

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCION DE CONTADURÍA PÚBLICA.



TRABAJO DE GRADUACION

“ LA AUDITORÍA DE CALIDAD, DESDE LA PERSPECTIVA DEL SECTOR PROFESIONAL DE LA CONTADURÍA PÚBLICA, ANTE LA NECESIDAD DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS EMPRESAS EN LA ZONA ORIENTAL ”.

PRESENTADO POR:

DÍAZ, MELVIN FRANCISCO
FERNÁNDEZ BENÍTEZ, WILBER ABINADÁ
RIVERA GUZMÁN, EDGARD WILFREDO

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA.

ABRIL DE 2003

SAN MIGUEL

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

**RECTORA:
DOCTORA MARIA ISABEL RODRÍGUEZ**

**VICE-RECTOR ACADÉMICO:
INGENIERO FRANCISCO MARROQUÍN**

**VICE-RECTORA ADMINISTRATIVA:
LICENCIADA HORTENCIA DUEÑAS DE GARCÍA**

**SECRETARIA GENERAL:
LICENCIADA MARGARITA MUÑOZ VELA**

**FISCAL:
LICENCIADO PEDRO ROSALIO ESCOBAR**

AUTORIDADES DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL

**DECANO:
INGENIERO JOAQUIN ORLANDO MACHUCA GÓMEZ**

**VICE- DECANO:
LICENCIADO MARCELINO MEJIA GONZÁLEZ**

**SECRETARIA:
LICENCIADA LOURDES ELIZABETH PRUDENCIO COREAS**

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**COORDINADORA GENERAL DE PROCESO DE GRADUACIÓN:
MASTER Y LICENCIADA MARTA DEL CARMEN VILLATORO DE GUERRERO**

**DOCENTE DIRECTOR
LICENCIADO MELVIN ARTURO MEZA ALVAREZ**

AGRADECIMIENTOS

- Al Docente Director Lic. Melvin Arturo Meza, al Lic. Israel López Miranda y a la Lic. Marta Villatoro, por su asesoría y orientación y apoyo incondicional para la finalización del presente trabajo de investigación.
- A mis compañeros de trabajo de tesis Wilber Fernández y Melvin Díaz, por su colaboración y esfuerzo en el desarrollo de la investigación.

DEDICATORIA

- A Dios todopoderoso, por permitirme alcanzar mis metas propuestas y por darme la sabiduría necesaria para poder culminar con éxito mis estudios.
- A mis padres María Angélica Rivera Lemus y José Adán Guzmán, por todos los sacrificios que han realizado por mi superación y preparación académica, también por todo el amor, los principios y valores que me inculcaron desde siempre, ya que a ellos les debo lo que soy. Gracias
- A mis hermanos Judith Estela, Elizabeth de la Paz y Carlos Rigoberto, por todo el apoyo, confianza, paciencia y cariño que siempre me han brindado.
- A mis abuelos: Delfo y Santos (Q.E.P.D.) , Candelaria Guzmán (D.G.R.) y Domitila, por estar conmigo y cuidarme en los momentos cuando más los necesite.
- A mi querida Rosibel Martínez, por todo el cariño y comprensión que me brinda.
- A mis Tíos por el apoyo y confianza que me han brindado y a mis Primos esperando que este esfuerzo los motive y les sirva de ejemplo de superación.
- De manera especial a mis inolvidables amigos de la Universidad de El Salvador de la Facultad Multidisciplinaria Oriental.
- A todas aquellas personas que de buena fe, me han ayudado a vivir y ser una persona más humana y que implícitamente han contribuido a realizar esta investigación

Edgard Wilfredo Rivera Guzmán.

DEDICATORIA

En esta vida hay momentos en los que cada persona debe reflexionar y existe tiempo de pensar, demostrar y dedicar aprecio por aquellas personas especiales en nuestra vida.

- Quiero dedicar la constancia de mi esfuerzo perseverante a DIOS todo poderoso mi creador y creador de todas las cosas existentes en este mundo el siempre estuvo ahí conmigo jamás se aparto de mi lado y aún seguirá dándome las fuerzas necesarias por siempre y para siempre.
- A mis padres María Antonia Benítez que en paz descanse y Salvador Fernández por ayudarme a salir adelante e inculcarme valores morales para salir adelante y superar todos los obstáculos que podemos encontrar en la vida y además darme apoyo moral y económico.
- A mis hermanos por el apoyo incondicional que me han brindado y por su empeño en que concluyera mis estudios universitarios.
- A mis compañeras de tesis Edgard Wilfredo Rivera y Melvin Díaz porque igualmente todas nos esforzamos por salir adelante y gracias por haber soportado todo mi comportamiento.

Todo trabajo tiene su recompensa.

Wilber Abinadá Fernández

DEDICATORIA.

- A Dios todo poderoso por darme la vida, fortaleza y el discernimiento necesario, por el éxito alcanzado, que por medio de tu amor y gracia me permite salir de la ignorancia para alcanzar la sabiduría necesaria.
- A mi madre Ángel Berta Díaz que con su amor , esfuerzo y comprensión en cada momento de mi vida siempre estuvo a mi lado dándome una palabra de fortaleza. Ahora que logro este objetivo le doy las infinitas gracias por el arduo sacrificio que ha realizado a lo largo de mi carrera.
- A mis abuelos Carlos Francisco Díaz (D.G.R.) y Tomasa Amaya de Díaz por su tiempo dedicado a mi crecimiento espiritual y académico, y a sus consejos para mantenerme por el camino de Dios.
- A mis hermanos por el apoyo que me brindaron a seguir adelante con mis estudios, para poder alcanzar esta meta que comparto con ellos.
- A mis amigos con quienes compartí buenos momentos en el proceso de graduación y me animaron en los momentos mas difíciles.

Melvin Francisco Díaz

INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
1. MARCO METODOLÓGICO.	
Delimitativa del Tema.	2
Planteamiento del Problema.	3
Justificación de Investigación	7
Planteamiento de Objetivos.	9
Objetivos Generales.	9
Objetivos Específicos.	9
Formulación de Hipótesis.	9
Hipótesis Generales	9
Hipótesis Específicas	10
Operacionalización de Hipótesis.	11
Metodología de la Investigación.	16
Definición de tipo de Investigación.	16
Universo y tamaño de la muestra.	16
Unidades de observación o de análisis.	17
Instrumentos para la investigación de campo.	17
CAPÍTULO II	
2. MARCO HISTÓRICO.	
Historia de la Auditoría.	20
2.1.1. A Nivel Mundial	20
2.1.2. En El Salvador	21
Historia de la Auditoría de Calidad.	23
2.2.1. A Nivel Mundial	23
2.2.2. En El Salvador	28

CAPÍTULO III	
3. MARCO TEÓRICO	35
CAPÍTULO IV	
4. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO	50
CAPITULO V	
5. EL APERTURISMO COMERCIAL DE LOS SERVICIOS Y LA PRÁCTICA CONTABLE DEL SECTOR PROFESIONAL DE LA CONTADURÍA PÚBLICA Y SU CONTRIBUCIÓN AL MEJORAMIENTO DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD IMPLANTADA EN LAS EMPRESAS.	
5.1. Aperturismo Comercial de los Servicios Profesionales Contables.	64
Movilidad de Recursos Humanos Profesionales.	64
5.1..2. Comercio Trans-Fronterizo de los Servicios Profesionales.	65
5.1.2.1 Otorgamiento de Licencias y Certificaciones Profesionales	66
5.1.3. Política Arancelaria para la Prestación de Servicios Profesionales	66
Práctica Contable del Sector Profesional.	67
Continuidad en la Formación Profesional del Contador Público.	68
Disposición en la Uniformidad de la Medición	de los Servicios
Profesionales.	69
Capacidad de Certificación.	70
5.2.3.1 Motivos y Procedimientos de Certificación	71
5.2.3.2 Beneficios de Obtener una Certificación con base en ISO9000	72
Auditoría de Calidad.	73
Estrategias para la Verificación de los Sistemas de Gestión de Calidad.	74
Análisis del Grado de Cumplimiento de los Sistemas	de Gestión de
Calidad.	77
Adopción de las Normas de los Sistemas de Gestión de Calidad.	78
5.3.3.1 Elaboración de un Manual	78
Entrenamiento Técnico y Capacitación Profesional.	80
Contribución Tributaria del Sector Prestatario del Servicio Profesional Contable.	82

Intercambio Recíproco entre países del Servicio Profesional.	83
Desconcentración y Fomento de la Empresa Prestataria de Profesionales Contables.	84
Ética Profesional en el Ejercicio Contable.	85

CAPÍTULO VI

6. LA CONTRIBUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD EN EL FORTALECIMIENTO DEL NIVEL DE COMPETITIVIDAD DEL SECTOR PROFESIONAL Y EN LA AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DEL MERCADO DE LOS SERVICIOS CONTABLES.

Auditoría de Calidad.	89
Independencia en el Examen.	90
Implementación de la Auditoría de Calidad en la Toma de Decisiones.	91
Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Profesionales.	92
El Valor Agregado, Producto de los Servicios Contables.	93
Optimización del Recurso Humano Profesional.	94
Nivel de Aceptabilidad de los Servicios Profesionales Contables.	95
Modernización Sectorial de los Despachos de Auditoría.	97
Pleno Conocimiento de las Normas, Técnicas y Procedimientos del Examen de la Auditoría de Calidad.	98
6.1.8.1 Planificación	98
6.1.8.2 Preparación	99
6.1.8.3. Realización	99
6.1.8.4. Informe y Seguimiento	100
Fortalecimiento del Nivel de Competitividad del Sector Profesional Contable.	100
Profesionalización de la Práctica Contable.	101
Cobertura en la Prestación de Servicios.	102
Garantía en la Calidad de los Servicios Contables.	104
Cobertura del Mercado de los Servicios Contables	106
Servicios de Consultoría en la Divulgación de Técnicas y el Cumplimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad.	Métodos para Evaluar

Certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad.	109
Actividades Científicas del Sector Profesional, tendientes a de Criterios en el Ejercicio Contable.	la Uniformidad 111
CAPÍTULO VII	
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.	114
Recomendaciones.	115
Propuesta de Establecimiento de Empresas de Consultoría y Profesional Contable, que Divulguen la Aplicación de la	Auditoría Auditoría de Calidad.
117	
8. REFERENCIAS	142
ANEXOS	
- CUESTIONARIO DE ENCUESTA	145
- GLOSARIO	149

INTRODUCCIÓN.

El mundo actual muestra una tendencia hacia la globalización de los mercados de bienes y servicios, debido a grandes cambios ocasionados por el desarrollo tecnológico y con el objeto de consolidar mejor la economía; entre algunos cambios importantes de la apertura económica de nuestro país que tienen incidencia en la Contaduría Pública se puede mencionar la aplicación de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad, las Normas Internacionales de Contabilidad (Nic's), las Normas Internacionales de Auditoría (Nia's) , todas estas normas ayudan a fomentar la competitividad de la profesión contable.

Todos estos cambios en nuestro país son impulsados por las exigencias y la necesidad de prestar servicios profesionales contables de una forma eficaz y eficiente, siendo a través del Aperturismo Comercial la forma para competir con otros países del continente. Ya que por este medio, se lograría un intercambio recíproco de profesionales de la Contaduría Pública y de esta forma se estarán obteniendo muchos conocimientos y aumentarán las aptitudes que poseen los profesionales nacionales para ejercer sus funciones de una manera práctica.

De manera que los profesionales en Contaduría Pública se están enfrentando a la demanda de empresas consultoras, además tienen la exigencia de especializarse en áreas afines a la profesión de manera que puedan cumplir con las exigencias de las empresas a la hora de prestar sus servicios.

Con la investigación efectuada se pretende determinar si las actividades y los resultados relativos a la Auditoría de Calidad satisfacen las disposiciones establecidas.

El Capítulo Primero de este trabajo se hace un breve análisis sobre el marco metodológico de la investigación, donde se describe una delimitativa del tema, se plantea el problema, se plantean los objetivos, se formulan las hipótesis y se describe la metodología utilizada en la investigación; en donde el método científico a utilizar en la investigación es el hipotético deductivo, ya que se considera adecuado por que es un proceso de conocimiento que inicia con la observación de fenómenos generales como las Normas de sistemas de Gestión de Calidad.

En el Segundo Capítulo se considera el marco histórico en donde se estudia la historia de la Auditoría en el ámbito mundial y en El Salvador; la Auditoría de Calidad a nivel mundial y en El Salvador.

El Capítulo Tercero trata sobre el marco teórico, el cual se realiza con el objeto de plantear los diferentes tipos de Auditorías, definiciones y otros datos que permitan crear una base científica de conocimientos, para identificar teóricamente los aspectos importantes de la investigación a realizar.

El Aperturismo Comercial de los Servicios Profesionales Contables y su contribución al mejoramiento de la Auditoría de Calidad implantadas por las empresas consultoras en la zona oriental estudiado en el Capítulo Cuarto

Todo esto encaminado a satisfacer la demanda por parte de los profesionales contables referente a los conocimientos que tienen acerca de la aplicación de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000 versión 2000, también en este Capítulo se plantean los lineamientos, técnicas, estrategias, implantación y capacidad de certificación, de manera que los profesionales en contaduría pública puedan desempeñar sus funciones como profesionales.

El Capítulo Quinto trata sobre La Contribución de la Auditoría de Calidad en el fortalecimiento del nivel de competitividad del Sector Profesional y en la ampliación de la cobertura del mercado de los servicios contables, siendo esta la parte medular de la investigación y propuesta.

Las conclusiones obtenidas a través de la investigación son expuestas en el capítulo sexto, de igual manera se ha diseñado recomendaciones orientadas a generar una mayor participación de los despachos de consultoría en lo referente a la divulgación de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad; posteriormente se presenta la propuesta de establecimiento de empresas de consultoría y auditoría profesional contable, que divulguen la aplicación de la Auditoría de Calidad.

CAPÍTULO I
MARCO METODOLÓGICO

1.1. DELIMITATIVA DEL TEMA

“ LA AUDITORÍA DE CALIDAD, DESDE LA PERSPECTIVA DEL SECTOR PROFESIONAL DE LA CONTADURÍA PÚBLICA, ANTE LA NECESIDAD DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS EMPRESAS EN LA ZONA ORIENTAL”

La importancia de conocer un examen sistemático e independiente a través del cual se pueda determinar si las actividades de calidad y resultados relacionados con la calidad cumplen con las disposiciones planificadas y verificar si estas disposiciones están implementadas de manera efectiva y si son adecuadas para lograr los objetivos.

Con el propósito de fomentar el proceso de la educación continuada y como un servicio adicional muy importante para la demanda del contador público con el objeto de ampliar la cobertura del mercado de los servicios técnicos contables y establecer una base de conocimientos científicos sobre la cual se edifique la creación de empresas consultoras que divulguen los conocimientos en el medio profesional.

El impulso que proporciona la globalización a la apertura comercial de los servicios profesionales contables, impone la necesidad no sólo de hacer la auditoría con eficacia y eficiencia, sino de mejorarla cada día y desarrollar un lenguaje común de la información contable divulgada por asociaciones internacionales en el desarrollo de la profesionalización de los servicios del contador público.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La economía de El Salvador, así como las del resto de países latinoamericanos, se ha vuelto vulnerable desde hace algunos años, por lo que las autoridades que rigen y administran el comercio internacional del país se vieron obligadas a retirar la mayoría de protecciones arancelarias a productores nacionales, así como a disminuir considerablemente el efecto del resto de instrumentos no arancelarios de política comercial que funcionan como barreras ante el ingreso de mercados internacionales de bienes, servicios y capital (Contingentes, Subvenciones, Medidas Sanitarias y Fitosanitarias, entre otras).

Estas medidas han sido implantadas atendiendo acuerdos pactados en negociaciones en los Sistemas de Integración Económica y Social de países de la región como el Mercado Común Centroamericano (MCCA), el Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) y diferentes Tratados de Libre Comercio (TLC) con países fuera de la región, como un requisito ineludible ante organismos internacionales como: el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial (BM) y el Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (General Agreement on Tariffs and Trade, GATT). Todo esto con el objetivo de lograr que El Salvador pertenezca a uno de los grupos de economías multipolares; es decir, economías que conviven en forma interdependiente entre sí, realizando transacciones comerciales y financieras en bienes y servicios sin que las fronteras físicas entre los países sean obstáculos significativos.

Este fenómeno mundial que ha revolucionado a la mayoría de las economías globales desde hace mas o menos una década se ha generalizado, tanto en países desarrollados como en países en vías de desarrollo, teniendo mucha mayor actividad en los primeros. El término utilizado para referirse a este fenómeno es relativamente reciente ya que su puesta en marcha y sus efectos relacionados directos e indirectos lo son también, éste fenómeno se conoce con el nombre de "Globalización" y este representa la transición entre un sistema bipolar; imperante durante la década de los ochenta en el que el Estado fungía como el único y principal representante de cada país; y un sistema multipolar, vigente a partir de la década de los noventa en el que el Estado pierde gran parte de su soberanía y se desarrolla un regionalismo abierto.

Sin embargo, en el ámbito de la empresa privada la globalización representa un reto, para subsistir en el mercado, debiendo darle énfasis a la calidad de sus bienes y servicios, la cual se puede garantizar a través de una certificación emitida por un auditor de calidad.

En El Salvador y en particular en la Zona Oriental no se ha desarrollado la aplicabilidad de la Auditoría de Calidad, que se encarga de evaluar el cumplimiento de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad de aplicación internacional conocidas como sus siglas en inglés ISO adoptadas por una entidad pública o privada, así determinar si las actividades y resultados relacionados con la calidad cumplen con las disposiciones planificadas y comprobar si estas disposiciones están implementadas de manera efectiva, si son adecuadas para lograr los objetivos.

Sin embargo, en algunas entidades se realizaron evaluaciones que se denominaban Auditoría de Procesos, las cuales se ejecutaron en un ambiente de desarrollo tecnológico muy pobre y antiguo, siguiendo muy pocas orientaciones formales debido al desconocimiento que los profesionales en Contaduría Pública poseían en esta área para proporcionar la Certificación de Sistemas de Gestión de calidad y además de no estar en la disposición de uniformar la medición de los servicios ofrecidos, ya que cada cual realizaba el trabajo a su conveniencia, por lo que la evaluación era bastante superficial, no pudiéndose medir con certeza el cumplimiento del sistema sujeto a examen, ya que no poseían estrategias para la verificación y análisis donde estuvieran establecidas las técnicas y los procedimientos básicos para poder ejecutar el examen y conservar su autonomía al dictaminar.

Proporcionar dichos servicios dentro de la práctica contable del sector profesional, no era una tarea fácil tomando en consideración que no había una apertura comercial que los posibilitara la movilidad de recursos humanos técnicos y el comercio trans-fronterizo de estos preciados servicios sin dejar de lado que no existía una preocupación por la continuidad en la formación profesional del contador público lo que originaba limitantes para contar con el elemento humano idóneo que tuviera el entrenamiento técnico y la capacitación profesional necesarias para ejecutar el trabajo.

Durante los años 90' la Auditoría de Calidad aún con la publicación de una versión más actualizada de las normas sobre Sistemas de Gestión de Calidad, divulgadas por la Organización Internacional de Normalización, presentó un crecimiento mínimo en su aplicación con relación al obtenido en otros países que la implementaron.- Esto es atribuible a la falta de interés de parte del

gobierno de proporcionar un empuje necesario para establecer oficialmente esta normativa internacional en El Salvador y a la vez brindar un apoyo técnico para preparar a las empresas contables y gremiales de profesionales en el área, con el propósito de garantizar el mejoramiento de la calidad de los servicios técnicos y adquieran un nivel de aceptabilidad dentro del mercado nacional como internacional.

De esta manera las empresas interesadas en contar con información y asesorarse sobre esta normativa la adquirieran en el extranjero y de esto ocasionaría implementar las normas de los Sistemas de Gestión de Calidad en las empresas nacionales, pero solamente se estaría importando el servicio, haciendo del país un consumidor únicamente, ya que no se generaría un intercambio recíproco entre países del servicio profesional, no se le proporcionaría ningún valor agregado a la prestación de servicios técnicos contables, no se obtendría ninguna contribución tributaria del sector prestatario de estas asesorías técnicas.

Además se nota la falta de concientización de parte de los propietarios de las empresas en darle la importancia necesaria en la función que tiene la Auditoría de Calidad al ser aplicada en una entidad. También que no exista un ambiente de previsión con respecto a los acontecimientos de la economía nacional, originando deficiencias al analizar las causas internas y externas con la que guarda relación, también que existe una escasez de personal preparado para desarrollar la labor de la Auditoría de Calidad, originando así que no existan ni un objetivo ni una meta por lo que no existiría objetividad en la ejecución de la auditoría.

Las circunstancias anteriores pueden llevar a las empresas de la zona oriental a desaprovechar las oportunidades que brinda el medio y las fortalezas con que cuenta la entidad que es reflejada a través de la utilización de la Auditoría de Calidad, y a demostrar que para estar preparados ante las exigencias que conlleva la apertura comercial de servicios profesionales; cuyos resultados si tiene lugar, posiblemente fueron poco alentadores para la economía nacional, demostrando así que nuestro país no está preparado para competir en el ámbito internacional. Esto impediría poder desarrollar una estrategia que garantice el éxito futuro en su ejecución y así, instituir la en un ambiente de innovación y creatividad que permita a los miembros de la organización plantear diferentes alternativas de acción que han de ajustarse de acuerdo con los acontecimientos.

Significa que si la Auditoría de Calidad que se encarga de examinar los Sistemas de Gestión de Calidad de las empresas que adoptan esta normativa, continúa desarrollándose de una forma aislada y pasa inadvertida, las empresas de la zona oriental no serían certificadas y no podrían hacer frente a la competencia internacional concedora de todo el conglomerado de requisitos necesarios para ser consideradas con la categoría de “empresas de calidad” y quedarían excluidas del proceso de desarrollo y crecimiento económico y perderían la oportunidad de competir con las empresas internacionales, lo que perjudicaría la economía local ya que no se tendría la capacidad de hacer frente a la bien organizada competencia internacional.

Por lo que se debe procurar que el gobierno tenga un papel protagónico en la adopción de esta normativa internacional y así fortalecer el nivel de competitividad e impulsar la profesionalización del sector profesional contable, proporcionándole de esta manera una cobertura mayor del campo de trabajo por lo que obtendría una rentabilidad en la comercialización de los servicios contables profesionales y garantizando que la calidad de estos servicios es confiable y necesaria para las empresas en la toma de decisiones.

En armonía con las gremiales de profesionales en el área de la Contaduría Pública, preparar una base en la cual se funde la necesidad de propagar la utilización de la Auditoría de Calidad y sean estos los encargados de proporcionar a través de servicios de consultoría la divulgación de técnicas y métodos que permitan evaluar con razonabilidad el cumplimiento de las normas de los Sistemas de Gestión de Calidad.

De manera que las actividades científicas tendientes a lograr la modernización del sector en que se desenvuelven los despachos de auditoría desconcentrando y fomentando la empresa prestataria de los servicios profesionales contables, conservando la uniformidad de criterios en el ejercicio contable, para poseer un conocimiento pleno, con el cual se logre la optimización del potencial del recurso humano profesional y así utilizar las técnicas y procedimientos esenciales que confirmen una evaluación efectiva del Sistema de Gestión de Calidad y de esta forma responder a las exigencias e inquietudes de los consumidores de productos y/o servicios con mayor responsabilidad actuando con ética profesional dentro del ejercicio laboral.

Con la investigación se estudiará los procesos encaminados a lograr la prestación del servicio de la Auditoría de Calidad para satisfacer la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la perspectiva que tiene del Sector Profesional en Contaduría Pública de la Auditoría de Calidad,

ante la necesidad de certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad de las empresas en la zona oriental?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación que se desarrollará pretende, mediante la aplicación de los conceptos básicos de auditoría y criterios contables, ayudar a encontrar explicaciones a situaciones internas de las perspectivas del sector profesional de la Contaduría Pública en la aplicación de la Auditoría de Calidad, de manera que no haya estancamiento en el desarrollo y la rotación del recurso humano profesional, ausencia de servicios técnicos de consultoría, disposición a uniformar su trabajo, exigencias de las empresas interesadas en adquirir este servicio, y del entorno (cobertura del mercado, competencia nacional como internacional, interés empresarial del servicio, etc.)

Debido a que en los últimos años, han existido cambios sustanciales en el amplio campo de aplicación de auditoría, tanto en el ámbito nacional como en el ámbito internacional, específicamente en el campo de Auditoría de Calidad, se vuelve necesario adquirir y poseer los conocimientos básicos para verificar el cumplimiento de aplicación de las normas en los Sistemas de Gestión de Calidad; para impedir que se creen obstáculos en los servicios que brinda el profesional de Contaduría Pública.

Con la investigación se obtendrán beneficios para dichos profesionales; ya que se fortalecerán sus conocimientos, al contar con la información correspondiente acerca de los procesos necesarios para brindar los servicios de consultoría y auditoría, que garanticen la divulgación y cumplimiento de la normativa internacional, proporcionando un respaldo que certifique la calidad de sus bienes y servicios; por lo que se requiere una permanente educación continuada, ya que esta le facilita el conocimiento técnico básico esencial, lo cual contribuirá a servir de fundamento para mantener la competitividad de sus servicios ante los demás profesionales de la Contaduría Pública.

Así mismo al prestar el servicio profesional en el país de origen u otros países, se posibilita la movilidad de recursos humanos profesionales y el intercambio recíproco de información, adquiriéndose una mayor experiencia en la ejecución de la Auditoría de Calidad.

Es por eso, que los despachos de auditoría en la zona oriental deben de contar con estrategias para conocer y verificar el cumplimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad y de

esta manera prestarle un mejor servicio a las empresas que deseen contratar la prestación de estos servicios de la Auditoría de Calidad, para analizar el grado de cumplimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad y además que cuenten con la disponibilidad de recurso humano calificado para proporcionar un mejor servicio y así se conviertan en una fuente generadora de empleo que le proporcione un valor agregado a la profesión.

Si los despachos poseen personal calificado, podrán hacerle frente a la competencia de empresas transnacionales que ofertan estos conocimientos científicos; así como contar con recursos financieros y materiales para crear una cultura positiva dentro de las empresas a las cuales se les brinda el servicio, para que lo contraten y sea considerado como una inversión y no como un gasto, y de esta manera mostrar la necesidad que existe de implementar la Auditoría de Calidad en la toma de decisiones.

Con la implementación de los Tratados de Libre Comercio en nuestro país, se pretende crear dentro de las políticas económicas del gobierno nuevas fuentes de empleo, eliminar barreras del comercio, promover condiciones para una competencia justa, incrementar las oportunidades de inversión, fomentar la cooperación entre países, cambios recíprocos de servicios profesionales y mediante esto último la movilidad de recurso humano profesional, en fin se creará un valor agregado de los servicios contables que se ofrezcan.

Actualmente en nuestro país las normas ISO 9000 y otras emitidas al respecto, no cuentan con un respaldo de parte del gobierno para que pueda promoverlas y regularlas en las empresas, para darle un auge y sea más factible la realización de estandarización de dichas normas, ya que esto ayudaría a los profesionales en Contaduría Pública a hacer un mejor análisis y conclusiones acerca de la gestión de calidad.

El aporte principal de la investigación será proporcionar una base de conocimientos científicos en la cual se establezca la creación de una empresa consultora capaz de difundir y llevar a cabo todo el proceso que involucra el desarrollo de la Auditoría de Calidad con sus respectivos planes, técnicas, programas y procedimientos para la certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad de las empresas en la zona oriental aplicando las normas ISO 9000 y también proporcionar beneficios a los usuarios de la Auditoría de Calidad para garantizar una base sólida de criterios en el proceso de ejecución de la Auditoría de Calidad en la zona oriental.

Todo lo anterior se orienta a un mismo fin que es el de fomentar la uniformidad de criterios en el proceso de evaluación de las normas de Sistemas de Gestión de Calidad de manera que brinde un apoyo técnico y de esta manera se estaría preparando a las empresas y gremios de profesionales en el área de la Contaduría Pública, para estar preparados específicamente ante la apertura comercial de los servicios técnicos contables que se está impulsando en el presente.

1.4 PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVOS GENERALES

- Establecer la incidencia del aperturismo comercial de los servicios profesionales, en la práctica contable de la Auditoría de Calidad.
- Proporcionar a los profesionales de la contaduría pública los conocimientos técnicos y científicos esenciales, que le faciliten la creación de empresas consultoras que promuevan la divulgación y aplicación de la Auditoría de Calidad.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Demostrar como el aperturismo comercial y la práctica contable del sector profesional, contribuyen a que la Auditoría de Calidad sea implementada en las empresas.
- Demostrar que la Auditoría de Calidad, ayuda al fortalecimiento del nivel de competitividad del sector profesional y amplía la cobertura del mercado de los servicios contables

1.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

- A mayor aperturismo comercial y a mejor práctica contable mejor es la Auditoría de Calidad que realiza el sector profesional de la contaduría pública.
- El aumento de los profesionales en contaduría pública que posean los conocimientos técnicos y científicos esenciales, propicia el incremento en la creación de empresas consultoras que promuevan y divulguen la Auditoría de Calidad.

1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- A mayor aperturismo comercial y mejor práctica contable del sector profesional mejora la Auditoría de Calidad implementada en las empresas.
- A mayor conocimiento de la Auditoría de Calidad, más se fortalece el nivel de competitividad del sector profesional y se amplía la cobertura del mercado de los servicios contables.

1.5.3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS	VARIABLES	CONCEPTOS	INDICADORES	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
A mayor aperturismo comercial y mejor práctica contable del sector profesional mejora la Auditoría de Calidad implementada en las empresas.	(Var. Ind.) Aperturismo Comercial de los Servicios Profesionales Contables	Es la rama de la economía que estudia el cambio de productos y servicios a través de la compra-venta; realizando transacciones de exportación e importación de un país con otros países y los diferentes fenómenos que se desprenden de este proceso.	- Movilidad de Recursos Humanos Profesionales. -Comercio Transfronterizo de los Servicios Profesionales - Política Arancelaria para la Prestación de Servicios Profesionales.	-Consejo de Administración y Gerencia, de las Empresas de Consultoría y Despachos de Auditoría de la Zona Oriental. -CONACYT. -Libros de auditoría de calidad y la normativa vigente ISO-2000. -Normas Técnicas y Legales aplicables.
	(Var. Ind.) Práctica Contable del Sector Profesional	Comprende el trabajo profesional, las costumbres y predilecciones de los contadores según se expresan en sus actividades diarias y además las actividades del contador público en general.	- Continuidad en la Formación Profesional del Contador Público. - Disposición en la Uniformidad de la Medición de los Servicios Profesionales -Capacidad de Certificación	-Consejo de Administración, Gerencia, jefes de los distintos departamentos, de las Empresas de Consultoría y Despachos de Auditoría de la Zona Oriental. - Libros de auditoría de calidad y la normativa vigente ISO-2000. -Normas técnicas y legales aplicables.

HIPÓTESIS	VARIABLES	CONCEPTOS	INDICADORES	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
	<p>(Var. Dep.)</p> <p>Auditoría de Calidad</p>	<p>Es un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y resultados relacionados con la calidad cumplen con las disposiciones planificadas y comprobar si estas disposiciones están implementadas de manera efectiva y si son adecuadas para lograr los objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias para la Verificación de los Sistemas de Gestión de Calidad -Análisis del Grado de cumplimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad - Adopción de las Normas de los Sistemas de Gestión de Calidad. - Entrenamiento Técnico y Capacitación Profesional. - Contribución Tributaria del Sector Prestatario del Servicio Profesional Contable -Intercambio Reciproco entre Países del Servicio Profesional. -Desconcentración y Fomento la Empresa Prestataria de los Servicios Profesionales Contables. -Ética Profesional en el Ejercicio Contable. 	<ul style="list-style-type: none"> -Consejo de Administración y Gerencia, de las Empresas de Consultoría y Despachos de Auditoría de la Zona Oriental. -CONACYT. -Libros de auditoría de calidad y la normativa vigente ISO-2000. -Normas Técnicas y Legales aplicables.

HIPÓTESIS	VARIABLES	CONCEPTOS	INDICADORES	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
<p>A mayor conocimiento de la Auditoría de Calidad, más se fortalece el nivel de competitividad del sector profesional y se amplía la cobertura del mercado de los servicios contables.</p>	<p>(Var. Ind.)</p> <p>Auditoría de Calidad</p>	<p>Es un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y resultados relacionados con la calidad cumplen con las disposiciones planificadas y comprobar si estas disposiciones están implementadas de manera efectiva y si son adecuadas para lograr los objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Independencia en el Examen. - Implementación de la Auditoría en la Toma de Decisiones. - Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Profesionales. - El Valor Agregado, Producto de los Servicios Contables. -Optimización del Recurso Humano Profesional -Nivel de Aceptabilidad de los Servicios Profesionales Contables -Modernización Sectorial de los Despachos de Auditoría. -Pleno Conocimiento de las Normas, Técnicas y Procedimientos en la Ejecución del Examen de la Auditoría de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> -Consejo de Administración y Gerencia, de las Empresas de Consultoría y Despachos de Auditoría de la Zona Oriental. -CONACYT. -Libros de Auditoría de Calidad y la normativa vigente ISO-2000. -Normas Técnicas y Legales aplicables.

HIPÓTESIS	VARIABLES	CONCEPTOS	INDICADORES	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
	(Var. Dep.) Fortalecimiento del Nivel de Competitividad del Sector Profesional Contable.	En términos económicos, competencia es una forma de mercado, un proceso o una actividad.- El concepto se emplea en su sentido técnico para clasificar las condiciones de mercado según el grado de control que sobre los precios posean los productores o consumidores.- Todo esto depende del número de oferentes y demandantes, de la homogeneidad de los bienes y del libre ingreso de los oferentes potenciales a la actividad.- En su sentido de actividad, la competencia se refiere a la rivalidad de las empresas que compiten entre si dentro de la misma actividad.	-Profesionalización de la Práctica Contable. -Cobertura en la Prestación de Servicios Contables -Garantía en la Calidad de los Servicios Contables	-Consejo de Administración y Gerencia, de las Empresas de Consultoría y Despachos de Auditoría de la Zona Oriental. -CONACYT. -Libros de Auditoría de Calidad y la normativa vigente ISO-2000. -Normas Técnicas y Legales aplicables.
	(Var. Dep.) Cobertura del Mercado de los Servicios Profesionales	Existe un mercado cuando compradores que desean cambiar dinero por productos o servicios entran en contacto con vendedores que desean cambiar productos o servicios por dinero.- Así lo que caracteriza a un mercado son las fuerzas fundamentales de la oferta y la demanda y no necesariamente que está situado en alguna localidad geográfica determinada. El concepto de mercado es básico para la	-Servicios de Consultoría en la Divulgación de Técnicas y Métodos para Evaluar el Cumplimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad. -Certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad	-Consejo de Administración y Gerencia, de las Empresas de Consultoría y Despachos de Auditoría de la Zona Oriental. -CONACYT. -Libros de Auditoría de Calidad y la

HIPÓTESIS	VARIABLES	CONCEPTOS	INDICADORES	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
		<p>mayoría de los economistas contemporáneos, pues en una “economía de mercado libre”, es el mecanismo por el cual se distribuyen los recursos.</p>	<p>-Actividades Científicas del Sector Profesional , Tendientes a la Uniformidad de Criterios en el Ejercicio Contable.</p>	<p>normativa vigente ISO-2000. -Normas Técnicas y Legales aplicables.</p>

1.6. METODOLOGIA DE INVESTIGACION.

1.6.1. DEFINICION DEL TIPO DE INVESTIGACION

El método científico a utilizar en la investigación será el hipotético deductivo, ya que es un proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general del tema en estudio.

1.6.2. UNIVERSO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA

El universo serán los 40 Despachos de Auditoría, Contabilidad y Consultoría de la Zona Oriental inscritos en el Instituto Salvadoreño de Contadores Públicos (ISPC), filial San Miguel en el año 2002.

Tamaño de la Muestra:

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizará la siguiente fórmula estadística no probabilística:

$$n = \frac{Z(1-Z)}{E^2} \cdot \frac{1}{1 + [(1-Z)/E^2]/N}$$

Donde

n = el tamaño de la muestra.

Z = el nivel de confianza requerido para generalizar los resultados hacia toda la población.

N = total de Despachos de Auditoría, Contabilidad y Consultoría de la Zona Oriental inscritas en el (I.S.C.P.)

E = el error máximo permitido.

Datos

Z = 95%

N = 40

E = 5%

n = ?

Sustituyendo

$$n = \frac{0.95 (1 - 0.95)}{(0.05)^2} \cdot \frac{1}{1 + [(1 - 0.95) / (0.05)^2 / 40]}$$

n = 12.66 \simeq 13 (Tamaño de la Muestra)

La muestra a tomar será de 13 una formación académica superior lo cual proporcionará una información más representativa que conlleve a una conclusión lo más apegada a la realidad.

1.6.3. UNIDADES DE OBSERVACIÓN O DE ANÁLISIS

Para efectos de la investigación las unidades de análisis serán:

- El Consejo de Administración y Gerencia, de las Empresas de Consultoría y Despachos de Auditoría de la Zona Oriental.
- Gerencia
- Jefes de los distintos Departamento
- Administrador Financiero
- Auditoría Interna
- Manuales y Procedimientos de Contabilidad
- CONACYT
- Libros de Auditoría de Calidad y la normativa vigente ISO –2000
- Normas Técnicas y Legales aplicables

1.6.4. INSTRUMENTOS PARA LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La técnica a utilizar para efectos de la investigación será la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario el cual a partir de la muestra determinada, se dirigirá a los Despachos de Auditoría, Contabilidad y Consultoría de la Zona Oriental, para la recopilación de los datos.

Elaborado el instrumento, se procederá a su respectiva validación mediante una prueba piloto que no esta en la muestra pero si se encuentra presente en el universo.

Una vez recolectada la información bibliográfica y de campo se procederá hacer una descripción del tema en estudio, el cual presentará un panorama más claro y específico del problema y de las situaciones que lo originan estableciendo elementos de juicio que permitan conocer las variables que motivan la propuesta crear una base de conocimiento técnico científico en la cual se funde la creación de empresas consultoras que divulguen las Normas de los Sistemas de Gestión de Calidad.

La información recolectada a través de la observación y descripción del problema permitirá poner a prueba las hipótesis, determinando las relaciones dependiente e independiente entre los problemas y resultados que este presente; de manera que la propuesta.

En el ANEXO N° 1, se presenta el instrumento a utilizar en la encuesta para la recolección de la información de campo. **EL Cuestionario de Encuesta** será utilizado por los estudiantes que están en el proceso de graduación de tesis de la Universidad de El Salvador de la Facultad Multidisciplinaria Oriental del Departamento de Ciencias Económicas de la Sección de Contaduría Pública, en su proyecto de investigación **“LA AUDITORÍA DE CALIDAD, DESDE LA PERSPECTIVA DEL SECTOR PROFESIONAL DE LA CONTADURÍA PÚBLICA, ANTE LA NECESIDAD DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS EMPRESAS EN LA ZONA ORIENTAL ”.**

CAPÍTULO II

MARCO HISTÓRICO

2. MARCO HISTÓRICO

2.1. HISTORIA DE LA AUDITORÍA

2.1.1. A NIVEL MUNDIAL

Existe la evidencia de que alguna especie de auditoría se practicó en tiempos muy remotos; el hecho de que los soberanos exigieran el mantenimiento de las cuentas de su residencia por dos escribanos independientes, pone de manifiesto que fueron tomadas algunas medidas para evitar desfalcos. A medida que se desarrolló el comercio, surgió la necesidad de las revisiones independientes para asegurarse de la adecuación y fiabilidad de los registros mantenidos en varias empresas comerciales. La auditoría como profesión fue reconocida por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862 y el reconocimiento general tuvo lugar durante el período de mandato de la Ley: "Un sistema metódico y normalizado de contabilidad era deseable para una adecuada información y para prevención del fraude". También reconocía, "una aceptación general de la necesidad de efectuar una revisión independiente de las cuentas de las pequeñas y grandes empresas". Desde 1862 hasta 1905, la profesión de la auditoría creció y floreció en Inglaterra, y se introdujo en los Estados Unidos hacia 1900.¹

En Inglaterra se continuo haciendo hincapié en la detección del fraude, pero la auditoría en los Estados Unidos, tomó un cambio independiente, lejos de la detección del fraude como el objetivo primordial de la auditoría.

En 1912, Montgomery dijo: "En los que se podrían llamar días en los que se formó la auditoría, a los estudiantes se les enseñaba que los objetivos primordiales de esta eran:

- 1- La detección y prevención del fraude
- 2- La detección y prevención de errores, sin embargo en los años siguientes hubo un cambio decisivo en la demanda y el servicio, y los propósitos actuales son:
 - a) El cerciorarse de la condición financiera actual y de las ganancias de una empresa.

¹ J. Cashin - Neuwirth – J. Levy, Enciclopedia de la Auditoría, Editorial Océano, p. 7

b) La detección y prevención del fraude, siendo este un objetivo menor".²

En los Estados Unidos, se fundó en la ciudad de New York en 1887, "American Association of Public Accountants"; es decir La Asociación Americana de Contadores Públicos.

Hacia 1900, a principios de este siglo, en la misma ciudad, se constituyó la Escuela de Comercio, Contabilidad y Finanzas. Dos años más tarde se fundó la "Federación de Sociedades de Contadores Públicos de los Estados Unidos".

La corriente profesional que se impulsó en Inglaterra y se trasladó a los Estados Unidos, ha sostenido su ritmo de influencia renovadora y formativa hacia los países de América Latina y por razones geométricas o por inquietudes propias de los profesionales; México ha sido el país, que directamente ha recibido dicha influencia lo cual ha estimulado el desarrollo de la profesión; es así como nace el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, el cual ha sido depositario de la experiencia profesional americana. Expresada en la publicación de las "Normas y Procedimientos de Auditoría" del Instituto Americano de Contadores Públicos, dando paso así, a que todos los profesionales de habla hispana, pudieran acceder a esta nueva escuela.

Producto del desarrollo aparecen las Normas Internacionales de la Contaduría (NIC's); respecto al ejercicio de la auditoría se siguió desarrollando con la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's).

2.1.2. EN EL SALVADOR

En 1929, el país contrató una firma de auditoría inglesa, para que estableciera la contabilidad pública. Una vez que dicho trabajo fue terminado, dos de los auditores se quedaron en el país, ejerciendo la auditoría en una forma independiente.

El 5 de Octubre de 1930, se fundó la Corporación de Contadores de El Salvador, que influyó para que el Estado reconociera el título de Contador como profesión el cual se dio en 1939.

² J. Cashin - Neuwirth – J. Levy, Opcit p. 7

En dicho año, se reglamentó la enseñanza de la contaduría y se expendieron títulos reconocidos legalmente de Contador y Tenedor de Libros.

El 21 de Septiembre de 1940, en el Decreto Legislativo No 57, publicado en el Diario Oficial No 233, del 15 de Octubre del mismo año, se decretó la "Ley del Ejercicio de las Funciones del Contador Público", a través de este decreto, se creó también el Consejo Nacional de Contadores Públicos, conformado por cinco miembros propietarios y tres suplentes.³

El otorgamiento de exámenes para la opción a la calidad del Contador Público Certificado (C.P.C.) se da en dos épocas: En 1942 a 1971 eran otorgados por el Consejo Nacional de Contadores Públicos.

En El Salvador, la profesión de la Contaduría Pública ingresa a una nueva etapa a partir del 24 de noviembre de 1967, a través del decreto legislativo No 510 publicado por el diario oficial No 225, en el cual se autorizó al Ministerio de Educación para otorgar la calidad de Contadores Públicos Certificados (C.P.C.). Fortaleciéndose cuando la Universidad de El Salvador creó en el año 1968 La Escuela de Contaduría Pública, que dependía de la Facultad de Ciencias Económicas, esto aportó un enfoque académico en el ejercicio de la profesión, mediante una apertura a escala universitaria.⁴

Posteriormente en el año 1970, el Estado salvadoreño consolida la profesión de la Contaduría Pública, estableciendo los requisitos mínimos legales para ejercerla, según el artículo 289 y 290 del Código de Comercio vigente, creado según decreto No 140 del 31 de julio del mismo año.⁵

El 6 de Diciembre de 1973 el poder legislativo emitió decreto No 501, el cual adiciona al título del Código de Comercio el Art. 1564 facultó al Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría. Para que durante los siguientes cinco años otorguen la calidad de C.P.C. mediante los reglamentos respectivos.

El periodo comprendido entre 1976-1980 eran otorgados por el Consejo de la Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría. A partir de 1981 existe solo la profesión universitaria; ya que

³ Decreto No 57, publicado en el Diario Oficial No 233 del 15 de Octubre de 1940.

⁴ Decreto No 510, publicado en el Diario Oficial No 225 del 24 de Noviembre de 1967.

⁵ Decreto No 671, publicado en el Diario Oficial No 140 del 31 de Julio de 1970

las credenciales del Contador Público Certificado, se dejaron de emitir al 31 de Diciembre de 1980. La profesión de la Contaduría ha evolucionado en la creación de Normas y Procedimientos de Auditoría que se convierten en guías de trabajo y programas detallados.

Se han establecido asociaciones profesionales en torno a la profesión como la Corporación de Contadores de El Salvador, el Colegio de Contadores Públicos Académicos de El Salvador, la Asociación de Contadores Públicos de El Salvador (AUDISAL) cuya misión es hacer resaltar la importancia de la Auditoría Interna como una rama especializada dentro de la profesión de la Contaduría Pública.

En el año 2000 se da un gran paso que incluye: importantes reformas al Código de Comercio, la Ley de Registro de Comercio, el apareamiento de la Ley de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles, la Ley del Ejercicio de la Contaduría y Auditoría y El Código Tributario.

En el año 2001 aparece lo que es el Dictamen Fiscal el cual será supervisado y entregado al Ministerio de Hacienda, por parte de Contadores Públicos.

Producto del proceso de Globalización se adopta el uso de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC's), cuya aplicación será obligatoria a partir del 1 de Enero de 2004; respecto al ejercicio de la auditoría se ha considerado la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's).

2.2. HISTORIA DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD

2.2.1. A NIVEL MUNDIAL

La Auditoría de Calidad aparece a partir de las primeras civilizaciones se aprecia la preocupación de los hombres por el trabajo bien hecho y por la necesidad de atender algunas normas y asumir responsabilidades.⁶

⁶ Océano Grupo Editorial "Enciclopedia de la Auditoría" p. 1232

Después de la segunda Guerra Mundial se desarrollan las técnicas de la fiabilidad, los productos y servicios no solo necesitaban ser buenos inicialmente, sino que debería preverse su vida útil cubriendo las prestaciones para las cuales estaban previstos. La estadística es la herramienta indispensable para poder predecir, y después comprobar, cual es la fiabilidad de los productos. Esto es, qué tasas de defectos pueden tener estos productos para que puedan ser aceptados por el cliente y qué tiempo va a transcurrir entre defectos sucesivos.

Con la implantación de las técnicas de fiabilidad, y por el avance que tuvieron durante la guerra sectores como el nuclear, la aeronáutica y la defensa, se hizo necesario asegurar que el producto satisfacía los requisitos dados sobre la calidad. Se desarrolló así el concepto del aseguramiento de la calidad.

Bajo la óptica del aseguramiento de la calidad apareció la primera definición oficial conocida de la calidad: " aptitud para el uso o adecuación de uso " (traducción de la expresión inglesa Fitness for use).

El incremento del comercio internacional y la diversidad de las especificaciones a cumplir, no igualmente entendidas entre el proveedor y el cliente, hicieron imprescindible elaborar una normas técnicas que clasifiquen y regulen el cumplimiento de las mismas.

La creación de estas normas técnicas, que defienden al consumidor y ayudan al dialogo entre el proveedor y el cliente, supuso un gran avance en la calidad. Empezaron entonces a tener difusión normas Alemanas y las del Reino Unido.

A partir de la década de 1960 en los Países Occidentales, el tema se centró fundamentalmente en el aseguramiento de la calidad y en la utilización de especialistas en la calidad. La idea era que los especialistas son los que saben, por lo que cuando hay un problema ellos deben ser los que resuelvan. El resto del personal, no implica directamente la calidad, debe esperar sus soluciones.

Esto originó el surgimiento de un número cada vez mayor de especialistas formados en el proceso y en las técnicas de calidad para aplicar las normas y asegurar la garantía de la calidad. Las empresas se denotaron de departamentos de:

1. Ingeniería de Calidad: desde donde se origina la planificación y el análisis de la calidad, especialmente para la prevención de los defectos.
2. Ingeniería de fiabilidad: (sobre todo en las industrias de defensa y aeroespaciales), aplicando instrumentos tecnológicos (cuantificar la fiabilidad, utilizar los números resultantes en la dirección de la fiabilidad y al análisis de los sistemas) y de gestión (asegurar que se hace uso de la nueva tecnología y dejar establecido el método a aplicar para alcanzar la proyectada fiabilidad).
3. Ingeniería de procesos: tarea encaminada a conseguir la adecuación de los procesos a la calidad del producto a lograr. De una atención especial en la calidad del producto se paso a enfatizar la calidad del proceso. Si esta es buena, la calidad del producto esta asegurada.

Durante todo este periodo se prestó una gran importancia a la prevención, dado que resulta más barato prever los fallos que tener que corregirlos. Apareció por las mismas fechas la Ley de Murphy que viene de decir " siempre que hay un fallo puede ocurrir, antes o después acaba ocurriendo".

Durante las fases de diseño, de desarrollo y de producción se trataron de establecer los posibles defectos potenciales fijando medidas correctoras desde un principio. Otras ideas, consustanciales al aseguramiento de la calidad desarrollada en los países occidentales fueron: ⁷

1. Auditoría de la calidad: la garantía del cumplimiento de las normas se obtiene con la auditoría de calidad. Son inspecciones que tienen como objetivo comparar con la norma los aspectos de la calidad para:
 - a) Determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones establecidas.
 - b) Comprobar que esas disposiciones se llevan a cabo y son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.

Las primeras se centraron fundamentalmente en la calidad del producto extendiéndose en años sucesivos a la calidad de la gestión.

2. Manual de la calidad: era necesario que las empresas establecieran la forma de efectuar los trabajos y ajustarse a las normas. Para ello se elaboró el manual de la calidad, que es un

⁷ Océano Grupo Editorial, Opcit p. 1233

documento en el que se expone la política general de la calidad y se establecen los procedimientos generales y las prácticas de una organización relativas a la calidad.

3. Control de procesos: se basaba en la uniformidad de los procesos de fabricación. Se trataba de conocer el modelo de la variación de las características y asegurar que se mantiene bajo control. Se considera que el proceso está bajo control cuando sigue un modelo matemático en el que solo influyen causas aleatorias. Un proceso está fuera de control cuando tiene una variación incontrolada.
4. Control total de la calidad: concepto introducido en EE.UU por Feigenbaum, por medio del cual el control de la calidad, ligado normalmente al área de fabricación, se amplía a otras áreas funcionales. El departamento de control de la calidad se extendió a otros ámbitos del negocio como los servicios comerciales y la ingeniería, calculándose de forma metódica los costes totales de la calidad. Se intensifican así los contactos con los proveedores, se realizaban revisiones de las características de los proyectos, se ampliaba la asesoría de la calidad a los clientes y se potenciaba la actuación de los servicios post venta como una reglamentación de datos sobre la calidad. El control de la calidad se transformó en gestión de la calidad con una fuerte incidencia en la política general de la empresa.

Hacia la década de 1970 apareció en EE.UU lo que Juran llama “ el consumismo ” concepto que se refiere al movimiento de los consumidores para crear una serie de asociaciones cuya misión fundamental es la protección de los clientes frente a las empresas fabricantes y vendedoras. Estas asociaciones, desarrolladas en los diversos sectores económicos, tendieron no sólo a considerar la calidad de los bienes o servicios, sino también la de los servicios que faciliten esos bienes.

Así comenzaron a preverse las sanciones tanto económicas como penales que se aplican especialmente en los casos que afectan a la seguridad del producto.

En Japón se acercaron a esta fecha la concepción de la calidad desde un enfoque humanista. Los japoneses adoptaron el sistema de gestión total de la calidad y las teorías occidentales sobre la eficacia del trabajo en grupo y sobre la motivación del ser humano y comenzaron a incorporar a todo el personal de sus fábricas a la mejora de la calidad, buscando con ello el aprovechamiento de las capacidades de todos, en beneficio de la persona y de la empresa. La idea predominante era de que todo el que tenga algo que aportar respecto a un problema surgido, ya sea por que se vea

directamente afectado por él, ya sea por que es él quién mejor lo conoce, debe participar en la búsqueda de la solución más eficaz del mismo.

Se promovió, además la formación masiva en estadística, incluso en los niveles más bajos de las empresas como herramienta imprescindible para el conocimiento y la obtención de la calidad. La Ley de Pareto dice que hay un 20% de las causas que originan el 80% de los efectos y Japón aplicó esta Ley a los problemas de la calidad.

Estas pocas causas son muy importantes. Para solucionarlas se implantaron grupos de mejora, integrados por personal bastante cualificado. Y para el 80% de las causas que originaron sólo el 20% de los problemas se implantaron los círculos de Calidad. La idea de los círculos de la calidad, que también procede del Occidente, fue publicada y verificada experimentalmente por los japoneses. Así, en 1962, implantaron el primer circulo de la calidad (en EE.UU. no se reglamentaría hasta 1974).⁸

La gestión de la calidad fue denominada en Japón "Company Wide Quality Control" (CWQC); es decir, administración de la calidad a lo largo y ancho de la empresa, abarcando a todos y cada uno de los miembros de la misma, denominación que hoy conocemos como " Calidad Total " y que define la calidad como la " Satisfacción del Cliente ":

1. Calidad es cosa de todos: significa la participación y el compromiso de cada uno de los integrantes de la empresa, sea cual sea su puesto de trabajo y actividad.
2. Calidad de la gestión.
3. El cliente interno: cada persona es proveedor y cliente de otras personas dentro de la empresa.
4. Hay que hacer las cosas bien a la primera: (énfasis en la prevención).
5. Fijación permanente de objetivos de mejora de calidad, que supusieron, fundamentalmente, un cambio cultural en el que, a través del trabajo en equipo, la información y la formación de todo el personal, las empresas llegan a ser excelentes.

Por primera vez aparecieron conceptos y técnicas que el sector servicios, que habían quedado al margen de la calidad, podía aplicar en su gestión de la calidad. A comienzos de la década de 1980 se produjo un acercamiento de occidente a las ideas de Japón, incorporando el elemento humano a la calidad. Se producen desde entonces cambios tan importantes como:

1. La mundialización de la oferta: cualquier producto puede adquirirse en cualquier país del mundo.
2. La oferta es muy superior a la demanda: el cliente tiene tanto donde elegir que es el que impone su ley.
3. La ampliación de los negocios al campo de los servicios: ya no sólo compran productos sino todo lo que les acompaña (embalaje, precio y facilidades de compra, asistencia postventa, etc.).

Occidente y Japón han seguido dos ritmos de mejora de la calidad de sus productos bien diferentes.

2.2.2. EN EL SALVADOR

Durante la década de 90' la auditoría de la calidad apareció en nuestro país con una publicación de las ISO 9000 Sistemas de Gestión de Calidad, pero no tuvo gran relevancia debido a que las empresas no le prestaron mayor importancia.

Pero con la nueva versión ISO 9000: 2000 Sobre Sistemas de Gestión de Calidad y con el apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) toma mayor importancia debido a que esta nueva versión revisa y sustituye a las versiones de ISO 9000: 1994, de esta manera la Auditoría de Calidad tiene mayor auge en las empresas públicas y privadas de nuestro país.

La decisión de adoptar la certificación de estándares para asegurar la calidad de los procesos industriales y los procesos administrativos y de servicios puede tener su origen en los lineamientos de la organización matriz de la cual se deriva la empresa local, o bien pudo ser iniciativa de la alta gerencia como una reacción de ésta al verse ante la presencia de varios factores como: la necesidad de importar la producción hacia clientes certificados, la presencia de la competencia gracias al efecto de la globalización o la necesidad de contar con instrumentos eficaces para el control de la calidad.

Gran Empresa

En el país existen evidencias de la voluntad de los empresarios de lograr operar con estándares de calidad que aseguren un desarrollo organizacional, ya sea por sugerencia de sus casas matrices o por iniciativa propia. Algunas de las empresas nacionales que han completado el proceso de certificación son:

Conductores Eléctricos Centroamericanos S.A. de C.V. (CONELCA)

Industrias de Productos Eléctricos Centroamericanos S.A. de C.V. (IMPELCA)

Fabrica Molinera Salvadoreña S.A. (FAMOSSA)

Lubricantes TEXACO y TEXACO Caribbean Inc. El salvador

Existe un grupo de empresas salvadoreñas que se encuentran en proceso de certificación, entre las que se mencionan:

Aeromantenimiento (AEROMAN, División Técnica del grupo TACA)

Baterías de El Salvador S.A.

CONELCA: Empresa certificada para diseño, desarrollo, manufactura y distribución de cables de energía y cables para telecomunicaciones.

El proceso se inicia desde 1993, en el proceso la compañía Phelps Dodge International Corporation toma la decisión de adoptar en sus compañías asociadas las normas ISO 9000 como parte de la integración del movimiento de la globalización y como parte de un programa que consistía en convertir a sus unidades en fabricantes de clase mundial. La certificación ISO 9001 culmina felizmente el 7 de diciembre de 1994. El asesor conductor del proceso y desarrollo del sistema de la certificación fue tarea de la organización en asesorías Bureau Veritas Quality International con sucursales en México y Colombia.

Gremiales: En el Salvador se cuenta con la colaboración de la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) fundada en 1958, ASI es una gremial que tiene el propósito de fomentar, conservar y defender la industria de El Salvador, con base a la libre empresa. Entre los objetivos de la ASI se encuentran el fomento y protección de la producción industrial del país, el mejoramiento en la calidad de los artículos de manufactura del país y promover el bienestar de los empleados y obreros de sus asociados. Objetivos que se logran satisfacer al incorporar mecanismos de

mejoramiento de la calidad a través de certificaciones de calidad basadas en normas ISO en sus empresas.

Con el fin de coordinar actividades, defender los intereses de los diferentes sectores industriales y promover la transferencia de tecnología a las empresas participantes; ASI está organizada en nueve gremiales representativas de los sectores industriales.

Con el propósito de cumplir con los objetivos indicados anteriormente, la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) ha proyectado un programa de acreditación de 300 empresas con ISO 9000, para este fin es necesario lograr de ante mano la acreditación de la ASI con las normas ISO 9002 para que esta esté autorizada para emitir certificados. Los auditores que formaran parte del equipo del proceso de certificación se capacitarían con la colaboración del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP) y sus centros colaboradores de formación.

Pequeña y Mediana Empresa

Dentro de los esfuerzos registrados en el país por lograr certificaciones de calidad bajo normativas de calidad ISO 9000 no se encuentra ninguna organización representativa de las PyMEs. Las principales causas de la no-implantación de la certificación ISO 9000, para el caso de las pequeñas empresas, radican en las causas siguientes: No conocen la certificación (80.9%), consideran que no hace falta (5.6%), consideran que es conveniente pero sin embargo no la tienen (13.5%). En el caso de la mediana empresa los esfuerzos han sido mínimos pero los resultados no han sido exitosos en ninguno de sus casos debido a que la colaboración hacia programas de fomento a la competitividad de parte de organismos internacionales se vio mermada en gran medida en programas piloto de algunas empresas representativas a este sector económico.

Para el caso de la micro empresa de acumulación económica, la actividad de certificación ha sido totalmente nula, ya que este tipo de empresario se preocupa por la operatividad cotidiana y más que nada, por la supervivencia de sus negocios, es decir, no contempla los procesos de planificación de largo plazo para su empresa.

Programa Nacional de Competitividad (PNDC)

El Programa Nacional de Competitividad es una entidad adscrita al Ministerio de Economía en la que participa el sector privado. Su objetivo principal es crear las condiciones necesarias para

crear la competitividad y que ésta funcione en el país. El programa funge como un promotor de la competitividad en el país. En este papel, el PNDC interactúa con diversos sectores de la sociedad, el sector productivo y el Gobierno a fin de identificar, recomendar y coordinar proyectos específicos que ayuden a incrementar la competitividad de las empresas salvadoreñas de todos los niveles.

Los propósitos principales del Programa Nacional de Competitividad son:

Fomentar la discusión del concepto de competitividad, enfatizando su importancia y los beneficios que ésta puede traer a los salvadoreños.

Crear conciencia de que la competitividad conduce a la prosperidad y permite la creación de más empleos y mejores salarios.

Coordinar las actividades de diferentes entidades a fin de desarrollar programas específicos que permitan a los salvadoreños aumentar su competitividad.

El Programa Nacional de Competitividad consta de cinco componentes principales, todos ellos orientados a promover la competitividad de individuos y empresas.

Mejoramiento del Clima de Negocios:

Este componente se enfoca en el desarrollo del marco legal y la implantación de acciones que facilitan la gestión empresarial a todos los niveles.

Componente de Alianzas Competitivas (Clusters):

Esta componente busca promover el desarrollo de ventajas competitivas por medio de alianzas entre empresas y entidades que trabajan en la elaboración, distribución y comercialización de un mismo producto o servicio.

Programa Salvadoreño de Calidad y Productividad:

Este componente busca mejorar la infraestructura de la calidad en el país y sentar las bases para impulsar el desarrollo tecnológico del sector productivo a través de proyectos orientados a mejorar la calidad y la productividad de las empresas e instituciones del país. Entre estos se cuentan el mejoramiento del sistema industrial básico de El Salvador, la modificación a leyes y reglamentos relacionados con la infraestructura de la calidad y la impartición de seminarios y cursos estandarizados sobre temas relacionados con la mejora continua de la calidad.

Programa de Promoción de Inversiones:

Este componente se encuentra desarrollando una estrategia y plan de acción para promover las inversiones en el país. Dentro de este componente destacan los esfuerzos que se realizan para promover las inversiones en el sector de la electrónica a través de alianzas entre compañías nacionales y empresas internacionales.

Componente de Promoción de Exportaciones:

Este componente busca mejorar la capacidad competitiva de las empresas que ya exportan y de aquellas que en un futuro pretenden incursionar en los mercados internacionales. El Programa Nacional de Competitividad: El programa tiene como base el mejoramiento del clima de negocios e infraestructura adecuados, y además el Programa se deriva de los lineamientos contenidos en el Plan de Nación y el plan de desarrollo sostenible El Salvador 2021. Dentro del programa número tres del Programa Nacional de Competitividad, "Programa Salvadoreño de Calidad y Productividad" (PSCP) se han definido los siguientes objetivos específicos para las empresas nacionales:

Empresas con sistemas de calidad mundial

El Programa Salvadoreño de Calidad y Productividad (PSCP) tiene como objetivo global el desarrollar apoyos a las empresas salvadoreñas para ponerlas en condiciones de competir en las áreas de calidad e innovación en el marco de las prácticas internacionales, apoyando la mejora continua de la calidad y la productividad de las empresas promoviendo una cultura de calidad en el país.

Dentro del Programa Salvadoreño de Calidad y Productividad son de especial interés para esta investigación dos de los proyectos indicados; Proyecto 4: Plan de Apoyo a la mejora de la Calidad y la Productividad y Proyecto 5: Promoción de la Calidad en la microempresa.

Estos planes de acción incorporan el elemento de la certificación de normativas de estandarización internacionales para empresas nacionales como herramienta de adquisición de competitividad y mejoramiento de la calidad.

Plan de apoyo a la mejora de la calidad y la Productividad (PAMCP)

Este proyecto establece una estrategia de colaboración entre la iniciativa pública y privada en actividades de promoción y desarrollo de sistemas de calidad en las empresas salvadoreñas

mediante proyectos de riesgo compartido en el financiamiento parcial de empresas medianas y pequeñas para cubrir parte de los gastos ocasionados por la realización de actividades de consultoría externa para la elaboración e implantación de sistemas de calidad basados en normas internacionales ISO 9000 o equivalentes. Para el caso de laboratorios que prestan servicios externos de calibración y ensayo a la industria, el financiamiento se destinará al pago de una parte del coste de los servicios externos de consultoría, para la elaboración e implantación de sistemas de calidad basados en la norma EN 45001 o equivalente. Además se destinará financiamiento para sufragar costes de adquisición e instalaciones de equipos nuevos de laboratorio.

Promoción de la Calidad en la Microempresa

Debido a que el sector de la microempresa es el que incorpora una mayor cantidad de miembros es fundamental tenerse en cuenta en cuanto al desarrollo de su competitividad en el marco de una economía cada vez más globalizada. El objetivo de este proyecto es promocionar la calidad en la gestión de las microempresas de acumulación económica de El Salvador.

El proceso de certificación en normas internacionales ISO 9000 hace necesario la intervención de entes externos a la empresa con alto grado de especialización y por consiguiente, su contratación resultaría demasiado onerosa para este tipo de empresas; el proyecto de Promoción de la calidad de la Microempresa ha elaborado sistemas de calidad alternativos basados en la norma ISO 9002, los cuales no necesitan ser auditados ni certificados por organizaciones internacionales; se requiere para su implantación el cumplimiento de una serie de requisitos claramente definidos, y su autenticación sería llevada a cabo a través de las gremiales relacionadas a la empresa en cuestión.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO III

3. MARCO TEÓRICO.

En un inicio la auditoría surge como la necesidad de los empresarios de conocer o determinar si existían fallas o errores en sus sistemas contables o para determinar la fiabilidad de sus administradores. Pero los diferentes tipos de auditoría y su finalidad han evolucionado en el transcurso del tiempo y esa evolución sigue en marcha, es por ello que la auditoría debe conceptualizarse con la amplitud suficiente para abarcar los diferentes tipos de finalidades, es así como la auditoría se define como “el proceso sistemático de obtener y evaluar objetivamente la evidencia acerca de las afirmaciones relacionadas con estos acontecimientos económicos a fin de evaluar las declaraciones a la luz de los criterios establecidos y comunicar el resultado a las partes interesadas.”¹

Para Alvin A. Arens y James K. Loebbecke la auditoría consiste en “el proceso de acumular evidencia, realizada por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos”.²

Al momento de la realización de una auditoría se toma como base, que es un examen sistemático de los libros y registros de un negocio u otra organización con el fin de poder determinar o verificar los hechos relativos a las operaciones financieras y los resultados de estas sirve para informar sobre los mismos.

Como principio debe de quedar claro que la auditoría no es una subdivisión o una continuidad del campo de la contabilidad. El sistema contable establecido incluye las reglas y requerimientos de los organismos autorizados y de las prácticas aceptadas por las empresas. El proceso de reunir información contable dentro de este sistema y la preparación de estados financieros, constituye la función del contador.

¹ Océano Grupo Editorial, “ Enciclopedia de Auditoría” p.12

² Alvin A. Arens y James K. Loebbecke “ Auditoría un Enfoque Integral ” p. 31

La auditoría esta encargada de la revisión de los estados financieros, de las políticas de dirección, y de procedimientos específicos que relacionados entre si forman la base para obtener suficiente evidencia acerca del objetivo de la revisión con el propósito de poder expresar una opinión del contador.

Lo anterior nos señala que la auditoría no debe formar parte del procesamiento de las transacciones. Esto con el fin de optimizar los procesos, tener independencia mental y de criterio y poder evaluar el control interno de forma adecuada.

El propósito de la auditoría es el de añadir cierto grado de validez al objeto de la revisión, esta se fundamenta basándose en el supuesto en que los estados financieros y los datos financieros se pueden verificar, que los controles contables internos sean eficaces y así disminuir la probabilidad de que se cometan errores o irregularidades dentro de la organización.

La auditoría puede ser clasificada, de forma general en tres ramas de acuerdo con aquellos que realizan la auditoría, estas son:

- ❖ Auditoría Independiente
- ❖ Auditoría Interna
- ❖ Auditoría Gubernamental

Esencialmente, los servicios llevados a cabo por los auditores en cada una de las tres ramas son similares, aunque cada una tiene separadas y distintas responsabilidades y diferentes grados de independencia.

Auditoría Independiente: La auditoría independiente es realizada por contadores públicos independientes. Aunque sea una empresa que contrate al auditor independiente para realizar sus servicios, el auditor es el primer responsable ante un público que confía en su opinión acerca de los estados financieros. Esta responsabilidad básica del auditor independiente ante terceras partes, le obliga a ser, en apariencia y de hecho, independiente del cliente que lo ha contratado.

Auditoría Interna: El Instituto de Auditores Internos describió el concepto de auditoría interna dentro del campo de la auditoría, “ una actividad considerada independiente, dentro de una organización para la revisión de la contabilidad y otras operaciones, y como una base de servicio a la dirección. Y representa un activo de la dirección que funciona para medir y evaluar la efectividad

de otros controles.”³ Stettler sostiene que “ el objetivo de la auditoría interna se el de asistir a todos los miembros de la dirección en relación al cumplimiento de sus responsabilidades, al facilitarle análisis, evaluaciones, recomendaciones y comentarios pertinentes, relativos a las actividades que revisan ”⁴

Auditoría Gubernamental: Es la más amplia de las tres ramas de la auditoría. Muchas dependencias del gobierno tienen su propio departamento de auditoría interna, cuya investigaciones se espera queden limitadas al departamento en cuestión.

Una auditoría como se ha descrito anteriormente, es una revisión designada con el fin de añadir cierto grado de veracidad al objeto revisado. De acuerdo con el énfasis de la auditoría, las auditorías pueden clasificarse en los grupos siguientes:

- ❖ Financiera
- ❖ Operacional
- ❖ De Cumplimiento
- ❖ De Rendimiento
- ❖ Revisiones Especiales
- ❖ Auditoría de Calidad
- ❖ Integral
- ❖ De Sistemas Informáticos
- ❖ Medioambiental
- ❖ Forense
- ❖ De Calidad

La Auditoría Financiera es una revisión de las manifestaciones hechas en los estados financieros publicados. Como se ha descrito anteriormente, esta particular clase de auditoría debe efectuarse con las normas de auditoría generalmente aceptadas.

La Auditoría Operativa “ es una revisión de cualquier parte de los procedimientos y métodos operativos de una organización, con el propósito de evaluar su eficacia y efectividad. ”⁵

³ Océano Grupo Editorial, “ Enciclopedia de Auditoría” p.12

⁴ A. Bacon “ Auditoría Interna” p.15

⁵ Alvin A. Arens y James K. Loebbecke Opcit p. 7

A menudo las auditorías operativas, se efectúan fuera de las áreas de los registros y procesos de información. Por tanto los procedimientos para llevar a cabo este tipo de auditoría no están bien definidos como los relativos a una auditoría financiera.

La Auditoría de Cumplimiento tiene por objeto determinar si se han mantenido ciertos acuerdos contractuales. La auditoría de cumplimiento pretende determinar si se han respetado los términos de los contratos.

La Auditoría de Rendimientos es la que no esta sujeta a un contrato. Gran parte del trabajo del auditor interno es relativo a la auditoría de rendimiento. Con el fin de lograr un control interno eficaz en una organización, mucha gente debe realizar actividades específicas de control.

En la realización a la clasificación del párrafo precedente nos enfocaremos en la Auditoría de Calidad por ser nuestro objeto de estudio, iniciando con la definición de Jesús Moya Lledo “ Un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y resultados relacionadas con la calidad cumplen con las disposiciones planificadas y comprobar si estas disposiciones están implementadas de manera efectiva y si son adecuadas para lograr los objetivos.”⁶

En otras palabras es verificar que la práctica (actividades de calidad y resultados relacionados con la calidad) cumple con la teoría (disposiciones planificadas).

Los tipos de Auditoría de Calidad son tres:

- ❖ De primera parte
- ❖ De segunda parte
- ❖ De tercera parte

De primera parte: La auditoría realizada por la organización a sus propios sistemas y procedimientos con el fin de asegurar el mantenimiento y desarrollo del sistema de calidad.

De segunda parte: La auditoría es realizada por la organización a sus proveedores y subcontratistas con el objetivo de determinar la adecuación de los proveedores y su calidad.

⁶ Organización Internacional de Normalización, ISO 8402.

De tercera parte: Una evaluación realizada por un organismo que es comercial y contractualmente independiente de la organización, sus proveedores y sus clientes. Generalmente, una evaluación realizada por un organismo de certificación de acuerdo con una norma de sistemas de calidad con el objetivo de determinar que el sistema de calidad de una organización ha sido documentado e implementado de acuerdo con una norma especificada.

Una Auditoría de Calidad debe tener claramente definido sus objetivos, auditar todos los aspectos de la calidad, evaluar las acciones interdepartamentales, ser objetiva y no ser intuitiva ni rutinaria y concretarse en los resultados y en las acciones correctoras derivadas.

Los sistemas de calidad basados en reglamentos y procedimientos estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial representan, desde hace algunos años, la mejor opción para las empresas de todos tipos y tamaños que se desenvuelven en diferentes industrias, empresas comprometidas a involucrar procedimientos adecuados y eficientes que reflejen un alto grado de calidad y mejora continua. A diferencia de muchos programas de mejora continua de la calidad, la implantación de estándares, como las normas ISO 9000, no caducan, sino que se renuevan en forma dinámica logrando mantener niveles máximos de calidad en forma permanente. La certificación ISO 9000, para una empresa determinada, no significa la eliminación total de fallas en sus procesos internos, pero ofrece métodos y procedimientos eficaces sistematizados para determinar las causas de los problemas para luego corregirlos y evitar que estos se repitan nuevamente.

La certificación de procedimientos de calidad en empresas que ofrecen bienes y servicios a un mercado determinado representa, en cualquier circunstancia, un mejor posicionamiento de carácter estratégico con respecto al resto de competidores que no han realizado este proceso, sin importar el tamaño de estas organizaciones. La ventaja competitiva que la empresa alcanza, luego de la certificación, se puede resumir en la obtención de tres componentes muy significativos:

- a) Calidad de los productos y servicios. Deben de cumplir y superar las necesidades, gustos y expectativas del cliente.
- b) Costos. Elaborar productos o brindar servicios con precios competitivos.
- c) Flexibilidad. Reflejado en menores tiempos de entrega y mayor gama de productos.

Como consecuencia, se logra mantener satisfechos a los clientes y por supuesto un mejor posicionamiento de mercado. Los tres modelos de sistemas de la calidad sirven para demostrar el cumplimiento de los requerimientos adecuados y también para demostrar la aprobación o registro para el caso de los proveedores, también sirven para demostrar contractualmente la implantación del sistema ante los clientes; además, brindan una guía para la gestión de la calidad interna. Estos modelos se encuentran en las siguientes normas:

ISO 9001:1994 Sistemas de la calidad – Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa. Esta norma determina los requisitos que se plantean cuando es necesario demostrar la capacidad de un proveedor al asumir toda la responsabilidad, desde el diseño hasta el servicio postventa, de tal modo que se prevenga del suministro en todas las etapas de producción no conformes.

ISO 9002:1994 Sistemas de la calidad – Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, la instalación y el servicio postventa. Esta norma determina los requisitos que se plantean cuando es necesario demostrar la capacidad de un proveedor al asumir toda la responsabilidad a partir de un diseño establecido hasta el servicio postventa, de tal forma que se prevenga el suministro de la producción de productos no conformes.

ISO 9003:1994 Sistemas de la calidad – Modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y en los ensayos finales. Esta norma determina los requisitos que se plantean cuando es necesario demostrar la capacidad de un proveedor para detectar y controlar el tratamiento de cualquier no-conformidad de un producto, fundamentalmente en las etapas de inspección y ensayos finales.

Mientras que la norma ISO 9001 cuenta con veinte elementos que conforman el sistema de la calidad, el modelo según la norma ISO 9002 sólo cuenta con diecinueve elementos, y la norma ISO 9003 contiene solamente dieciséis elementos que se componen por elementos requeridos y otros parcialmente requeridos con respecto a los elementos de las normas ISO 9001.

Según los reglamentos, cada uno de los veinte párrafos se subdivide a su vez en otras tareas específicas que, para el caso de la norma ISO 9002 e ISO 9003, algunas se cumplen parcialmente y otras no son necesarias. A continuación se describen algunas de las tareas.

1. Responsabilidad de la Dirección

La dirección es la principal responsable en un 80 a un 90% de los problemas de una organización [Deming], de la misma manera, la responsabilidad ejecutiva es el primer elemento de compromiso de la implantación de las normas ISO 9000

❖ Política de Calidad

La dirección deberá definir y documentar su política y objetivos de calidad para asegurar el compromiso con la calidad y con los requerimientos mínimos de ISO 9000. Así también, es tarea de la dirección percibir que esta política se entiende e implanta en toda la organización.

❖ Organización

La norma pide que las personas involucradas enfrenten los problemas de manera sistemática y los resuelva al atacar las causas de raíz.

❖ Responsabilidad y Autoridad

Es necesario identificar una autoridad capaz de administrar y verificar que los trabajos que influyen en la calidad se realizan en la forma que los documenta el sistema de calidad. Esta persona debe tener la libertad y autoridad para asegurar que la organización maneja e impide las actividades que no cumplen, mantiene registros de los problemas de calidad y hace que la organización corrija tales fallas de cumplimiento. Mas adelante, esta persona investigará y verificará que la solución tuvo éxito.

❖ Recursos

La dirección deberá mantener una verificación interna para el propósito primario de realizar una auditoría interna. El personal de la auditoría deberá contar con la capacitación apropiada para las actividades de verificación. Se pedirá a los auditores internos verificar que la operación se ajusta al plan de calidad así como a la totalidad de los elementos de ISO 9000. Es necesario realizar estas auditorías de manera regular, al menos una vez al año, para asegurar el cumplimiento regular.

❖ Representantes de la Dirección

Es necesario designar a un representante de la alta dirección para asegurar que se establecen y mantienen los requerimientos de ISO 9000. Las personas que se designan como responsables de la

calidad pueden desempeñar múltiples funciones dentro de la organización; por lo tanto no es necesario que posean un título de función que se relacione de manera estrecha con la calidad.

❖ Revisión de la Alta Dirección

La dirección de la organización debe revisar en forma regular los resultados del sistema de calidad para determinar que se realiza el trabajo que se pretende. Esta revisión deberá basarse en mediciones que incluyan los datos de la auditoría y la retroalimentación de los clientes, y así como datos de mejora continua de la calidad que indican la eficacia global del sistema, esta revisión deberá ser documentada.

2. Sistema de calidad

La intención de este elemento es asegurar que se define, documenta y mantiene el sistema de calidad de manera que el resultado sea la satisfacción de las expectativas de los clientes. Esto significa que es necesario tener un manual que incorpore la norma ISO 9000 y así mismo haga referencia a los procedimientos que se emplean para cumplir con la norma.

❖ Procedimientos del Sistema de Calidad

Es necesario preparar procedimientos documentados y controlados que satisfagan los requerimientos de ISO 9000. Por ejemplo, si se dice a los clientes que se cumple con las buenas prácticas de manufactura, entonces los procedimientos del manual deberán reflejarlo.

❖ Planeación de la Calidad

Un elemento indispensable es el establecimiento de un plan documentado de calidad porque a este se le puede hacer los cambios que deseen y en la mayoría de los casos todo lo que en realidad se necesita es hacer referencia a los procedimientos con que se cuenta. Así mismo, se podría definir el plan de calidad por medio de un diagrama de flujo con descripciones de su relación. Este diagrama deberá hacer referencia al origen de los planes de calidad, donde se establecen los controles internos del proceso, se define el equipo de inspección, se determinan los recursos de producción y capacitación, el desarrollo de la revisión del diseño y de los procedimientos de prueba, quien establece las técnicas de control de calidad, los puntos de inspección, las mediciones que se requieren para la capacidad del proceso, pruebas y verificación. El plan necesita establecer también quien será responsable de aclarar las normas de aceptación, y así como la generación de los nuevos registros, su contenido y la forma en que se mantienen actualizados.

3. Revisión del Contrato

La organización deberá contar con un método sistemático y generalizado para asegurar que se entiende y que es posible satisfacer las necesidades de los clientes. Si las especificaciones difieren de los requerimientos de los clientes, debe existir un método ordenado de conciliación. Así como, si es aplicable, se debe contar con alguna manera de asegurar que se cuenta con la capacidad adecuada para satisfacer las necesidades combinadas de todos los clientes. La norma ISO 9000 también sugiere mantener la comunicación con el cliente durante la vida del período del contrato, si es apropiado hacerlo.

❖ Revisión

La norma exige revisar los pedidos de los clientes antes de aceptarlos. Para que el proceso se considere eficaz, primero es necesario asegurar que se comprende a plenitud lo que se solicita. La norma dicta que es preferible un pedido por escrito.

❖ Registros

Independientemente de la revisión de un período de cliente por parte de una persona autorizada, es preciso mantener un registro del pedido y de su revisión.

❖ Modificación a Contratos:

A veces, el cliente modificará el pedido o, peor aún, quizá no sea posible cumplir el compromiso original. Es preciso contar con un sistema documentado que define como se comunicarán y ejecutarán los cambios al cliente y a la propia organización interna.

4. Control de diseño

Esta sección exige mantener un proceso documentado para el diseño del producto que genere las características de desempeño que se prometen a los clientes. Es preciso tener procedimientos documentados que se aseguren que los diseños de los productos cumplen con los requerimientos de los clientes.

❖ Planeación de Diseño y Desarrollo

Este plan de diseño deberá definir la forma en que se efectuarán los procesos. Abarcará todos los niveles de personal que participen, las comunicaciones y rutas de procesos. El proceso de diseño deberá pasar por revisiones regulares y documentadas por parte del personal aprobado.

❖ Interfaces Organizacionales y Técnicas

Deberán identificarse, comunicarse y revisarse con regularidad todas las interfaces entre el diseño y las demás organizaciones necesarias para crear un producto. Por ejemplo, las características de mercadotecnia, ventas, producción, legalización y seguridad del producto. Así también deberá definirse la información de otros procesos para el diseño.

❖ Aportes al Diseño

Se deberá tener un sistema definido que asegure que el grupo de diseño recibe todos los requerimientos apropiados. Esto incluye a todos los requerimientos exigidos por el cliente. Se deberá mantener un listado de las especificaciones de las características específicas del producto. El grupo de diseño deberá comunicar, detallar y resolver de manera activa las inconsistencias en los requerimientos del producto.

❖ Rendimiento del Diseño

Será necesario efectuar revisiones de diseño en las etapas definidas de desarrollo de producto. Será necesario definir el elemento que interviene en cada etapa y quien deberá participar en una etapa específica. Esto significa que en algún momento durante el diseño se deberá convocar a todo el personal involucrado para que aprueben el diseño. Su aceptación deberá registrarse y mantenerse.

❖ Resultados del Diseño

Los resultados del proceso del diseño incluirán los dibujos documentados, requerimientos de prueba y de tolerancias, especificaciones de materiales, instrucciones apropiadas de ensamble y metodologías para las pruebas. Los resultados del diseño se documentan y se expresarán en función de sus requerimientos, cálculos y análisis.

❖ Verificación de Diseño

Se realizará una verificación formal y documentada del diseño del producto a fin de asegurar que se satisfacen todos los criterios definidos. Esta verificación de diseño deberá incluir las pruebas de calificación y comparación con un diseño similar o cualquier otro cálculo que permita asegurar el cumplimiento de los requerimientos de información. Estas medidas de verificación se registrarán y mantendrán junto con la aceptación de la verificación del diseño.

❖ Validación de Diseño

Es necesario asegurar que el producto final cumple con los lineamientos del diseño, estos deberán ser iguales a los requerimientos del cliente.

❖ Cambios de Diseño

Se deberá documentar el proceso de hacer cambios al diseño. La rutina deberá cumplir en esencia con los mismos criterios que para un nuevo diseño con todas las firmas de autorización.

5. Control de documentos y datos

Todos los documentos referentes a la norma ISO 9000 deberán quedar sujetos a algún tipo de control formal de documentación, con procedimientos que definan la implantación, revisión, actualización, autorización y eliminación en caso de obsolescencia. Esto incluye los documentos externos de referencia que se emplean en áreas como diseño y pruebas. Tales documentos deben ser fáciles de obtener y consultar.

❖ Aprobación y Emisión de Documentos y Datos

Todos los documentos y datos requerirán de la aprobación de una persona autorizada. Esto significa que es necesario autorizar de manera formal a tales personas y que estas deberán ser capaces de evaluar la validez del documento. Entonces se contará con un listado maestro de los documentos que se emplean y un procedimiento de control de documentación que identifique todos los procedimientos. Este listado o procedimiento es necesario para asegurar que se emplean sólo los documentos actuales de revisión y que se eliminan los obsoletos. Los documentos actuales deberán estar disponibles para su uso y si por alguna razón es necesario que también estén disponibles los documentos obsoletos deberán ser identificados en forma adecuada.

❖ Cambios en los Documentos

Cualquiera que sea el cambio a la documentación esta requerirá de la misma revisión y autorización que el establecimiento del documento original. En la medida de lo posible en la nueva emisión deberá incluirse una revisión del cambio del documento. Se recomienda que los cambios a documentos anteriores se anoten para ayudas a quienes trabajan con ese documento.

6. Control de Productos Proporcionados por el Cliente

Se deberán establecer procedimientos para la inspección, almacenamiento, manejo y mantenimiento de los materiales que el cliente proporciona para su eventual incorporación al producto que se le venderá. En caso que este material llegara a ser inútil deberá separarse, identificarse e informarle al cliente.

7. Inspección y Pruebas

Este elemento abarca las pruebas de los materiales que se desplazan por los procesos, así como la inspección final del producto. Las operaciones de prueba deberán realizarse de acuerdo con los procedimientos documentados y apoyarse con registros que indiquen el

estado del material y la condición satisfactoria de todos los requerimientos antes del lanzamiento del producto.

❖ Inspección y Pruebas de Recepción

Ningún material deberá incorporarse al producto sin verificar que este se ajusta a las especificaciones del producto. Las inspecciones parciales son válidas en la medida en que se ajusta a los planes de inspección. Si debido a una emergencia, el material que se recibe se emplea sin verificación, requerirá una autorización documentada completa y un seguimiento. Todos los materiales verificados previamente se mantendrán en un área separada de acuerdo con un proceso documentado.

❖ Inspección y Pruebas en Proceso

Se deberá documentar los procedimientos de inspección en proceso y los puntos de prueba. El nivel de inspección en proceso se determina por las operaciones mismas. Si se requiere inspección en proceso, será preciso proporcionar puntos de retención para el material fuera de cumplimiento. La norma ISO 9000 fomenta el uso de la inspección en proceso como método para reducir al mínimo los defectos y de ser posible, que las inspecciones en proceso funcionen como parte de la inspección y pruebas finales.

❖ Prueba e inspección final

La norma exige realizar una inspección y una prueba completa del producto final. La inspección y prueba final deberán verificar que los datos estén conformes con las especificaciones del producto según las define el plan de calidad. También se exige retener el producto y posponer el envío de

este hasta haber concluido todas las inspecciones y verificar que el producto cumple con todas las especificaciones. El registro de inspección deberá indicar quien autorizó el envío del producto.

❖ Inspección y Registro de Pruebas

Se deberán mantener los registros para demostrar que el producto cumple con los requerimientos de prueba y que todos fueron realizados de acuerdo con el plan de calidad.

8. Estado de Pruebas e Inspecciones

A medida que los productos recorren las diversas áreas de prueba, el material y los productos deberán portar la identificación referente a su estado, esta identificación podrá incluir sellos, etiquetas, registros o disquetes. Los productos que no cumplen los criterios de inspección o pruebas deberán apartarse del resto, si esto no es posible, deberán mostrar una identificación muy clara del estado insatisfactorio, esta identificación deberá seguir con el producto durante todo el proceso de producción.

Difusión de la Certificación ISO 9000

El derecho para usar la marca ISO 9000 de una empresa acreditada es muy valioso. A pesar que el valor de la marca puede parecer muy trivial, esto no es cierto. Por desgracia a medida que ha aumentado la importancia de las series de normas ISO 9000, y se ha convertido en un criterio de selección de proveedores.

Cada organismo de evaluadores tiene reglas detalladas que norman el uso de su propia marca, las compañías certificadas pueden usar la marca ISO 9000 (o sus equivalentes) en una gran variedad de formas:

- Membretes. Se puede incluir la marca en la papelería de la empresa
- Literatura de la empresa: Siempre y cuando no se implique que un producto específico esté cubierto por la ISO 9000, se puede utilizar en la mayoría de la literatura y folletos.
- Medio publicitarios. También es factible que la publicidad en los medios lleve la marca, sujeta a la restricción de los productos incluidos.

- Vehículos. La marca de ISO 9000 puede aparecer en los vehículos utilizados para la entrega y en otros vehículos.
- Edificios. Se pueden utilizar banderas y otros medios para mostrar la marca en o cerca de las instalaciones de la compañía.
- En actividades de relaciones públicas, como una conferencia de prensa indicando el acontecimiento de la certificación.
- Puede tomar parte en seminarios y charlas informativas
- Cotizaciones de productos para sus clientes

A pesar de que la marca puede ser utilizada en cualquiera de estas formas, el único lugar donde no puede aparecer la marca de ISO 9000 es en los productos ni en sus empaques, y por extensión no es posible sugerir en ninguna forma que un producto cumple con la norma. Esto es debido a que ISO 9000 es una norma para el manejo de la calidad y no para el producto.

CAPÍTULO IV

EL APERTURISMO COMERCIAL DE LOS SERVICIOS Y LA PRACTICA CONTABLE DEL SECTOR PROFESIONAL DE LA CONTADURÍA PÚBLICA Y SU CONTRIBUCIÓN AL MEJORAMIENTO DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD IMPLANTADA EN LAS EMPRESAS.

4.1. APERTURISMO COMERCIAL DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES CONTABLES.

La economía salvadoreña durante los últimos años ha estado desarrollándose de una manera aislada con respecto al resto de países del área centroamericana, con el objetivo de proteger a los inversionistas nacionales, lo que de una manera directa ha impedido el crecimiento de los pequeños empresarios.

Con la apertura económica que se está impulsando en nuestro país, y la fuerte intención por primera vez de participar en un Tratado de Libre Comercio (TLC) con los países del Triángulo del norte, en el cual está contemplado el intercambio recíproco de los servicios profesionales contables, facilitando de esta manera que la carrera de Contaduría Pública adquiera un mayor crecimiento en el mercado de la prestación de servicios profesionales y permitiendo que los profesionales compitan a nivel internacional.

Todo esto trae consigo, que los profesionales se especialicen en normativas de aplicación internacional tal es el caso de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad ISO-9000/2000, que durante mucho tiempo en El Salvador, su aplicación pasó desapercibida, pero que ahora deben de ser retomadas y puestas en práctica a la mayor brevedad posible, siendo esta tarea de divulgación y aplicación encomendada de una forma directa al sector de profesionales contables que por sus aptitudes académicas es el profesional idóneo para cumplir con la exigencias de esta normativa.

4.1.1. MOVILIDAD DE RECURSO HUMANO PROFESIONAL.

Ante la necesidad del Aperturismo Comercial y la Globalización, El Salvador debe de estar preparado para los cambios que estos fenómenos originan, ya que son de gran importancia para su desarrollo; asimismo los profesionales en Contaduría Pública deben de estar listos para los nuevos escenarios económicos en donde las empresas pequeñas como las nuestras han de sobrevivir a la monopolización de los mercados por parte de empresas multinacionales.

Se considera que uno de los objetivos que debería obtenerse nuestro país en el marco de las negociaciones del Tratado de Libre Comercio, es establecer reglas claras para el intercambio comercial de los bienes y servicios profesionales.

Con la Movilidad del Recurso Humano Profesional estaría aumentando las actividades científicas tendientes a lograr la modernización del sector profesional de la Contaduría Pública, para que de esta manera se desenvuelvan los profesionales en los despachos de auditoría de una forma eficaz y eficiente a la hora de prestar su servicio y así poder competir con las demás empresas de consultoría de nuestro país.

Esta necesidad de la movilización de todos los recursos humanos y de la fuerza de trabajo sirve de apoyo para el desarrollo de recursos humanos.

4.1.2. COMERCIO TRANS-FRONTERIZO DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES

El Comercio Trans-Fronterizo de Servicios Profesionales es producto del Aperturismo Comercial ya que este término se entiende como el suministro de un servicio del territorio de una parte a un consumidor de otra región o país mediante la presencia de personas profesionales.

Dichos servicios profesionales, son aquellos servicios que para su prestación requieren un título o grado académico superior equivalente, cuyo ejercicio es atomizado, regulado o restringido por una parte, pero no incluye los servicios prestados por personas que practican un oficio o a los tripulantes de barcos mercantes y aeronaves.

Debido al TLC el Comercio Trans-Fronterizo de Servicios Profesionales está creando un nivel de competitividad más alto, en donde todos los profesionales de Contaduría Pública deben de mejorar tanto intelectualmente como científicamente, para mantener así su competitividad, especialmente en la rama de la Auditoría de Calidad, de manera que a través del Comercio Trans-Fronterizo los profesionales han de intercambiar servicios de consultoría y tener la capacidad de competir con los demás profesionales de otros países ya sea en la evaluación de los Sistemas de Gestión de Calidad u otros temas referentes a su carrera.

4.1.2.1. OTORGAMIENTO DE LICENCIAS Y CERTIFICACIONES PROFESIONALES

Para evitar barreras innecesarias al comercio de servicios, el tratado establece disposiciones relativas a los procedimientos de expedición de licencias y certificación de profesionales. En

particular, cada país asegura que estos realicen con base en criterios objetivos y transparente, tal como la capacidad profesional, que no sean más gravosos de lo necesario para garantizar la calidad de los servicios y que no constituyan por si mismos, una restricción para la prestación de un servicio. Se prevén mecanismos para el reconocimiento mutuo de licencias y certificaciones; sin embargo ningún país miembro del TLC tiene la obligación de reconocer en forma automática los estudios o experiencias de un prestador de servicios de otro país.

Los países miembros del TLC eliminan los requisitos de nacionalidad y residencia para el otorgamiento de licencias y certificaciones a los prestadores de servicios profesionales dentro de su territorio, dos años después de la entrada en vigor del tratado.

Sobre Servicios Profesionales el país debería de tomar en cuenta las reglas para armonizar las medidas que normaran los servicios profesionales mediante el otorgamiento de autorizaciones para el ejercicio profesional; pero además considerar que tiene que existir reciprocidad.

4.1.3. POLITICA ARANCELARIA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES

Se considera que la Política Arancelaria para la Prestación de Servicios Profesionales y especialmente referida a las negociaciones de los TLC en el sector público esta debe de ser simple, de manera que no perjudique la transparencia en su objetivo de acceso a los mercados internacionales. En ese sentido, El Salvador y la región centroamericana deben de evitar demasiadas complejidades en el perfil de las referidas negociaciones, y advertir que Norteamérica, pero sobre todo a Estados Unidos como el más influyente.

De hecho, el potencial del mercado norteamericano y su aprovechamiento conjunto desde una base regional como la nuestra de Centroamérica, proporciona muchas oportunidades comerciales y de tal forma que en el mercado centroamericano habría una mayor competitividad a la hora de prestar los servicios profesionales de contaduría.

En cuanto a La Política Arancelaria comercial, esta se divide en dos tipos: los aranceles a las exportaciones de productos y servicios y los aranceles a las importaciones de productos y servicios.

Los aranceles las exportaciones gravan los productos cuyas ventas al exterior se desean obstaculizar, y se aplican en casos excepcionales, como cuando existen problemas de desabastecimiento interno.

Los aranceles a las importaciones tienen como propósito principal proteger a los productores nacionales, para que logren desarrollarse; pero el objetivo de una liberación comercial y específicamente de una desgravación arancelaria entre dos o más países, en términos generales es promover la competitividad de los productos y servicios, no sólo por el reto que plantea la producción extranjera, sino por el mayor abastecimiento de insumos en mejores condiciones de precio y de calidad.

4.2. PRÁCTICA CONTABLE DEL SECTOR PROFESIONAL

El desarrollo de la práctica contable en la actualidad, encierra una serie de expectativas para aquellos interesados en la información que pueda surgir de las empresas, todos con diferentes fines, unos para conocer si su inversión está segura; otros si es tiempo de retirar su inversión y otros quieren saber si están administrando adecuadamente la Entidad.

Por todo esto es muy importante que la forma de cómo se esta desarrollando el sector profesional contable en el campo de acción, si de una manera eficaz y eficiente que garantice a sus clientes y otros interesados que el trabajo desarrollado cumple con los requisitos de calidad de un buen Contador Público.

Para lograr todo esto es indispensable que el Contador Público se mantenga en una continua lucha en su formación profesional, en competencia y actualizado ante los cambios económicos que tienen lugar en nuestro país y de esta forma aplicar las normativas de calidad eficientemente, pero para esto es necesario que el profesional contable se mantenga en la disposición de buscar siempre con sus colegas la uniformidad en el desarrollo del trabajo o en la prestación de servicios contables, enmarcados en las exigencias de las Normas de Calidad ISO9000.

Al lograr lo anterior se habrá ganado mucho terreno en el campo de acción contable, porque el profesional contará o medirá su capacidad para poder llevar acabo la evaluación de un Sistema de Gestión de Calidad y poder efectuar la correspondiente certificación, de esta forma

contribuye a que la práctica contable continúe garantizando la seguridad que la ha caracterizado en el trabajo que se ejecuta.

4.2.1. CONTINUIDAD EN LA FORMACION PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO

Todo Contador Público debe de estar proyectándose hacia el futuro debido a que el mundo de los negocios y de la profesión de servicios profesionales sufren cambios tecnológicos y modernos, de forma que existe la necesidad de aprender nuevos métodos y no quedarse con los adquiridos en el pasado para poder mantenerse al día técnicamente como también profesionalmente, los mecanismos para lograrlo es a través de una continuidad en la formación profesional, la que permitirá ofrecer respuesta a esos cambios para seguir cumpliendo adecuadamente su rol en la sociedad.

La continuidad en la formación profesional tiene como objetivo principal mantener e incrementar la capacitación profesional del contador público y así ayudarlo a cumplir con los requisitos técnicos de su profesión, entre otro objetivos se puede mencionar: estimular a los miembros de la profesión a tener un conocimiento técnico adecuado, promover las capacitaciones constantes de los profesionales de la Contaduría Pública y Auditoría con el propósito de mantener la competitividad y la calidad de los servicios, también promover el desarrollo de programas de educación continuada, además promover capacitaciones acerca de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad para así tener una mejor comprensión de ellas.

En El Salvador, la continuidad den la formación profesional es importante desde el punto de vista que contribuye a mantener en competitividad a los profesionales en Contaduría Pública, de forma que se estén actualizando a través de:

- Cursos formales de carácter general dictados por universidades y centros de estudios superiores.
- Cursos formales impulsados por la Asociación de Contadores Públicos de El Salvador, el Colegio de Contadores Públicos y los gremios de Contadores Públicos.
- Seminarios sobre temas de la actualidad como el Dictamen Fiscal, las Normas Internacionales de Contaduría, las Normas Internacionales de Auditoría, las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad entre otros.

- Conferencias y discusión acerca de temas nuevos relacionados con la carrera de Contaduría Pública.

La continuidad de formación profesional se puede realizar de otras maneras, de una forma voluntaria. La cual consiste en que todo el que quiere estudiar y aprender no tiene límites siempre y cuando tenga la voluntad propia de seguir adelante y esforzarse a lo máximo que él puede, de forma vigilada la cual es ofrecida por programas variados y a su vez valora con créditos la participación llevando un registro en cuanto a su formación profesional.

4.2.2. DISPOSICION EN LA UNIFORMIDAD DE LA MEDICION DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES

La profesión de la Contaduría Pública debe de existir una uniformidad de criterios a la hora de prestar los servicios profesionales, pero esta uniformidad se obtiene especializando en áreas de auditoría y consultoría de sistemas de gestión de calidad, por lo cual permite que otros profesionales distintos a este presten servicios que le competen al contador el cual por no estar capacitado no pueden desempeñar adecuadamente los servicios sobre sistemas de gestión de calidad.

La disposición en la uniformidad de los servicios profesionales requiere también en especializarse en normas de sistemas de gestión de calidad ya que dicha especialización le serviría de inversión a futuro para el contador público porque a la hora de prestar sus servicios este le generaría un valor agregado al estar capacitado para desarrollar una Auditoría de Calidad y emitir las certificaciones correspondientes.

Toda especialización del contador público, en diferentes áreas de su profesión lleva al éxito, debido a que se mantiene mayor uniformidad en los criterios que utiliza.

La educación continuada también contribuye la uniformidad en la medición de los servicios profesionales, porque le da seguimiento a sus conocimientos intelectuales adquiridos en la formación académica, lo cual permite mantener actualización permanente.

4.2.3. CAPACIDAD DE CERTIFICACION

El propósito principal de las empresas consultoras es implementar los sistemas de gestión de calidad basados en normas ISO 9000 versión 2000 y así lograr la certificación de los productos que han sido elaborados bajo estándar los cuales garantizan o aseguran la calidad a sus clientes.

Independientemente de la norma que se vaya a certificar, el auditor de un ente certificador o de una empresa a la cual se le vende o presta un servicio en principio lo que considera es el cumplimiento de los requisitos. Una vez que se está listo para la auditoría de evaluación se busca la documentación para analizarlas, la implementación normativa, el cumplimiento de lo escrito previamente, la eficiencia en las tareas que se realizan, la maduración y mejora de los criterios establecidos.

Entre los diferentes tipos de documentación que se evalúan para certificar están:

a. Manual de la calidad

Es el nivel mas alto de todos los documentos, a veces se hace referencias a el como manual de políticas y su propósito fundamental debe ser:

- Describir la política de calidad
- Describir el alcance del sistema
- Definir la estructura del sistema
- Personalizar con cargos el sistema de la empresa
- Reflejar el espíritu o esencia de la norma
- Abarca todos los elementos de la norma
- Hacer referencia o incluir procedimientos a nivel de sistemas
- Presentar compromisos para la empresa.

b. Procedimientos del sistema

Deben ser aprobados y controlados según procedimientos internos, apoyarse de manera directa en el manual de calidad y subordinados a todo prescrito y lo declarado en el manual.

c. Instrucciones de trabajo

Deben cumplir con todo lo prescrito y declarado en los procedimientos y en el manual de calidad, dicho de otro modo deben ser consistentes con los documentos de nivel superior.

Los propósitos primarios de las instrucciones de trabajo deben estar referidos a:

- Proporcionar detalles específicos de actividades y practicas

- Describir como se harán o lograrán las cosas
- Describir quien, que, porque, cuando, y donde
- Definir responsabilidades fundamentales
- Identificar otras instrucciones de trabajo relativas y pertinentes

d. Registros del sistema

Son la base que permiten demostrar el cumplimiento con los demás documentos previstos del sistema.

El propósito primario de los registros es captar datos esenciales para verificar, el cumplimiento con los requisitos de los clientes, el cumplimiento con las formas internas de trabajo, el cumplimiento con los requisitos de la norma.

4.2.3.1. MOTIVOS Y PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACION

Entre los motivos más comunes que impulsa a las empresas ha 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 9000 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 tenga el deseo y el empeño para querer ser una empresa certificada, es un proceso largo y costoso, sin embargo no imposible de lograr.

Entre los procedimientos de certificación están:

- Antes de contactar con un organismo de certificación el fabricante o organización debe tener un sistema de gestión de calidad implantado y en funcionamiento
- 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 su servicio en concreto
- La empresa solicitará al organismo escogido del cuestionario de evaluación previa .

- La empresa resumirá un modelo de solicitud normal y un listado de documentos requeridos que deberá entregar debidamente complementado en un plazo limitado
- Una vez en su poder, el organismo comprobará que la documentación recibida es correcta y designará al equipo auditor, el cual se encargará de examinar mas detenidamente la documentación
- El equipo auditor elaborará la planificación de todas las actuaciones; principalmente, de la auditoría del sistema de calidad, la toma de muestras y la inspección y ensayo. Esta planificación se enviará para que los responsables se encuentren en servicio de los auditores en las fechas previstas
- Ejecución de la auditoría, toma de muestras e inspección y ensayos previstos en el apartado anterior se entregará a la empresa los informes que recogen las desviaciones halladas; el de auditoría de sistemas, por un lado y el de inspección y ensayo por el otro.
- La empresa podrá corregir las desviaciones o no conformidad 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 auditoría con carácter extraordinario para cerciorarse de que las desviaciones han sido efectivamente corregidas.
- El órgano consultivo del organismo certificador examinará la información y elevará la propuesta de concesión / denegación.

4.2.3.2. BENEFICIOS DE OBTENER UNA CERTIFICACION CON BASE EN ISO 9000.

La implementación de un sistema gestión de calidad genera beneficios internos a la mayoría de las organizaciones, al igual que oportunidades con relación al mundo exterior

Los beneficios internos para la compañía incluyen:

- Enfoque mejorado hacia el cliente
- Mayor compromiso de la dirección y mejor toma de decisiones
- Condiciones de trabajo mejoradas para los empleados
- Costo reducido de fallas internas
- La mejora continua del sistema de gestión de la calidad

Se generan los siguientes beneficios externos:

- Los clientes tienen mas confianza en que se recibirán productos conforme a sus requisitos, lo que a su vez redundará en mayor satisfacción del cliente

- Una mejor imagen de la compañía
- Publicidad más agresiva, ya que los clientes pueden estar informados de los beneficios de realizar negocios con una compañía que maneje la calidad de sus productos
- Mas confianza en que los productos de la compañía cumplén los requisitos reglamentarios pertinentes.

4.3. AUDITORÍA DE CALIDAD

En la actualidad el hablar de calidad encierra diferentes aspectos, desde la vida misma, procesos en el trabajo, normas de medición, atención al cliente, etc. Pero en este tema se va ha enfocar a lo que se refiere a la Auditoría de Calidad, iniciando con un concepto:

“Un examen sistematizado e independiente para determinar si las actividades de calidad y resultados relacionados con la calidad cumplen con las disposiciones planificadas y comprobar si estas disposiciones están implementadas de manera efectiva y si son adecuadas para lograr los objetivos”

Este examen que es realizado por un auditor independiente conlleva una preparación previa en el conocimiento a lo que es un Sistema de Gestión de Calidad para poder verificar su cumplimiento y elaborar un informe que indique si no los cumple, mencionar hasta que grado de cumplimiento a obtenido dicho sistema.

Esta verificación y análisis de los Sistemas de Gestión de Calidad son elaborados en base a normas internacionales que rigen la calidad de los servicios y productos los cuales han sido emitidos por la Asociación Internacional de Normalización (ISO), la adopción de estas normas facilita el intercambio de prestación de servicios de auditoría entre países, lo cual fomenta la proliferación de empresas prestatarias de servicios de certificación.

Lo antes expuesto no puede culminar de una buena forma si no se cuenta con un código de ética profesional que regule y de una competencia más leal entre los prestatarios de servicios de Auditoría de Calidad.

4.3.1. ESTRATEGIAS PARA LA VERIFICACION DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para lograr la especialización en Normas de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000 versión 2000, el contador público debe de tomar en cuenta algunas estrategias entre las cuales se pueden mencionar:

- a) **Conocer la Empresa:** En todo proceso de relación con el cliente, se debe conocer aspectos importantes como: las personas que integran los niveles de dirección de la empresa, ya que ello le permitirá formular una evaluación previa de las necesidades y forma de pensar de la administración.

Además se debe considerar que en toda empresa pueden existir una función económica, una función de dirección y una función social.

b) Analizar los Componentes de la Empresa:

- **Estructura Organizativa.** El conocimiento de la estructura organizativa se facilita a través del organigrama de la empresa, el cual permite advertir los departamentos importantes, la relación entre ellos, los puestos claves, a quienes se les tienen que rendir los informes y lo mas importante es conocer como fluye la comunicación entre los distintos departamentos, de manera que se tenga la capacidad para recomendar que se establezcan procedimientos para la buena actuación de los distintos elementos de la empresa y evitar procesos burocráticos que generen retraso.

Una vez identificado los departamentos más importantes de la empresa el contador público puede estudiar y reestructurar algunos procedimientos básicos, en lo que respecta a la verificación de los Sistemas de Gestión de Calidad, con el objeto de obtener una mayor fluidez de la información; pudiendo determinar necesidades y proponer un sistema contable más actualizado, un equipo de computo con mayor capacidad de memoria, más velocidad de procesamiento; que facilite la integración de redes (locales y/o a través de Internet) entre los distintos departamentos, para agilizar el envío y recepción de información.

Por otra parte, el contador público debe observar que existan algunas condiciones de una buena organización, tales como:

- Delimitación de funciones, derechos y responsabilidades, estableciendo las relaciones que han de existir entre los niveles de organización.
- Que no exista duplicidad de funciones y labores.
- Una adecuada asignación de responsabilidad y delegación de autoridad de cada nivel, para el logro de los objetivos.
- Un adecuado ambiente laboral ó clima organizacional.

1. Estructura Funcional de la Empresa. Es importante al estudiar las diferentes políticas, misión y visión establecidas para el logro de los objetivos de la empresa.

Todo contador público debe conocer sobre la misión y la visión de la empresa, ya que la primera es proyección hacia el futuro, mientras que la segunda le permitirá saber acerca de la razón de ser de la empresa.

2. Evaluación del Control Interno de la Empresa. El control interno de la empresa es uno de los principales aspectos para adoptar e implementar las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad, ya que a través de sus componentes y su fortalecimiento continuo permite lograr una confianza razonable en las operaciones e información que genera la empresa.

Control Interno: es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de otra entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos de las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición del Control Interno refleja ciertos conceptos fundamentales los cuales podemos mencionar.

Proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.

Personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.

Seguridad Razonable. No seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.

Objetivos. Es una o más categorías separadas pero interrelacionadas.¹

El Control Interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados, se derivan de la siguiente manera de cómo la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración; tales componentes son:

- **Ambiente de Control.** La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos, la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.
- **Valoración de Riesgos.** La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercado, finanzas y otras actividades, de manera que opere concertadamente. También debe de establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.
- **Actividades de Control.** Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos par ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.
- **Información y Comunicación.** Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria par conducir, administrar y controlar las operaciones.
- **Monitoreo.** Debe monitorearse el proceso total, y considerar como necesario hacer modificaciones, de esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida las condiciones lo justifiquen.²

Cuando un sistema de control interno satisface los criterios especificados puede denominarse efectivo, el control interno es efectivo en cada una de las tres categorías, respectivamente, si el consejo de directores y la administración tienen seguridad razonable de que:

- Entienden que la duración en el tiempo durante el cual se están consiguiendo los objetivos de las operaciones de la entidad.
- Los estados financieros publicados están siendo preparados confiablemente.
- Se esta cumpliendo con las leyes y las regulaciones aplicables.

Puesto que el control interno es un proceso, su efectividad se mide a través del tiempo.

¹ Control Interno. Estructura Conceptual Integrada (COSO) pag. 14

La determinación de cuando un sistema particular de control interno es efectivo es un juicio resultante de evaluar si los cinco componentes se dan y funcionan efectivamente. Su funcionamiento efectivo proviene de la seguridad razonable mirando la consecución de una u más categorías establecidas. Así, tales componentes sirven de criterio para el control interno efectivo.³

4.3.2. ANALISIS DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

El análisis del grado de cumplimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad, busca garantizar que se cumplan todas las estrategias, procesos y procedimientos de la Auditoría de Calidad ya sean estos generados en el área contable o en el área gerencial de la empresa.

Algunos problemas por los que no se puede llegar a cumplir los Sistemas de Gestión de Calidad pueden ser debidos a:

- Falta Organización
- Falta Formación
- Falta Disciplina
- Falta Recursos
- Falta Tiempo
- Falta Compromiso de la Dirección.

El auditor debe evaluar en todo momento que no existan los síntomas mencionados anteriormente, esto requiere de un enfoque lógico dentro de una estructura sistemática, de modo que se garantice el cumplimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad.

El auditor requerirá que el sistema de calidad demuestre una amplia evidencia objetiva del cumplimiento como requisito previo a la certificación. En principio, el auditor evaluara el cumplimiento mediante: a) la observación del cumplimiento del personal con lo escrito en los documentos internos, b) la revisión de los registros que se llevan.

² Control Interno, Opcit p. 18

³ Control Interno, Opcit p. 22

Normalmente el auditor no se preocupa por personalizar, apariencia o desempeño del personal de la empresa; el auditor está allí para evaluar el sistema, no a los empleados, sin embargo el sistema de calidad es eso, un sistema y como tal debe implementarse por medio de las personas.

4.3.3. ADOPCION DE LAS NORMAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

El Contador Público debe de poseer cualidades y aptitudes para desempeñar o transmitir lo que sabe a través de sus conocimientos, ya sea a sus clientes a los cuales le presta sus servicios relacionados con su profesión.

Inclusive la Contaduría Pública, tiene la responsabilidad de adoptar los Sistemas de Gestión de Calidad.

Dentro de los aspectos a considerar en la implementación y adopción de dichos sistemas están:

4.3.3.1. Elaboración de un Manual

Una buena implantación significara que todos los elementos de la norma, se definen en el manual de la calidad como dentro del sistema el cual permitirá que la implementación se realice de una mejor manera.

El auditor espera que la implantación del sistema sea buena en cuanto a calidad, para lo cual debe ser consistente, y considerar lo siguiente.

- a) **Eficiente.** Eficiencia es la localización o logro de los resultados eficaces con una cantidad razonable de recursos. Como el personal es un recurso valioso de las empresas, el auditor busca determinar si el personal cuyo trabajo afecta la calidad esta capacitado de manera adecuada par satisfacer los requerimientos mínimos que requiere la posición que ocupa dentro de la empresa.

- b) **Eficaz.** Aun los sistemas mejor diseñados, implementados por las personas más conscientes, hábiles y dedicadas, rendirán resultados de eficacia inferior al total previsto. La perfección siempre tomando en cuenta que es 100%, es improbable que se obtenga ya que las tareas las realizan las personas, y la eficacia de un sistema esta dado por su capacitación y motivación.

La eficiencia estaría en el dominio de lo interno de la organización, mientras que la eficacia está en relación con lo externo.

En otras palabras, se pueden alcanzar objetivos de manera eficiente, pero estos pueden ser inútiles. Se pueden prestar servicios eficientemente, pero desvinculados del mercado y, entonces, haber actuado ineficazmente.

El problema es que la eficiencia sea tomada como el único camino para la mejora de las administraciones públicas. Incuestionablemente es un factor importantísimo, si no crucial, pero siempre que vaya unida a unos objetivos consonantes con las demandas del exterior que produzcan impacto y que demuestren eficacia.

Ambos términos, eficacia y eficiencia, deben ser abordados conjuntamente para lograr la mejora de la Calidad en las administraciones públicas.

Consideremos que la Calidad manifiesta la idea clave de satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. De hecho es esta su razón de ser. Por tanto, desde este punto de vista está considerando la eficacia como un objetivo prioritario. La planificación de la calidad es precisamente eso: estudiar el entorno, los clientes y agentes críticos y determinar qué esperan de la organización. Sólo a partir de ahí se podrá realizar la Calidad y evaluarla posteriormente.

Pero también Calidad significa reducir costos que no añaden valor y hacer una utilización óptima de los recursos disponibles. Aquí estaría implícita la idea de eficiencia.

Eficacia y **eficiencia** constituyen elementos básicos para cumplir con los objetivos propuestos en las organizaciones y su adecuada dosificación es condición fundamental para un liderazgo exitoso. Mucho se ha escrito sobre el tema y muy diversos los enfoques que se le han dado.

Mayor eficacia se logra en la medida que las distintas etapas necesarias para arribar a esos objetivos, se cumplen de manera organizada y ordenada sobre la base de su prioridad e importancia.

Lo peor que le puede ocurrir en una organización es tener bajos niveles de *eficiencia* y *eficacia*. Esto genera una actitud vegetativa. Su partida de defunción está en marcha. No tiene posibilidades de competir.

Tampoco es lógico pensar que se puede desenvolver normalmente la organización donde la preponderancia de uno de los factores sobre el otro sea abrumadora. Uno no puede imaginarse lo que puede suceder en un ente con un alto grado de *eficacia* y muy baja *eficiencia* (alcanzar los objetivos a cualquier precio). La adrenalina será altísima, pero cuando se mide el costo de alcanzar los objetivos trazados, muchas sonrisas se transformarán en muecas.

Cuando se haya puesto como objetivo alcanzar un grado de *eficiencia* por sobre todas las cosas, seguramente no pasará nada extraordinario o fuera de lo normal, pero esto también puede conducir a la desaparición, aunque sin demasiado ruido, de la organización. Se puede inmovilizar al ente y causar perjuicios muy altos e irreversibles, teniendo en cuenta la velocidad del cambio que debe producirse en las organizaciones para poder perdurar en este mundo altamente globalizado.

4.3.4. ENTRENAMIENTO TÉCNICO Y CAPACITACION PROFESIONAL

En El Salvador el profesional de Contaduría Pública, en los últimos años, ha adquirido mayor demanda de sus servicios profesionales, ya sea en el campo contable, tributario, asesorías financieras, fiscales y de calidad. El Contador Público para satisfacer esta demanda de sus servicios profesionales, y contribuir grandemente en el proceso de toma de decisiones de las empresas que diariamente depositan en la confianza, necesita mantenerse en un constante entrenamiento técnico (para aplicarlo en la práctica contable) y capacitación profesional, para ir a la vanguardia de las exigencias profesionales.

De esta forma el Contador Público adquiere una base de conocimientos científicos que lo convierte en el profesional idóneo para realizar un trabajo o brindar un servicio a una empresa que se lo haya solicitado. Este es un proceso muy continuo y demanda sacrificios, pero estos conocen la responsabilidad que tienen para con sus clientes y es por eso que saben la importancia de brindar asesoría experimentada que beneficie el crecimiento económico de las empresas.

El profesional de Contaduría Pública actual debido a los diferentes cambios económicos internacionales que inciden directamente en la economía nacional, lo cual ha obligado a que la

normativa técnica contable se actualice permanentemente a la necesidad de competir en un mundo globalizado.

Tal es el caso de la nueva normativa tributaria, mayor auge en la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría-Nia's, las Normas Internacionales de Contabilidad- Nic's, la Ley del Ejercicio de la Contaduría y Auditoría y la creciente aplicación de las Normas Internacionales de Calidad ISO 9000-2000.

Ante estos eventos el Contador Público salvadoreño, tiene la obligación de prepararse para competir y ampliar el mercado de sus servicios profesionales, y no quedarse al margen de las nuevas exigencias lo limiten o le reduzcan la aplicación de sus conocimientos en lo contable y en los diferentes tipos de auditoría.

Por lo tanto debe preocuparse por conocer, aplicar y especializarse efectivamente en todo este conglomerado de nuevas normativas o reglamentaciones que guardan una relación directa con su profesión, específicamente para efectos de esta investigación, es necesario complementar o ampliar sus estudios en lo referente a la Auditoría de Calidad para evaluar el cumplimiento de las Normas Internacionales de Calidad ISO 9000, dentro de una empresa que desea la implantación de su Sistema de Gestión de Calidad.

A través de dicha evaluación el Contador Público, con base a su experiencia y conocimientos, puede dictaminar si la empresa cumple con los requisitos internacionales de estandarización y emitir la respectiva certificación de Sistema de Calidad.

Entre los medios para complementar o especializar los estudios y/o conocimientos del Contador Público están los siguientes:

- a) Participación en Seminarios: Este es uno de los medios mas aplicados por las gremiales de contadores públicos, para proporcionar a sus colegas los conocimientos mas recientes de las nuevas normativas o de un tema específico, en los seminarios se proporcionan contenidos del área contable y de su incidencia con otras áreas con que guarda una estrecha relación la profesión contable.
- b) Capacitaciones: Es un instrumento de aprendizaje continuo muy eficiente, ya que permite que los profesionales reciban conocimientos mas específicos con aplicación práctica en el campo profesional, esto genera un mayor beneficio para las empresas al contar con el

recurso humano capaz de enfrentar la diversidad de problemas contables, del que hacer empresarial en el nuevo entorno de la globalización económica.

- c) Aprendizaje Bibliográfico : Constituye una manera muy importante de adquirir conocimientos para el profesional que no puede acceder a recibir Seminarios ni Capacitaciones, ya que le permite mantenerse actualizado de todos los eventos que influyen en la profesión. Este medio de especialización requiere de una gran voluntad personal y una estricta disciplina para poder implementarla y que produzcan los resultados similares de los procedimientos anteriores.

4.3.5. CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA DEL SECTOR PRESTATARIO DEL SERVICIO PROFESIONAL.

Todos los salvadoreños tenemos la obligación de pagar tributos al Estado y el Contador Público no es la excepción, ya que a través de la prestación de sus servicios profesionales, tienen que contribuir con la hacienda pública.

Además tiene bajo su responsabilidad de registrar o dictaminar que las empresas a los cuales les brinda sus servicios, presenten razonablemente al Estado y a terceros (proveedores y acreedores), cifras numéricas de sus operaciones, en consecuencia de los impuestos declarados al fisco.

Sin embargo, la profesión ha perdido su credibilidad, ya que algunos profesionales no poseen independencia e incluso existe una competencia desleal entre colegas, ya que muchos ofertan sus servicios de mala calidad por precios relativamente bajos a los vigentes en el mercado, prestándose en muchos casos a realizar registros ficticios e irreales a fin de beneficiar a los clientes, para reducir sus pagos de impuestos.

Lo anterior, ha sido confirmado por el Ministerio de Hacienda, quien ha comunicado que existe una gran evasión fiscal en el país, con mayores índices en la zona oriental, lo cual de una manera implícita, indica que el responsable o cómplice de esta situación es el Contador Público que no valida razonablemente las cifras de los impuestos.

Con la diversidad de normativas adoptadas en nuestro país, incluidas Normas de Calidad ISO-9000, el Contador Público que adquiera la calidad de certificador, para ser un Auditor de

Calidad, que certifique manuales basados en normas de Sistemas de Gestión de Calidad, brindará un gran aporte para mitigar la falta de credibilidad en la profesión; ya que se validará la conformidad o no-conformidad del flujo de operaciones contables, con respecto al tratamiento establecido en el Manual de Calidad.

Lo anterior impulsará de una manera clara y profesional el desempeño del Contador Público en el mercado, siendo esta nueva actuación un gran aporte al crecimiento económico en materia de impuestos para nuestro país lo que vendrá a darle mayor validez al trabajo que desarrolla tan esmeradamente el Contador Público en la actualidad.

4.3.6. INTERCAMBIO RECÍPROCO ENTRE PAÍSES DEL SERVICIO PROFESIONAL.

Desde el inicio de la aplicación de la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad en nuestro país, las empresas se han visto en la necesidad de buscar los recursos humanos idóneos, fuera de nuestras fronteras. Debido al aperturismo comercial de los servicios profesionales y al gran empuje que la globalización ejerce en la economía nacional, exigiendo que seamos los mejores prestatarios de los servicios profesionales contables, tributarios y ahora en materia de calidad.

Hoy en día con los tratados de libre comercio que son instrumentos que contribuyen a fortalecer las economías de los países, los empresarios requieren mayor cantidad de conocimientos en asesoramiento ya sea en materia de impuestos con otros países, o normativas contables internacionales, por lo cual el Contador Público por su preparación académica es el personaje idóneo para brindarles asesoría y acompañarlos en la difícil tarea de toma de decisiones.

Por todo lo anterior es indispensable que el Contador Público se involucre en el campo de la Auditoría de Calidad, que se está convirtiendo en un servicio muy solicitado por los empresarios nacionales como internacionales. Al adquirir una formación técnica y haya alcanzado una gran capacidad profesional en Auditoría de Calidad, podrá competir a nivel internacional y promover la libre movilidad de la profesión en todo el mundo. Así se eliminarán las barreras y nuestro país dejará de ser solo consumidor de servicios internacionales, y se convertirá en un país generador de ideas más acordes a nuestra realidad económica.

4.3.7. DESCONCENTRACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPRESA PRESTARIA DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES CONTABLES.

En el país, la prestación de servicios profesionales del Contador Público, esta muy concentrada, dado que son pocos los despachos de contabilidad y auditoría que poseen la mayor parte del mercado empresarial. Esto se debe a que son muy pocos los profesionales que tienen la oportunidad de adquirir un proceso de educación continuada, y sufren un estancamiento en su profesión, limitándose en la mayoría de los casos a ofertar una rama de sus servicios la mas común, proporcionar servicios contables a clientes pequeños.

Generalmente la estructura organizativa de las empresas contables, auditoras y consultoras es muy cerrada y deficiente porque casi nunca existe una bien definida segregación de funciones, sino que solamente se distinguen patrono y trabajadores. La administración de estas empresas gira alrededor del propietario y existe poca delegación en las funciones de revisión y de control de calidad, esto imposibilita el desarrollo de muchos profesionales que desean progresar favorablemente y aplicar los conocimientos académicos que ha adquirido durante un largo proceso de educación.

Asimismo, en la mayoría de los casos los trabajos en los despachos contables, de auditoría o de consultoría, no cumplen con las expectativas de los nuevos profesionales, debido a los pocos lineamientos de desarrollo del trabajo, la carga y exigencias laborales y un muy bajo estímulo monetario.

En la actualidad existe la posibilidad de que los profesionales contables puedan constituir su propia empresa consultora y auditora que es el sueño de todos los profesionales, a través de una formación y especialización en norma de calidad ISO-9000-2000 y adoptando un Sistema de Gestión de Calidad, con estos recursos el profesional cuenta con un medio suficiente para crear una buena estructura organizativa de su empresa, y de esta forma se le facilitaría ejecutar todo el conglomerado de operaciones contables y administrativas que va a desarrollar, ya que contará con muchos lineamientos teóricos que le facilitará la manera de dirigir su empresa.

Se pretende que el profesional de Contaduría Pública pueda de una forma independiente, brindar sus valiosos servicios profesionales y no verse expuesto a la explotación tradicional de sus aptitudes laborales.

4.3.8. ÉTICA PROFESIONAL EN EL EJERCICIO CONTABLE.

La ética es un sistema de principios morales y su aplicación a problemas particulares de conducta; específicamente las reglas de conducta de una profesión impuesta por un cuerpo profesional que gobierna la actuación profesional. La ética profesional del Contador Público salvadoreño, constituye uno de los aspectos mas importantes en su formación profesional.

Por todo esto el Contador Público esta ceñido por un conjunto de principios éticos como lo son: Integridad, Objetividad, Independencia, Responsabilidad, Confidencialidad, Observancia a las disposiciones normativas, Competencia Profesional, y Conducta ética.

Integridad : Un Contador Público debe ser responsable, honesto y sincero al realizar su trabajo profesional: evitando interpretaciones capciosas que tanto pueden beneficiar o perjudicar a terceros o al Estado.

Objetividad: Un Contador debe ser imparcial y no debe permitir que los prejuicios dirijan su actuación. En los asuntos que intervenga, cuando tenga bajo su cuidado el informar sobre veracidad de los estados financieros.

Independencia: En el ejercicio profesional el Contador Público deberá tener absoluta independencia mental y de criterio, así como de cualquier interés que pudiera considerarse como la incompatible con integridad y objetividad.

Responsabilidad: Principio básico el cual alimenta la confianza en los servicio que ofrece el Contador Público a la sociedad, comprometiendo la capacidad técnica e intelectual requerida por el bien de la profesión.

Confidencialidad: Llamada también secreto profesional, el cual es básico en las relaciones que se tenga con el cliente, ya que existe mucha información, la cual no debe ser revelada excepto cuando legalmente es exigida.

Observancia a las disposiciones normativas: Todo Contador Público en el desempeño de su labor debe apegarse a las normas técnicas y éticas que rigen a la profesión.

Competencia Profesional: Un Contador Público tiene la obligación de mantener su nivel de competencia a lo largo de toda su carrera profesional, lo cual solo lo logra a través de la educación continuada. Solo deberá aceptar trabajos que el o su compañía pueden realizar, de acuerdo a sus conocimientos técnicos y prácticos.

Conducta Ética : Un contador debe actuar de manera consistente, conforme a la buena reputación de la profesión y evitar cualquier conducta que pueda desacreditarla.

Los profesionales contables deben entender que el cumplimiento de este código de conducta, es una obligación requerida por los cambios económicos de un mundo globalizado, porque para hacer una implementación de la normativa internacional de calidad es necesario contar con una excelente imagen a nivel internacional. Todo con el objeto de garantizar a los clientes la prestación de excelentes servicios profesionales, por lo que este viene a ser uno de los principales requisitos para que un profesional de Contaduría Pública que desea especializarse en normas de calidad debe de gozar de una conducta transparente e intachable, por lo que tiene un gran compromiso con sus clientes, para garantizarles la prestación de un buen servicio.

CAPÍTULO V

LA CONTRIBUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD EN EL FORTALECIMIENTO DEL NIVEL DE COMPETITIVIDAD DEL SECTOR PROFESIONAL Y EN LA AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DEL MERCADO DE LOS SERVICIOS CONTABLES.

- 5. LA CONTRIBUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD EN EL FORTALECIMIENTO DEL NIVEL DE COMPETITIVIDAD DEL SECTOR PROFESIONAL Y EN LA AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DEL MERCADO DE LOS SERVICIOS CONTABLES.**

Hoy en día la utilización de la Auditoría de Calidad, genera una gran contribución en el desarrollo de la Auditoría misma, dado que brinda una gran cantidad de alternativas útiles dentro

del que hacer administrativo de las empresas nacionales, facilitando de esta forma que el poder tomar decisiones se vuelva una tarea más fácil, contando con una base sólida de respaldo, con el previo conocimiento de cuales tareas se están ejecutando de una manera incorrecta, para descifrar cuales serán las medidas correctivas a utilizar para eliminar estas deficiencias.

De esta forma los profesionales en Contaduría Pública que tienen o están adquiriendo capacitación o entrenamiento en la aplicación de la Auditoría de Calidad contribuyen a que el Sector Profesional Contable sea fortalecido, de tal forma que todos estos conocimientos contemplados en la Normativa ISO9000-2000, fomenten el nivel de competitividad y así evolucionar la forma de cómo desarrollar una auditoría, que garantice confianza a los involucrados de que con esta evaluación se busca ayudar a superar las no conformidades encontradas y que no la vean como una amenaza para su desempeño.

Contando con profesionales entrenados y con un alto grado de competencia en el desarrollo de la Auditoría de Calidad, se logra por añadidura que la cobertura que tiene en el mercado el profesional contable se vea incrementada la prestación de sus servicios, ya que implícitamente posee una mayor garantía de que las sugerencias y en si el trabajo que desarrolla cumple con los estándares de calidad de servicios que las empresas salvadoreñas necesitan en la actualidad.

5.1. AUDITORÍA DE CALIDAD.

La auditoría de calidad es una herramienta importante en la toma de decisiones tanto de la gerencia de la empresa como de los consumidores de los productos o servicios ya que ellos confían en el resultado de una revisión del adecuado cumplimiento de los elementos de un Sistema de Gestión de Calidad.

El convertirse en un examen o evaluación de lineamientos a normas debe de prevalecer la independencia del auditor siendo consiente que la responsabilidad ante terceros es importante ya que muchas decisiones dependen del resultado de dicha revisión, este servicio crea un valor agregado a la profesion de contaduría pública yaque incrementa el nivel de conocimiento del profesional.

La ejecución de la auditoría de calidad presenta un reto a la modernización de los despachos de auditoría ya que requiere una mayor optimización de recursos humanos calificados que brindan un servicio con eficiencia y eficacia.

5.1.1. INDEPENDENCIA EN EL EXAMEN.

La Independencia es la propiedad que tiene una relación entre el contador público y su cliente, de no influir sobre las conclusiones e información del primero, los cuales estarán influidos exclusivamente por evidencia (o prueba) descubierta y reunida de acuerdo con las reglas y principios de su disciplina profesional.

El Contador Público al brindar sus servicios, ya sean estos contables, tributarios, consultoría y auditoría (financiera, operacional, administrativa, integral y de calidad), debe de tener una independencia, tanto económica como mental y establecer conclusiones del trabajo realizado en función de los hallazgos encontrados de las conformidades o no conformidades establecidas de los cumplimientos o no cumplimientos verificados.

Ante los cambios económicos que están dinamizando la economía, es necesario contar con profesionales de Contaduría Pública que brinden servicios profesionales de una manera objetiva y verdadera, acordes a las exigencias de las normativas internacionales que están alcanzado un nivel de aplicación y aceptabilidad muy grande.

La independencia es una característica del Contador Público, quizá de las mas importantes en su actuación profesional, por que su buena aplicación le garantiza a los clientes que, el desarrollo del trabajo y la presentación del informe final, gozar de una completa independencia y no será influenciada o viciada por intereses particulares.

De esta manera se pretende que el profesional en Contaduría Pública con la aplicación de la Normativa de Calidad ISO 9000-2000, y la implementación de la Auditoría de Calidad, le brinde un fortalecimiento a esta característica tan importante en le desarrollo del trabajo contable. Y de esta forma transmitir a sus colegas la iniciativa de buscar conocimientos nuevos en las normativas internacionales, que faciliten el trabajo uniforme de los profesionales, a través de seminarios, coloquios, capacitaciones y estudios superiores, en fin cualquier método que asegure la educación

continuada del Contador Público, y de fomentar la especialización en normas de calidad para garantizar que el flujo de transacciones contables que se realizan en las diferentes empresas, se desarrollen con eficiencia y sobre todo con diligencia profesional.

5.1.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES.

El proceso de toma de decisiones es una actividad en la que los encargados de la dirección de las empresas, tiene la responsabilidad de aprobación de acciones que aseguren el crecimiento económico de la entidad.

En la actualidad las empresas sin importar su tipo y tamaño requieren los servicios profesionales de personas o empresas que les proporcionen asesoría y consultoría que contribuyan a realizar una buena administración de las empresas. Ante esta necesidad de asesorías y consultorías y la interminable búsqueda de la mejor solución para los diferentes problemas o circunstancias que tienen lugar dentro de una empresa.

Por eso es importante que existan lineamientos establecidos y normados por un organismo legalmente establecido, que permita o facilite a los encargados de la toma de decisiones contar con una herramienta de apoyo que les brinde un efectivo y acertado proceso de toma de decisiones.

Hoy en día con el notable crecimiento en la aplicación de la normativa de calidad en diferentes empresas e instituciones; se observa la diferencia de contar con un buen organizado proceso de toma de decisiones, que es una de las características que brinda la utilización de la normativa de calidad ISO 9000-2000.

La implementación de la Auditoría de Calidad que evalúa a través de un buen organizado proceso, las conformidades o no conformidades de un sistema de calidad establecido en una empresa, a través de la presentación de su informe final dirigido a la sección o unidad encargada de la administración, proporciona una radiografía de cuales procesos no se están desarrollando de acuerdo a lo establecido en el sistema de calidad. Esto permite que los dirigentes o representantes de las empresas puedan desarrollar estrategias que vengán a dilucidar estas deficiencias y de esta forma tomar la mejor decisión que asegure el correcto funcionamiento de la entidad.

Es así como se considera que la Auditoría de Calidad influye en la toma de decisiones al llevar a cabo su implantación. Ya que contribuye de una manera determinante para que las empresas deseadas de mejorar su accionar administrativo, puedan conocer con más seguridad y confianza su desarrollo, y emprender medidas correctivas donde se identifiquen debilidades de no conformidades.

5.1.3. MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES.

En la actualidad la búsqueda de la calidad de los servicios profesionales es el objetivo principal para las empresas o despachos de auditoría, empresas consultoras y/o asesoras, dirigidas por profesionales en Contaduría Pública. Las firmas de contadores son empresas de servicio en ciento por ciento, dado que todo lo que ofrecen a sus clientes son servicios profesionales, y no un producto tangible con características definidas. Por esto, es necesario ofertar servicios profesionales que garanticen por si mismos una confianza para los clientes que acuden a las empresas contables para adquirir sus preciados conocimientos.

Lo anterior con lleva a afirmar que las Firmas de Contadores Públicos para ser competitivas deben adoptar criterios de calidad adaptados a las necesidades y expectativas de sus clientes y seguir de cerca la forma de como realizan sus actividades, debido a que la calidad es primordial en la comunicación de las ventajas comparativas del servicio y a la vez para reducir el riesgo percibido por el cliente, la imagen de la firma, la reputación, asistencia directa.

Por esto, los profesionales en Contaduría Pública tienen la necesidad y la obligación de mejorar la calidad de sus servicios y debido a las exigencias económicas es importante que sus servicios se mantengan a la vanguardia de todos estos cambios y continuar garantizando la competitividad y eficiencia de sus servicios al público.

Muchos críticos respaldan la posición de que a nuestro país le falta mucho para poder garantizar que los procesos para proporcionar los servicios profesionales contables son de alta calidad, ya que no existe una integración del gremio de contadores, por lo que no están muy dispuestos a la uniformidad de la praxis contable y de auditoría y han desarrollado trabajos que no reúnen los requisitos de calidad que nuestra realidad exige y demanda.

Por todo esto, es necesario que exista una integración del Sector de Profesionales en Contaduría Pública, que permita o de apertura para que la ejecución de las normativas internacionales adoptadas en el país se ejecuten con uniformidad, siendo este otro aporte muy importante que proporciona la normativa de calidad ISO 9000-2000, que viene a garantizar que los procesos del trabajo y que los flujos de transacciones contables se ejecuten de la misma forma en cualquier punto del mundo.

Con esto, se beneficiará grandemente la mejoría de la calidad de los servicios contable, por que los lineamientos para desarrollar el trabajo de asesoría y auditoría serán fácilmente entendibles y aplicables por cualquier profesional de Contaduría Pública.

5.1.4. EL VALOR AGREGADO PRODUCTO DE LOS SERVICIOS CONTABLES.

El valor agregado consiste en el sobre valor que se le agrega a un determinado bien o servicio y que es el resultado de los diferentes esfuerzos de trabajo que se le han aplicado. La profesión contable, es una profesión que tiene mucho valor, dado el nivel de conocimiento académico y empírico que ha acumulado en el transcurso de su evolución.

La realidad actual de la profesión contable, es el resultado del buen desempeño del Contador Público en la prestación de servicios contables, auditorías, consultorías y/o asesorías. Todo el esfuerzo que se le adhiere al prestar estos servicios contables, va generando que la profesión adquiera mayor campo de acción, debido al nivel de importancia que se le otorga. De esta manera este esfuerzo constituye un elemento muy importante conocido como valor agregado.

La necesidad que el profesional de Contaduría Pública esté preparado para enfrentar los diferentes retos económicos que se le presentan, hace necesario que conozca y aprenda la utilización de nuevos instrumentos que le contribuyan a desarrollar más eficientemente su trabajo, ante estos retos es muy importante que el Contador Público tenga la oportunidad de poder especializarse en otras ramas de su profesión y no enmarcarse en una sola.

Los cambios en la política económica exigen mayor responsabilidad para los participantes, pero a la vez permite la inserción de una forma eficaz en el mercado económico, tal es el caso que con la apertura económica de nuestro país con los tratados de libre comercio, que trajo consigo la

necesidad que las empresas nacionales se preocuparan por conocer nuevas normativas internacionales, es así como la normativa de calidad ISO 9000-2000, han adquirido mayor auge en su utilización con el objeto de mejorar la calidad de los productos o servicios de las empresas.

Por todo esto es necesario que el Contador Público adquiriera una especialización que le garantice a sus clientes, que la prestación de sus servicios contables tiene mucho valor. Con la adopción de las normas de calidad se abrirá paso a la utilización de la Auditoría de Calidad, para proporcionar a los Contadores Públicos una rama adicional de trabajo y un mecanismo de evaluación de los Sistema de Gestión de Calidad para determinar si en una empresa este sistema se está desarrollando de acuerdo a lo establecido. De esta manera forma la cadena de generación de valor continúa curso en la profesión contable.

5.1.5. OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO PROFESIONAL.

La optimización del recurso humano profesional es un elemento muy importante para el crecimiento económico, ya que la mayoría de empresarios reconocen recursos indispensables para el buen funcionamiento los cuales son humanos, técnicos, materiales y financieros y de estos los administradores de empresa han identificado como el más importante el recurso humano, ya que posee características suficientes para generar el desarrollo de la empresa.

Es por esto que en la actualidad se le apuesta mucho a la preparación del recurso humano, porque un profesional capacitado en su área de trabajo resulta más beneficioso a la entidad en comparación a otro que no tenga capacitación. Ante esto la mayoría de empresas realizan capacitación del personal, ya sean estas interna o externas, las internas, son desarrolladas por el personal que cuenta con mayor experiencia y conocimientos técnicos dentro de la firma. Externas, son las desarrolladas por organismos e instituciones, integrados por profesionales contables, que preparan ponencias sobre temáticas específicas y concernientes a las labores de los empleados.

Con estas participaciones de los empleados en capacitaciones, seminarios y coloquios se pretende que los profesionales pongan en marcha o apliquen en la empresa, todo su potencial humano y de esta forma optimizar el desarrollo de su trabajo a tal grado que sea un ente dinámico que contribuya al crecimiento económico y administrativo de la empresa.

Todo esto es una inversión a largo plazo que nunca debe estancarse en una empresa, luego conociendo todo esto conglomerado de nuevas normativas que guardan relación con la Contaduría Pública, es importante que las empresas se preocupen por que su personal reciba una especialización en normas de calidad. Qué le permitan posteriormente compartir estos conocimientos con los demás empleados de la entidad.

Obteniendo especialización en estas normas de calidad los empleados desarrollarían mejor su trabajo, alcanzando un mayor grado de calidad en su trabajo lo que generará la optimización del recurso humano. La normativa de calidad se sabe que por si sola no logrará la optimización del recurso humano, pero con una buena implantación de parte del organismo directivo, contarán con un instrumento muy valioso para poder alcanzar la optimización.

5.1.6. NIVEL DE ACEPTABILIDAD DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES CONTABLES.

Para los profesionales de Contaduría Pública el nivel de aceptabilidad de los servicios profesionales contables esta poco estancado, con referencia a la auditoría de calidad, pero especialmente con las normas de sistemas de gestión de calidad, ya que los profesionales de nuestro país están acostumbrados a ser cajoneros en cuanto a la prestación de sus servicios y por tal razón es que los profesionales tienen poca aceptabilidad de la auditoría de calidad y conocen muy poco de ella, siendo esta una de las principales debilidades de los profesionales de nuestro país por que no son activos en cuanto a renovar sus conocimientos adquiridos.

La aceptabilidad de los servicios profesionales en nuestro país y especialmente en los despachos de auditoría es muy poca, ya que los profesionales que laboran en ellos tienen muy poco conocimientos acerca de la auditoría de calidad; teniendo nada mas una idea general acerca de la auditoría de calidad.

Para que los profesionales tengan una mayor aceptabilidad acerca de la auditoría de calidad se debe incentivar al Ministerio de Educación para que promueva a través de las universidades e incluya en su programa de auditoría, cursos básicos acerca de la auditoría de calidad; ya que así el estudiante de contaduría puede ir desarrollando habilidades para conocer mejor la auditoría de calidad.

Entre las habilidades que debe ir adquiriendo el estudiante de contaduría tenemos:

- INTELLECTUALES
- INTERPERSONALES
- DE COMUNICACIÓN

Habilidades Intelectuales. Estas habilidades capacitan al estudiante de contaduría para resolver problemas, tomar decisiones y ejercer el buen juicio en situaciones organizacionales complejas. Los temas que colectivamente comprenden habilidades intelectuales de un estudiante son:

- Capacidad para indagar, investigar, pensamiento lógico - abstracto, razonamiento inductivo y deductivo y análisis crítico
- Habilidad para identificar y resolver problemas inestructurados en áreas nuevas.
- Habilidad para seleccionar y asignar prioridades con recursos restringidos, y de organizar el trabajo para superar situaciones limitadas, estrechas.
- Habilidad para adaptarse al cambio.

Habilidades Interpersonales. Estas habilidades capacitan al estudiante de contaduría para trabajar con otras personas para el bien común de una organización. Los componentes de las habilidades interpersonales son:

- Habilidad para trabajar con otros en el proceso de consulta, particularmente en grupos, para organizar y delegar tareas, motivar y desarrollar a la gente, soportar y resolver conflictos, y en momentos apropiados, guiarlos.
- Habilidad para negociar soluciones y acuerdos aceptables en situaciones profesionales.
- Habilidad para trabajar efectivamente en situaciones culturales contrapuestas.

Habilidades de Comunicación. Estas habilidades capacitan al estudiante de contaduría para recibir y transmitir información, juzgar en forma razonada y tomar decisiones efectivas. Los componentes de las habilidades de comunicación son:

- Habilidad para presentar, discutir y defender puntos de vista por medio del lenguaje escrito o hablado, formal e informal.
- Habilidad para escuchar y leer efectivamente, incluyendo la sensibilidad para diferencias de lenguaje y culturales.
- Habilidad para localizar, obtener, organizar, informar y usar la información de fuentes humanas, impresas y electrónicas.

5.1.7. MODERNIZACIÓN SECTORIAL DE LOS DESPACHOS DE AUDITORÍA.

La modernización sectorial de los despachos de auditoría de nuestro país y de la zona oriental es muy necesaria por que cuentan con muy pocos recursos financieros y humanos para prestar sus servicios de consultoría y auditoría; y los pocos recursos que poseen los despachos ocasionan que no se presten los servicios con eficacia y eficiencia.

La modernización de los despachos de auditoría implica que el personal que labora en ellos debe de asistir constantemente a conferencias, seminarios y cursos formales de carácter general de la profesión.

Otro aspecto a tomar en cuenta en la modernización de los despachos de auditoría y consultoría es el Aperturismo Comercial; Sin embargo, con la apertura de mercados y la influencia de la globalización va a provocar una mayor competencia entre los diferentes despachos, lo que ha dado paso a que cada despacho busque un mejor aprovechamiento de los recursos y una mejor calidad en sus servicios para poder ser más competitivas y obtener más clientes.

Países subdesarrollados como el nuestro se ve forzado a que los despachos pequeños de auditoría tienen que adaptarse a ciertas normas de calidad para poder salir a competir fuera de sus fronteras, por que ellos no poseen los suficientes recursos que tienen las grandes firmas de consultoría de nuestro país, por que son ellas las que mandan en el mercado nacional y también por que llevan mas años participando en mercados globales y con sistemas basados en normas de calidad.

La modernización sectorial de los despachos de auditoría también se puede fortalecer y mejorar con la prestación de los servicios de calidad, por que es uno de los elementos que ayuda a mejorar la competitividad.

La calidad puede ser una de las mejores armas competitivas, pero para ello debe aplicarse en todo producto y servicio, en toda practica y procedimiento y sobre todo debe ser comprendida. La calidad también origina nuevos clientes, nuevos negocios y por lo tanto trae beneficios inesperados, como mejorar la eficacia y eficiencia, también mejora las utilidades del negocio.

5.1.8. PLENO CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN DEL EXAMEN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD.

Los profesionales en Contaduría Pública para tener pleno conocimiento de las normas, técnicas y procedimientos en la ejecución del examen de la auditoría de calidad tienen primero que planificar, preparar, realizar, informe y seguimiento acerca de la auditoría de calidad.

5.1.8.1. Planificación.

La organización contará con una organización auditora, donde se ha de nombrar un auditor jefe, que acordará con el cliente el alcance, los objetivos y los criterios a utilizar en su auditoría.

En toda planificación el auditor determinará la naturaleza y complejidad de la organización y los productos y/o servicios a auditar, se deberá tener en cuenta también la ubicación de las áreas donde tendrá lugar la auditoría, su tamaño y el número de empleados que participan en las funciones que serán auditadas; en función de esto se determinará la duración y el costo estimado de la auditoría.

Las auditorías pueden realizarse con bastante eficacia, por una sola persona; pero también la experiencia ha demostrado que una auditoría es más eficaz si es desarrollada por un equipo de auditores trabajando juntos.

Una auditoría es un examen sofisticado y con detalle de un sistema de calidad, lo que significa identificar el grado de cumplimiento de la organización con respecto a la norma.

5.1.8.2. Preparación.

Para una preparación de auditoría el auditor debe consultar los archivos de su organización para consultar registros de auditorías anteriores, el siguiente paso es decidir sobre la muestra representativa a auditar y la secuencia de la auditoría documentándola en un programa.

La cantidad de personal a utilizar, contratos o registros de una organización pueden ser demasiados para ser investigados en su totalidad por un número razonable de auditores en un período razonable de tiempo.

Es de vital importancia que la muestra a auditar sea cuidadosamente seleccionada para aumentar al máximo las posibilidades de que se cumplan los objetivos de la auditoría. El tiempo dedicado a la investigación de auditoría deberá ser dividido entre varias zonas, departamentos y actividades.

5.1.8.3. Realización.

La elaboración de la auditoría y el uso de las listas de verificación apoyadas en una técnica correcta de preguntas, son partes de la organización de la auditoría pero también esta incluye otras formas de comportamiento igualmente importantes, en donde hay cinco principios principales de aplicación los cuales son:

- Ser puntual: un auditor puntual da la impresión de que se preocupa por su trabajo, en donde la impuntualidad es un derroche de tiempo valioso y provoca irritación.
- Vestir bien: el auditor debe vestir de forma que dé una buena imagen de su organización.
- Mostrarse siempre educado y tranquilo: el auditor nunca debe mostrarse aturdido, evidenciar sus emociones ni enzarzarse en discusiones, mostrarse tranquilo y educado.
- Ir adecuadamente preparado: un estudio profundo y la preparación de las listas de verificación son la base para un buen comienzo de la auditoría, la preparación detallada implica menos pérdida de tiempo y esfuerzo para la gente.
- Precisión: la realización cuidadosa de preguntas hace que la auditoría sea más relajada mientras que las preguntas mal hechas provocan confusión.

5.1.8.4. Informe y Seguimiento.

Tan pronto como sea posible después de una auditoría, es necesario elaborar un informe escrito. Es una transposición formal de una reunión final y un resumen de los hallazgos y conclusiones por parte del equipo auditor.

El jefe del equipo preparará el informe, pero antes de distribuirlo todos los miembros del equipo deberán revisarlo para verificar que, según su opinión el informe es cierto y esta completo.

El seguimiento y cierre variará dependiendo de las solicitudes de acción correctora son resultados de una auditoría.

5.2. FORTALECIMIENTO DEL NIVEL DE COMPETITIVIDAD DEL SECTOR PROFESIONAL CONTABLE.

La comprensión de la profesión contable es hoy un mundo diferente de lo que era hace pocos años atrás y no nos referimos únicamente a la existencia de Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Auditoría (NIAS), sino a toda una profesión nueva aún quehacer profesional casi totalmente diferente. Es un mundo tan distinto que a veces no lo conocemos. Y lo más probable es que en pocos años nos será difícil reconocer el que vemos hoy.

Estos cambios presentan un desafío personal y gremial de los profesionales de Contaduría Pública, los cuales deben redefinir su plan de estudio hasta alcanzar la profesionalización de la practica contable al nivel de los países mas avanzados en el área contable, esto podría alcanzarse mediante un programa de educación continuada el cual deberá contener un sentido multidisciplinario, ya que el campo de acción es cada día mas amplio, siendo absorbido por el proceso de administración y gerencia de negocios y requiere que el profesional de contaduría pública tenga conocimientos sobre muchas áreas.

Estos conocimientos proporcionan la garantía del servicio proporcionado al cliente el cual corresponderá con lealtad a nuestros servicios.

5.2.1. PROFESIONALIZACIÓN DE LA PRÁCTICA CONTABLE.

Desde hace tiempo se viene experimentando una serie de factores que han hecho de nuestra profesión un campo abierto a nuevas disciplinas y a nuevos pensamientos que hoy minimizan, la imagen del contador que existía en los primeros años de ejercicio. Ha tenido lugar una evolución importante que, aunque viene caminando desde hace tiempo, se ha acelerado notablemente en los

últimos años. Esta evolución acelerada de nuestra profesión es inevitablemente, en muchos casos sinónimos de obsolescencia acelerada de nuestros profesionales.

Estos cambios han llegado a tal nivel que hoy en día muchas organizaciones de contadores en algunos países desarrollados, están eliminando las palabras “contabilidad” y “contadores” de sus nombres, de sus títulos de sus publicaciones por considerar que estos términos es demasiado estrecho y que ya no define la esencia de nuestro quehacer profesional.

Hay muchos factores que impulsan los cambios que experimenta la profesión de la contaduría, pero hay cuatro que pueden identificarse como los principales, estos son:

- La globalización de los negocios, de la competencia y de los mercados de bienes de capitales.
- Adelantos en la tecnología de la información y de las comunicaciones, así como la disponibilidad de información.
- La alta dinámica de los cambios, los cuales han adquirido gran velocidad y diversidad, haciendo que las proyecciones tengan que ser a un cada vez más a corto plazo.
- Una creciente demanda de mayor responsabilidad de gestión y una no menor demanda de alineación de los objetivos de la sociedad con el capitalismo.

Otro cambio de igual o mayor importancia es la adopción de lineamientos técnicos a nivel mundial como lo es la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), Normas Internacionales de Auditoría (NIAS) y las Normas Internacionales de Calidad (ISO) las cuales obligan al profesional de Contaduría Pública a mantener un programa de educación continuada que garantice perfeccionar la técnica contable adquirida por el contador a través de la costumbres y predilecciones según su criterio en las actividades diarias y lo obligan a desarrollar su trabajo de una forma mas científica y bajo criterios universales.

Estamos frente a una nueva profesión, tan solo parecida a la que conocemos y que se desarrolló en los últimos cien años. Nuestra profesión está ahora concentrada en la utilización de la información para crear valor. Esta nueva profesión representa una nueva realidad global y una nueva multidisciplinariedad.

La contabilidad no es un fin, sino un medio y así debemos considerarla, así mismo el contador que el mundo de los negocios necesita hoy no es como la mayoría de los profesionales, ya que requiere de contadores que estén formados bajo una base mas amplia de conocimientos. Esta ampliación de nuestra base de conocimientos es requerida a veces por la situación que se esta viviendo en nuestros despachos profesionales.

Por un lado, los contadores tenemos que aprender a la ligera, una serie de disciplinas nuevas para no volverse obsoleto antes de tiempo y para poder competir con profesionales de otras disciplinas que invaden el territorio que hasta hace poco era privativo de los contadores.

5.2.2. COBERTURA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Las firmas de Contadores Públicos, prestan al cliente una variedad de servicios contables, entre los cuales figuran: Servicios de Auditoría, Contabilidad, Asesorías de tipo Administrativo y Fiscal. La forma en que la firma presta cada uno de estos servicios dependerá de las necesidades y expectativas de sus clientes.

En la mayoría de las firmas de Contadores Públicos, la Auditoría Externa es el servicio más preponderante, debido a que es mas rentable en términos de tiempo e ingresos.

La Auditoría Externa, es llevada a cabo por un auditor independiente, el cual revisa que la información contable en los estados financieros haya sido presentada razonablemente, sin prejuicios y cumpliendo con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) ya que cumplir esta normativa es garantía de un buen servicio por parte de las firmas.

Otros tipos de auditoría que se pueden mencionar son:

Auditoría Interna: Efectúa una actividad evaluadora dentro de una empresa; comprende análisis de operaciones contables de finanzas y otras utilizando los procedimientos y técnicas, revisión de los movimientos contables, como una labor al servicio de la administración.

Auditoría Financiera: Realiza auditorías especiales y completas, a su vez, de dictaminar sobre los estados financieros en un momento determinado o durante un período.

Auditoría Administrativa: Se considera como una herramienta que presta auxilio a la administración, mediante la cual se evalúan 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.

Auditoría Operacional: Esta actividad, está 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.

Auditoría Fiscal: Realiza operaciones de revisión contable, por medio de diversos planes de fiscalización, que contribuyen al pago efectivo del impuesto resultante de la diversas transacciones económicas y/o actividades del sector privado formal e informal, que las leyes que los rigen, por lo que son sujetos del pago de los diferentes impuestos fiscales.

Auditoría Gubernamental: Comprende la aplicación de leyes que rigen el sector estatal, realizando operaciones de control sobre la base de gestiones del presupuesto y la correcta aplicación de las finanzas públicas.

Otro medio de acción del contador público es el de servicios administrativos los cuales reciben varias denominaciones, tales como: Consultoría Administrativa o Servicios de Administración. Todas estas se refieren a la función más nueva y que en algunos casos se desarrolló más rápido, desempeñada por los actuales Contadores Públicos. Una manera de definir los servicios administrativos, sería decir que consisten prácticamente en todo lo que hace una firma importante de Contadores Públicos, además de los servicios de auditoría y fiscales. Como ejemplo se pueden citar: el estudio de sistemas de computación, la revisión del sistema de contabilidad de una empresa y la implantación de técnicas presupuestarias. Estos servicios pueden ser prestados en conjunto con el de auditoría o como una función única.

El accionar del contador, no está limitado para ejercer la profesión, pues esta siendo aceptada cada vez mas en funciones de dirección y control como en los otros cargos similares, haciendo énfasis en la inversión extranjera, que se diversifica en los diferentes sectores de la economía salvadoreña.

Es importante mencionar que la profesión de Contaduría Pública, entra en una nueva etapa, ya que se están reorientando los servicios que presta el Contador Público, haciendo reingeniería de su función. Además que en el campo docente tiene influencia y poder social. Es muy importante recalcar que su accionar es amplio y superior, puesto que, a su manera está progresando y adquiriendo prestigio, además debe tener calidad profesional, para coadyuvar a la aplicación de operaciones de inversión extranjera en El Salvador.

Ante esta situación el Contador Público, debe estar compenetrado con los avances industriales y comerciales de estas estructuras económicas, para poder atender las necesidades de este nuevo orden económico, lo cual será posible si existe una permanente y constante preparación que le permite la educación continuada del profesional como una exigencia de la internacionalización de la economía y una necesidad de las empresas de capital extranjero, ante la coyuntura económica en El Salvador.

5.2.3. GARANTIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Debido a los cambios que se están dando a nivel mundial, las economías de los países están entrando en un proceso de globalización, donde El Salvador no es la excepción.

La competencia ya no se establecerá a nivel local ni nacional, sino que pasará a competir internamente, donde el servicio deberá adaptarse a las necesidades de cada cliente.

La calidad del servicio no se administra como la de los productos industriales, debido a que el servicio tiene la particularidad de ser intangible, su prestación y su consumo son simultáneos. En servicios la productividad se expresa en términos de satisfacción del cliente.

Antes de continuar, se hace necesario definir algunos conceptos elementales para un mejor entendimiento del tema.

Calidad

- ✓ Adecuación al uso
- ✓ No es sinónimo de lujo
- ✓ “ la conozco cuando la veo “

- ✓ satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes

De estos conceptos y el más acertado es la definición de Berry Thomas, en su libro Como generar la transformación hacia la calidad total la define como “Satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables”.

En el mundo de los servicios, calidad no significa necesariamente lujo, ni algo inmejorable, ni el nivel superior de la gama, el servicio es algo que va mas allá de la amabilidad y gentileza, ya que sin servicio no hay cliente y por consiguiente sin cliente no hay empresa.

Los servicios como se ha mencionado son intangibles y se traducen en el cliente como experiencias vividas, es decir que el cliente no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume. El servicio esta compuesto de dos dimensiones: la prestación que busca el cliente y la experiencia que vive en el momento en que hace uso del servicio. La prestación consiste en brindarle beneficios adicionales al cliente y la experiencia es aquella que puede provocar un impacto fundamental en la experiencia del consumidor y determinar así su grado de satisfacción, siendo esta positiva o negativa.

Cada día que pasa implica un cliente más exigente, que espera recibir un valor agregado o sea algo adicional al servicio prestado, debido a que sus necesidades y expectativas son mayores, ya que esta compitiendo en un mercado donde no hay oportunidad de equivocarse, debido a la segmentación de este. Con esta posición estrecha, la sobre vivencia de la empresa de servicios debe estar enmarcada en desarrollar estrategias de servicios, para atraer a los clientes y lograr su lealtad. Toda estrategia de servicio está orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

En toda estrategia de servicio existe siempre una promesa hecha al cliente, esto implica comunicarla con toda claridad y sobre todo, atenerse a ella. Se pueden mencionar algunos ejemplos de promesas:

- ✓ Adaptarse con dinamismo a las necesidades del cliente.
- ✓ Seguridad.
- ✓ Confidencialidad en todos los asuntos del cliente.

La comunicación, es fundamental en el éxito de una estrategia de servicio. Es el vehículo indispensable para ampliar la clientela, conseguir su lealtad, motivar a los empleados y darles una idea exacta de las normas de calidad que deben respetar.

5.3. COBERTURA DEL MERCADO DE LOS SERVICIOS CONTABLES.

El contador debe de ser un recurso de la empresa que proporciona asesoramiento que produce creación o aumento del valor y que forma parte del equipo de toma de decisiones y de determinación de estrategias. Ya pasaron los días en que el contador es el profesional que hacía anotaciones en los libros. Ese es trabajo de maquinas no de profesionales, por lo que es sustituible y no forma parte de la cadena de valor agregado de la empresa.

Así los contadores tienen que pensar como gerentes y alinear los recursos financieros y no financieros hacia la capacitación del personal para poder brindar servicios de consultoría y en especial en la divulgación de acontecimientos de actualidad como lo es las técnicas y métodos para evaluar el cumplimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad.

Como un efecto adicional el profesional de contaduría pública puede desempeñarse como agente certificador de Sistemas de Gestión de Calidad, el cual garantiza que cierto servicio o producto cumple ciertas normas de calidad.

Para concluir el contador público puede desempeñar como investigador y agente promotor de la uniformidad de criterio dentro de los profesionales y así mantener armonía con los cambios y avances de la globalización de los negocios los cuales han ampliado grandemente el campo de acción de los profesionales de contadores públicos.

5.3.1. SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN LA DIVULGACIÓN DE TÉCNICAS Y MÉTODOS PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Los servicios de consultoría deben orientar a que se cumplan apropiadamente los procedimientos establecidos en el manual de calidad, la planificación de la auditoría, la preparación de la auditoría, el informe y seguimiento a través de técnicas y métodos para evaluar el cumplimiento de los sistemas de gestión de calidad.

El Manual de la Calidad: Es un documento maestro que es entregado al certificador en los comienzos del proceso. El manual de la Calidad es la definición del Sistema de Calidad de la organización y está generalmente recreado en los elementos de la norma seleccionada. En algunos casos, el Manual de la Calidad puede ser enviado al certificador para una revisión, lo que es mejor que una revisión de una auditoría del mismo. Otros documentos, como manuales de políticas, pueden ser enviados también en este momento.

Para la redacción del Manual de la Calidad se recomienda revisar conceptos claros y amplios, ya que la profundización se logrará al redactar cada procedimiento. Recuerde que la extensión del Manual de la Calidad, generalmente, debe de ser de 20 páginas (una por cada requisito ISO 9000) más las portadas y anexos como diagramas de la organización y listados de procedimientos vigentes.

Planificación de la Auditoría. La planificación de la auditoría debe verificarse que cuente con algunos criterios como:

Frecuencia / Programa: como se acordó con el cliente

Responsabilidad: auditor jefe registrado quien seleccionará su equipo según sea necesario

Competencia: conocimiento técnico de la industria es esencial

Criterios: ISO 9001/2/3 y requisitos reglamentarios aplicados

Alcance: como lo explique el cliente en términos de procesos, productos, servicios, locales.

Duración: afectada por muchas variables

Otras actividades que se deben de tomar en cuenta en la planificación son:

- Revisar contratos, normas requisitos reglamentarios.
- Obtener información detallada de la organización.
- Establecer costos y tiempos
- Realizar visita de pre-auditoría
- Determinar registro de calidad anteriores

Preparación de la Auditoría. La fase de preparación de la auditoría deberá inspeccionar lo siguiente:

- obtener información adecuada sobre el propósito y el alcance de la auditoría.
- Obtener y evaluar la última documentación aplicable de acuerdo con los criterios establecidos, el cuestionario sobre la documentación puede utilizarse como ayuda para evaluar los documentos.
- Información de los resultados de la persona responsable
- Revisar los registros de auditorías anteriores cuando sea aplicable
- Elaborar la lista de verificación basándose en los procedimientos que van a ser auditados.

Realización de la Auditoría. En esta fase se debe comprobar que haya reunión de apertura; esta fase prepara el camino para una buena comunicación, cooperación y franqueza.

Al verificar los métodos y técnicas de auditoría, debemos considerar los propósitos de la auditoría; los cuales consisten en verificar que el sistema de calidad:

- Existe y es completo
- Funciona correctamente
- Es efectivo

Otros aspectos importantes a comprobar son los principios de:

- Ser puntual
- Vestir bien
- Mostrarse siempre educado y tranquilo
- Ir adecuadamente preparado
- Precisión

Informe y seguimiento. Después de la auditoría y de la reunión de cierre se debe verificar que se elaboró el informe escrito. El cual debe ser conciso y fácil de leer y no deberá haber nada que no se hubiera indicado en la reunión de cierre. El informe incluirá algunos detalles como:

- Nombre de la organización
- Fecha de auditoría
- Lugar de la auditoría
- Numero de identificación del contrato
- Norma del aseguramiento de la calidad
- Personal clave contratado
- Miembros del equipo auditor

- Asistentes a las reuniones
- Decisión y conclusión
- Anexos

Al proceso para determinar si se ha implementado la acción correctiva solicitada es el seguimiento; en donde se debe revisar la documentación presentada por el cliente o visitando los locales del mismo.

5.3.2. CERTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La certificación es la actividad que consiste en atestiguar que un producto o servicio se ajusta a determinadas normas, con la expedición de un acta o una marca de conformidad, en la que se da fe documental del cumplimiento de todos los requisitos exigidos por dichas normas.

Las certificaciones tienen por objeto evidenciar ante el *mercado global* que la organización posee un sistema consistente y fiable para realizar las actividades de manufactura o servicio que ofrece a sus actuales y/o potenciales clientes. El sistema se comprueba, entre otros aspectos básicos, a través de la documentación, implementación, cumplimientos, mejora continua y evidencia. Algo importante a aclarar cuando se hablamos de certificación, es que las empresas no se certifican; se certifican los sistemas implementados en ellas.

Un error común es creer que con el simple hecho de obtener la certificación adquieren un sello eterno que los acredita como competitivos. Este sello nos lo ganamos por haber demostrado la consistencia y fiabilidad - anteriormente citadas- evidenciando estos hechos durante un periodo determinado. Sin embargo, podemos perder la certificación si descuidamos nuestros sistemas. Como es sabido *llegar es más fácil que mantenerse*, lo cual se aplica claramente a la certificación. De hecho, cualquier empresa puede lograrla, pero mantenerla cuesta bastante más.

Los organismos habilitados para certificar el cumplimiento de una norma (en particular las ISO 9000), son los organismos de certificación. Éstos, a su vez, para poder certificar deben estar acreditados por una entidad que en España es la ENAC (Entidad Nacional de Acreditación). El sistema de certificación debe ser objetivo, fiable, aceptado por todas las partes interesadas, eficaz, operativo, y estar administrado de manera imparcial y honesta.

Una vez se tienen claros los conceptos básicos, el proceso comienza después de un cierto periodo de tiempo de rodaje del Sistema, y así, la empresa estará en condiciones de certificar su Sistema de Calidad. Para ello debe superar la auditoría realizada por el organismo de certificación elegido. Sin embargo, se ha de señalar que esta auditoría es sólo una parte del proceso de certificación, tal y como se describe a continuación:

- Envío de la documentación al organismo certificador.
- El organismo certificador confecciona un informe de observaciones a la documentación.
- Visita previa del organismo certificador a la empresa.
- El organismo certificador elabora el correspondiente informe de visita previa.
- Se realiza la Auditoría. La Auditoría del Sistema de Calidad es un examen metódico e independiente, cuyo objetivo es determinar si los procedimientos y los resultados relativos a la calidad permiten alcanzar los objetivos fijados.
- Como resultado de esta auditoría, el organismo certificador confecciona un informe sobre ésta, en el que se indican las desviaciones encontradas. Si existen desviaciones o no conformidades, la empresa debe elaborar un plan de acciones correctoras para subsanarlas. Si después de este plan de acciones correctoras, el organismo de certificación considera que todavía no se cumplen los requisitos para la certificación, realizará una auditoría extraordinaria, repitiéndose los pasos anteriores. Si se cumplen los requisitos de certificación, el organismo certificador concederá el correspondiente certificado.

El proceso de certificación resulta más sencillo en la práctica que en la teoría; además la Auditoría que realiza el organismo certificador nos proporciona una información muy valiosa, ya que detecta las desviaciones o no conformidades y los puntos de mejora desde un punto de vista objetivo. Por tanto, una vez la empresa tiene definidos los problemas, siendo a veces lo más complicado, sólo tiene que ponerles solución a través del plan de acciones correctoras.

Pero, ¿qué se hace a partir de este punto? El Sistema necesita un seguimiento, tanto interno, como externo. En el ámbito interno, la implantación de un Sistema de Calidad no termina con la obtención del certificado, sino que debe ser un proceso vivo y dinámico, que necesita un seguimiento por parte de la empresa. Para ello, se realizarán actividades internas, tales como la realización de Auditorías internas, la ejecución de acciones correctoras y preventivas y la revisión del Sistema por la Dirección.

En el ámbito externo, la actuación del organismo certificador no termina con la concesión del certificado; este certificado necesita un *mantenimiento* por parte de dicho organismo, mediante Auditorías de seguimiento y de renovación.

Si ya requiere cierto esfuerzo conseguir la certificación, no hay que olvidar que es más importante ser constante para mantenerla. Pero lo que no tiene sentido es conseguirla si con ello no se pretende mejorar el funcionamiento interno, la forma de hacer las cosas en la organización e involucrar al personal en el cumplimiento de un fin común, que no es otro que la mejora del producto o servicio ofrecido y, con ello, la satisfacción del cliente.

5.3.3. ACTIVIDADES CIENTÍFICAS DEL SECTOR PROFESIONAL, TENDIENTES A LA UNIFORMIDAD DE CRITERIOS EN EL EJERCICIO CONTABLE.

Parte fundamental en el fortalecimiento de la profesión contable es la uniformidad de criterio de los contadores públicos, para ello existen instituciones que se constituyen con el fin de desarrollar y fortalecer el enriquecimiento de una profesión contable que sea capaz de proporcionar servicios de una consistente alta calidad para el interés del público, dentro de estas instituciones se encuentran el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría (IAPC) y el Comité de las Normas Internacionales de Contabilidad (IASC) los cuales emiten normas y declaraciones que mejorarán el grado de uniformidad de las prácticas de auditoría y servicios relacionados en todo el mundo, de este modo pueden disminuir los costos de preparación de la información financiera de las empresas, y las transacciones financieras entre países pueden ser llevadas a cabo mas fácilmente.

En muchos países las reglamentaciones locales gobiernan, a mayor o menor grado para el desarrollo de prácticas de auditoría y demás servicios relacionados. Tales reglamentaciones pueden ser de naturaleza gubernamental, o en forma de declaraciones emitidas por los organismos profesionales o de reglamentación en los países en cuestión, este tipo de declaraciones difieren en forma y contenido con las declaraciones emitidas por las organizaciones internacionales encargadas de emitir declaraciones, tomando en cuenta tales documentos y diferencias emiten normas internacionales sobre auditoría y servicios relacionados que se pretende sean aceptadas internacionalmente.

Para que los profesionales de Contaduría Pública conozcan de los pronunciamientos efectuados por organismos internacionales deben hacerlo a través de los siguientes medios:

Seminarios: Uno de los medios más importantes para conocer los cambios y mas factibles ya que presentan contenidos no solamente relacionados a la profesión contable, sino 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.

Información bibliográfica: Todo contador debe valerse de la información escrita, ya que le permite mantenerse al tanto de los avances y cambios relacionados a su campo de acción. es además a través de la información bibliográfica en donde se obtienen los conocimientos básicos sobre el desarrollo de su profesión.

Internet: En los últimos años la tecnología esta cambiando la forma en la que las organizaciones encargadas de estudios científicos y de unificación de criterios se relaciona con los interesados de la información es por ello que la red internacional es un recurso al alcance de los profesionales que le pueden proporcionar una gran cantidad de información referente a la normativa de uniformidad de criterios.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación, analizados a través de los conocimientos adquiridos mediante el análisis de los capítulos precedentes, constituyen la base principal, para emitir las Conclusiones relativas a la Auditoría de Calidad; también la investigación de campo realizada (anexo 1 y anexo 2) ha servido de base para crear las siguientes conclusiones y recomendaciones.

- Las empresas de Auditoría en la Zona Oriental tienen poca capacidad competitiva, y por esta razón no lograrían mantenerse en un mundo globalizado. Para ello necesitan ser más eficientes en sus procesos, a partir de ahí la gestión de calidad es una necesidad para que los profesionales contables ofrezcan servicios en materia de Auditoría de Calidad para que estas empresas hagan frente a los diferentes cambios económicos actuales, por que no existen muchos profesionales que presten servicios de Auditoría y Consultoría, sino que se conforman con prestarle sus servicios a empresas pequeñas, esto conlleva a un estancamiento de la profesión de Contaduría Pública.
- Las Asociaciones y Gremiales de profesionales de la Contaduría Pública no han logrado emitir y divulgar literatura relacionada con las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad, además no realizan esfuerzos para divulgar las normas y de promover su aplicación de una forma general y uniforme en el país.

- El Instituto Salvadoreño de Contadores Públicos, el Colegio de Contadores Públicos, la empresa privada y el gobierno a través de Universidades de educación superior, no han tomado el papel protagónico para formar a los profesionales con conocimientos acordes a la realidad y problemática que existe en nuestro país, ya que no han difundido ni divulgado información sobre las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000, siendo estos una exigencia implícita de los TLC que permitan a las empresas nacionales competir con las empresas internacionales.

- Los Despachos de Auditoría que se tomaron en cuenta en la investigación, poseen poca literatura y por consiguiente poco conocimiento acerca de la aplicación de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad al ejecutar la Auditoría de Calidad, además se observó el poco interés de los profesionales de la Contaduría Pública en adquirir conocimientos en otras áreas afines a la profesión como la Auditoría y Consultoría sobre las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad.

- Los profesionales de Contaduría Pública no se preocupan por mantener un proceso de educación continuada, que le garantice un crecimiento profesional significativo en las diferentes áreas de la profesión, y una de las áreas que más ha estado descuidada es la Auditoría de Calidad.

- La divulgación que efectúan las empresas de Consultoría y Auditoría en cuanto a la adopción de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad es mínima y esto permite que los profesionales de Contaduría Pública se especialicen y le generaran un mayor desempeño como auditor de calidad, ya que de esta forma se estaría logrando determinar si las actividades de calidad y los resultados cumplen con los planeados.

6.2.1. RECOMENDACIONES

- Se propone la creación de empresas de Consultoría y Auditoría que posean mayor capacidad competitiva, para poder mantenerse en un mundo globalizado. Para ello necesitan ser más eficientes en sus procesos. Desde este punto de vista, la gestión de calidad se está convirtiendo en una necesidad para las empresas y el modelo ISO 9000, representa una de las herramientas de gestión más universales de nuestros tiempos, porque se centra en la gestión global de la organización y el mejoramiento continuo. Es necesario para este proceso generar una oferta importante de consultores, para que las empresas puedan acceder a una Implementación a bajo costo. Para esto se requiere personal técnicamente capacitado que actualicen sus conocimientos en el país y que puedan asumir este desafío.

- El Instituto Salvadoreño de Contadores Públicos, las Asociaciones de Contadores y las Universidades deben organizar conferencias y seminarios sobre la aplicación de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad, también obtener literaturas relacionadas con las normas y además divulgarlas, para que todos los estudiantes y profesionales puedan hacer el uso correcto de ellas.

- Es conveniente que los profesionales de la Contaduría Pública tomen la iniciativa de investigar sobre las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad para proporcionarle valor agregado a la profesión y así cuando tengan que desempeñar su trabajo, este sea aprovechado por las empresas donde ellos laboran y prestan sus servicios como profesionales.

- Todos los profesionales de la Contaduría Pública que ejercen la auditoría es necesario que se actualicen y especialicen en todas las áreas que se relacionan con su profesión, para así lograr una practica sana de la auditoría, ya que todo profesional siempre tiene la obligación de profesionalizarse ante los cambios ocasionados por la profesión, y todo esto el profesional lo puede conseguir con capacitaciones, seminarios, internet, y en la obtención de información bibliográfica siempre que esta sea actualizada
- Las empresas de Consultoría y Auditoría deben ofertar servicios tendientes a divulgar la utilización las Normas de Sistemas de Gestión ISO 9000, para proporcionar a los clientes beneficios en la toma de decisiones ya que estas normas proporcionan estrategias que contribuyen a solucionar las diferentes situaciones que generan la Auditoría de Calidad.

6.2.1. PROPUESTA DE ESTABLECIMIENTO DE EMPRESAS DE CONSULTORIA Y AUDITORÍA PROFESIONAL CONTABLE, QUE DIVULGUEN LA APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD.

Con relación a la aplicación de la Auditoría de Calidad aún en proceso de desarrollo en nuestro país, las Empresas de Consultoría y Auditoría dentro del enfoque de modernidad que siempre le imparte a los servicios que brindan, han adoptado ya decisiones importantes de involucrarse muy fuertemente en está disciplina. Para ello ha iniciado un proceso de capacitación y entrenamiento de sus consultores y auditores desde el nivel de supervisor y a la vez han realizado contactos con importantes empresas Internacionales Certificadoras de Sistemas de Calidad que otorga los correspondientes Certificados ISO 9000 en base a las auditorías de calidad que se requieren para tal fin.

Según las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad, la Auditoría de Calidad es la encargada de evaluar los Sistemas de Gestión de Calidad, a través de un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y resultados relacionados con la calidad

cumplen con las disposiciones planificadas y comprobar si estas disposiciones están siendo implementadas de manera efectiva y si son adecuadas para lograr los objetivos.

El término independiente es importante y su significado es que el revisor (auditor), no es la persona responsable de la efectividad del sistema que se audita. Una auditoría independiente proporciona un panorama no sesgado del desempeño.

El propósito de las Empresas de Consultoría Profesional a través de la divulgación de aplicar la Auditoría de Calidad es proporcionar el aseguramiento de que:

1. Los planes de calidad son tales, que si se siguen, se logrará la calidad que se persigue.
2. El producto o servicio que se entrega es útil al usuario.
3. Se cumplen los estándares de calidad y requisitos establecidos en Normas para la Acreditación o Certificación.
4. Existe conformidad con las especificaciones.
5. Los procedimientos son adecuados y se siguen.
6. El sistema de datos proporcione información precisa y adecuada sobre la calidad a todos los interesados.
7. Se identifiquen las deficiencias y se tomen acciones correctivas.
8. Se identifiquen las oportunidades de mejoramiento y se comuniquen al personal pertinente.

Todos los puntos mencionados anteriormente dan cuenta de que una auditoría tiene implícita la idea de "ayuda para mejorar continuamente", esto no se entiende así siempre, sino que se percibe como una amenaza, como algo que sacará a relucir todas las fallas. Si se logra cambiar este concepto resulta tremendamente beneficioso para todas las partes.

1. Sin duda que para lograr que los auditados se enfrenten a este proceso con una actitud constructiva, se necesita contar con las siguientes condiciones:
 1. Auditados honestos y sin temores a decir la verdad.

2. Auditores con los conocimientos necesarios y una actitud personal constructiva y no crítica.
3. Que la Gerencia o Dirección de la entidad auditada posea el criterio y la claridad suficiente, para entender que las deficiencias no parten de las personas, sino del sistema en que se desempeñan.
4. Se brindan estas condiciones para la ejecución de un proceso de auditoría, sin duda que será muy beneficioso y se logrará entender el real espíritu que ellas tienen, ya que fueron creadas para propiciar la mejora y el crecimiento continuo de las organizaciones.

La Auditoría de Calidad se debe realizar por alguien cualificado y con experiencia suficiente para la tarea, un auditor jefe quizás acompañado por otro auditor, visita una organización para averiguar si la dirección controla las actividades relevantes de calidad, tal como dicen estar haciendo y según lo requiere la norma de aseguramiento de la calidad aplicable. Para aplicarse el auditor habrá obtenido información acerca de los sistemas de calidad de las empresas y habrá hecho una cuidadosa selección de las actividades que deben investigarse para cumplir de la mejor forma posible, los objetivos de la auditoría y el estudio de oficina. Acompañado por un representante de la dirección auditora, el auditor buscará evidencias del cumplimiento de requisitos. Si el auditor encuentra evidencias de no conformidades emitirá un informe de no- conformidad. Una vez completada su investigación, el auditor informa sobre sus hallazgos y conclusiones a la dirección de la organización auditada. Consecuentemente se elaborará un informe que será remitido a la organización.

La información a divulgar de la Auditoría de Calidad a través de la creación de Empresas Consultoras se enmarca principalmente en:

- **El Manual de la Calidad**
- **La Planificación de la Auditoría**
- **La Preparación de la Auditoría**
- **La Realización de la Auditoría**
- **Informe y Seguimiento.**

El Manual de Calidad

El manual de Calidad es un documento que, debidamente autorizado, formaliza la Política de la empresa relativa a la Administración de la Calidad, definiendo las normas y los procedimientos operativos de referencia, los objetivos de calidad, el sistema de responsabilidad y las normas internas. Se trata de una recopilación estructurada de todas las normas, los criterios, las instrucciones y las recomendaciones que aseguran la calidad del bien o servicio, teniendo como fin los objetivos fijados por la dirección auditora.

MODELO DE MANUAL DE CALIDAD PARA EMPRESAS DE CONSULTORÍA Y AUDITORÍA

INTRODUCCIÓN

Empresa de Consultoría y Auditoría Rivera Fernández S.A. de C.V. nace el 7 de Abril de 2003 con la intención de prestar un servicio de Consultoría y Auditoría.

La verificación de los Sistemas de Gestión de Calidad se define como el conjunto de métodos y procedimientos técnicos que se aplican a un a empresas que desean certificarse, con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa y que éste se encuentra sujeto a, determinar el grado de eficiencia, eficacia con que se presta el servicio de consultoría y que se utilicen los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros, para evaluar el logro de las metas y objetivos programados, y llevar a cabo las acciones procedentes con objeto de mejorar La Auditoría de Calidad.

El presente manual incluye nuestra Política, Objetivo, Alcance, Organización, además contempla los requisitos de las ISO 9000 que se aplican aun sistema de Aseguramiento de la Calidad diseñado por nuestra organización.

OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales a que deberán sujetarse los Sistemas de Gestión de Calidad que efectúen los auditores de la Auditoría de Calidad y en su caso, los despachos de Consultoría con él fin de que en las auditorías practicadas se cumpla con la normatividad aplicable y con los fines institucionales.

Campo de aplicación. Todos los requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001/2000 deben tener aplicación en el apartado 1.2 Aplicación de la ISO 9001 la cual dice que todos los requisitos de esta norma son genéricos y aplicables a todas las organizaciones sin tener en cuenta el tipo, el tamaño y el producto que entregan.

ALCANCE

Los lineamientos de este manual son de aplicación obligatoria para todo el personal adscrito a este órgano de Consultoría y, en su caso, para los auditores externos que contrate la Auditoría de su servicio.

Para facilitar su consulta, este manual permanecerá bajo custodia y responsabilidad de cada uno de los auditores y de los mandos medios y superiores, quienes tendrán la obligación de difundirlo entre el personal a su cargo, mediante grupos de estudio, discusión, equipos de trabajo, etc.

POLÍTICA DE LA CALIDAD

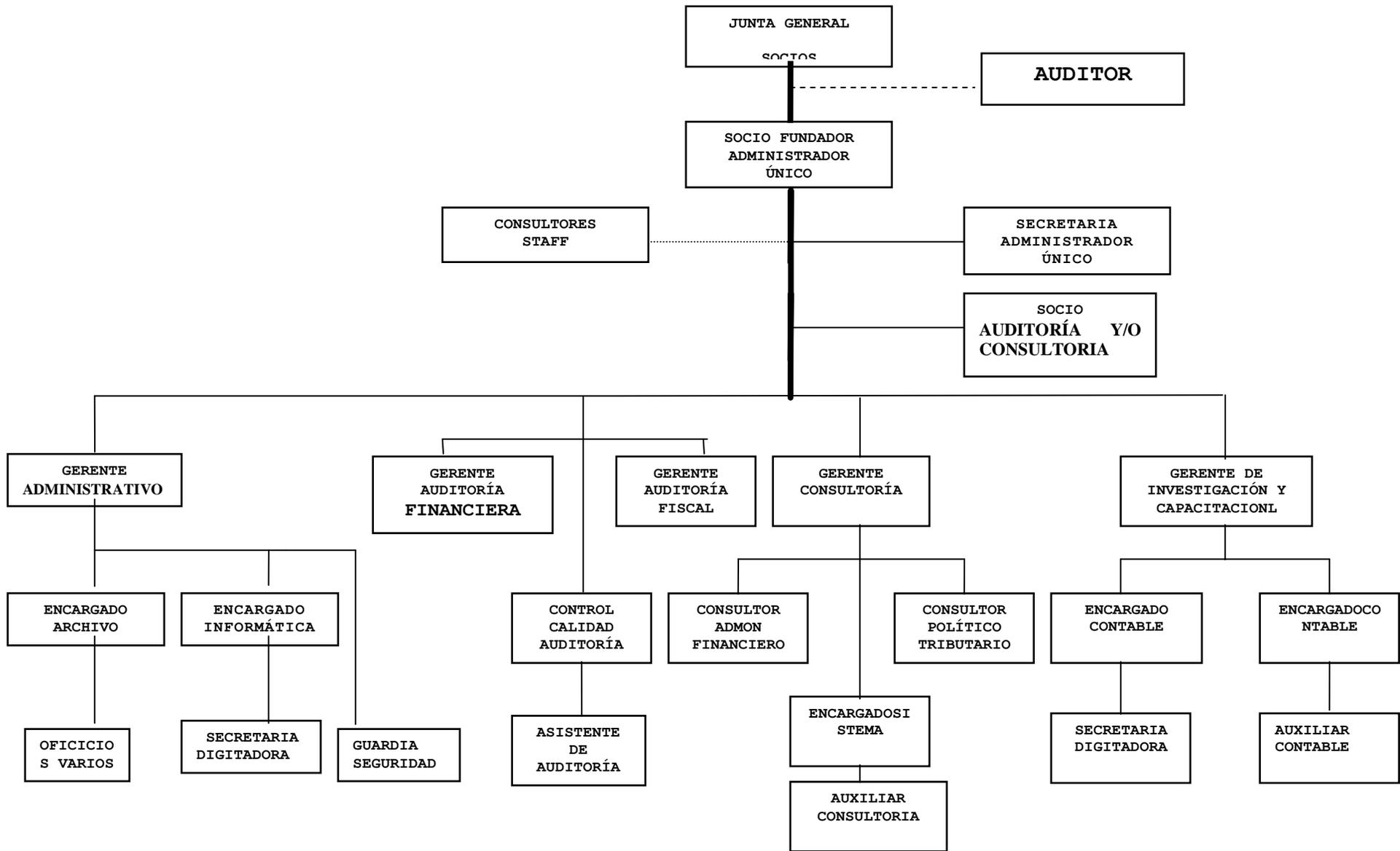
Como expertos en formación nuestra obligación es ofrecer la más alta calidad en nuestros servicios de consultoría, satisfaciendo las expectativas de nuestros clientes. La atención de las necesidades de los clientes es nuestra máxima prioridad.

Nuestra empresa desde sus comienzos mantiene un compromiso permanente con la calidad como medio para alcanzar nuestros objetivos; pero para tal fin debemos:

1. Analizar las necesidades del cliente, proporcionándole un trato individualizado.
2. Elaborar la documentación de los cursos a la medida del cliente, a su justo tiempo y con contenidos actualizados.
3. Utilizar las últimas tecnologías para mejorar la calidad en enseñanza.
4. Evaluar los distintos aspectos de los cursos impartidos.

5. Proporcionar la formación continua de los profesionales que imparten los cursos.
6. Asegurar que nuestros sistemas y procedimientos de trabajo estén de acuerdo con las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad reconocidas internacionalmente.
7. A la vista de las evaluaciones realizadas, subsanar las deficiencias, emprendiendo las acciones correctivas necesarias.

ORGANIZACIÓN ORGANIGRAMA PARA UNA EMPRESA DE CONSULTORIA Y UDITORÍA GRANDE.



DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DE CARGOS

SOCIO ADMINISTRADOR ÚNICO:

REQUISITO BÁSICO: Licenciado en Contaduría Pública.

DEPENDENCIA JERARGICA: Ante Junta General de Socios.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO: Será responsable de la coordinación general de las actividades de la Firma, así como la contratación y remoción del recurso humano, la relación pública con los clientes y entidades gubernamentales, asimismo, la representación legal de la Firma.

RELACIONES INTERNAS: Con el personal de auditoría y administración.

RELACIONES EXTERNAS: Con instituciones privadas y públicas.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Diseñar y coordinar el plan anual general de la Firma.
- Autorizar los planes y programas de auditoría de los clientes.
- Coordinará la gestión de los Gerentes de Auditoría y Administrativo.
- Contratará, promoverá y removerá el recurso humano de la Firma (previa evaluación).
- Firmará los compromisos con los clientes.
- Supervisará los cumplimientos con los clientes y acreedores.
- Velará por los cumplimientos formales tributarios y mercantiles de la sociedad.
- Será el representante legal judicial y extrajudicialmente
- Autorizará las ofertas a clientes.

- Firmará los estados financieros de la Firma.
- Autorizará los ajustes salariales del personal.
- Convocará a comités de equipos de trabajo y de asamblea de socios.
- Será el responsable de que la Firma funcione adecuadamente
- Autorizará los informes de auditoría de clientes.
- Certificará los estados financieros de los clientes.
- Dictaminará los estados financieros tomados en conjunto de los clientes de acuerdo a la auditoría realizada.

GERENTE DE AUDITORÍA FINANCIERA Y FISCAL:

REQUISITO BÁSICO: Licenciado en Contaduría Pública.

DEPENDENCIA JERARQUICA: Ante el Socio Administrador Único de la Firma.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO: Su responsabilidad estará orientada a que las auditorías de los clientes, sean realizadas apegadas a las normas éticas, profesionales y legales, así como la planificación y programación directa de control de calidad y asistentes o auxiliares de auditoría.

RELACIONES INTERNAS: Con el personal de auditoría.

RELACIONES EXTERNAS: Con los clientes de la Firma.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Elaboración de planes generales y específicos de auditoría.
- Elaboración y supervisión de programas de auditoría.
- Verificará el cumplimiento de políticas de la Firma y controles de calidad – CDC.

- Será el enlace operativo entre los clientes y la Firma.
- Ejecutará estrategias de auditoría.
- Firmará las Cartas de Gerencia a los clientes, previa autorización o delegación del socio de la Firma.
- Velará porque el trabajo de auditoría, se realice apegado a normas morales y profesionales.
- Coordinará la labor de controles de calidad de auditoría.
- Cuidará que el trabajo de auditoría se desarrolle con diligencia y confidencialidad.

GERENTE ADMINISTRATIVO:

REQUISITO BÁSICO: Licenciado en Administración de Empresas o Contaduría Pública.

DEPENDENCIA JERARQUICA: Ante el Socio Administrador Único de la Firma.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO: Será el responsable del mantenimiento de los sistemas operativos, administración de los recursos humanos, financieros y económicos de la Firma.

RELACIONES INTERNAS: Con el personal de administración, de auditoría, contabilidad, informática y servicios generales.

RELACIONES EXTERNAS: Con instituciones privadas y públicas y entidades gremiales.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Diseñar planes estratégicos situacionales diarios, sobre finanzas, control operativo y del recurso humano.
- Optimizará los recursos operativos, económicos y financieros de la entidad.
- Verificará el cumplimiento de cronogramas de trabajo de su personal.
- Coordinará el trabajo de contabilidad, personal informática, archivo y servicios generales.
- Exigirá diariamente la disponibilidad monetaria.

- Coordinará la elaboración de presupuestos de la Firma.
- Hará análisis de sistemas cada seis meses.
- Cumplirá con todos los reportes económicos y financieros de la Firma.
- Velará porque la relación pública, se realice apegada a normas morales, profesionales y legales.
- Cooperará con el socio de la Firma en tareas delegadas.

CALIDAD DE AUDITORÍA:

REQUISITO BÁSICO: Licenciado en Contaduría Pública, egresado o por egresar de la carrera de Contaduría Pública.

DEPENDENCIA JERARQUICA: Ante el Gerente de auditoría.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO: Su responsabilidad básica será el Control de Calidad– CDC de la auditoría realizada por la Firma.

RELACIONES INTERNAS: Con los asistentes o auxiliares de auditoría y demás personal de la Firma.

RELACIONES EXTERNAS: Con los clientes de la Firma y entes relacionados.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Elaboración de proyecto de la planificación y programas de auditoría.
- Coordinará y supervisará el trabajo de campo y de oficina de los asistentes de auditoría.
- Examinará el alcance y metodología de trabajo llevada a cabo por los auxiliares de auditoría.
- Hará los reportes o narrativas de auditoría que servirán de base para las Cartas de Gerencia.

- Verificará la cantidad y calidad de las conclusiones de los papeles de trabajo – PTA, así como la confidencialidad de los mismos.

ASISTENTE O AUXILIAR DE AUDITORÍA:

REQUISITO BÁSICO: Bachiller comercial opción Contaduría y estudiante de Contaduría Pública.

DEPENDENCIA JERARGICA: Ante el Control de calidad de auditoría.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO: Será responsable de la ejecución del trabajo de campo de la auditoría.

RELACIONES INTERNAS: Con el personal de auditoría y administrativo.

RELACIONES EXTERNAS: Con el personal de contabilidad, auditoría y otros departamentos relacionados del cliente.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS: - Elaborar cédulas detalladas y sumarias de auditoría.

- Cumplir con el programa de auditoría a la medida.
- Evidenciar adecuadamente los hallazgos en auditoría.
- Las evidencias que sustente deben ser convincentes e irrefutables.
- Cumplirá con la orientación práctica del Control de calidad de auditoría.
- Concluirá los papeles de trabajo con diligencia y responsabilidad suficiente, debidamente relacionados.
- No emitirá criterios ante el personal del cliente, sin la autorización previa.
- Dará colaboración a su jefe inmediato en tareas inherentes al trabajo.

ENCARGADO DE INFORMÁTICA:

REQUISITO BÁSICO: Bachiller en computación y estudiante de sistemas computacionales.

DEPENDENCIA JERARGICA: Ante el Gerente Administrativo.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO: Tendrá la responsabilidad del manejo del sistema de información de la Firma en forma discreta.

RELACIONES INTERNAS: Con todo el personal de la Firma.

RELACIONES EXTERNAS: Con proveedores de accesorios de informática.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Cumplirá con reportes económicos y financieros e instrucciones dictadas por su jefe inmediato.
- Será responsable de la forma y oportunidad con que digite la información a la computadora, previa verificación del Control de Calidad – CDC.
- Elaboración de Cartas de Gerencia e informes de auditoría, así como la correspondencia de la Firma en forma confidencial.
- Velará por la salvaguarda de la información procesada y mantenimiento del equipo de cómputo.
- Elaboración de reportes especiales del socio administrador único, gerente administrativo y gerente de auditoría.

ENCARGADO DE ARCHIVO:

REQUISITO BÁSICO: Bachiller en comercio opción contaduría o secretariado.

DEPENDENCIA JERARGICA: Ante el Gerente Administrativo.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO: Será responsable del manejo de los archivos de la Firma.

RELACIONES INTERNAS: Con el todo el personal de la Firma.

RELACIONES EXTERNAS: Con los clientes y entes relacionados.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Su responsabilidad será el archivo y salvaguarda de los documentos procesados de auditoría en forma confidencial.
- Ejercerá control de inventarios, biblioteca, papelería y útiles.
- Coordinará y revisará el trabajo a realizar por la persona encargada de oficios varios.
- Colaborará en funciones relativas a cualquier área de la Firma, previo cumplimiento de sus responsabilidades específicas.

SECRETARIA DIGITADORA:

REQUISITO BÁSICO: Bachiller en comercio opción secretariado.

DEPENDENCIA JERARGICA: Ante Encargado de informática.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO: Será responsable de toda la actividad de recepción y digitación de información de la Firma.

RELACIONES INTERNAS: Con el personal de la Firma.

RELACIONES EXTERNAS: Con todos los clientes e instituciones que tengan relación con la Firma.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Digitalará la información que procese la Firma.
- Atención de visitas de clientes y otros, con suficiente cortesía y relación pública.
- Cumplir con labores secretariales dictadas por su jefe in-mediatO.
- Definición y trámite de correspondencia remitida y recibida.

OFICIOS VARIOS:

REQUISITO BÁSICO: Noveno grado.

DEPENDENCIA JERARQUICA: Ante encargado de archivo.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO: Tendrá bajo su responsabilidad el aseo completo de la oficina, así como otras actividades relacionadas con el orden e higiene.

RELACIONES INTERNAS: Con todo el personal de la Firma.

RELACIONES EXTERNAS: Con los clientes y otros de la Firma.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Hacer la limpieza diaria de la oficina en forma completa y adecuada.
- Hacer el café y mantener higiénico el lugar del mismo.
- Servir el café y agua al personal de oficina y clientes, bajo normas higiénicas.
- Llevar documentos y correspondencia interna.
- Su presentación diaria deberá ser bajo normas de higiene.

- Verificar existencia de implementos de aseo y consumo.
- Solicitar con suficiente anticipación implementos y otros de consumo.
- Cumplirá con otras actividades dictadas por el jefe inmediato o jefes de departamento.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- La dirección de Consultores y Auditores es responsable de definir, documentar transmitir, implementar y mantener al día la Política de Calidad, así como revisar el Sistema de Calidad para asegurar que se cumplan los requisitos de la norma ISO 9000/2000 y con los objetivos de calidad en nuestros servicios.
- Consultores y Auditores solo acepta ofertas que una vez analizadas, sea capaz de afrontar con la máxima profesionalidad. Siendo este punto clave para la satisfacción de nuestros clientes, podremos garantizar que tendremos la capacidad de cumplir con los requisitos de los contratos.
- El diseño de cada auditoría se lleva a cabo mediante procedimientos documentados que permitirán cumplir con los requisitos especificados en el contrato.
- Disponer de un sistema de información a través de una red local de ordenadores. Esto nos permite asegurar la actualización inmediata de los procedimientos, instrucciones y registros relacionados con el aseguramiento de la calidad de los procesos de desarrollo e impartición de cursos, así como la del propio manual. Se garantiza así que las ediciones revisadas y aprobadas por el responsable estén a disposición del personal que competen.
- Nuestra empresa se asegura que todos los productos adquiridos o servicios subcontratados (materiales, locales alquilados, etc.) tengan la calidad exigida. Para ello tenemos un procedimiento de evaluación y verificación de los productos o servicios que se van a comprar y un procedimiento para la evaluación del personal subcontratado.

- La planificación y el control de las distintas etapas del desarrollo impartición y evaluación de los proyectos de Auditoría de Calidad, manteniendo los registros que evidencien el cumplimiento de estas inspecciones.
- Para asegurar que el sistema implantado continúa operando con efectividad, se marcan las pautas de detección y análisis de las causas potenciales de no conformidad, así como la descripción de las responsabilidades para la realización de las acciones correctoras y preventivas, evitando así su repetición.
- La formación continuada de nuestro personal es clave para la calidad de nuestros proyectos de Auditoría de Calidad, de esta forma que esta vaya acorde con la evolución de los conocimientos en su área de trabajo
- Consultores y Auditores lleva a cabo periódicamente auditorías internas. Que nos permiten verificar si el sistema opera adecuadamente, dándonos además información sobre los problemas que se pueden ir presentando.

Planificación de la Auditoría

En esta fase de la divulgación comprende con una organización auditora en donde se nombrará un auditor jefe en donde el auditor determinará la naturaleza y complejidad de la organización, y/o los productos a auditar; se puede acordar una visita con este propósito. Se deberá tener en cuenta la ubicación de las áreas donde tendrá lugar la auditoría. En función de esto se determinará la duración y el costo estimado de la auditoría. El auditor jefe que esta planificando la auditoría, evaluara los recursos necesarios par realizar la auditoría de modo eficaz, en términos de personal auditor e instalaciones. Se intercambiará la correspondencia adecuada entre ambas organizaciones para definir la auditoría basándose en esta investigación preliminar.

- El Equipo Auditor. Las auditorías pueden realizarse con bastante eficacia, por una sola persona; pero la experiencia ha demostrado que una auditoría es más efectiva y eficaz realizarla por un equipo de auditores en donde trabajan juntos.

Llevar a cabo una investigación a fondo es difícil y dos auditores son más efectivos que uno en esta situación uno de los auditores será nombrado jefe de equipo normalmente esta persona será un auditor jefe registrado. El auditor jefe decidirá la línea de la investigación, pero permitirá al

otro miembro del equipo que investigue aquellas áreas en donde pueda tener conocimientos o experiencias específicas.

Si la organización es grande existen varios departamentos a evaluar y existen muchos departamentos para visitar, la auditoría realizada por un solo equipo se prolongaría demasiado. En estas circunstancias sería mejor hacer uso de sub-equipos (formada preferentemente por dos auditores cada uno), siendo el auditor jefe responsable del control y coordinación de toda la operación.

- Selección del Personal Auditor. Una vez que ha sido recogida toda la información relativa a la auditoría, puede hacerse una estimación general de la auditoría y el personal requerido. El jefe del equipo seleccionará y nombrará a los miembros del equipo.

Establecer números no es fácil y variará con la complejidad, los requisitos del contrato y el tamaño de las instalaciones del suministrador. Debe tenerse en cuenta la experiencia técnica requerida por el equipo.

- Visita pre-auditoría. La posibilidad que el auditor jefe o jefe de equipo realizará una visita previa es de gran ayuda y puede ahorrar mucho tiempo. Algunas de las cosas importantes que pueden con esto resolverse son:
 - La determinación del proceso de la realización del contrato.
 - La confirmación de que el equipo propuesto será capaz de completar la auditoría en el plazo previsto;
 - La confirmación de que es el momento adecuado para la realización de una auditoría o de ésta debería aplazarse;
 - La familiarización con el tamaño de establecimiento y la distribución en planta los equipos de producción;
 - La observación de la disposición en los locales;
 - La recopilación de la documentación a revisar.
- La norma establece que la auditoría interna se realice de acuerdo con un procedimiento escrito, de esta forma es mejor basar el sistema de la auditoría interna en aquellas practicas que se ha

demostrado son eficaces en la realización de auditorías externas. Existen, sin embargo, algunas variaciones dignas de recomendación.

Las características esenciales de un sistema de auditoría interna son:

- La preparación de un programa de auditoría;
- El compromiso de la dirección responsable durante la fase de investigación;
- Los registros adecuados;
- La acción rápida y efectiva para corregir las deficiencias encontradas en el sistema de calidad.

En la mayoría de las organizaciones, es mejor que los departamentos sean auditados internamente uno por uno, a intervalos fijados a lo largo del año.

El programa de auditoría debe planificarse y darse a conocer con la suficiente antelación, las auditorías sorpresas no son recomendables.

- Costos de la Auditoría. Estos costos consisten en el tiempo que el auditor debe preparar, realizar, informe y seguimiento de la auditoría.

Tiempo auditado por los auditados en su participación en la auditoría y en el seguimiento de los resultados;

Gastos generales, tales como los gastos de desplazamiento entre diferentes localidades.

Preparación de Auditoría.

En esta fase de divulgación el auditor debe primero realizar primero una consulta de los archivos de su organización para verificar registros de auditorías anteriores, el siguiente paso es decidir sobre la muestra representativa a auditar y la secuencia de la auditoría documentándolo en un programa y listas de verificación.

El número a utilizar de auditores deben ser varios para revisar los registros de la organización y ser investigados en su totalidad. En una auditoría los auditores investigan sólo una muestra relativamente pequeña de ese conjunto enorme de actividades relacionadas con la calidad.

La muestra auditar es muy importante y debe ser seleccionada cuidadosamente para que se cumplan los objetivos.

El tiempo adecuado para estar en cada departamento dependerá de la importancia y complejidad de sus actividades ya que se utilizará el menor tiempo posible en cada departamento de una empresa.

Los requisitos a investigar durante la auditoría se documentarán en las listas de verificación. El número de aspectos del sistema de calidad que pueden ser investigados eficientemente será limitado.

Un auditor deberá realizar el muestreo con cuidadosa atención, de manera que se obtenga una imagen representativa y cierta, de cómo se gestiona la calidad de un departamento, es de utilidad, el auditor de seleccionar muestras en tres áreas de actividad:

- Actividades de trabajo de rutina
- Actividades de trabajos extraordinarios
- Métodos para solventar errores y defectos.

Las Listas de Verificación: Es la principal herramienta del auditor durante la auditoría, cuando se prepara la lista de verificación es importante tener en cuenta que esta se va a usar como:

- Un documento de trabajo
- Un registro que será archivado y utilizado para referencias posteriores.

La profundidad de la información de una lista de verificación variará considerablemente según la experiencia del auditor que la realice. Un auditor experimentado trabajará de un modo eficaz con una breve lista, que puede utilizar solamente como breve recordatorio.

Por el contrario, a un auditor con menos experiencia le aconsejaríamos que antes de iniciar su investigación decidirá lo siguiente:

- Qué investigar;
- El mejor método de investigación.

Realización de la Auditoría.

La realización de la auditoría comprende los siguientes pasos:

- La reunión de Apertura
- Realización de la Auditoría Real
- Revisión por los Auditores
- Reunión de Cierre
- Seguimiento, si es necesario

Reunión de Apertura. El objeto de una reunión de apertura es permitir que los auditores se reúnan con los representantes de la dirección de la organización y les expliquen el objeto de la auditoría. En esta reunión los auditores, contestarán las preguntas de la dirección respecto a la forma en que se realizará la auditoría.

Algunos puntos importantes que no se deben de dejar incluir en la reunión de apertura son:

- Presentación
- Lista de asistencia
- Registro del auditor y procedimientos de reclamaciones
- Objetivos de la auditoría
- Alcance de la auditoría
- Informe sobre el estudio de oficina
- Explicación del método
- Explicación de no-conformidad y su clasificación
- Confidencialidad
- Programa / itinerario
- Sala de reunión
- Acompañantes
- Reunión de cierre / final
- Tipo de informe y seguimiento
- Visita breve a las instalaciones.

Otro aspecto importante en la reunión de apertura es el propósito de la auditoría en la cual se verifica si el sistema de calidad si existe y es completo, funciona correctamente y si es efectivo.

Para lograr los propósitos el auditor necesita obtener información sobre lo siguiente:

- Personas
- Procesos
- Equipos, herramientas y materiales
- Documentación.

Realización de la Auditoría Real. El auditor debe adoptar una actitud positiva, profesional y constructiva. De acuerdo con esto el auditor también debe tratar de obtener una actitud cooperativa, franca y honesta por parte del auditado.

Para lograr estos objetivos mencionados anteriormente el auditor debe:

- Reunirse primero con el representante del área
- Hablar siempre con los que realizan la tarea
- Explicar el propósito de la visita
- Ser tranquilo, educado y transmitir confianza
- Nunca hablar con altivez ni actuar con suficiencia
- Hablar de forma clara y cuidadosa.

Revisión por los Auditores. Es aquí en donde los auditores deben utilizar las técnicas para hacer preguntas, en donde existen seis palabras que son importantes para el auditor, estas son:

- **Cómo**
- **Dónde**
- **Cuándo**
- **Qué**
- **Por Qué**
- **Quién**

Por lo tanto el auditor deberá hacer preguntas abiertas eficaces. Esas que evitan a una pregunta de si, no terminarán la conversación. Sin embargo en la auditoría puede haber ocasiones en las que se quiere este tipo de respuesta.

La principal tarea de un auditor es obtener el máximo de información. Una pregunta como: "¿dónde guarda su copia de proveedores seleccionados?", obtiene una respuesta directa " en el Archivo". Esto demuestra que el auditado sabe que debería tenerla y sabe donde esta.

Un método alternativo para hacer preguntas que también animará al auditado a hablar y a presentar evidencias objetivas es " **Muéstreme** ", por ejemplo ¿ muéstreme su lista de proveedores seleccionados ?.

Reunión de Cierre. Cuando la revisión se ha completado el auditor y el equipo presentará los hallazgos a la dirección en una reunión de cierre, a esta reunión también se le llama:

- Reunión de Salida
- Critica Final
- Reunión Final.

Para las auditorías internas, puede ser una reunión informal, también será constructiva y estará dirigida a la mejora del sistema, especialmente cuando el auditor y el auditado trabajan para la misma organización y tienen los mismos objetivos.

Para la reunión de cierre de una auditoría externa se debe tener mucho más cuidado por que es generalmente más formal, puesto que están en juego contratos y los informes pueden ser utilizados como una referencia futura. En una situación delicada el auditor debe de estar preparado para afrontar mayores discusiones de parte del auditado con respecto a los hallazgos.

Seguimiento. El seguimiento se emplea si es necesario y si se ha implementado la acción correctiva las cuales pueden variar en nombre y estilo y pueden incluirse en un informe para las auditorías internas y externas.

Informe y Seguimiento.

Un informe de auditoría interna o reunión final, no necesariamente será formal, ya que las conversaciones deberían ser informales pero constructivas para que los representantes pertinentes de la compañía comprendan las deficiencias y consigan la información para ayudarles a corregirlas.

En el caso de la auditoría externa la organización auditada es el cliente y mientras algunas organizaciones auditoras exponen rigurosamente los informes de los hallazgos y consecuentemente solicitudes de acción correctiva, otras piden a sus auditores que los comenten verbalmente.

Los auditores deben estar dispuestos a explicar a los directores presentes, la naturaleza de los hallazgos y sus evidencias. Deberán estar preparados para indicar la importancia que ellos consideren que debe tener. Sin embargo, no deben entrar en discusiones sobre los hallazgos o su significado. Si el auditor percibe que ha cometido un error en una declaración de no-conformidad, debe preguntar si puede ser corregido, y cuando haya un acuerdo inmediato, retirar sin vacilar.

Luego de una reunión final el auditor debe elaborar un informe escrito, en donde el jefe del equipo preparará el informe pero antes de distribuirlo le ayudarán a elaborarlo todos los miembros del equipo para verificar que, según su opinión el informe es cierto y está completo.

La claridad en los informes de hallazgos. Los hechos son muy frecuentes difíciles de controlar, sin embargo los informes de los hallazgos son una critica directa al sistema de dirección del auditado y nadie acepta una critica fácilmente, independientemente de la intención con la que se de; por lo tanto, los auditores deberán esperar que sus declaraciones sean cuestionadas.

Por lo tanto deben exponerse con claridad y sin ambigüedad, y como muchas otras habilidades, escribir las observaciones, llegan a ser más fácil con la práctica.

Tan pronto el auditor se convence de que hay una no-conformidad, el asunto debe discutirse con el representante de la empresa. El representante de la compañía debe ser informado de cual es la no-conformidad y cual es la evidencia.

Cuando se prepara el informe de hallazgos o carta de gerencia, algunas organizaciones auditoras requieren que los auditores escriban los informes de hallazgos inmediatamente después de haberlo encontrado. Y cuando el auditor utilice un formato establecido, el cual es firmado por el representante de la empresa para dar fé de su aceptación de que los hechos indicados se han registrado correctamente.

Cuando el texto se haya redactado y una vez firmado desfavorablemente ya no se puede modificar. Aunque en algunas circunstancias este procedimiento puede ser valido, dificulta la tarea a los auditores, se pierde un tiempo que podía haber sido empleado en investigación y además se interrumpe el ritmo de la auditoría.

Un enfoque alternativo es: cuando la evidencia de la no-conformidad se encuentra, que el auditor comente los hechos verbalmente con el representante de la empresa y llegue a un acuerdo sobre la naturaleza de no-conformidad. El auditor consultando sus notas, escribirá el informe posteriormente. El auditor puede disponer de más tiempo para pulir el texto y quizás decida incluir en un solo informe las evidencias objetivas que se obtuvieron en diferentes momentos durante la auditoría y que se relacionan con una no- conformidad.

El seguimiento y cierre. Variará dependiendo de si las solicitudes de acción correctora son resultado de una auditoría interna o externa. Las acciones referentes a la verificación y aceptación de una acción correctiva por el auditor se les llama " cierre ".

Los métodos para el cierre incluirán la realización de una nueva auditoría de las áreas deficientes, cuando haya necesidad de comprobar evidencia en el lugar, o la revisión de documentación nueva y/o modificada.

Solicitud de Acción Correctora (SAC). Es el formato utilizado por muchas organizaciones, se usa para describir una no-conformidad y solicitar una acción correctora; también se le conoce como Informe de no- conformidad.

La solicitud de acción correctora también indica el nivel o clasificación de la no-conformidad, la cual puede variar de una organización a otra, pero las siguientes son las más típicas:

- **SAC Mayor**
- **SAC Menor**

SAC MAYOR. Esta es presentada cuando:

- Hay un fallo total de algún procedimiento o instrucción de trabajo crítico para la calidad del producto, o el funcionamiento de Sistema de Calidad de la organización.
- Hay una total ausencia de algún procedimiento exigido por la norma aplicable en el Sistema de Calidad de la organización.
- Hay varias faltas menores en el procedimiento, que al sumarlas, sugieren en forma colectiva un fallo total o importante en el procedimiento.

SAC MENOR. Presentada cuando se ha identificado una deficiencia en un procedimiento o instrucción de trabajo, o en el funcionamiento del Sistema de Calidad de la organización, pero que son menos graves que las que justifiquen una SAC Mayor.

Una SAC Menor permite proceder el registro. Generalmente, se verifica la acción correctiva tomada en la primera visita de seguimiento.

Durante el proceso de las SACs, el auditor y el auditado tienen responsabilidades específicas. La dirección del auditado, conjuntamente con el representante de la dirección, debe:

- Investigar e identificar claramente el problema;
- Proponer un programa de acciones correctivas preventivas a largo plazo;
- Acordar una fecha límite de su cierre;
- Introducir cambio;
- Verificar su eficacia mediante una auditoría interna;
- Notificar al auditor sobre su conformidad.

Después, el auditor debe verificar la eficacia de la acción correctiva, visitando la organización y/o realizando una auditoría de la evidencia objetiva.

REFERENCIAS

7 REFERENCIAS.

- Abad, Jaime Maniou. “Enciclopedia de la Auditoría”. Océano Grupo Edetitorial. España. Año 1998.
- Arens Alvin. “Auditoría un Enfoque Integral”. Prenticce may Hispanoamérica S.A. Sexta edición. México, año 1999.
- Ariola, Joaquín y Aguilar, José Víctor. Globalización de la Economía. Equipo Maíz, El Salvador, 9997
- Aveles Ortiz, Sandra Guadalupe. “La educación Continuada, una necesidad del Profesional Contable. Trabajo de graduación, Universidad de El Salvador, 1995.
- Asociación Interamericana de Contabilidad. Revista trimestral julio-septiembre 2002
- BONILLA, Gildaberto. Métodos Prácticos de Inferencia Estadística. 2ª. Edición, UCA Editores, San Salvador 1992.
- Castañeda, Luis. “La calidad la hacemos todos. Primera edición, ediciones Poder, México DF, 1997.
- CONACYT. Sistema de Calidad, modelo para aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio post-venta. El Salvador, 1999.
- Cook, Jonh W. “ Auditoría” . Editorial Mc Graw-Hill. Tercera Edición. México. Año 1996.
- Cruz López, Manuel de Jesús. Guía para efectuar una auditoría a los Sistemas de Gestión de Calidad de acuerdo a normas ISO 9000. trabajo de graduación, Universidad de El Salvador, 1998.
- De Álvaro, Eva Luz. Metodología de la Investigación. Segunda edición, Washington, 1994.

- HERNÁNDEZ, Sampieri Roberto Metodología de la Investigación Mc Graw Hill Interamericana de México, S.A. primera edición 1991.
- INTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS. Normas Internacionales de Auditoría. International Federation of Accountants. 5ª. Edición, México 2000.
- INTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS. Normas y Procedimientos de Auditoría. Comisión de Normas y procedimientos de Auditoría. 18ª. Edición 1998
- KOHLER, Eric L. Diccionario para Contadores, Editorial Limusa, S.A. novena edición 2000.
- MENDEZ, A. Carlos E. Metodología Mc Graw Hill segunda edición 1995.
- NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD. Organización Internacional de Normalización . Pùblicación ISO 9000-2000.
- Pérez Toraño, Luis Felipe. “Auditoría de Estados Financieros” Editorial Mc Graw-Hill. México año 1999.
- ROJAS, Soriano Raúl Guía para realizar investigaciones sociales. 7ª. Edición, México 1991.
- Rosemgerg, Jerry M. “ Diccionario de Administración y Finanzas”. Grupo Editores Océano. Buenos Aires.
- WILLINGHAM, John J. Auditoría conceptos y métodos. Hill Editores, Primera Edición 1984.

ANEXOS

ANEXO N°1 CUESTIONARIO DE ENCUESTA.
“PERSPECTIVAS DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE LA ZONA ORIENTAL”

OBJETIVO

Obtener la información necesaria para conocer la Perspectiva del Sector Profesional de la Contaduría Pública ante la Necesidad de Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad en las Empresas de la zona oriental.

La encuesta será llenada por personal de niveles superiores y personal administrativo de los despachos de auditoría.

INDICACIONES

Para las preguntas de alternativas " SI o NO " , por favor marque una opción de acuerdo a su criterio y conocimiento en el área.

Agradeciendo de antemano su colaboración, al brindar la información que se le solicita, a continuación se le formulan las siguientes preguntas.

¿ Qué cargo desempeña usted .? _____

1. ¿ Tiene usted conocimiento acerca de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad?

Bastante

Poco

Nada

2. ¿ Considera usted acertada la decisión de adoptar las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad en nuestro país ?

Muy Acertado

Poco Acertado

Total Desacuerdo

3. ¿ Considera usted que la adopción de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad, garantiza la calidad de los servicios contables ?

Sí

No

4. ¿ Cómo considera usted la implementación de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad en la prestación de servicios profesionales del Contador Público ?

Muy Acertado Poco Acertado Total Desacuerdo

5. ¿ Cómo profesional, tiene usted expectativas acerca de la Auditoría de Calidad?

Optimista Pesimista Indiferente

6. ¿ Tiene usted conocimiento acerca de la Auditoría de Calidad.?

Mucho Conocimiento Poco Conocimiento Total Desconocimiento

7. ¿ Como se considera usted para realizar una Auditoría de Calidad, que es requerida por una empresa que solicita la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad ?

Competente Poco Competente Nada Competente

8. ¿ Proporciona usted a sus colaboradores la capacitación constante para fomentar la educación continuada en el área de la Auditoría de Calidad.?

Bastante Poca Ninguna

9. ¿ Cuenta usted, con el personal capacitado y la documentación técnica para llevar a cabo la certificación de un Sistema de Gestión de Calidad al realizar la auditoría. ?

Suficiente Insuficiente Nada

10. ¿ Cree usted que la implantación de Normas de los Sistemas de Gestión de Calidad ayuda a mejorar el nivel de competitividad de la auditoría.?

Mucho Poco Nada

11. ¿ Considera usted que la movilidad de los recursos humanos profesionales es consecuencia de la apertura comercial de los servicios.?

Sí

No

12. ¿ Considera usted, que existen estrategias para la verificación de los Sistemas de Gestión de Calidad. ?

Sí

No

13. ¿ Está usted dispuesto a someterse a una evaluación para acreditarlo como agente certificador de Sistemas de Gestión de Calidad. ?

Muy Dispuesto

Poco Dispuesto

Indispuesto

14. ¿ Considera usted importante la existencia de una institución que promueva la divulgación de la Normativa Internacional ISO a través de actividades científicas, académicas, capacitaciones y conferencias. ?

Muy Importante

Poco Importante

Nada Importante

15. ¿ Cree usted que el profesional contable que practica la Auditoría de Calidad genera un valor agregado. ?

Mucho Valor

Poco Valor

Ningún Valor

16. ¿ Considera usted que la internacionalización de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad, es necesaria para el mejoramiento de la calidad de los servicios profesionales contables ?

Muy Necesaria

Poco Necesaria

Nada Necesaria

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

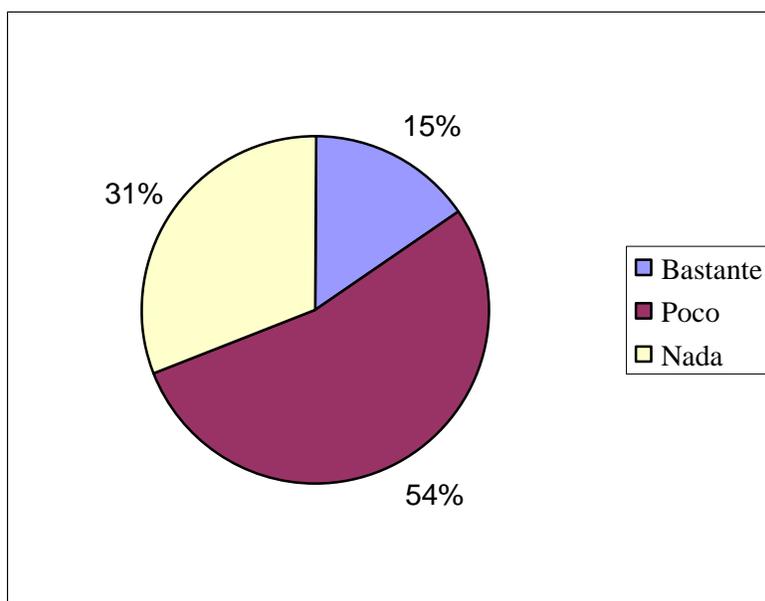
Pregunta N° 1

¿ Tiene usted conocimiento acerca de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad?

Objetivo: Determinar el nivel de conocimiento que los Profesionales de Contaduría Pública poseen a cerca de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad.

Opciones	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Bastante	2	15
Poco	7	54
Nada	4	31
Total	13	100

Fuente: Investigación de Campo



De acuerdo a la investigación de campo realizada, se determinó que el conocimiento que tienen los profesionales de Contaduría Pública acerca del conocimiento que tienen de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad, es el siguiente: El 54% tienen poco nivel de conocimientos de esta normativa internacional, así mismo el 31% no tienen nada de conocimientos básicos para poder utilizar esta normativa en su trabajo y el 15% manifiestan tener bastante conocimiento de las

Normas de Sistemas de Gestión de Calidad, por lo que argumentan que están aplicándola en su trabajo y su aplicación les facilita desarrollar mas eficiente mente sus obligaciones con los clientes a los cuales les prestan servicios profesionales.

Interpretación:

Con los resultados obtenidos queda demostrado que los conocimientos sobre Normas de Calidad ISO 9000-2000 que poseen los profesionales contables son muy pocos, por lo que es necesario que exista mayor participación de los organismos encargados de promover esta normativa.

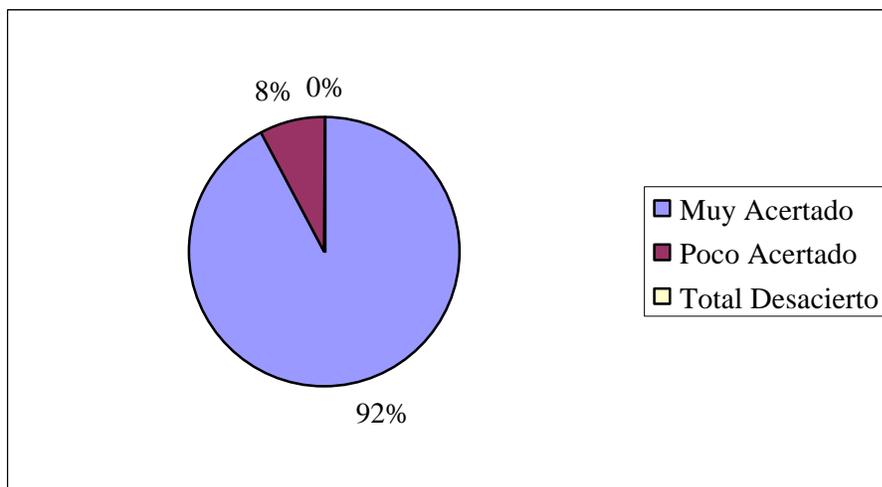
Pregunta N° 2

¿ Considera usted acertada la decisión de adoptar las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad en nuestro país ?

Objetivo: Conocer la decisión de los Profesionales de Contaduría Pública con respecto a la adopción de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad en nuestro país.

Opciones	N° de Profesionales	Porcentaje
Muy Acertado	12	92
Poco Acertado	1	8
Total Desacuerdo	0	0
Total	13	100%

Fuente: Investigación de Campo



De los 13 profesionales en Contaduría Pública encuestados el 92% manifestaron que la decisión de adoptar las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad en el país es muy acertado, ya que consideran que es muy importante conocer los requisitos que estas exigen y la forma de poder aplicarlas en los diferentes tipos de empresas, el 8% se inclinó a que la decisión adoptar esta normativa internacional es poco acertado por que les origina mas dificultades para su trabajo y con respecto a la alternativa de un total desacierto no obtuvo ninguna preferencia para los profesionales que fueron encuestados.

Interpretación:

Los resultados demuestran que es importante y acertada la adopción de Normas de Sistemas de Gestión de Calidad en nuestro país, lo cual contribuirá tanto a las empresas como al sector profesional que certifique y supervise su aplicación.

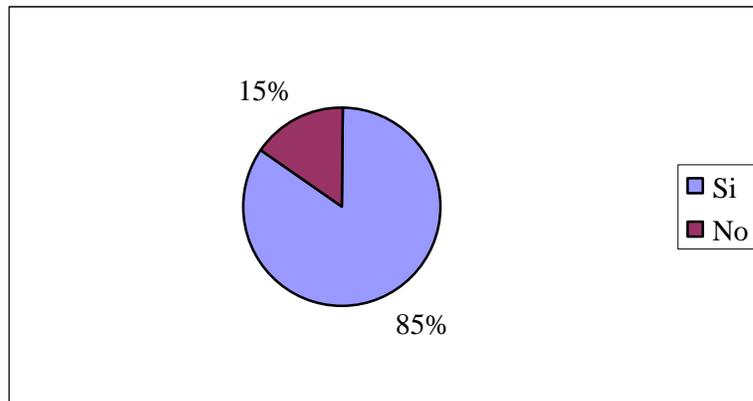
Pregunta N ° 3

¿ Considera usted que la adopción de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad, garantiza la calidad de los servicios contables ?

Objetivo: Comprobar si el Sector Profesional de Contaduría Pública considera que con la adopción de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad se garantiza la calidad de los servicios contables.

Opciones	N° de Profesionales	Porcentaje
Si	11	85
No	2	15
Total	13	100%

Fuente: Investigación de Campo



El 85% de la muestra seleccionada contestaron que la adopción de la Normas de Calidad si garantizan la calidad de los servicios contables argumentando que estas poseen muchos aspectos importantes para poder vender cualquier tipo de producto o la prestación de servicios profesionales contables y el 15% manifestó que la adopción de las normas no garantiza la calidad de los servicios contables.

Interpretación:

Los resultados demuestran que es muy importante garantizar la prestación de un buen servicio a sus clientes, y los profesionales confían que con la adopción de esta normativa se les proporcionarán muchos conceptos innovadores que les facilitará desempeñarse de una mejor forma en la empresa. Por lo que se vuelve una necesidad a corto plazo su implantación, para poder aprovechar el conglomerado de conocimientos.

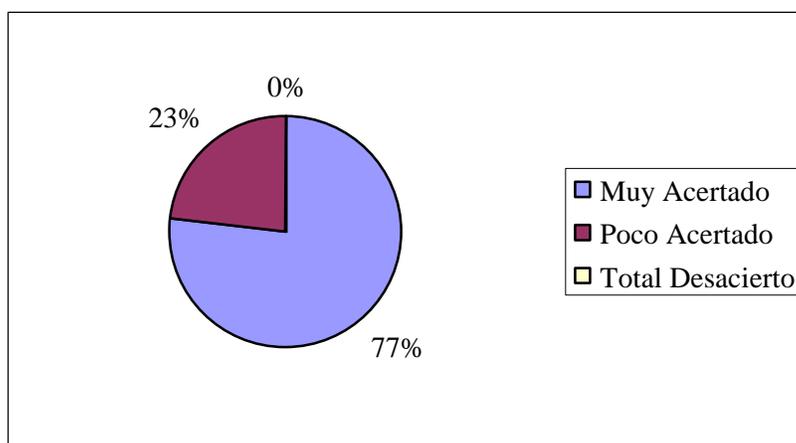
Pregunta N° 4

¿ Cómo considera usted la implementación de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad en la prestación de servicios profesionales del Contador Público?

Objetivo: Conocer si es necesaria la implementación de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad en la prestación de servicios profesionales del Contador Público.

Opciones	N° de Profesionales	Porcentaje
Muy Acertado	10	77
Poco Acertado	3	23
Total Desacuerdo	0	0
Total	13	100%

Fuente: Investigación de Campo



Se determinó a través del estudio realizado que el 77% de los profesionales de Contaduría Pública consideran que es muy acertado llevar a cabo la implementación de las normas de calidad en la prestación de servicios contables, así mismo el 23% se inclinó a la alternativa de poco acertado realizar su implementación, y en cuanto a la alternativa de total desacierto no tuvo ninguna preferencia de la muestra seleccionada de 13 colaboradores reflejando un 0 % en el gráfico.

Interpretación:

Estos resultados obtenidos revelan que la mayoría de los Contadores Públicos salvadoreños consideran que obtendrían muchos beneficios con la implantación de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad, ya que obtendrían información contable mas actualizada, lo que facilitaría la toma de decisiones, por otra parte se volverían mas competitivos dentro del mercado de los servicios profesionales contables al contar con nuevos conocimientos, y que el éxito dependerá de la buena implantación que desarrolle la gerencia o unidad encargada de realizarla.

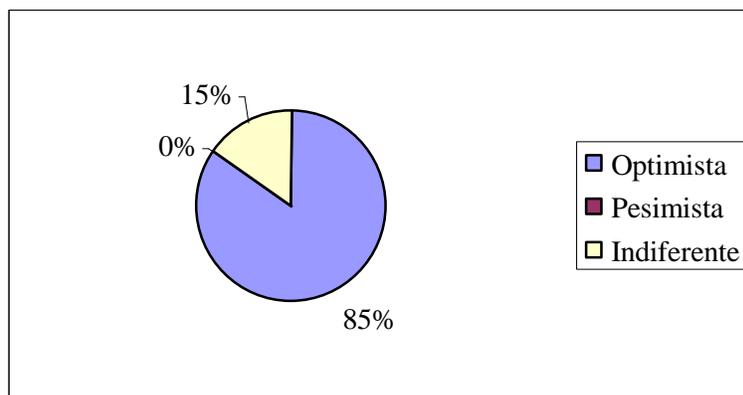
Pregunta N° 5

¿ Cómo profesional, tiene usted expectativas acerca de la Auditoría de Calidad?

Objetivo: Identificar las expectativas de los profesionales de Contaduría Pública acerca de la Auditoría de Calidad.

Opciones	N° de Profesionales	Porcentaje
Optimista	11	85
Pesimista	0	0
Indiferente	2	15
Total	13	100%

Fuente: Investigación de Campo



Los resultados de la investigación reflejan que los profesionales contables en un 85% tienen expectativas optimistas acerca de la Auditoría de Calidad, el 15% de personas encuestadas les resulta indiferente lo que pueda traer consigo la Auditoría de Calidad y ninguno tiene expectativas pesimistas.

Interpretación:

Los datos obtenidos en la investigación demuestran que el sector profesional de Contaduría Pública se encuentra deseoso de conocer acerca de la Auditoría de Calidad, cuales son los conocimientos innovadores que proporcionaría al desarrollarse una evaluación de un Sistema de Gestión de Calidad, cual sería la mejor manera de poder ejecutarla y conocer a cerca de todos los requisitos para poder implantarla. Para esto consideran que es necesario que exista una especialización en Auditoría de Calidad. Que existan empresas que se encarguen de promover estos conocimientos a través de seminarios, coloquios, talleres, cursos y capacitaciones.

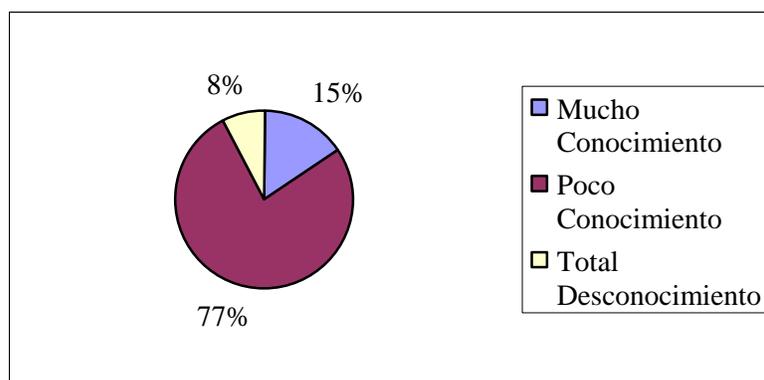
Pregunta N° 6

¿ Tiene usted conocimiento acerca de la Auditoría de Calidad.?

Objetivo: Determinar el nivel de conocimiento que los Profesionales de Contaduría Pública poseen acerca de la Auditoría de Calidad.

Opciones	N° de Profesionales	Porcentaje
Mucho Conocimiento	2	15
Poco Conocimiento	10	77
Total Desconocimiento	1	8
Total	13	100%

Fuente: Investigación de Campo



Se comprobó a través de la investigación que los profesionales de Contaduría Pública tienen poco conocimiento acerca de la Auditoría de Calidad (77%), mientras un 15% expresaron que tienen mucho conocimiento debido a que ellos trabajan en empresas que se encuentran en proceso de certificación y se les ha proporcionado capacitación acerca de esta normativa y el 8% argumentaron que poseen un total desconocimiento de la existencia de este tipo de auditoría basada en normas de calidad ISO 9000-2000.

Interpretación:

Queda comprobado que en nuestro país son pocos los profesionales contables que han adquirido conocimientos acerca de la Auditoría de Calidad, ya que la gran mayoría no los poseen o desconocen totalmente sobre ella. Por todo esto es indispensable que haya una especialización de profesionales contables en el área de Auditoría de Calidad, para que puedan hacer frente a la demanda creciente de servicios profesionales, como exigencias que traen consigo la apertura económica de nuestra economía..

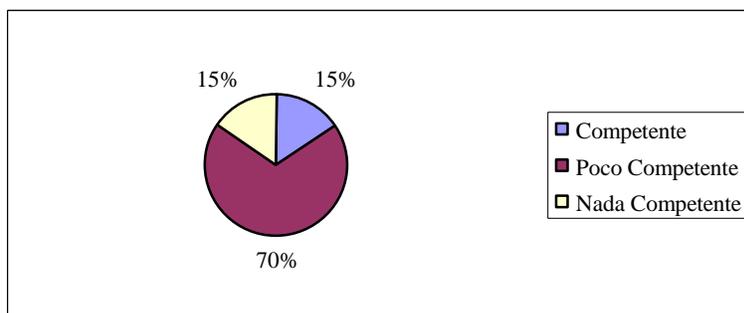
Pregunta N° 7

¿ Como se considera usted para realizar una Auditoría de Calidad, que es requerida por una empresa que solicita la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad ?

Objetivo : Conocer la aptitud de los Contadores Públicos, para realizar la Auditoría de Calidad ante la solicitud presentada por una empresa interesada en que se le certifique un Sistema de Gestión de Calidad.

Opciones	N° de Profesionales	Porcentaje
Competente	2	15
Poco Competente	9	70
Nada Competente	2	15
Total	13	100%

Fuente: Investigación de Campo



La investigación demostró que el 70% de personas encuestadas coincidieron en que se consideran poco competentes para desarrollar el trabajo de la Auditoría de Calidad , ante una petición de certificación de un Sistema basado en normas de calidad, el 15% manifestaron que si son competentes para poder desarrollar el trabajo de certificación, así mismo el otro 15% expusieron que ellos se enmarcan dentro de la alternativa de nada competente ya que nunca han escuchado estos términos, ni sabían que existía este tipo de servicios en el mundo.

Interpretación:

Es necesario que mas Contadores Públicos conozcan la Auditoría de Calidad y de igual manera exista especialización en su interpretación y aplicación de su normativa, ya que en la actualidad es indispensable poseer nuevos conocimientos acordes a la realidad mundial para que pueda continuar ofreciendo una diversidad de servicios a sus clientes.

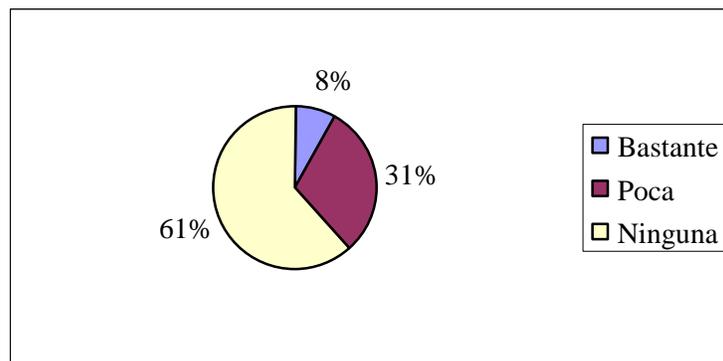
Pregunta N° 8

¿ Proporciona usted a sus colaboradores la capacitación constante para fomentar la educación continuada en el área de la Auditoría de Calidad.?

Objetivo: Conocer si las empresas prestatarias de servicios profesionales contables, fomentan la educación continuada en el área de la Auditoría de Calidad

Opciones	N° de Profesionales	Porcentaje
Bastante	1	8
Poca	4	31
Ninguna	8	61
Total	13	100%

Fuente: Investigación de Campo



La investigación demostró que el 61% de los encuestados no proporciona la capacitación necesaria a sus colaboradores demostrando de esta manera el poco interés que se le presta a la educación continuada como requisito indispensable para mantenerse competitivo en el sector laboral de la contaduría pública, el 31% dijo que proporciona una orientación básica a sus colaboradores en base a sus conocimientos y un 8% manifestó que a parte de la orientación básica que proporciona a sus colaboradores los hace participe de seminarios impartidos por organismos integrado de su profesión.

Interpretación:

Con estos resultados se puede decir con propiedad que los profesionales de contaduría pública no están debidamente preparado ante el proceso de globalización ya que la única forma de competir es manteniendo una educación que garantice la actualización de los cambios en el desarrollo de su trabajo y que existe la necesidad de crear un ente que regule esta inducción.

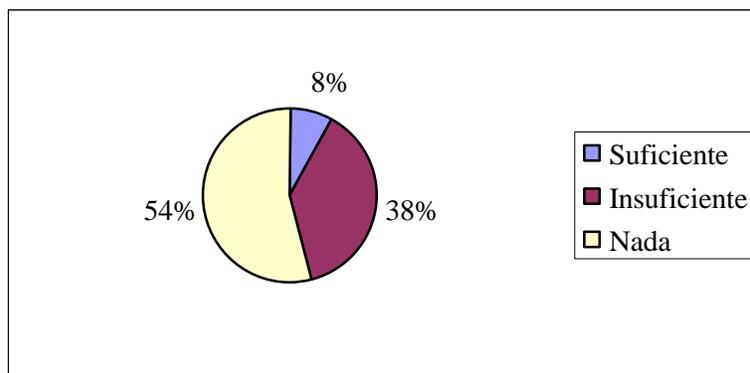
Pregunta N° 9

¿ Cuenta usted, con el personal capacitado y la documentación técnica para llevar a cabo la certificación de un Sistema de Gestión de Calidad al realizar la auditoría. ?

Objetivo: Conocer si las empresas prestatarias de servicios profesionales contables, cuentan con el personal capacitado y la documentación técnica para poder certificar un Sistema de Gestión de Calidad al realizar la auditoría .

Opciones	N° de Profesionales	Porcentaje
Suficiente	1	8
Insuficiente	5	38
Nada	7	54
Total	13	100%

Fuente: Investigación de Campo



Como resultado de la encuesta se obtuvo que el 54% de los encuestados no cuenta con el personal ni con el material necesario para llevar a cabo la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad, mientras que un 38% manifestó que el personal y material técnico que posee no es suficiente para desarrollar de una manera eficaz y eficiente su trabajo de certificación y un 8% respondió que como resultado de su educación continuada posee el personal y la documentación suficiente para llevar a cabo de una mejor manera el trabajo de Certificación de Sistemas de Calidad.

Interpretación:

Con base a los resultados se puede manifestar que los despachos o firmas de contaduría pública que poseen un programa de educación continuada para sus colaboradores, son los únicos que están preparados con el factor humano y material para afrontar el reto de certificación de un Sistema de Gestión de Calidad. No obstante es preocupante que la mayoría de profesionales no cuenten con personal capacitado e información técnica que les permita desarrollar la Auditoría de Calidad.

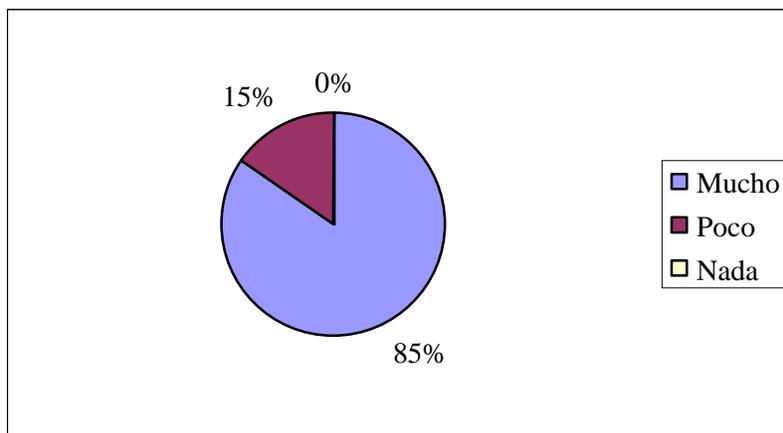
Pregunta N° 10

¿ Cree usted que la implantación de Normas de los Sistemas de Gestión de Calidad ayuda a mejorar el nivel de competitividad de la auditoría.?

Objetivo: Conocer los beneficios que se obtendrían para mejorar el nivel de competitividad al implantar las normas de los Sistemas de Gestión de Calidad.

Opciones	N° de Profesionales	Porcentaje
Mucho	11	85%
Poco	2	15%
Nada	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Investigación de Campo



De los trece encuestados el 85% considera que la implementación de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad mejoraría la competitividad en el sector profesional de la Contaduría Pública ya que los clientes podrían someter a evaluación los conocimientos de los ofertantes del servicio para adjudicarles el trabajo, mientras que un 15% manifiesta que es poco lo que podría incidir en la competitividad de los servicios profesionales de contaduría pública.

Interpretación:

Con base a lo antes expuesto se expresa que los profesionales que conocen los beneficios que proporcionan las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad son los que reconocen los beneficios que les traería para competir tanto a nivel nacional como internacional.

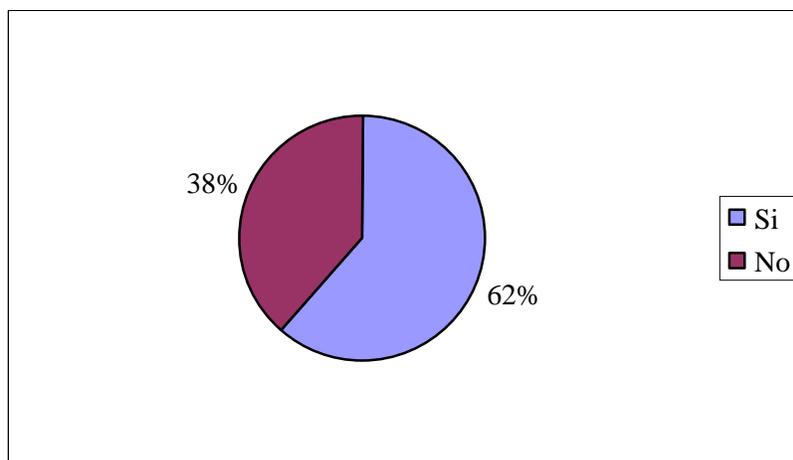
Pregunta N° 11

¿ Considera usted que la movilidad de los recursos humanos profesionales es consecuencia de la apertura comercial de los servicios.?

Objetivo: Establecer si la movilidad de los recursos humanos profesionales es consecuencia de la apertura comercial de los servicios.

Opciones	N° de Profesionales	Porcentaje
Si	8	62
No	5	38
Total	13	100%

Fuente: Investigación de Campo



La investigación demostró que el 62% de los encuestados considera que habría una movilidad de recurso humano debido a la apertura comercial de los servicios impulsados por los Tratados de Libre Comercio (TLC), los cuales consideran la creación de una credencial que autorice la prestación de servicios dentro de los países firmantes del TLC, mientras que un 38% considera que los TLC no influyen en la movilidad de recursos humanos.

Interpretación:

El aperturismo comercial de los servicios ocasionaría una movilidad de recurso humano que se interese por prestar sus servicios profesionales en diferentes países, siendo importante para los profesionales de contaduría pública poseer adecuados conocimientos que respondan a las exigencias de los clientes.

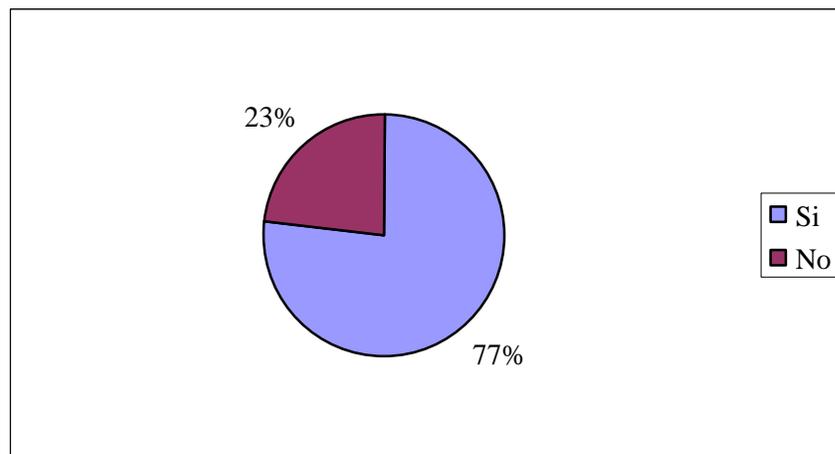
Pregunta N° 12

¿ Considera usted, que existen estrategias para la verificación de los Sistemas de Gestión de Calidad. ?

Objetivo: Determinar si en el medio profesional de la Contaduría Pública existen estrategias para la Verificación de los Sistemas de Gestión de Calidad.

Opciones	N° de Profesionales	Porcentaje
Si	10	77
No	3	23
Total	13	100%

Fuente: Investigación de Campo



De los 13 encuestados un 77% considera que existen estrategias para verificar los Sistemas de Gestión de Calidad creadas por organizaciones internacionales encargadas de regular los estándares de calidad a nivel mundial, mientras que el restante 23% desconoce la existencia de estrategias para la verificación de los Sistemas de Gestión de Calidad, argumentando que no hay organizaciones que se encarguen de bajar esta información a todos los profesionales del área contable.

Interpretación:

Se determinó que gran parte de los profesionales de Contaduría Pública están concientes que existen estrategias para la verificación de los sistemas pero que no han tenido acceso a dicha información por falta de un ente que divulgue dichos métodos.

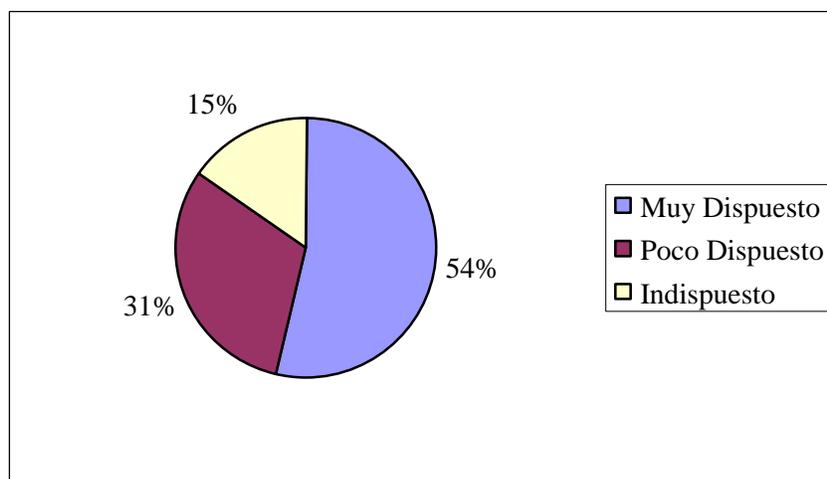
Pregunta N° 13

¿ Está usted dispuesto a someterse a una evaluación para acreditarlo como agente certificador de Sistemas de Gestión de Calidad. ?

Objetivo: Determinar el nivel de disposición de los profesionales de Contaduría Pública para someterse a un sistema de evaluación que los acredite como un agente certificador de Sistemas de Gestión de Calidad

Opciones	N° de Profesionales	Porcentaje
Muy Dispuesto	7	54
Poco Dispuesto	4	31
Indispuesto	2	15
Total	13	100%

Fuente: Investigación de Campo



Con los resultados obtenidos se deduce que el 54% de los encuestados están muy dispuestos a una evaluación para acreditarse como agente certificador de Sistemas de Gestión de Calidad y un el 31% está poco dispuesto a someterse a una evaluación, no obstante el 15% de los profesionales están indispuesto a someterse a una evaluación.

Interpretación:

Se determinó que gran parte de los profesionales esta dispuesto a someterse a una evaluación debido a la utilidad que le proporcionaría para ofrecer nuevos servicios, sin embargo otra parte no le toman mucha importancia y están poco dispuestos o indispuestos a someterse a una evaluación de los Sistemas de Gestión de Calidad.

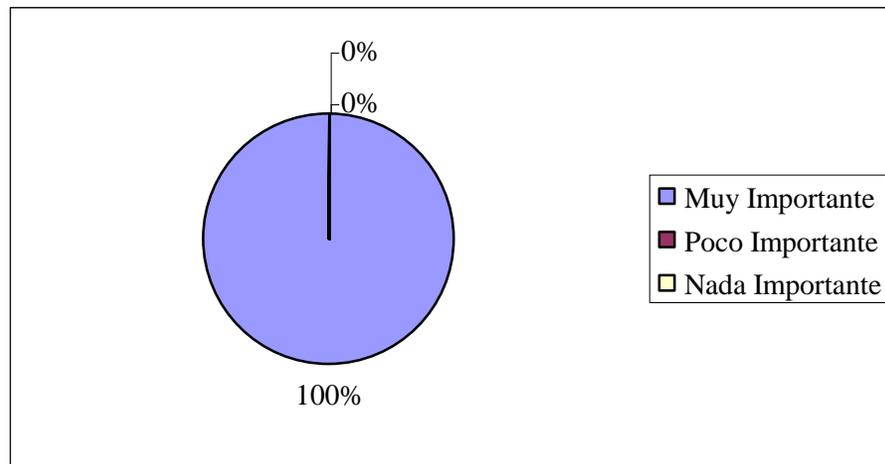
Pregunta N° 14

¿ Considera usted importante la existencia de una institución que promueva la divulgación de la Normativa Internacional ISO a través de actividades científicas, académicas, capacitaciones y conferencias. ?

Objetivo: Establecer la importancia de que exista una institución que promueva la divulgación de la normativa internacional ISO a través de actividades científicas, académica, capacitaciones y conferencias

Opciones	N° de Profesionales	Porcentaje
Muy Importante	13	100
Poco Importante	0	0
Nada Importante	0	0
Total	13	100%

Fuente: Investigación de Campo



Con la investigación se determinó que de 13 personas encuestadas el 100% de ellas opinan que es muy importante la existencia de una institución que promueva la divulgación de la Normativa Internacional ISO.

Interpretación:

Mediante la información obtenida se deduce que los profesionales en Contaduría Pública consideran importante la existencia de una institución que divulgue y fomente la Normativa Internacional ISO, pero ni la empresa privada ni el gobierno ha tomado el papel protagónico que le corresponde acerca de la divulgación de dichas Normas.

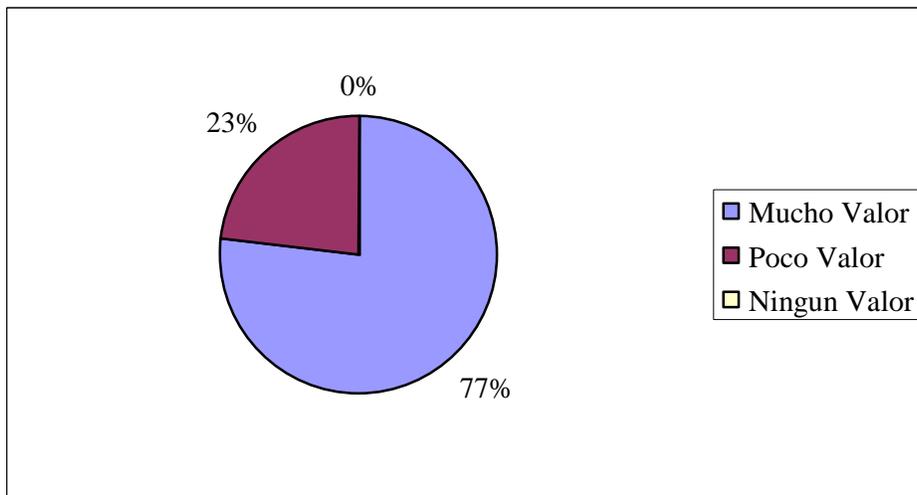
Pregunta N° 15

¿ Cree usted que el profesional contable que practica la Auditoría de Calidad genera un valor agregado. ?

Objetivo: Determinar si el profesional de Contaduría Pública que realiza la Auditoría de Calidad genera valor agregado.

Opciones	N° de Profesionales	Porcentaje
Mucho Valor	10	77
Poco Valor	3	23
Ningún Valor	0	0

Fuente: Investigación de Campo



La investigación demostró que un 77% de los encuestados considera que la practica de auditoría de calidad en el campo de acción del profesional de contaduría pública otorga mucho valor y el 23% considera que genera poco valor al gremio de profesionales.

Interpretación:

Con los resultados obtenidos se manifiesta que la mayoría de los encuestados consideran que la práctica de la Auditoría de Calidad genera un valor agregado debido a que esto ayuda al nivel de competitividad en los profesionales y que la minoría opinan que genera poco valor debido a que no le toman mayor importancia.

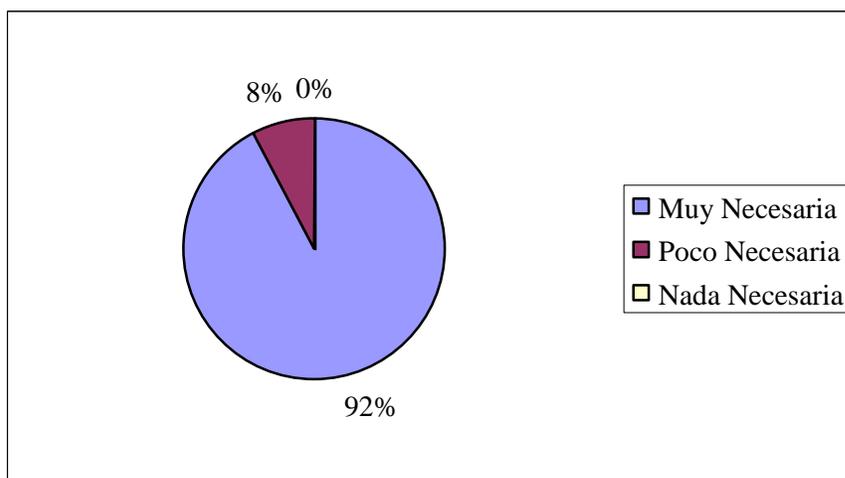
Pregunta N° 16

¿ Considera usted que la internacionalización de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad, es necesaria para el mejoramiento de la calidad de los servicios profesionales contables ?

Objetivo: Conocer si la internacionalización de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad, es necesaria para el mejoramiento de la calidad de los servicios profesionales contables.

Opciones	N° de Profesionales	Porcentaje
Muy Necesaria	12	92
Poco Necesaria	1	8
Nada Necesaria	0	0
Total	13	100%

Fuente: Investigación de Campo



De los 13 encuestados se determinó que el 92% opina que es muy necesaria la internacionalización de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad para el mejoramiento de la calidad de los servicios profesionales y el 8% considera que es poco necesaria.

Interpretación:

La mayoría de los profesionales coinciden que la internacionalización de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad es muy necesaria para el mejoramiento de los servicios profesionales contables, la cual mejora y ayuda a la competitividad de las empresas consultoras de nuestro país.

ANEXO 2

GLOSARIO

A los lectores les sugerimos que lean, estudien y asimilen la norma ISO8402 y el vocabulario adicional presentado en este anexo. Se espera que el representante de la calidad divulgue todos estos contenidos para lograr que todo el personal sea capaz de emplear este anexo en su trabajo cotidiano y en la iteración con otros clientes internos. El objeto de emplear un vocabulario único y técnico se realiza con el objeto de poder facilitar la comunicación entre las personas, garantizar ser específicos, claros, exactos y muy concisos en los intercambios de información en las diferentes situaciones diarias para realizar un trabajo impersonal, en beneficio del cliente y sin sentimientos o conflictos desatados por el lenguaje ambiguo y los comentarios frívolos. Cuando una empresa logra subir este primer escalón en la calidad, logra eliminar las disculpas tipo: “fue que yo entendí”, “yo creí que...” y todas las acostumbradas disculpas en donde se dice que la culpable es la ambivalencia.

LOS ESTADOS FINANCIEROS, es la presentación formal de las cuentas importantes usualmente en orden comercial o de grupo de estas cuentas preparadas con el objeto de mostrar la situación financiera de la empresa, los resultados de las operaciones y otros datos similares.

En la realización de una auditoria existe una clasificación de acuerdo a los propósitos de aquellos que la realizan y dentro de estas diferentes auditorias están:

AUDITORIA EXTERNA: Este examen es llevado por el contador publico independiente teniendo por objeto expresar una opinión profesionalmente sobre la razonabilidad de estos se lleva acabo con la intención de que los estados financieros constituyan declaración de la gerencia y sean presentados con equidad, la situación financiera que se posee de la empresa a una fecha o periodo determinado.

AUDITORIA GUBERNAMENTAL: Este examen es el que ve el cumplimiento de las disposiciones que se rigen entre el gobierno y las entidades que son regidas por él, al igual que las organizaciones comerciales o del sector privado.

AUDITORIA INTERNA: Esta es considerada independiente dentro de una organización y sirve a la administración de una organización para la verificación de las operaciones contables, su función es medir y evaluar la eficacia de los controles.

AUDITORIA FISCAL: Esta es realizada por medio del Ministerio de Hacienda con el propósito de revisar los documentos que respaldan a las empresas legalmente y evitar que las operaciones que estas realizan sean desviadas, verificando el destino de los ingresos recaudados.

De acuerdo a la necesidad que posee la empresa la auditoria interna se clasifica:

AUDITORIA FINANCIERA: Se encarga de la revisión de las manifestaciones hechas en los estados financieros que se han publicado.

AUDITORIA ADMINISTRATIVA: Es el examen completo y constructivo o departamento gubernamental o de cualquier otra entidad de un método de control, medios de operación y empleo de los recursos humanos y materiales.

AUDITORIA OPERACIONAL: Examina las operaciones y procedimientos para la evaluación de la eficiencia y eficacia de estos con el fin de reducir los costos operativos.

AUDITORIA OPERATIVA: Es el examen de gestión de un ente y tiene el propósito de evaluar la eficiencia de los resultados con referencia a los métodos establecidos por los recursos humanos financieros y materiales utilizados y los controles utilizados en dicha gestión.

AUDITORIA DE SISTEMA DE INFORMACIÓN: Examina y verifica los controles y procedimientos utilizados en el área de informática con el propósito de lograr eficientemente los objetivos de continuidad del servicio de los usuarios.

AUDITORIA INFORMÁTICA: Es el recurso de prever detectar y corregir los problemas propios del ambiente del procesamiento electrónico de datos.

AUDITORIA COMERCIAL: Evalúa y regula el programa de comercialización puede que esta este a cargo del departamento de la misma empresa.

AUDITORIA INTEGRAL: Audita a las organizaciones gubernamentales tanto si la realizan auditores gubernamentales o contadores independientes tienen un alcance mas amplio que otro tipo de auditoria la cual no consiste en sumarizar varias auditorias, sino sinergizar los resultados.

AUDITORIA MEDIO AMBIENTAL: Comprende la evaluación sistemática documentada, periódica, objetiva del funcionamiento de la práctica medio ambiental.

EL CONTROL INTERNO, este es necesario para tener un conocimiento previo sobre el sistema y los controles que permiten la evaluación a grado que se puedan confiar en ellos y asegurar su exactitud y confiabilidad.

Este comprende todo lo relacionado lo que es el plan de administración de la empresa y la coordinación de todos los métodos y medidas que son utilizados por ella para salvaguardar los activos y patrimonio y que por medio de ellos se verifican la exactitud y confiabilidad de los datos y promueve la eficiencia y eficacia estimulando el conjunto de políticas administrativas.

Los procedimientos de control interno deben de practicarse y deben de entenderse con claridad las políticas establecidas por la administración y buscar en la forma posible la mayor simplificación en la construcción de los controles en las labores operativas y de control y a demás que las personas que son responsables de los controles que las personas son responsables que los controles los objetivos de proteger el patrimonio y obtener la información de forma segura y correcta.

El control interno se divide en dos áreas las cuales son: A- El control administrativo que se enfoca en un planteamiento de organización y las practicas y reglamentos relativos a los procedimientos de decisión orienten a la autoridad de las transacciones de parte de la gerencia y B- El control contable que comprende el plan de organización los procedimientos y reglamentos relativos a salvaguardar el patrimonio y la confiabilidad de los registros financieros.

NORMAS DE AUDITORIA: se identifica que estos son requisitos mínimos de calidad relativos a la personalidad del auditor al trabajo que desempeña y a la informacion que rinde como resultado del trabajo.

Dentro de las normas se encuentran subdivisiones en las Normas Personales, Normas de Ejecución del Trabajo y Normas de Información.

NORMAS PERSONALES, se refieren a las cualidades que el auditor debe tener para poder asumir dentro de las exigencias de carácter profesional que la auditoría impone, un trabajo de este tipo.

LAS NORMAS DE EJECUCION DEL TRABAJO, se señalan que el auditor está obligado a ejecutar su trabajo con cuidado y diligencia aun cuando es definir lo que en cada tarea puede representar un cuidado y diligencia adecuados.

LAS NORMAS DEL INFORME señalan el resultado final del trabajo del auditor en su dictamen o informe, mediante el pone el conocimiento de las personas interesadas los resultados de su trabajo y la opinión que se ha formado a través de su examen.

PAPELES DE TRABAJO: Incluyen la totalidad de la evidencia obtenida por el auditor donde muestra el trabajo desarrollado, los métodos y procedimientos que ha seguido y conclusiones obtenidas.

CONTABILIDAD: Registro de información de las transacciones u operaciones.

INFORME: Es usado por los Contadores con el término de reporte en función del informe, se estima que sobre todo la relación de los estados financieros y se puede dar un informe de auditoría.

FIRMAS DE AUDITORIA: Esta conformada por los socios de una firma que proporcione servicios de auditoría o un único practicante que proporcione servicios de auditoría, según sea apropiado.

AUDITOR SENIOR: Es un individuo calificado para asumir la responsabilidad de planear y realizar la auditoría y elaborar un informe preliminar de auditoría, sujeto a revisión y aprobación por parte del gerente y del socio.

ASISTENTE DE AUDITORIA: La firma de un graduado universitario que ingresa a la profesión de contaduría pública es la de asistente de auditoría.

SOCIOS: La responsabilidad principal del socio es mantener contactos con los clientes, estos incluyen el estudio de los clientes acerca de los objetivos y del alcance del trabajo de auditoría.

GERENTE O SUPERVISORES: Un gerente puede ser responsable de supervisión dos o mas contratos de auditoria simultanea. Este trabajo de revisión incluye la revisión de los papeles de trabajo de auditoria y el análisis con el personal de auditoria con el cliente sobre los problemas de contabilidad o de auditoria que pueden surgir durante el contrato.

PLAN DE AUDITORIA: Es una revisión general del contrato, que reboza la naturaleza y las características de las operaciones del negocio, del cliente y la estrategia de auditoria global.

PROGRAMA DE AUDITORIA: Es una lista detallada de los procedimientos de auditoria que deben realizarse en el curso de la auditoria.

LEY REGULADORA DEL EJERCICIO DE LA CONTADURIA: Tiene por objeto regular el ejercicio de la profesión de la contaduría publica, la función de la auditoria y los derechos y obligaciones de las personas naturales o jurídicas que la ejercen.

CONSEJO DE VIGILANCIA DE LA CONTADURIA PUBLICA y AUDITORIA: Es un organismo técnico, autónomo en lo administrativo, adscrito al Ministerio de Economía.

NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA: Principios básicos y procedimientos esenciales que deben ser aplicados en la auditoria de Estados Financieros.

DECLARACIONES SOBRE NORMAS DE AUDITORIA (SAS): Son aquellas que proporcionan ayuda a los auditores en la implementación de las normas y promueve la buena práctica de la auditoría.

Acción correctiva. Una acción emprendida para eliminar las causas de una no-conformidad, defecto u otra situación no deseable existente con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

Actividades que afectan a la calidad. Cualquier actividad que afecta a la determinación de las características y funciones del producto o servicio, sus especificaciones, realización o verificación, o los medios para planificarlas, organizarlas, controlarlas, asegurarlas o mejorarlas.

Adecuado. Apropiado para el propósito. El término “adecuado” aparece varias veces en el estándar permitiendo al evaluador variar los criterios de adecuación y por tanto, no usar un proceso finito para verificar que los requerimientos han sido cumplidos.

Administración de la calidad. Un enfoque de administración de una organización, centrado en la calidad, basado en la participación de todos sus miembros y buscando el éxito a plazo a través de la satisfacción del cliente, y los beneficios para los miembros de la organización y para la sociedad. Notas complementarias: Todas las actividades de la función gerencial que determina la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades y que los ponen en práctica por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, dentro del sistema de calidad.

Auditoría. Un examen de registros o actividades para verificar su actitud, usualmente realizado por alguien distinto de la persona responsable de ello.

Auditoría de Calidad. Procedimiento riguroso y sistémico para revisar el estado de funcionamiento de un sistema de gestión de la calidad en una empresa. Debe ser llevado a cabo por un auditor de calidad y contempla dos tipos de trabajo : la auditoría de suficiencia para comprobar la completitud del modelo de gestión de la empresa con relación a la norma ISO9000 y la auditoría de cumplimiento para comprobar que la empresa está aplicando lo que dice que hace en su manual de la calidad.

Auditor de Calidad. Persona entrenada para llevar a cabo las auditorías de calidad. Debe ser independiente, con capacidad de opinión. Se trata de un funcionario asesor de las áreas que audita que debe promulgar por la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa. Sigue los lineamientos de las normas ISO10011 uno y dos.

Aseguramiento de la calidad. Sistema interno de una empresa que permite asegurar a los clientes un nivel de calidad previamente pactado. Cubre todas las áreas directamente relacionadas con la producción o prestación del servicio y se extiende a los proveedores y distribuidores.

Calidad. La totalidad de las características de una entidad que le otorgan su aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas.

Calificación. Determinación (mediante una serie de pruebas o exámenes de un producto, documentos y procesos relacionados) de que el producto cumple todos los requerimientos de capacidad de funcionamiento especificados.

Capacidad de medida. La capacidad de un sistema de medida (dispositivo, persona y entorno) para medir valores reales con la exactitud y precisión requeridas.

Ciclo de la calidad. Un modelo conceptual de actividades interdependientes que incluyen en la calidad en las diversas etapas que van desde la identificación de las necesidades hasta la evaluación de si estas necesidades han sido satisfechas.

Certificación de la calidad. Certificado entregado por una entidad certificadora internacional reconocida y acreditada que reconoce como resultado de las auditorías de suficiencia y cumplimiento que la empresa posee un sistema de gestión de la calidad que está funcionando a cabalidad.

Cliente. El receptor de un producto suministrado por el proveedor. Notas adicionales: El receptor de un producto suministrado por el proveedor.

- En una situación contractual, el cliente se denomina comprador
- El cliente puede ser por ejemplo el consumidor final, usuario, beneficiario o comprador
- El cliente puede ser externo o interno a la organización

Comprador. El cliente es una situación contractual. Notas adicionales: El que compra a un individuo o institución, solicitando unas especificaciones. .

Concesión. Permiso obtenido de una autoridad de aceptación para suministrar un producto o servicio que no cumple los requerimientos prescritos.

Conformidad de calidad. El grado en que el producto o servicio cumple con los requerimientos especificados.

Conformidad. El cumplimiento de requisitos especificados

Contratista. El proveedor en una situación contractual.

- En ocasiones se hace referencia al contratista como la “primera parte comercial”.
- En el idioma francés, el “contratista” a veces se denomina “contratan”.

Contrato. Un acuerdo ejecutado formalmente entre cliente y proveedor (sujeto a las leyes) que requiere el suministro de servicios o productos a un cliente a un coste dado, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en él.

Control. El acto de impedir o regular cambios en parámetros, situaciones o condiciones.

Control de la calidad. Las técnicas y las actividades operacionales que se usan para cumplir los requisitos de calidad.

- El control de la calidad comprende las técnicas y las actividades operacionales destinadas al aseguramiento de un proceso y a eliminar las causas de desempeño no satisfactorio en todas las etapas del ciclo de la calidad para así lograr la eficiencia económica.
- Algunas actividades de control de la calidad y de aseguramiento de la calidad se interrelacionan.

Criterio de aceptación. El estándar de acuerdo con el cual se hace una comparación para juzgar la conformidad.

Costo de la NO Calidad. Valor en el cual se incurre en las empresas por no hacer las cosas bien desde la primera vez y que implica reprocesamientos, horas extras, desperdicio de materias primas y devoluciones.

Costos relativos a la calidad. Los costos ocasionados para ofrecer seguridad en cuanto a calidad satisfactoria, en dar confianza, así como las pérdidas ocasionadas cuando no se logra la calidad satisfactoria.

Entidad. Algo que se puede describir y considerar en forma individual, una entidad puede ser por ejemplo:

- Una actividad o un proceso
- Un producto
- Una organización, un sistema o una persona

- O una combinación de lo anterior.

Evaluación de la calidad. Un examen sistemático de la medida en que una entidad es capaz de satisfacer requisitos especificados.

Evaluación de la calidad. Un examen sistemático de la medida en que una entidad es capaz de satisfacer requisitos especificados.

Factor de servicio. Tiempo requerido para llevar a cabo una tarea con calidad y entrenamiento normal. Es un tiempo promedio normal, sin hacer las cosas muy rápido ni tampoco muy despacio. Está sujeto a la tecnología vigente.

Funciones. En el sentido de organización, una función es una actividad especial o principal (a menudo única en la organización) que es necesaria para que la organización cumpla su propósito y misión. Ejemplos de funciones son diseño, obtención, personal, fabricación, marketing, mantenimiento, etc.

Gestión de calidad: Función de la administración general de una organización que tiene por objeto definir la política de calidad y suministrar los recursos para su aplicación

ISO9000 : Metodología promulgada por la organización internacional de estándares para el aseguramiento de la calidad.

Para lograr asegurar la calidad obtenida como conveniencia de la aplicación de técnicas TQM. Permite a la empresa diseñar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad que puede ser certificado por empresas evaluadoras independientes y permite garantizar a los clientes potenciales la idoneidad de la operación.

Just-In-Time (JIT) “Justo a tiempo” Sistema para manejar una empresa en donde los procesos se dominan con la suficiente perfección para producir y entregar insumos al cliente, justo antes de que lo vaya a utilizar.

Management “Mesa directiva” Son los individuos que supervisan a la fuerza de trabajo en forma directa o indirecta/o manejan los proyectos individuales; son responsables por llevar a cabo los objetivos organizacionales a corto plazo.

Management Commitment “Compromiso de la dirección” Se refiere a la asignación de recursos corporativos, incluyendo el tiempo de ejecutivos y empleados, al proceso de mejoramiento para la Calidad Total.

Manual de Calidad. Un documento que enuncia la política de calidad y que describe el sistema de calidad de una organización. Notas complementarias: Documento de trabajo de circulación controlada que resume las políticas, misión, visión, organigrama, funciones relacionadas con la calidad y nivel de responsabilidades competente, enuncia los procedimientos e instrucciones de trabajo de una empresa. Forma parte de la metodología de trabajo de la norma ISO9000, norma ISO10013 complementaria.

Manual de funciones. Documento que puede formar parte de la documentación oficial de ISO9000. Posee la información sobre la descripción de cargos en forma abreviada y sintética. Contiene los perfiles de cargo, a quién reporta (jefe inmediato), una tabla que describe con verbos de acción los procedimientos en los cuales participa que el funcionario y la información adicional que la empresa considere pertinente de seguridad o medio ambiente.

Manual de Procedimientos. Es una sección del manual de calidad que resume los flujogramas y la descripción literaria de los procedimientos que debe seguir un empleado de una empresa.

Métodos de control. Formas particulares de proporcionar control que no fijan la secuencia de pasos en que los métodos se llevan a cabo.

Mejoramiento de la calidad. Las acciones emprendidas en toda la organización, para incrementar la eficacia y la eficiencia de las actividades y los procesos para suministrar los beneficios agregados tanto para la organización como para sus clientes.

Modelo para el aseguramiento de la calidad. Un conjunto normalizado o seleccionado de requisitos del sistema de calidad, combinados para satisfacer las necesidades de aseguramiento de la calidad en una situación dada

Organización Una compañía, corporación, firma, empresa o institución o parte de las mismas constituidas como sociedad o no, pública o privada, que tiene sus propias funciones y su propia administración.

Observación de auditoría de calidad Una declaración hecha durante la auditoría de calidad y sustentada mediante evidencia objetiva.

Personal calificado. Personal que ha sido juzgado como que tiene la habilidad necesaria para llevar a cabo particulares.

Plan de calidad. Un documento que enuncia las prácticas, los recursos y la secuencia de las actividades relacionadas con la calidad, que son específicas a un producto, un proyecto o un contrato en particular. Notas complementarias: Planes elaborados para definir cómo se conseguirán, controlarán, asegurarán y dirigirán los requerimientos de calidad especificados para proyectos o contratos específicos en empresas de servicios de consultoría.

Planificación de la calidad. Las actividades que establecen los objetivos y los requisitos de calidad así como los requisitos para la aplicación de los elementos del sistema de calidad

Política de calidad. Las directrices y los objetivos generales de una organización con respecto a la calidad expresados de manera formal por la alta gerencia.

Positivamente identificado. Una identificación dada a una entidad para un propósito específico que sea a la vez única y fácilmente visible.

Política de calidad: Las directrices y los objetivos generales de una organización con respecto a la calidad, expresados de manera formal por la alta gerencia. Notas complementarias: los propósitos generales en cuanto a calidad, en que se fundamenta una organización expresados formalmente por la Alta Gerencia

Prestación del servicio: Aquellas actividades del proveedor necesarias para suministrar el servicio.

Procedimientos documentados. Procedimientos que se establecen formalmente en un medio reproducible como papel o diskette.

Prueba de conformidad. Documentos que testifican que una entidad cumple con ciertos requerimientos prescritos.

Proceso. Un conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforma entradas en salidas. Notas adicionales: Una secuencia de tareas que combina la utilización de personas, máquinas, métodos, herramientas, entorno, instrumentación y materiales para convertir las entradas dadas en salidas con valor añadido.

Proceso de calificación. El proceso de demostrar si una entidad es capaz de cumplir requisitos especificados.

Punto de detención. Un punto, definido en un documento apropiado, más allá del cual no debe proseguir determinada actividad sin la aprobación de una organización de una autoridad designada.

Reclamaciones del cliente. Cualquier informe (adverso o escrito) que recibe el proveedor del cliente.

Registro. Un documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

Reparación. La acción emprendida respecto a un producto no conforme, para que cumpla los requisitos de uso previstos aunque no cumpla los requisitos especificados originalmente.

Reingeniería de Procesos. Metodología orientada a racionalizar los procesos de una entidad. Busca hacer más eficiente el proceso y hacerlo en función del cliente. Originalmente la metodología fué propuesta por los autores Hammer y Champy en 1992.

Representante de la Calidad. Funcionario en el cual la Gerencia General o el Representante Legal delega la función de aseguramiento de la calidad. Es el responsable del diseño, implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.

Representante de dirección. La persona designada por la dirección para actuar en su nombre dirigiendo el sistema de calidad.

Reproceso. La acción emprendida respecto a un producto no conforme, para que cumpla los requisitos especificados

Requerimientos contractuales. Requerimientos especificados en un contrato.

Requerimientos de calidad. Aquellos requerimientos que se refieren a las funciones y características de un producto o servicio, los cuales se requieren cumplir para satisfacer las necesidades establecidas.

Requerimientos de verificación. Requerimientos para establecer la conformidad de un producto o servicio con los requerimientos especificados mediante ciertos métodos y técnicas.

Requerimientos especificados. Requerimientos prescritos por el comprador en un contrato, o requerimientos prescritos por el proveedor en un requerimiento de mercado o en un resumen de diseño, como resultado de un análisis de las necesidades del mercado.

Requerimientos reguladores. Requerimientos establecidos por ley referentes a productos y servicios.

Requisitos de calidad. La expresión de las necesidades o su traducción como conjunto de requisitos expresados en forma cuantitativa o cualitativa respecto a las características de una entidad para hacer posible su realización y examen.

Requerimientos de subcontratación. Requerimientos acordados en un subcontrato, que se deriva de los requerimientos del contrato principal.

Responsabilidad. Un área en la que uno es nombrado para actuar de acuerdo con su propio criterio.

Responsabilidad por el producto. Una expresión genérica utilizada para describir las obligaciones hechas por un productor u otros de resarcir en caso de pérdida relacionada con lesión personal, daño a la propiedad u otro perjuicio ocasionado por un producto.

Retirada de producto. Un medio de recuperar una entidad dándole una entidad única.

Revisión. Volver a ver algo. Comparar con relación a un estándar.

Revisión de diseño. Examen documentado, completo, sistemático de un diseño con el propósito de evaluar su capacidad para cumplir los requisitos de calidad, identificar problemas, si los hay, y proponer el desarrollo de soluciones.

Revisión del contrato. Las actividades sistemáticas efectuadas por el proveedor antes de firmar el contrato, para asegurarse de que los requisitos de calidad se definan en forma adecuada, que estén libres de ambigüedad, que estén documentados y que sean realizables por parte del proveedor

Requisitos de calidad. La expresión de las necesidades o su traducción como conjunto de requisitos expresados en forma cuantitativa o cualitativa respecto a las características de una entidad para hacer posible su realización y examen.

Satisfacción del cliente. Nivel de calidad medido a través de una encuesta al cliente final, al finalizar la prestación de un servicio o al terminar de utilizar un producto durante cierto lapso de tiempo previamente establecido.

Seguridad de funcionamiento. El conjunto de propiedades que describen la disponibilidad y los factores que la condicionan: confiabilidad, mantenibilidad y logística del mantenimiento.

Seguimiento. La capacidad de seguir la historia, aplicación, uso y localización de un artículo concreto o de sus características a través de números de identificación registrados.

Servicio post-venta. Acción de restaurar o mantener un elemento en condiciones de operación.

Servicio. Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente.

Sistema de Gestión de la calidad. Conjunto de políticas, normas, procedimientos y guías que permiten a una empresa realizar y controlar una operación conforme con una calidad previamente pactada en un contrato con un cliente. Es un modelo administrativo que garantiza la reproducción fiel del diseño pactado con el cliente de manera sistémica e impersonal. Sistema de

calidad dentro del contexto de la norma ISO9000 representa la estructura, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos organizacionales para llevar a cabo la gestión de calidad.

Servicio de calidad. Una herramienta para conseguir, mantener y mejorar la calidad mediante el empleo de valor agregado adicional.

Sistema de calidad. La estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la administración de la calidad

Subcontratista. La organización que suministra un producto al proveedor en la versión ISO9000-1994. Notas adicionales: Una persona o compañía que establece un subcontrato y asume algunas de las obligaciones del contratista principal.

Supervisión de la calidad. Seguimiento y verificación en forma continua de la condición de una entidad y análisis de los registros, para asegurar que se cumplen requisitos especificados