todos los sistemas integrados en el área contable, los cuales forman parte del

proceso de implantación de las normas ISO-9000 en la Empresa. Es necesario que cada operación se registre o documente a fin de evidenciar cada proceso, diseñando mecanismos que aseguren que se vayan actualizando periódicamente.

En cuanto a los recursos materiales en la medida de lo posible debe asegurar que la falta de estos no dificulte o entorpezca las actividades a desarrollar.

3.4.3 FUNGIR COMO AUDITOR DE CALIDAD

Otra de las funciones que el Contador Público debe desempeñar al adoptar Normas de calidad y aplicarlas en los procesos contables, es el de desempeñarse como auditor de calidad, ya que al hacerlo logra determinar si las actividades de calidad y los resultados relativos a ésta, cumplen con los acuerdos planeados, permitiéndole verificar los procedimientos del sistema de calidad. La auditoría de calidad la puede efectuar ya sea en todos los procesos de la empresa o específicamente en los realizados por el área contable. Las Auditorías deben ser programadas con base al estado y la importancia de la actividad auditada y debe efectuarse con una mentalidad de total independencia sobre

los procesos. Como en toda auditoría, se requiere los siguientes lineamientos para realizarla:

- Planificación de la Auditoría
- Ejecución de la Auditoría
- Documentar la Auditoría o preparar informe.

Los resultados obtenidos deben registrarse o documentarse, tal y como las Normas de Calidad lo establecen, de igual forma deben darse a conocer al personal que tenga la responsabilidad del área auditada, con el propósito de que se tomen las medidas y acciones correctivas sobre aquellos procesos que presenten deficiencia en la auditoría de calidad realizada.

3.4.4 ASESOR EN EL DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD

El contador público a la vez puede asesorar sobre el diseño de los sistemas de calidad, para ello tiene que efectuar revisiones sobre los diseños las cuales deben incluir:

- Pruebas y cálculos alternos
- Comparaciones del diseño actual con un diseño similar que ya ha sido probado
- Ensayos y demostraciones previas

- Revisiones de documentos relacionados con el diseño del sistema de calidad

Si el contador está especializado es decir, que tiene criterios y conocimientos amplios en normas ISO-9000 puede asesorar en sistemas de calidad que sean aplicados en su área o en las demás áreas involucradas en el proceso de implantación, puesto que ya conoce de las necesidades de la empresa y a la vez indica qué cambios se necesitan, qué procesos se deben eliminar y en cuanto tiempo se obtienen los resultados e información requerida por la organización.

3.4.5 MIEMBRO DEL COMITÉ DE CALIDAD

Las funciones que debe desempeñar al ser parte del comité de calidad consisten en procurar que los procedimientos establecidos sean cumplidos de acuerdo a las especificaciones que requieren las normas. Al integrarse al comité de calidad, interactúa con profesionales de otras disciplinas por lo que le proporciona criterios más amplios sobre la aplicación de las normas, logra que los procesos contables formen parte fundamental dentro de la calidad en la empresa, pues gestiona que los procedimientos, se encaminen también a su área.

CAPITULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

El conocimiento adquirido mediante la revisión de la literatura, así como de la investigación de campo realizada, ha permitido establecer las siguientes conclusiones y recomendaciones sobre el tema investigado:

- Los gremios contables y las Universidades no han asumido su papel de formar profesionales con conocimientos acorde a la realidad y problemática nacional, ya que no han difundido la información relacionada a los sistemas de Calidad ISO-9000, que más que una casualidad es una exigencia internacional para las empresas y por ende, para los profesionales contables.
- De acuerdo al diagnóstico de la investigación, se observó el poco interés de los profesionales de la contaduría pública en adquirir conocimientos sobre otras áreas que requieren una especialización como



son la Auditoria y Consultoría en Sistemas de Calidad, lo cual permite que otros profesionales distintos a éste, presten servicios que le competen al contador, el cual por no estar capacitado adecuadamente en normas de calidad ISO-9000 no las puede ejercer.

- La especialización del Contador Público en la adopción de Normas de Calidad requiere de una inversión, que muchas veces no esta al alcance de las empresas a las que presta sus servicios, ya que consideran que la normativa se aplica más a los productos o servicios, que a los procesos en el área contable.

- El éxito de la especialización del Contador Público en normas ISO-9000, no solo depende de la implantación de un buen sistema de calidad dentro de las empresas Industriales, sino también de la formación académica, de las habilidades y destrezas técnicas que desarrolle y de la capacitación y educación constante que le permita conocer de los

cambios que requieren las empresas para ser competitivas.

- La adopción de ISO-9000 en las empresas Industriales permite que los contadores públicos se especialicen, logrando así una reestructuración en los procesos contables, los que permiten generar controles de calidad en el manejo de información y en los reportes y/o informes solicitados por la gerencia.

- La Norma de Calidad ISO-9000, no son un requerimiento legal para las empresas, sin embargo se convierten en un reto para los contadores Públicos, debido a que se están implantando para estandarizar los procesos, incluyendo los procesos contables.

4.2 RECOMENDACIONES

- Los Gremios Contables y las Universidades a través de sus escuelas de contaduría, deben asumir su papel de investigación y difusión de los conocimientos en sistemas de calidad en base a ISO-9000, para que el profesional contable conozca de éstas. Al unir dichas instituciones sus deseos de enseñanza, las universidades pueden proporcionar el espacio físico y la logística necesaria, y los gremios contables gestionar la participación de profesionales ya especializados para que impartan capacitaciones.

- El profesional de la contaduría pública debe ser constructivo, creativo, ambicioso e innovador en su profesión de acuerdo a los cambios económicos que el medio le impone, de tal manera que esté a la expectativa de nuevos conocimientos que le permitan especializarse en funciones que otros profesionales ejercen dentro de la aplicación de normas ISO-9000, lo cual, le permitirá además de agregar valor a sus servicios, obtener otro estatus profesional.

- Es importante que los profesionales en contaduría pública interesados por ésta herramienta de mejora continua, tomen la iniciativa de investigar, de informarse a través de medios, sobre la adopción de normas ISO-9000, sin que tengan que incurrir éstos y las empresas en costos elevados.

- Considerando que la importancia de toda empresa es maximizar el grado de calidad, en todos los procesos que en ella se generan, se plantea la necesidad de aplicar al área contable una reestructuración de sus procesos, adecuando los requisitos aplicables que la normativa de calidad establece, para garantizar calidad en el manejo de la información y en los reportes y/o informes que la gerencia solicita.

- Cada día se hace más necesario que el profesional contable mantenga un grado de actualización y especialización en todas las áreas que se relacionen de alguna manera a su profesión, para poder participar en el desarrollo económico y social del país, para lograrlo, tiene la obligación de

anticiparse a los cambios y solo puede conseguirlo mediante una capacitación constante, considerando su participación en seminarios, maestrías y la obtención de información bibliográfica de forma actualizada.

- El Contador Público debe estar preparado para enfrentar los nuevos retos de su profesión, en tal sentido éste tiene que valerse de lineamientos, técnicas y estrategias que le permitan conocer sobre implantación de normas de calidad ISO-9000. Por lo que se recomienda la especialización del profesional contable en dichas normas.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar Marroquín, Víctor Antonio.

Programa de Educación Continuada para la especialización del Contador Público en el área financiera. Trabajo de graduación, Universidad de El Salvador, 1997.

Arriola, Joaquín y Aguilar, José Víctor.

Globalización de la Economía. Equipo Maíz, El Salvador, 1997.

Asociación Nacional de la Empresa Privada.

Globalización de la Economía: Un reto para Centroamérica. II congreso de la libre empresa, julio, 1992.

Aviles Ortiz, Sandra Guadalupe.

La Educación Continuada, una necesidad del Profesional Contable. Trabajo de graduación, Universidad de El Salvador, 1995.

Castañeda, Luis.

La calidad la hacemos todos. Primera edición,
ediciones Poder, México DF, 1997.

CONACYT

Sistemas de Calidad. Modelo para aseguramiento de la
calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación
y servicio post-venta. El Salvador, 1996.

Cruz López, Manuel de Jesús.

Diseño de programas de estudio de formación y
educación continuada. Trabajo de graduación,
Universidad de El Salvador, 1994.

De Alvarado, Eva Luz.

Metodología de la Investigación. Segunda edición,
Washington, 1994.

Galindo, Munich y otros.

Fundamentos de administración. Editorial Trillas,
México, 1987.

Giménez Badía, Albert.

Calidad: Enfoque ISO 9000. ediciones Deusto,
Barcelona, España, 1998.

González, Carlos.

ISO 9000, QS 9000, ISO 14000. Normas Internacionales
de Administración de calidad, Sistemas de calidad y
Sistemas ambientales. Editorial McGraw Hill, Mexico,
1998.

Kohler, Erick.

Diccionario para Contadores. UTEHA S.A, México, 1998.

Laudoyer, Guy.

La certificación ISO 9000: Un motor para la calidad.
Primera edición, Compañía Editorial Continental,
México, 1995.

Martínez Mendoza, Maria Margarita de Jesús.

Guía para efectuar una auditoria a los sistemas de
calidad de acuerdo a normas ISO 9000. trabajo de
graduación, Universidad de El Salvador, 1998.

Martínez de la O, José Ernesto.

Modelo de Auditoria interna en base a ISO 9000 aplicado a la gran industria de calzado. Trabajo de graduación, UTEC, 2000.

Minero Merino, Marta Alicia.

ISO 9000 sinónimo de empresas Salvadoreñas altamente competitivas. Trabajo de graduación, UCA, 1999.

Rothery, Brian.

ISO 9000. Editorial Panorama, 1996.



ANEXO I

ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS REALIZADAS A LOS CONTADORES PUBLICOS

Para presentar un análisis con la razonabilidad adecuada de las respuestas obtenidas, se presentaron los resultados utilizando cuadros ilustrativos que reflejaran la necesidad, el interés y los beneficios que pueden tener los contadores al especializarse en norma ISO-9000.

Pregunta No. 1

Dentro de la Industria, cuales servicios se demandan del Contador Público con mayor frecuencia?

Objetivo : conocer qué servicios se demandan con mayor frecuencia del Contador Público dentro de una industria.

Opciones / Alternativas	Valor absoluto	Porcentaje
Asesoría Financiera	24/41	59%
Consultoría y Asesoría Tributaria	30/41	73%
Consultoría en Sistemas de Calidad	6/41	15%
Auditor de Calidad	6/41	15%
Otros	4/41	10%

Se determinó que el Contador Público tiene diversidad de servicios que se demandan dentro de la industria, los cuales le permiten desarrollarse profesionalmente en las áreas que la constituyen.

Según los resultados obtenidos en la investigación de campo, un 73% de 41 encuestados consideran que los servicios de consultoría y asesoría tributaria son las áreas con más demanda por parte de las empresas Industriales.

Por otra parte el 59% de 41 encuestados afirman que los servicios de asesoría Financiera se requieren en las industrias como servicios exclusivos de los profesionales contables.

Los servicios de consultoría en sistemas de calidad y Auditoría de calidad no son servicios que se demanden con frecuencia por parte de los contadores, aunque sí se requiere que el contador agregue calidad en su trabajo y que tome de base los procedimientos descritos por los manuales de calidad.

Pregunta No. 2

¿De acuerdo a sus conocimientos cuales son los requisitos de formación de personal que la empresa debe de cumplir al implantar normas de calidad?

Objetivo :Determinar los requisitos de formación de personal que debe cumplir una empresa al implantar normas de calidad.

Opciones /Alternativas	Valor Absoluto	Porcentaje
- Formación académica acorde al puesto.	12/41	29%
- Habilidades y destrezas técnicas.	9/41	22%
- Tener los conocimientos básicos del sistema o norma a implantar.	8/41	20%
- Impartir capacitaciones.	6/41	15%
- No contestaron	6/41	15%

La mayoría de Contadores coincidieron en señalar que si una empresa se interesa en implantar un sistema o normas de calidad, llámese estos círculos de calidad, calidad total, reingeniería de procesos o ISO 9000, lo primero que debe tener en cuenta la gerencia de la organización es que el personal contratado o a contratar, debe tener la formación académica necesaria acorde al puesto o cargo a desempeñar(29%), así mismo el 22% consideran que deben tener las habilidades y destrezas técnicas de acuerdo al puesto a ocupar. Al mismo tiempo el 20% de los contadores indican que éstos deben tener los conocimientos básicos del sistema o norma a implantar y el 15% manifiestan que se deben impartir capacitaciones para motivarlos, que adquieran aptitud al cambio, que desarrollen el orden y disciplina necesaria y sobre todo que se esmeren en la eficiencia del aprovechamiento del tiempo y de los recursos que se les han proporcionado, adicionalmente la empresa no debe estancarse con las capacitaciones brindadas al personal antes y durante la adopción de la normativa, si no que debe mantener un programa de capacitación constante en el transcurso del tiempo.

Pregunta No. 3

¿Qué aporte brinda el contador público a la industria si esta especializado en normas de calidad?

Objetivo: Conocer los beneficios de la aplicación de las Normas de Calidad por parte del Contador Público en la industria.

Opciones / Alternativas	Valor absoluto	Porcentaje
- Reportes y/o informes en el momento requerido	24/41	59%
- Documentación necesaria y suficiente.	21/41	51%
- Asesoría en aspectos claves específicos en la norma	15/41	37%
- Control de calidad en cuanto al manejo de la información	30/41	73%
- Otros	2/41	4%

El aporte que puede brindar el contador público si se especializa en normas de calidad ISO-9000 se ve plasmado en cuanto a los resultados obtenidos en los cuestionarios los cuales son los siguientes:

El 73% de 41 se inclinan a que habrá un control de calidad en cuanto al manejo de información se refiere, mientras que un 59% indica que se contará con reportes y/o informes en el momento requerido, el 51% revela que se evitaría un exceso de documentación e informes contando únicamente con la documentación necesaria y suficiente; el proporcionar asesoría en aspectos específicos de la norma obtuvo el 37% de dichas respuestas.



Pregunta No. 4

¿Cuáles funciones debe desempeñar el contador público especializado en Normas de Calidad en las empresas industriales?

Objetivo : establecer las funciones y actividades que debe desempeñar el Contador Público que se ha especializado en Normas de Calidad.

Opciones / Alternativas	Valor absoluto	Porcentaje
- Asesor en el diseño de sistemas de calidad	15/41	37%
- Diseñar manuales de calidad	17/41	41%
- Miembro del comité de calidad	18/41	44%
- Fungir como Auditor de calidad	15/41	37%
- Mantener y evaluar los registros relacionados al proceso de calidad.	18/41	44%
- Otros.	3/41	7%

Entre las funciones que el contador público debe desempeñar al implantar normas de calidad se determinaron las siguientes:

De 41 personas encuestadas se obtuvo como resultado de que un 44% se inclinan por mantener y evaluar los registros de calidad y de actuar como miembro del comité de calidad; el 41% sugieren que la función del contador público dentro de la empresa debe ser el diseñar manuales de calidad; mientras que desempeñarse como asesor en el diseño de sistemas de calidad y fungir

como auditor de calidad dentro de la empresa son opciones que cuentan con un 37%

Pregunta No. 5

¿Como Contador de una Empresa Industrial conoce de las Normas ISO-9000?

Objetivo : establecer el conocimiento que posee el Contador Público sobre las Normas ISO-9000.

Opciones / alternativas	Valor absoluto	Porcentaje
SI	23/41	56%
NO	18/41	44%

El 56% de los contadores encuestados manifestó que conocen las normas ISO-9000, su utilidad e importancia pero que no conocen los requisitos que ésta exige, ni la forma de aplicarlas en las empresas industriales. Por otro lado el 44% de los contadores dijeron no tener conocimiento sobre las normas ISO-9000 lo cual se debe a que es mínimo el número de empresas que están implantando los sistemas de calidad.

El resultado demuestra que pese al esfuerzo conjunto de organismos que promueven la adopción de normas de calidad, son pocas las empresas que se han interesado en poner este proyecto en marcha lo cual permite que profesionales contables demuestren desinterés por un estudio especializado, los contadores que poseen un amplio conocimiento de la normativa son los que laboran en empresas que se encuentran en el proceso de implantación.

Pregunta No. 6

¿Dentro de la Empresa Aplica las Normas ISO-9000?

Objetivo: Conocer la aplicabilidad de las normas ISO-9000 en las empresas Industriales.

Opciones / Alternativas	Valor absoluto	Porcentaje
SI	15/41	37%
NO	26/41	63%

La investigación de campo permitió obtener los resultados a la pregunta anterior, por lo tanto se determinó que el 63% de los contadores no aplican las normas ISO-9000, mientras que el 37% respondieron que si las aplican.

El resultado demuestra que a nivel nacional son pocas las empresas que han optado por implantar Sistemas de calidad basados en Normas ISO-9000, por lo cual existe desconocimiento de las mismas y de los beneficios que éstas traen consigo al aplicarla dentro del área contable.

Pregunta No. 7

Si su respuesta es negativa, que dificultades considera que tienen los profesionales en Contaduría pública para especializarse en normas ISO-9000.

Objetivo : establecer las dificultades que encuentra el Contador Público para su especialización en Normas ISO-9000.

Opciones / Alternativas	Valor absoluto	Porcentaje
- Falta de instituciones que impartan capacitaciones sobre esta temática.	12/41	29%
- Falta de interés de los gremios contables por capacitar a sus asociados.	11/41	27%
- Falta de interés de las empresas por implantar dichas normas.	11/41	27%
- Poca bibliografía.	8/41	20%
- Falta de interés personal	5/41	12%
- Otros.	5/41	12%

De los 41 Contadores Públicos encuestados el 29% coinciden en que la mayor dificultad que tienen para especializarse, es la falta de instituciones que impartan capacitaciones sobre esta temática ya que las pocas que se ofrecen incurren en costos elevados y son pocos los profesionales contables que pueden participar. Otra de las dificultades que enfrentan los Contadores es la falta de interés de los diferentes gremios por capacitar a sus asociados, así

como también la negativa de las empresas por implantar las normas, ambas con un porcentaje del 27%; el 20% de éstos le atribuyen a la poca bibliografía existente en el país, la dificultad para especializarse y solamente cinco Contadores equivalentes al 12% le asignan a la falta de interés personal y a otros factores el obstáculo para obtener conocimientos sobre dichas normas.

Pregunta No. 8

Si su respuesta es afirmativa, cómo considera sus conocimientos en relación a las Normas ISO-9000

Objetivo : Conocer el grado de conocimiento que el Contador Público posee sobre Normas ISO-9000.

Opciones / Alternativas	Valor Absoluto	Porcentajes
- Mínimo.	15/41	37%
- Básico.	13/41	32%
- Amplio.	5/41	12%
- No contesta.	8/41	20%

Según la investigación efectuada se determinó que los conocimientos de los Contadores Públicos que laboran en las empresas industriales del Boulevard del Ejército, con relación a las normas ISO 9000 son mínimos, ya que del universo tomado el 37% asegura que solo han oído hablar de ellas por lo que

poseen conocimientos mínimos. El 32% tiene conocimientos básicos y un 12% conocimientos amplios sobre la aplicación de normas, correspondiéndole un 19% a profesionales que desconocen su existencia.

Pregunta No. 9

Cuales fueron las razones que lo indujeron al estudio de las Normas de Calidad ISO-9000

Objetivo: Conocer las razones profesionales del Contador Público para el estudio de las Normas ISO-9000.

Opciones / Alternativas	Valor absoluto	Porcentajes
- Por voluntad propia.	20/41	49%
- Por obligaciones laborales.	20/41	49%
- No contestaron.	6/41	15%
- Otros.	2/41	5%

A través de la investigación se comprobó que existen diversas razones que inducen al Contador Público a conocer las normas de calidad ISO 9000, predominando con igual proporción las obligaciones laborales y la voluntad propia de conocerlas(49%) surgiendo como una inquietud de aprender algo nuevo, de mejorar el desarrollo laboral y la atención a los clientes, quienes exigen el estudio e implantación de dichas normas para garantizar el producto que se les venderá. El 15% de los encuestados no respondieron debido a que no tienen conocimiento de ellas; mientras que dos contadores opinaron que el

conocimiento que tienen sobre éstas fue adquirido en una cátedra el cual equivale a un 5%.

Pregunta No. 10

¿A través de qué medios considera que es más factible la especialización del Contador Público en Normas ISO-9000?

Objetivo : Determinar los medios fundamentales que permiten el conocimiento y especialización del Contador Público sobre normas ISO-9000.

Opciones / Alternativas.	Valor absoluto	Porcentajes.
- Seminarios.	27/41	66%
- Información bibliográfica.	17/41	41%
- Diplomados.	15/41	37%
- Maestrías.	8/41	20%
- Conferencias.	6/41	15%
- Otro.	5/41	12%

Del cien por cien de los encuestados, 27 Contadores (equivalente al 66%) respondieron que el medio más factible para especializarse en normas ISO 9000 es asistir a seminarios, mientras que un 41% consideran que la consulta de información bibliográfica como libros, trabajos de graduación, revistas, periódicos y la Internet proporcionan gran cantidad de conocimientos actualizados a los profesionales, por lo que es una buena opción para iniciar una especialización a nivel básico. Otro de los medios que consideran que facilita la obtención de conocimientos en áreas específicas son los diplomados, contando con una aceptación igual al 37% en cuanto a las maestrías les

corresponde un 20% esto se debe a que requieren de mayor tiempo y recurso económico por parte de los interesados.

Pregunta No. 11

¿Qué tipo de problemas afrontan los contadores públicos al prestar sus servicios aplicando normas ISO-9000 dentro de la industria:

Objetivo : Conocer sobre las dificultades que enfrentan los Contadores Públicos que prestan sus servicios basados en Normas ISO-9000.

Opciones / Alternativas	Valor absoluto	Porcentajes
- Falta de especialización o educación continuada en aspectos requeridos por la industria.	26/41	63%
- Deficiencias en el manejo de normativas aplicables.	15/41	37%
- Competencia por parte de otros profesionales.	6/41	15%
- Otros.	2/41	5%

La mayoría de los Contadores encuestados manifiestan que la falta de especialización o educación continuada en aspectos requeridos por la industria es el mayor problema que afrontan al prestar sus servicios dentro de las empresas, contando con un 63%; mientras que el 37% respondieron para prestar sus servicios en la industria tienen deficiencias en el manejo de normativas aplicables y solamente el 15% indican que los contadores presentan dificultades debido a la competencia que existe por parte de otros profesionales



como los administradores o los ingenieros, los cuales terminan asumiendo la función que debería corresponderle al profesional de la contaduría ya que éste tiene los conocimientos necesarios en contabilidad y otros sobre la organización en general.

Pregunta No. 12

¿ Qué beneficios considera que puede obtener el Contador Público al especializarse en normas ISO-9000?

Objetivo : Conocer los beneficios que puede lograr el Contador Público al especializarse en Normas ISO-9000.

Opciones / Alternativas	Valor absoluto	Porcentajes
- Estar preparado para los cambios que origina la globalización económica.	26/41	63%
- Mantener su capacidad profesional.	24/41	59%
- Mayores oportunidades de empleo.	14/41	34%
- Otros.	2/41	5%
- No contestaron.	2/41	5%

La mayoría de los encuestados consideran que los beneficios que se obtendrían al estar especializado en normas ISO 9000 son de gran atención por los cambios económicos, el 63% manifiestan que es una forma de estar preparado para los cambios que origina la globalización económica, un 59%

opina que ayudaría a mantener su capacidad profesional y el 34% a obtener mayores oportunidades de empleo.

El 5% sugiere que es de gran importancia ya que darían una mejor perspectiva con sus propuestas y análisis empresariales, igual número de profesionales se limitó a no responder.

Pregunta No. 13

¿Cree usted que es necesario que todos los profesionales de la Contaduría Pública se especialicen en Normas ISO-9000?

Objetivo: Conocer el grado de importancia de las normas ISO-9000 para el profesional de Contaduría Pública.

Opciones / Alternativas	Valor absoluto	Porcentaje
SI	32/41	78%
NO	7/41	17%
No contestaron	2/41	5%

De los 41 contadores encuestados, 32 manifestaron estar de acuerdo en que todos los profesionales de la contaduría pública se especialicen en normas ISO-9000 ya que la consideran como parte integral de la carrera para actuar en un mundo globalizado y subsistir profesionalmente; al mismo tiempo opinaron que

es una herramienta que ayuda a tener mejores controles y crear mayores conocimientos contables.

Un 17% no estuvieron de acuerdo en la especialización debido al alto costo en que se incurriría al capacitarse y a la falta de instituciones especializadas en dicha área.

Pregunta No. 14

¿Considera que al conocer y al aplicar la empresa, Normas ISO-9000 se facilita el proceso contable?

Objetivo: Establecer la importancia de la aplicación de las Normas ISO-9000 en los procesos contables de la industria.

Opciones / Alternativas	Valor absoluto	Porcentaje
SI	35/41	85%
NO	2/41	5%
No contestaron	4/41	10%

La mayoría de los encuestados concuerdan que al conocer y aplicar la empresa, Normas ISO-9000 se facilita el proceso contable, ya que permite alcanzar orden en el manejo de la información, evitando así procesos innecesarios que nos llevan a pérdidas de tiempo e información no requerida.

Sin embargo un 10% no respondió y un 5% respondieron negativamente porque adujeron que las normas van más encaminadas a los procesos productivos que a los procesos contables.

Pregunta No. 15

Desde su punto de vista cuales son los beneficios que se pueden obtener en el proceso contable de las empresas industriales al aplicar las normas ISO-9000

Objetivo : Determinar los beneficios que brinda la aplicación de Normas ISO-9000 en el proceso contable de las empresas industriales.

Opciones / alternativas	Valor absoluto	Porcentaje
- Registros contables actualizados	26/41	63%
- Agilizar las transacciones a través de la integración de módulos	18/41	44%
- Descentralización de actividades	9/41	22%
- Determinación oportuna de la disponibilidad	8/41	20%
- Otros.	2/41	5%
- No contestaron	2/41	5%

Los beneficios que pueden obtener las empresas industriales al implantar las normas ISO-9000 se reflejan en los resultados obtenidos en la investigación, la cual indica que un 63% opina que el mayor beneficio radica en contar con registros contables más actualizados, lo que permitiría a la gerencia tomar decisiones basándose en información confiable y actualizada; el 44% considera

que se agilizarían las transacciones a través de la integración de módulos, facilitando el envío y recepción de información; el 22% estima que habría una descentralización de actividades que permitiría distribuir de una forma más equitativa el trabajo y no recargarla solo al contador, mientras que el 20% respondieron que determinar de forma oportuna la disponibilidad sería beneficioso para la empresa ya que podrían realizar transacciones basadas en cifras reales y un 5% dijeron que otros beneficios que se obtendrían es que habría un mayor control de las operaciones, contar con procedimientos estandarizados y un mayor aprovechamiento de los recursos. Otro porcentaje igual (5%) no respondieron por no tener conocimiento de las normas ni de sus beneficios.

Pregunta No. 16

¿ Qué ventajas considera que puede brindar a las empresas industriales la aplicación de normas ISO-9000?

Objetivo : Conocer las ventajas que representa la aplicación de ISO-9000 en las empresas industriales.

Opciones / Alternativas	Valor absoluto	Porcentaje
- Mayor competitividad dentro del mercado global	24/41	59%
- Clientes satisfechos	18/41	44%
- Incremento en la demanda de los productos	9/41	22%
- Otros	9/41	22%

Se determinó a través del estudio realizado que las ventajas que pueden brindar a las empresas industriales la aplicación de Normas ISO-9000 son muy importantes en la actualidad ya que se busca ser competitivos, por lo que la investigación arroja los siguientes resultados:

El 59% de los contadores consideran que lo que las empresas pretenden al implantar dichas normas es mayor competitividad dentro del mercado global; el 22% incrementar la demanda de los productos, al igual que el reconocimiento y confianza en los productos, que elabora, mantener y mejorar los niveles de calidad optimizando los recursos y a la vez lograr una mejor visión del flujo de información generada por las diferentes actividades de la empresa.

Pregunta No. 17

¿Según la norma ISO-9001 en que consiste el requisito de Identificación y Trazabilidad?

Objetivo : Conocer el grado de conocimiento de los profesionales de Contaduría pública sobre este apartado.

Opciones /Alternativas	Valor absoluto	Porcentaje
Si Sabe	8/41	20%
No Sabe	12/41	29%
No contestaron	21/41	51%

Del total de 41 contadores públicos que se encuestaron, el 51% de la muestra no respondieron la pregunta debido a que tienen poco o ningún conocimiento de la norma y de los requisitos que esta contiene; el 29% de los contadores respondió en forma equivocada; solamente el 20% de los contadores respondieron correctamente a la pregunta, esto demuestra que actualmente son pocos los contadores públicos que tienen conocimientos amplios sobre las normas ISO-9000, los cuales laboran en empresas ya certificadas o en proceso de certificar pero que a su vez consideran que son otros profesionales los que deben capacitarse en dicha área, ya que la norma se enfoca más a la producción; sin embargo ignoran que la norma es genérica, dejando de lado o evitando adquirir una responsabilidad en la adopción de Normas ISO-9000.

Pregunta No. 18

¿Considera que al explicar los requisitos de la norma ISO-9001 y determinar los cambios que hay que efectuar en el área contable según ésta, facilitaría la especialización del Contador Público?

Objetivo : Determinar la importancia que tiene para los profesionales de Contaduría Pública el desarrollo del trabajo de investigación.

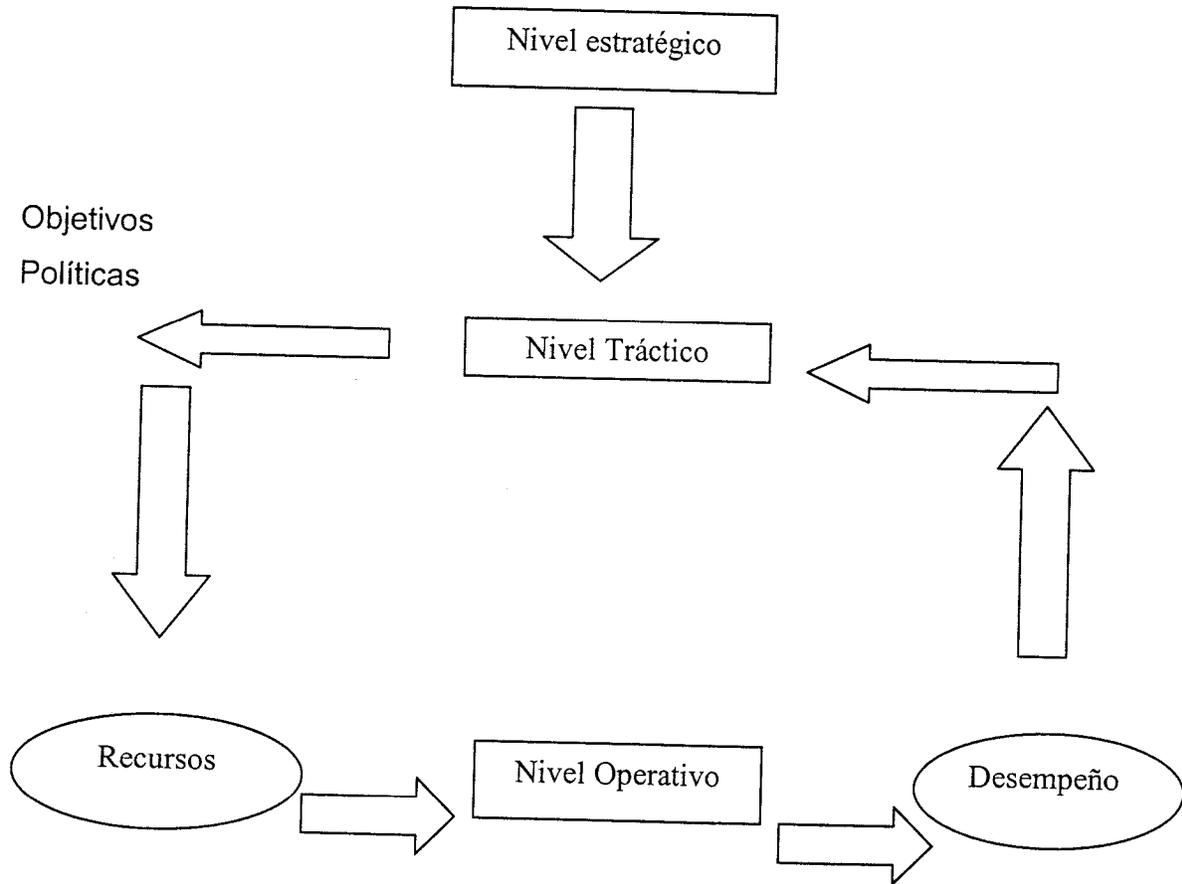
Opciones /Alternativas	Valor absoluto	Porcentaje
SI	29/41	70%
NO	6/41	15%
Sin contestar	6/41	15%

Del 100% de los encuestados el 70% consideran que al explicar los requisitos de la norma y determinar los cambios que hay que efectuar en el área contable, le permitiría al profesional contable, contar con mayor información y conocer actividades eficientemente, además simplificaría las labores y contribuiría a adquirir nuevos conocimientos, trayendo consigo valor agregado a los resultados de la empresa y al inicio de su especialización.

El 15% manifiesta un desacuerdo por las diferentes políticas de las empresas y por la aplicación de la norma en los procesos productivos y no en procesos contables. En igual porcentaje profesionales contables no contestaron la interrogante por desconocer la existencia de las normas.

ANEXO II

ESQUEMA DE LA ORGANIZACIÓN ESTRATEGICA



ANEXO III

ESQUEMA DE IDENTIFICACION DE PROCEDIMIENTOS CLAVES.

Componentes de procedimiento	Procesos					
Contribución a objetivos cantidad de operadores en el proceso. Cantidad de personas involucradas Recursos económicos asignados al proceso. Inversión de tecnología en la mejora del proceso. Cuanto tiempo hombre y equipo consume el procedimiento. Grado de satisfacción del proceso	1	2	3	4	5	6

Muy importante (MI), Importante (I), Poco importante (PI)

**PRESUPUESTO DE COSTO DE MANO DE OBRA DE LA CONSTRUCCIÓN DE
LA PARTE ESTRUCTURAL DE LA FACHADA DE LAS OFICINAS DE
CAMETRO LA TIENDONA.**

Obra a Realizar

- Construcción y colocación de columnas de polin C en fachada.
- Colocación de convitex en paredes de fachada.
- Hechura y colocación de marco de polin C para soporte de losa densa.

Costo Total

Mano de obra ¢ 2,200.00

Materiales a usar:

14 polines "C" de 4" pulgadas

8 pliegos de covitex de 2.4 x 1.20 mts.

10 libras de electrodo 3/32

6 Barillas 3/8

Contratista Teodoro Colorado

San Salvador, 06 de Septiembre de 2001.