

Sistema de Gestión de Calidad en los servicios bajo las normas ISO 9001-2008, en Estudios Contables de Encarnación.

Núñez Rodríguez, Luz Rossana. Lic. en Ciencias Contables
Ramírez Arce, Andrea Analía. Lic. en Ciencias Contables
PROFESOR GUÍA: Prof. Msc. Faustino Salvador, Garay Farías



Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo inferir acerca del sistema de trabajo utilizado en los Estudios Contables de la ciudad de Encarnación y su influencia en la calidad de los servicios que ofrecen. La investigación fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, y tuvo como universo a treinta y cinco Estudios Contables y veinticinco clientes de la ciudad mencionada. La recolección de datos fue a través de cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas, y la observación. En la descripción y el análisis de la información obtenida se pudo constatar que los Estudios Contables no cuentan con un Manual de Funciones, no tienen definidas la Misión, Visión y Valores de la organización, y carecen de un organigrama, entre otros instrumentos precisados para documentar los procesos como requieren las Normas ISO 9001:2008. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará sustancialmente los servicios ofrecidos por los estudios contables y los clientes estarán más conformes. De la misma manera, estas empresas, para asegurar su permanencia en el mercado, deben implementar una gestión de calidad y ser más competitivos, beneficiándose como empresas, además de beneficiar a los colaboradores y clientes.

Palabras Clave: Gestión de Calidad, Estudios Contables, Estandarización.

Introducción

La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad debería ser una prioridad para cualquier empresa, debido a la existencia de un gran número de organizaciones competitivas, cuyos directivos están más convencidos de la importancia de trabajar desde la perspectiva de la Calidad. *La Calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha decidido alcanzar para lograr la satisfacción de su clientela*¹, y en un mercado de productos y servicios tan competitivo, lograr ese nivel se vuelve cada vez más esencial.

La ciudad de Encarnación cuenta con muchas empresas dedicadas a la prestación de servicios de todo tipo; sin embargo, esta investigación se aboca a los Estudios Contables, que son 35.

Estas empresas prestan servicios de asesoramiento impositivo, liquidación de impuestos, elaboración de informes para fines fiscales y gerenciales, actualización permanente en novedades impositivas, estructuras de costos, preparación de estados financieros, flujo de fondos para análisis crediticio por entidades financieras, presentación de balances y demás estados financieros ante organismos estatales, entre otros.

Es por ello, que resulta relevante la inclusión de un Sistema de Gestión que asegure la calidad de todos los servicios que ofrecen estas empresas, de manera que dicho sistema genere una cultura de calidad en el trabajo, que permita estandarizar los procedimientos para una mejora continua en la ejecución y provisión de estos servicios. Cabe mencionar que la institución encargada de las normativas y certificaciones en Paraguay es el Instituto Nacional de Tecnología y Normalización (INTN).

Objetivo General:

Indagar si la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo Normas ISO 9001:2008 ayudaría a mejorar la operatividad y la calidad en el proceso de producción de los servicios ofrecidos por los Estudios Contables de la ciudad de Encarnación.

Objetivos Específicos:

Exponer la importancia de contar con un Sistema de Gestión de Calidad para los estudios contables.

¹ SERVAT, Alberto Alexander (2005). Calidad. Metodología para documentar el ISO 9000 versión 2000. Editorial Pearson Prentice Hall, Primera Edición.

Determinar el valor agregado que ofrece a sus clientes un Estudio Contable que cuenta con la Certificación de Calidad.

Establecer condiciones de mejora en el manejo de las documentaciones comerciales y financieras de los clientes con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Justificación

En la última década del siglo XXI, la competitividad existente en el mercado exige a las organizaciones altos niveles de calidad, no sólo en los productos sino también en los servicios (Pla Barber, y otros, 2004). Es por ello, que un factor fundamental para que las empresas permanezcan en el mercado es la calidad de los productos y servicios. Para ello, deben desarrollar estrategias que les permita ofrecer la calidad que el cliente exige.

Es importante que las empresas ofrezcan un valor agregado a los que demandan los servicios de asesoría contable y administrativa, que permita valorizar el ejercicio de la profesión contable mediante la calidad. Por ello, consideramos importante cumplir con ciertos parámetros que permitan hacer frente a la competencia.

Hipótesis

Si los Estudios Contables cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad, según las Normas ISO 9001-2008, los mismos podrán ofrecer a sus clientes un servicio más eficiente y competitivo.

Marco Teórico

Antecedentes

En el año 1987 fue introducida la ISO 9000. Su más temprano antecesor fue la norma de defensa industrial en uso durante la Segunda Guerra Mundial, en su momento conocida como la serie AQAP (Allied Quality Assurance Publications).

La norma fue introducida para resolver un problema de ese momento, asegurando que las normas documentadas e independientemente controladas eran de total aceptación.

Los mercados globalizado impulsaron la creación de un Sistema Nacional de Norma, Calidad y Certificación, con la finalidad de lograr una nueva imagen para la calidad de los productos y servicios de conformidad con la consagrada significación de aptitud para el uso y la de añadir satisfacción a todas las necesidades y expectativas de las organizaciones.

La Organización Internacional para la Estandarización, ISO, por sus siglas en inglés (International Organization for Standardization), es una federación mundial que agrupa a representantes de cada uno de los organismos nacionales de

estandarización (como lo es el IRAM en la Argentina), y que tiene como objeto desarrollar estándares internacionales que faciliten el comercio internacional². Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro ente internacional; por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país. Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación como los métodos de auditoría. El ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio.

Fundamentación

Encarnación es la capital del departamento de Itapúa, ubicada en el sudeste del país sobre la margen derecha del río Paraná, a 365km de Asunción la capital del país. Es la séptima ciudad del país en población, pero con su aglomerado urbano, más su fuerte economía, es la tercera ciudad más importante del país, detrás de Asunción y de Ciudad del Este. Es un importante polo comercial, manteniendo un fuerte vínculo con la ciudad argentina de Posadas, conectada a través del puente carretero y ferroviario San Roque González de Santa Cruz, que cruza sobre el río Paraná.

Es un importante puerto fluvial, y por estar en la frontera con Argentina muchos de sus habitantes se dedican al rubro comercial, teniendo sus negocios en diferentes polos mercantiles, dentro de las cuales se destacan: El "Centro de la Ciudad", conocida como la Zona Alta y también la zona del "Circuito Comercial", a cercanías de la aduana de Encarnación y del puente Internacional, que reemplaza a la antigua Zona Baja, ya inundada por las obras de terminación de Yacyreta.

Según datos proveídos por la Municipalidad de Encarnación se encuentran registrados ciento cinco profesionales del área de las Ciencias Contables, de los cuales algunos trabajan de manera conjunta en un mismo establecimiento, pudiéndose constatar por fuentes propias la existencia de treinta y cinco Estudios Contables, dentro de la ciudad.

A los efectos de la investigación, se tienen en cuenta los Estudios Contables situados en el microcentro de la ciudad, comprendido entre la Avenida Coronel Luis Irrazábal, Avenida Pedro Juan Caballero, Avenida Japón, Avenida José Gaspar Rodríguez de Francia y General José Gervasio Artigas.

Métodos

La investigación fue de enfoque mixto, pues integró

2 Secretaría General de ISO (2008-11-15). Traducción Oficial. Revisado el 04-04-2013 disponible en www.iso.org.

ambos enfoques (cuantitativo y cualitativo) durante todo el proceso de investigación, ya que las preguntas de investigación fueron planteadas previamente y se aplicaron cálculos y ejemplificaciones numéricas durante la fase de análisis e interpretación de datos (cuantitativo).

El tipo de investigación fue descriptiva de porqué se recolectaron los datos necesarios para caracterizar mejor la realidad en la que operan los estudios contables, a partir de los cuales se expuso la importancia de la gestión de calidad de las mismas para mejorar los servicios que ofrecen a sus clientes bajo los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001:2008. La investigación fue transeccional o transversal porque los datos fueron recolectados de una muestra.

Universo poblacional: Treinta y cinco Estudios Contables de la Ciudad de Encarnación. También se tuvieron en cuenta los clientes de estas empresas.

Muestra: Cinco (5) Estudios Contables ubicados en el micro-centro de la ciudad de Encarnación, tomados al azar. Entiéndase por micro – centro las empresas ubicadas entre las calles Avenida Coronel Luis Irrazábal, Avenida Pedro Juan Caballero, Avenida Japón, Avenida José Gaspar Rodríguez de Francia y General José Gervasio Artigas. Además, se tuvo en cuenta a clientes de los Estudios Contables, que totalizan veinticinco (25).

Instrumento de Recolección de Datos

Los instrumentos utilizados para recabar la información fueron:

Observación directa: fueron observados los recursos informáticos e instalaciones de las empresas así como los procedimientos empleados para la prestación de los servicios y el ambiente de trabajo; para lo cual se utilizaron guías de observación.

Encuestas: se aplicaron encuestas con preguntas abiertas y cerradas a los clientes de los estudios contables con el objeto de determinar la satisfacción de los mismos con el servicio recibido. Entrevista semi-estructurada: se realizaron entrevistas personales y telefónicas a los Contadores Directivos de las empresas.

Resultados

Gestores de Estudios Contables

Del total de profesionales, gestores de Estudios Contables, el 80 % respondieron que sí cuenta con la Visión y Misión del Estudio Contable, no así una minoría, correspondiente al 20 % de los encuestados. Si bien la mayoría de los entrevistados comentó que sí cuenta con Misión y Visión del Estudio Contable, los mismos no se encuentran expuestos en el lugar.

Del total de empresarios entrevistados, el 80 % respondió que no cuenta con un Manual de funciones y Manual de procedimientos; tan sólo el 20 % cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos en su Estudio Contable. El 20 % de los entrevistados mencionaron que además de contar con un Manual de Funciones y Procedimientos, cuentan con un Reglamento Interno, del cual tienen conocimiento todos los funcionarios. El 25 % de los Jefes de los Estudios Contables manifestó que surgen capacitaciones en un lapso de tiempo de 1 a 3 meses para los miembros de su empresa; en tanto que la mayoría, correspondiente al 75 %, asume que se capacitan sólo cada vez que sea posible.

El 100 % de los propietarios de Estudios Contables coinciden en que la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad contribuiría totalmente a mejorar la operatividad de sus Estudios Contables y se encuentran predispuestos a mejorar el sistema de trabajo a través de éste.

Clientes de estudios Contables

Del 100 % de los clientes encuestados, el 20 % calificó a los Servicios que recibe de su Estudio Contable como Excelente; el 40 % lo calificó como Bueno; el 28 % calificó a los Servicios como Regular, y un porcentaje del 12 % sostuvo no estar muy conforme con los servicios recibidos. En cuanto a la atención, la mayoría, correspondiente a un 40 %, dijo estar muy conforme con la atención recibida; el 32 % la calificó como Buena, el 24 % de los entrevistados manifestaron que la atención es Regular, y una minoría, representada por el 4 % sostuvo que la atención es Mala. El 12 % de los clientes consideró Excelente la infraestructura del Estudio Contable, en cuanto al espacio físico y organización del mismo; en tanto que el 60 % le dio la calificación Bueno; el 20 % sostuvo que la infraestructura puede ser considerada como Regular, y el 8 % consideró como Mala a la infraestructura del Estudio Contable.

Considerando la Eficiencia del Personal, el 40 % de los clientes la considera Excelente; el otro 40 % se consideran conformes con la eficiencia del personal calificándola como Buena, y una minoría del 20 % la considera Regular, por los que ningún encuestado ha calificado como Mala la eficiencia del Personal del Estudio Contable.

Del 100 % de clientes entrevistados, la mayoría, correspondiente al 40 %, ha respondido ser cliente del Estudio Contable en un periodo de tiempo de 1 a 3 años de antigüedad, un porcentaje menor, de 36 % lleva entre 4 y 6 años como cliente de la empresa; mientras que la minoría, correspondiente al 24 %, lleva más de 7 años recibiendo servicios del mismo Estudio Contable.

Del 100 % de los clientes estudiados, el mayor porcentaje correspondiente al 54 % manifestó que el Estudio Contable no le brinda ningún servicio adicional, aparte de la liquidación de sus impuestos y la teneduría de libros,

tareas propias de la profesión. Un porcentaje menor, pero no así menos importante, manifestó que recibe servicios de Gestoría, como ser trámites varios en la Subsecretaría de Estado y Tributación o en el Ministerio de Justicia y Trabajo, como así también en IPS (Instituto de Previsión Social). El menor porcentaje mencionó que recibe servicios adicionales consistentes en Asesoría Tributaria.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad implica brindar a los clientes un valor agregado. Los jefes de Estudios Contables entrevistados, manifestaron ofrecer servicios adicionales, además de la teneduría de libros y liquidación de impuestos, como ser la Inscripción de la Patronal en el Ministerio de Justicia y Trabajo y en el Instituto de Previsión Social, realización de trámites para la obtención de la matrícula del comerciante, y matrícula del Importador y Exportador. Además el 60 % de los ya mencionados, algunos ofrecen servicios adicionales de Administración de Empresas e Inmobiliaria, Proyectos de Inversión, Auditorías Públicas y Privadas, Asesoramiento Tributario, Análisis de Costos, y Asesoramiento de Control Interno.

Es importante conocer la percepción que tienen los clientes acerca de los Servicios que recibe, la Atención, la Infraestructura y la Eficiencia del Personal, a fin de señalar si los mismos advierten el valor agregado que su Estudio Contable les ofrece, ya que del criterio que el cliente tenga de la empresa, depende su posicionamiento en el mercado. Se puede indicar que existe una contradicción entre lo que el cliente percibe, y lo que los Profesionales manifiestan, ya que los primeros mencionaron, en su mayoría, que no reciben Servicios Adicionales, detectándose falencias en cuanto a Atención y Calidad del Servicio; sin embargo, los profesionales afirman lo contrario.

Conclusión

Con esta investigación se ha podido constatar que ninguno de los Estudios Contables estudiados cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que estandarice los procedimientos, y asegure de cierta manera la optimización de recursos, la eficacia, y por ende, la calidad en el servicio, lo que repercute indefectiblemente en la satisfacción del cliente. Si bien los Estudios Contables ofrecen los servicios propios del área, y algunos servicios adicionales, ellos no siguen unos lineamientos que permiten garantizar la calidad en el servicio, como la atención personalizada de las necesidades o la disponibilidad de la información en el momento oportuno.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001-2008, ayudaría notablemente a mejorar la operatividad de los Estudios Contables de la Ciudad de Encarnación, y que dicha implementación es factible, ya que los propietarios reconocen esta

necesidad y están abiertos a trabajar por una mejora continua en los procesos. Esta implementación mejorará la competitividad y beneficiará a los clientes, así como a los colaboradores de los estudios contables. La hipótesis planteada "Si los Estudios Contables cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad según las Normas ISO 9001-2008, los mismos podrán ofrecer a sus clientes un servicio más eficiente y competitivo", fue comprobado, pues como se habló a lo largo de todo el trabajo, estas normas señalan directrices a seguir para lograr la calidad en los servicios y exige documentar los procedimientos empleados en cada proceso.

BIBLIOGRAFÍA

1. Servat, Alberto Alexander. Calidad. Metodología para documentar el ISO 9000 version 2000. Editorial Pearson Prentice Hall. Primera edición, 2005.
2. Pla Barber José y León Darder Fidel. Dirección de Empresas Internacionales. Madrid: Pearson, 2004.
3. Secretaría General de ISO (2008-11-15). Traducción Oficial. Revisado el 04-04-2013 disponible en www.iso.org
4. Aenor. Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001. Revisado el 04/03/2013. Disponible en www.aenor.com.
5. Artículos Gratuitos. Certificación de la Calidad ISO 9001 (16-05-2013). Revisado 15-05-2013 disponible en www.normas9000.com.
6. Estudio Rivarossa. Normas ISO 9001:2008. Revisado el 04/03/2013. Disponible en www.rivarossa.com.py
7. Flor Romero, Martin. Organización y procesos empresariales. Quinta edición, Asunción, 2006.
8. GONZÁLEZ, Carlos. ISO 900 – QS 9000 – ISO 14000. Normas Internacionales de Administración de Calidad y Sistemas Ambientales. Editorial McGraw Hill, 1995.
9. Hernandez Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill, 2010.
10. Horovitz, Jacques y Michael Jurgens Panak. La Calidad en los Servicios. Editorial McGraw Hill, 1994.
11. INTN. La normalización en el INTN. Revisado el 24/05/2013. Disponible en www.intn.gov.py.
12. Ribera, Jaume; Miguel A. Rodríguez y Juan B. Roure. Calidad: Definirla, Medirla y Gestionarla. Editorial Folio, 1997.
13. Roure, Juan B.; M. Moñino y Miguel A. Rodríguez. La Gestión por Proceso. Ediciones Folio, 1998.