



Calidad, base para la competitividad del Contador Público

El proceso, en el que se presenta la transferencia de tecnologías y administración en la última década, ha venido creciendo, paralelo al proceso de modernización del país. El entrar a evaluar la eficacia de estas tecnologías nos lleva a revisar, de una manera profusa, el contexto socioeconómico en el cual se desarrollan; en el mismo sentido, se deben analizar las complejidades que se presentan en el proceso de implementación y delimitar las características fundamentales de su objetivo.

Tomando como referencia las practicas japonesas, el éxito de las empresas se concentra en poseer altos niveles de calidad, tanto para sus productos como en la relación con los facilitadores o empleados. De acá, se desprende que el control total de la calidad es una filosofía, un estilo de vida que afecta a todos los niveles jerárquicos de una organización, y esta implica un proceso de mejoramiento continuo. Este

proceso permite visualizar un horizonte amplio, que buscará siempre la excelencia y la innovación, que llevará a aumentar la capacidad de competir o la competitividad, disminuir los costos, orientando a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

La base del éxito del proceso de mejoramiento es el establecimiento adecuado de una buena política de calidad, que pueda definir con precisión lo esperado por los empleados; así como también de los productos o servicios que sean brindados a los clientes. Dicha política requiere del compromiso de todos los componentes de la organización.

El mejoramiento continuo se define como el conjunto de todas las acciones diarias, que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente. La mejora continua debe

formar parte de la cultura de la organización, a fin de convertirse en una filosofía de vida y trabajo. (Esto incidirá directamente en la velocidad del cambio).

Diversos autores han trabajado sobre la calidad: Deming (1989), Goldratt (1995) y Harrington (1993). Ellos se enfocan en cómo mejorar los procesos de forma gradual, todos orientados y relacionados con la calidad, Harrington enfatiza una metodología sobre cómo mejorar los procesos de las organizaciones. Este método para el mejoramiento de los procesos lo plantea en cinco fases.

Fase I. Organización para el mejoramiento.

En esta fase, se plantea consolidar el éxito por medio del establecimiento de un liderazgo con características claras de comprensión en la labor, así como en el compromiso de la ejecución, aplicando una serie de actividades como escogencia del equipo, selección de liderazgo y establecimiento de programas de capacitación.

Fase II. Comprensión del proceso.

En esta fase, se busca el comprender todas las dimensiones del actual proceso de la empresa y cuáles son las actividades por desarrollar como definir el alcance y misión del proceso, definición de límites, definir los medios de evaluación de clientes y empresas, y las expectativas del proceso.

Fase III. Modernización.

Esta fase se orienta a mejorar la eficiencia, la efectividad y adaptabilidad del proceso en la empresa, con la aplicación de actividades que permitan identificar las oportunidades de mejoramiento, eliminando las actividades que no generan valor agregado al proceso y puntualizando en reducir el tiempo de los procesos mismos.

Es de reconocimiento general que el Contador está obligado a elevar su nivel de competitividad para incursionar o sostenerse en los mercados profesionales tanto nacionales como internacionales.

Fase IV. Mediciones y controles.

En esta fase, se orienta a poner en práctica un sistema para controlar el proceso para un mejoramiento progresivo, desarrollando actividades de mediciones y objetivos del proceso, estableciendo sistemas de retroalimentación periódica, respecto de la auditoria del proceso.

Fase V. Mejoramiento continuo.

En esta fase, el objetivo es poner en práctica un proceso de mejoramiento continuo, realizando actividades de calificar el proceso, mediante las revisiones periódicas de calificación, así como definiendo y eliminando los problemas del proceso.

A partir de estas fases, se debe entrelazar la calidad como un marco de competitividad para el profesional en contaduría, en el tanto que estos cambios no son ajenos al Contador Público. Este requiere de hacerse partícipe de los procesos que implican elevar los índices de productividad, como estrategia que le permita aumentar sus niveles de competitividad.

La productividad en las labores del profesional

del Contador, como indica el *Decano de la Facultad de Contaduría Pública. Universidad de Bogotá, Jorge Tadeo Lozano, implica reducir los costos y mejorar la calidad de los servicios que ofrece a los clientes (contables, financieros, de auditoria, tributarios, de docencia e investigación, otros).

Es de reconocimiento general que el Contador está obligado a elevar su nivel de competitividad para incursionar o sostenerse en los mercados profesionales tanto nacionales como internacionales. Por medio de la calidad, logrará alcanzar esa meta, a fin de garantizar mejores indicadores de rentabilidad, eficiencia, ventas, costos y, por ende, un mejor servicio y satisfacción de clientes, accionistas, trabajadores, proveedores, acreedores: en general, de la misma sociedad.

En el ámbito mundial, se han definidos normas ISO 9000, sistema sobre sistemas de calidad de productos, procesos y prácticas administrativas, que incluyen requisitos fundamentales. El cumplimiento dependerá de la expedición de una certificación nacional e internacional, para garantizar la calidad en el servicio a los clientes.

La mejora continua debe formar parte de la cultura de la organización, convirtiéndose en una filosofía de vida y trabajo.

Es imperativo el gran reto de Contaduría Pública, la implementación de las normas mencionadas para la creación de sistemas de aseguramiento de la calidad, ora en los procesos contables, ora en los de auditoria, investigación, consultoría,...

La aplicación de los elementos de calidad en las tareas por el profesional Contador Pública se convierte en el aspecto propulsor de los servicios o productos que brinda, con el cometido de obtener una ventaja competitiva sostenible del entorno profesional.

Bibliografía:

Harrington, James H. (1991). Mejoramiento de los procesos de la empresa. Bogotá, Colombia. McGraw-Hill.

Imagen:

<https://pixabay.com/es/users/cloudhoreca-516676/>



Carlos Manuel Perez Hernandez
Profesor Universitario.