

Certificaciones en calidad: aportes a la innovación y mejora de procesos

Estefanía García Paniagua

Universidad de Antioquia
estefania.garciap@udea.edu.co

Laura Hurtado Mosquera

Universidad de Antioquia
laura.hurtadom@udea.edu.co

Katherine Ossa Román

Universidad de Antioquia
katherine.ossa@udea.edu.co

Paula Gisela Sepúlveda Silva

Universidad de Antioquia
gisela.sepulveda@udea.edu.co

Certificaciones en calidad: aportes a la innovación y mejora de procesos

Resumen: Este artículo tiene como objetivo generar una reflexión en torno a los aportes que tiene el proceso de la certificación en la calidad para el potenciamiento de la innovación y la mejora de los procesos. El problema principal se genera alrededor de la visión que actualmente se tiene de las certificaciones en calidad como un requisito de cumplimiento normativo que involucra solo a la administración y la gestión de los procesos. Es posible hablar de aportes de las certificaciones en la calidad si el enfoque se concentra en la mejora continua como proceso consciente de todos los miembros de la organización para el logro de los objetivos; una visión integral que se apoya en la interdisciplinariedad entre administración y contabilidad, así como en la comunicación activa de problemas y soluciones particulares, y la retroalimentación de ideas innovadoras entre las dependencias por medio de la eliminación de barreras comunicativas y jerárquicas.

Palabras clave: Administración, calidad, innovación, contabilidad.

Quality certifications: contributions to innovation and process improvement

Abstract: This article aims to generate a reflection on the contributions of the quality certification process to enhance innovation and improve processes. The main problem arises around the current vision of quality certifications as a regulatory compliance requirement that involves only the administration and management of processes. It is possible to speak of contributions of quality certifications if the focus is on continuous improvement as a conscious process of all the members of the organization to achieve the objectives; a comprehensive vision that is supported by the interdisciplinarity between administration and accounting, as well as the active communication of particular problems and solutions, and the feedback of innovative ideas between the dependencies through the elimination of communication and hierarchical barriers.

Keywords: Management, quality, innovation, accounting.

1. Introducción

En un entorno empresarial cambiante como es el actual, las organizaciones buscan superar todos los retos que el mercado enfrenta con el fin de permanecer en él y ser competitivas; en torno a esta situación, la certificación en la calidad es vista como un requisito en la empresas para ocupar un lugar en el mercado y ser reconocidas debido al impacto que estas tienen en la carta de presentación de la organización, puede servir de evidencia de que los procesos cumplen con unos estándares de calidad basados en las normas.

Pero la discusión que se debe generar en torno a las certificaciones de calidad no se debe basar en si estas realmente inciden en la reputación de una organización, sino más bien, si las organizaciones se preparan para certificarse desde una estructuración consciente de los procesos, que cree una cultura organizacional basada en la sinergia de los diferentes actores de la compañía y que se oriente a la mejora continua y la satisfacción del cliente. Por este motivo, la discusión propuesta en esta investigación va más allá de determinar si las certificaciones en calidad realmente garantizan la calidad y el éxito empresarial, por el contrario, se plantea una visión de las certificaciones como un posible resultado de la eficiencia basada en la gestión de la calidad de los procesos, la innovación, el compromiso organizacional y la interdisciplinariedad entre la administración y la contabilidad, especialmente la contabilidad de gestión como insumo esencial para la toma de decisiones.

Además de las dificultades que se presentan en las organizaciones por las barreras comunicativas que impiden conocer a cabalidad los problemas que afectan cada dependencia, proceso o actividad, se presenta también un problema en cuanto a la información para la toma de decisiones dado que aún no son totalmente conocidos los beneficios de la información contable más allá de la financiera, Saavedra García y Camarena Adame (2017) mencionan al respecto que:

El empresario no comprende la importancia de utilizar la información contable y de costos para tomar decisiones de corto y largo plazo, de contar con un sistema de control de costos, inventarios y financiero, que le permita tener información en tiempo real para afrontar los cambios en las ventas, mejorando y optimizando sus procesos. (p. 22).

En términos generales, esta investigación pretende poner en igualdad de condiciones las herramientas administrativas y contables en la toma de decisiones para el mejoramiento de los procesos, además se pretende generar una reflexión en torno a la calidad vista ahora como parte integral y no como el fin de la organización para obtener una certificación, de manera que los principios y estrategias que se apliquen en el sistema de gestión de la calidad lo soporten sin llegar a estandarizarlo, por el contrario, fomentar la participación de todos los agentes involucrados en los procesos con el fin de que la participación, interacción, comunicación sean la base de la innovación y cultura organizacional.

Para esta investigación se aplicó una metodología de tipo cualitativo basada en el análisis del discurso y en la revisión de la literatura, así, el primer capítulo pretende dar un acercamiento teórico en torno a los conceptos administrativos y contables que dan sentido a la mejora de procesos en las organizaciones con herramientas que potencien la innovación. En el segundo capítulo se describe a fondo la metodología utilizada y el tipo de investigación. Luego, desde la teoría se proponen diferentes conexiones entre administración y contabilidad, y las herramientas que contribuyen a la gestión de los procesos organizacionales y el mejoramiento de la calidad. Finalmente, se da una reflexión sobre las certificaciones en calidad desde una visión holística de la organización que integre procesos productivos, gestión administrativa, contabilidad para la toma de decisiones y estrategias corporativas enfocadas al bienestar del cliente interno y externo.

2. Acercamiento a los conceptos de calidad e innovación desde una visión administrativa y contable

La calidad es definida por la Norma ISO 9001 (2015) como “el grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos” siendo fundamental hablar de calidad en el entorno empresarial en la medida en que la finalidad de toda compañía (independiente de si su objeto social se enfoca a la venta de bienes o a la prestación de servicios) es la satisfacción del cliente que será posible sólo cuando éste percibe que se han cumplido todas sus expectativas sobre el bien o servicio que consume.

De esta manera la calidad se encuentra vinculada directamente con la satisfacción del cliente, en cuanto la calidad permite que un producto o servicio cumpla con las características planeadas, así como con los requisitos legales y de funcionamiento. Es importante mencionar que cuando un producto o servicio cumple con unas características previamente determinadas no hace al producto o servicio de calidad, sino al proceso que lo originó, dado que todos los mecanismos y herramientas necesarios funcionaron correctamente para alcanzar el objetivo deseado.

Es por esto que la calidad se ejecuta en torno a un proceso de mejora continua organizado y planeado para detectar y corregir posibles errores que afecten el resultado final, esto fundamentado en que la calidad dentro de un modelo denominado gestión de la calidad que se puede definir como el conjunto de mecanismos y herramientas realizados de manera sistemática por medio de los cuales se obtiene la calidad deseada, permitiendo la planificación del futuro, la programación del actuar y la evaluación de los resultados obtenidos (Rico Menéndez, 2005)

Entre otras definiciones se encuentra la de Juran (1990) citado en Burguete-García, Romero y Aclé-Mena (2019) donde se entiende que la calidad “es el producto de las características que logran la satisfacción del cliente seguido por su compra. Se concibe como «ausencia de deficiencias» al eliminarlas quejas del cliente. Sobresale «la adecuación al uso al considerar clientes internos y externos»”, es así como la ausencia de deficiencias que menciona Juran implica que la calidad sea parte de un proceso constante y consciente por parte de la gerencia que conlleva a revisiones y controles permanentes aun cuando los procesos presentan fallas mínimas.

Entre las teorías más conocidas y que mejores resultados han dado en la mejora de la calidad se encuentra el ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) propuesto por Edward Deming (1950) en el que se desarrolla un ciclo de mejora continua que inicia con la planeación objetiva de las metas que se quieren lograr y los mecanismos que se utilizarán (Planear), luego el plan se implementa a una muestra de la población (Hacer), para luego evaluar si el plan permite obtener los resultados esperados (Verificar), finalmente con base en los resultados obtenidos se aplica el plan inicial a todos los procesos para los que fue pensado (Actuar) o, en caso de no dar un resultado positivo y esperado, se reestructura el plan corrigiendo los errores y se efectúa nuevamente el ciclo (Mejías Acosta, Gutiérrez Pulido, Duque Araque, D’Armas Regnault, y Cannarozzo Tinoco, 2018, p. 93).

Ahora bien, tal como lo exponen Carrizo y Alfaro (2017), no basta con llevar control de los procesos mediante la aplicación de diferentes mecanismos que permitan la calidad y eliminar todos los aspectos negativos que conllevan a errores e imperfecciones en el producto final, se hace necesario que exista todo un Sistema de Gestión de Calidad estructurado que sea sostenible en el largo plazo y garantice que todos los productos fueron elaborados en procesos que cumplen a cabalidad los estándares de calidad. Esto fue posible a partir de los años 60 con la creación de Normas de Aseguramiento de la Calidad como lo son el Sistema de Aseguramiento de la Calidad basados en las Normas de la serie ISO-9000, el Sistema de Acreditación de la *Joint Commission* y los Sistemas de Gestión de Calidad Total basados en el Modelo Europeo de la EFQM (European Foundation for Quality Management). Estas normas permiten estandarizar el Sistema de Gestión de Calidad de manera que su implementación interna se

encuentre sustentada en normas “que especifican un procedimiento para lograr una efectiva administración de la calidad, dando cumplimiento a una normativa, reglamento o código de conducta, que busca aumentar las capacidades o niveles competitivos en las unidades de producción”. (Cleves, Fonseca, y Jarma, 2013).

La certificación de calidad es regulada por la Norma ISO 9001 (2015) emitida por la Organización Internacional de Estandarización (ISO), la cual menciona que “la adopción de un sistema de gestión de la calidad (SGC) es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” dejando en evidencia que la gestión de un sistema de calidad bien estructurado y que se adapte correctamente a las necesidades de los clientes internos y externos trae ventajas competitivas a la organización. Aunque actualmente para muchas negociaciones es un requisito tener certificaciones en calidad, una empresa no debería tomarse ésta como una camisa de fuerza, es decir, un requisito para desarrollar sus actividades en el mercado, sino como una oportunidad para mejorar su desempeño.

A pesar de que la calidad tiene una relación directa con la mejora continua no es el único aspecto a revisar para garantizar un excelente desempeño en los procesos, es aquí donde juega un papel importante la innovación que según definición de la OECD y Eurostat (2018) en el Manual de Oslo es concebida como introducir un nuevo o mejorado producto o servicio en el mercado, así como un nuevo o mejorado proceso al interior de la organización que implica además, la generación de valor de la mano de la gestión de los procesos, la tecnología, el conocimiento y las estrategias corporativas. Para Ahmed y Shepherd (2011) en la innovación basada en la creación el eje central se encuentra en “el uso de recursos (gente, tiempo y dinero) para inventar o para desarrollar un producto o servicio nuevos, o bien, una nueva forma de hacer las cosas, una nueva forma de pensar acerca de ellas” (p.5), esto supone la implementación de herramientas, métodos, modelos y demás aspectos que con la invención o modificación de un producto o servicio de como resultados disminuciones en los costos y tiempos, mejoras en la satisfacción de los clientes e incrementos en la rentabilidad, productividad y competitividad empresarial.

Ahmed et al. (2011) también mencionan que no todo lo que es en un principio inventado puede ser una innovación, pues esta supone dos partes esenciales “la generación de una idea o invención, y la comercialización fructífera de dicha invención/idea (es decir, innovación = invención + nivel de uso)” (p.5), a esto podríamos referirnos cuando afirmamos que la innovación potencia la competitividad empresarial dado el caso de ser un muy posible resultado de una comercialización fructífera y rentable como la plantean Ahmed et al.

Ahora bien, aunque la innovación no sólo se refiere a los productos y servicios, sino también a los procesos, mercadotecnia y organización como bien lo expresa el Manual de Oslo, en este caso se le dará un mayor enfoque a la innovación de procesos debido a que son los procesos los que obtienen la certificación en calidad de las Normas ISO 9000, es por esto que anteriormente se mencionó que no sólo la calidad contribuye a la mejora continua dado que la implementación de innovación dentro de los procesos de la organización buscan la mejora de estos tanto a nivel económico como a nivel de productividad y disminución de errores, para satisfacer la necesidad de los clientes, ya sea mediante procesos nuevos o la mejora de los existentes.

En efecto, la calidad y la innovación, aunque son términos diferentes presentan una relación de retroalimentación continua que trae beneficios económicos y operativos en el corto y largo plazo, que como expresa Fernández Díaz (2005) convergen hacia la mejora continua, puesto que:

Desde un punto de vista lógico, la mejora continua, principio fundamental de los Modelos o sistemas de la calidad, implica cambio y la innovación lo supone, además de otros requisitos. De aquí que la innovación se constituya en un factor fundamental de los modelos de calidad (p.69).

Es posible hablar de esta convergencia si en el proceso de mejora continua intervienen de igual manera los procesos administrativos y contables bajo estrategias que impliquen la interdisciplinariedad, dada la importancia de la planeación administrativa como de la información financiera y contable. Para ampliar este panorama primero desde un enfoque administrativo es necesario comprender que la administración lleva a cabo los procesos de planificación, organización, dirección y control de las operaciones de una compañía desde la gestión de los recursos, con el fin de lograr los objetivos corporativos (López Pérez, Venereo Collado, Albuérne Rizo, y Casas Borges, 2016).

La administración dispone de los métodos y herramientas necesarios para llevar a cabo la gestión empresarial que abarca desde el diseño de estrategias corporativas hasta el control del proceso productivo, es así como la administración se encarga de la gestión de los procesos propendiendo por la disminución de costos, aumento de la productividad y de la calidad y con la capacidad de incrementar la competitividad desde la optimización de los procesos (Tovar y Mota, 2007). Estas herramientas de tipo administrativo se hacen fundamentales para la gestión de la calidad de los procesos al interior de la organización cuando se aplican desde una visión integrada y no desde la “unión” de partes independientes como lo menciona Tovar, para esto la administración debe integrar todas las unidades administrativas y disponer de diferentes tipos de información como lo es la emitida desde la contabilidad y acercarla a la gestión de los procesos.

Como se evidencia, aunque sumamente importante, la administración no es la única disciplina necesaria para la gestión de los procesos, la interdisciplinariedad juega un papel fundamental en la que también tiene parte la contabilidad, especialmente la contabilidad de gestión. En cuanto a las definiciones al respecto, se encuentra la de Albuérne Rizo y Casas Borges (2016) en la que expresan que de manera general “la contabilidad tiene la misión de suministrar la información a la dirección de la empresa para poder realizar el proceso de planeación, administración y gestión”, por lo que es claro que la información contable es un insumo fundamental para la administración, y por ende, base para la gestión de los procesos, es por esto que el contador y en general el área contable deben participar en los diferentes procesos de la organización para obtener la información relevante que ayude a la gestión de los mismos, de lo contrario los procesos podrían verse sumidos en problemas de ineficiencia, que como mencionan Atehortúa Castrillón y Mejía Valencia (2018) es posible que se eviten o mejoren si la empresa considera el diseño e implementación de herramientas de contabilidad de gestión particulares, apoyadas en reingeniería de procesos que pueden contribuir a mejorarlo, finanzas y costos que permitan la economía y rentabilidad y el control de las operaciones para garantizar su funcionamiento.

Sin embargo, contrario a lo que se pensaría, la contabilidad de gestión no es tan utilizada en las organizaciones como una herramienta útil para la toma de decisiones y que contribuya al crecimiento empresarial desde la mejora continua de los procesos. Buelvas-Meza y Mejía (2014) mencionan que la contabilidad al interior de las organizaciones aún se encuentra rezagada a la aplicación únicamente de la contabilidad general o financiera, sin alcanzar a potenciar la toma de decisiones con las diversas herramientas de un sistema contable que integre además del aspecto financiero, la contabilidad de costos y de gestión. Esta situación se evidencia aún más en un contexto colombiano con más de un 90% de empresas que hacen parte de las Pymes, donde difícilmente se aplican conocimientos basados en la innovación, nuevas tecnologías y menos aún Sistemas de Gestión de la Calidad que permitan la mejora continua con el fin de aumentar la competitividad y rentabilidad (p. 92).

3. Metodología

La presente investigación es de tipo cualitativo; basada en el análisis del discurso a partir de herramientas básicas como la revisión de la literatura (textos, artículos académicos y tesis de grado) que permitan la comprensión e interpretación de las temáticas abarcadas. El alcance es documental ya que se genera una discusión a raíz de la recopilación bibliográfica y el análisis de contenido de la literatura acerca de las certificaciones de calidad actuales, el potenciamiento de la innovación y el mejoramiento continuo de la

calidad desde una visión integral e interdisciplinaria entre la administración y la contabilidad de gestión. Se decide por esto, realizar un proceso inductivo para establecer la relación entre las diferentes variables y generar una reflexión en torno a los sistemas de gestión de la calidad y sus aportes al incremento en la productividad y la rentabilidad empresarial.

3.1 Análisis y relación de los conceptos

A través del tiempo, la consolidación de una empresa en el mercado ha sido una preocupación constante para los gerentes y diferentes actores empresariales, para esto se ha hecho uso de diferentes métodos administrativos y productivos que, si bien han contribuido al éxito de algunas compañías, no ha sido igual para todas. La razón de esto podría estar en las características y necesidades particulares de cada compañía que hace necesario que las herramientas y métodos aplicados al crecimiento empresarial sean adaptables para las diferentes compañías, independiente del sector, el tamaño u objeto social.

Sin duda alguna, la mejora continua de los procesos internos hace parte indispensable del éxito de las compañías en su búsqueda por aumentar la competitividad y la rentabilidad, esto porque es el principal objetivo que se busca lograr con un Sistema de Gestión de la Calidad que esté enfocado en la satisfacción del cliente; es por esto por lo que la gestión de la calidad se posiciona como un elemento clave para la administración, pues esta comprende como principios básicos el enfoque al cliente, el liderazgo, compromiso de las personas, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y la gestión de las relaciones (Organización Internacional de Normalización, 2015). De estos principios es necesario hacer especial énfasis en el compromiso de las personas, la mejora y la toma de decisiones basada en la evidencia, de manera que estos principios sustentan la interdisciplinaria que se pretende lograr en los procesos internos y la innovación como insumo básico para la mejora continua basada en la calidad.

Más allá del método, herramientas o estrategias que una compañía vaya a aplicar para llevar a cabo un proceso y lograr un objetivo resulta indispensable un trabajo conjunto de todas las personas que se encuentren involucradas en los procesos, es decir, la mejora continua debe basarse en el compromiso de las personas y debe ser interiorizada de tal manera que no sea vista como un requisito de cumplimiento sino como la razón de ser de la compañía, sin embargo, para esto es necesario que la compañía sea vista desde la diversidad de ideas y no se limite a la jerarquía de funciones, al respecto, Adams et al., (2005) citado en Correa Mejía y Hernández Serna (2017) sostienen que:

La interacción entre las características ejecutivas y variables organizacionales tiene consecuencias importantes para el desempeño de las empresas, es decir, la centralización del poder afecta directamente a los tomadores de decisiones, lo cual sugiere que para lograr un entendimiento global del nivel de volatilidad de una empresa, es importante considerar las características administrativas y la estructura de la toma de decisiones, las cuales hacen parte también de la estructura organizacional de toda organización (p. 54).

La descentralización empresarial permite el desarrollo de las ideas, el potenciamiento de la innovación y la participación como resultado de un “comportamiento colectivo organizacional” que mencionan Correa y Hernández (2017) en el que se llevan a cabo relaciones interpersonales que por supuesto permiten generar compromiso organizacional.

Ahora bien, cuando la cultura organizacional permite la integración de todas las partes de la compañía se obtiene un efecto positivo en la generación de ideas debido a que se interioriza el compromiso y los valores organizacionales, sin duda la mejora continua empieza en este punto, justo cuando la organización funciona desde una visión integral y que considera de igual importancia todos los departamentos y funciones de la compañía.

Podemos decir que el compromiso de las personas es solo el punto de partida de un sistema de calidad, ahora es necesario que las diferentes ideas se transformen en innovación que busquen la mejora de los

procesos para la satisfacción final del cliente, para lo que es necesario que se detecten los errores y mitíguen, e incluso evaluar la posibilidad de evitarlos y disminuir su impacto en la organización, resultando sumamente importante que se tengan en cuenta las necesidades particulares de la compañía y no se tienda a estandarizar las soluciones. En el camino para encontrar las deficiencias se debe hacer uso especial de la información disponible, sin embargo, no resulta suficiente que la información se base en la gestión administrativa pues esta debe estar apoyada en la información financiera y de la producción, es en este punto donde se debe hacer evidente la comunicación transversal y el trabajo conjunto de todas las áreas y departamentos de la organización.

La información como recurso básico en la mejora de los procesos permite que se detecten ineficiencias, pero también que se conozcan los resultados empresariales y el cumplimiento de los objetivos. Para la obtención de información útil se hace uso de diferentes herramientas entre las que se conocen las administrativas y contables, estas últimas menos aplicadas. Las herramientas de la contabilidad para la generación de la información no se limitan a la parte financiera, dado que puede obtener información de calidad desde herramientas de contabilidad de costos y de gestión tal y como lo exponen Atehortúa Castrillón y Mejía Valencia (2018) “las herramientas enmarcadas en la contabilidad de gestión permiten analizar información financiera y no financiera adecuada y óptima para la toma de decisiones, obteniendo análisis más completos respecto a la situación financiera y los resultados de la empresa”, además de generar información que ayuda a la mejora de los procesos esta también ayuda a la toma de decisiones por medio de la información que se obtiene de las operaciones de la empresa después de completado su análisis.

Igualmente, el manejo de los procesos no se debe centrar en las finanzas y la producción, mencionan además Atehortúa y Mejía (2018) que la gestión de los procesos internos se debe dar en torno a la gestión financiera, del talento humano, de la producción, de las ventas y de las compras, para esto se hace necesario que se conozcan las necesidades particulares de cada proceso por medio de la comunicación interna de todos los implicados y se diseñe e implemente un sistema de contabilidad de gestión que permita mejoras en la calidad de los procesos, mayor satisfacción del cliente, disminución de las ineficiencias y los costos e incrementos en la competitividad y la rentabilidad.

Si bien el camino para la mejora continua y la gestión de la calidad aquí planteado se desarrolla desde el compromiso organizacional, la mejora y la toma de decisiones, en el contexto empresarial no es el común denominador que la mejora continua y la calidad sean principios empresariales y parte de la cultura organizacional; esto atiende a que la gestión de la calidad es vista más como un requisito para la operación y finalmente obtener una certificación en calidad que permita alcanzar el éxito empresarial, pero nada más alejado de la realidad.

Por eso es importante que no se confunda la certificación en calidad con el éxito automático, ya que es necesario mucho más que esto para asegurar rentabilidad y competitividad, Tovar y Mota (2007) hacen un énfasis claro en esta situación al afirmar que:

Es la falsa idea de que la certificación es el pasaporte directo a los mercados globales. No podemos concluir que por el hecho de que una empresa ha logrado obtener un certificado, sea una organización exitosa y los clientes se pelearen por sus productos, ni las ventas se incrementarán de manera extraordinaria (p. 12).

Para que la organización tenga éxito se hace necesario un conjunto de elementos que deben ser trabajados bajo sinergia, entre los que se destaca, la gestión eficiente de los procesos internos y la percepción que los clientes internos y externos tienen de la compañía, pero algunas veces en un mercado en constante cambio esto no resulta suficiente; es desde este punto donde juega un papel fundamental la innovación como camino hacia la competitividad empresarial basada en crear soluciones prácticas y acertadas para problemas particulares de tal manera que no se afecten de manera negativa las estrategias,

objetivos y rentabilidad, por el contrario que contribuyan a posicionarla en el mercado (Atehortúa Castrillón y Mejía Valencia, 2018). Es por esto por lo que la innovación comercial, es decir, dirigida y entendida por y para el mercado se hace necesaria como uno de los elementos fundamentales que potencia y dinamiza las bases de la organización.

Al igual que las herramientas administrativas, la contabilidad de gestión a pesar de ser menos conocida que la contabilidad financiera proporciona la información necesaria para que en conjunto con la administración se trabaje en la mejora de procesos, puesto que la contabilidad de gestión “estudia los procesos internos de la empresa con el fin de ofrecer un apoyo a la toma de decisiones con información cualitativa y cuantitativa, tanto financiera como no financiera” (Osorio Agudelo, 2016, p. 125). Entre las particularidades de la contabilidad de gestión que permiten una interdisciplinariedad en vía de la toma de decisiones, se encuentran las planteadas entre otros autores por Buelvas-Meza y Mejía (2014) donde se pueden destacar el análisis del futuro y no solo de hechos pasados o actuales; presenta información exacta, rápida y oportuna que admite el análisis de riesgos futuros; y por último, es capaz de enfocarse en situaciones particulares y no del total de la organización. A diferencia de la contabilidad general o financiera la contabilidad de gestión permite hablar de mejora continua en cuanto admite tomar decisiones basadas en hechos futuros, pero el sistema de información contable siendo uno de los más potentes en la organización debe nutrirse de la contabilidad en su conjunto y en la medida que analice tanto la realidad global como particular y sea capaz de ser fuente esencial de la información canalizada por la administración en la toma de decisiones para el control organizacional y el logro de los objetivos, tal y como lo menciona Ortega, A (1996) citado en Buelvas-Meza y Mejía (2014).

Cuando se conoce el potencial de las diferentes fuentes de información de manera que existan complementos para la gestión administrativa con la gestión de las operaciones y la gestión financiera se puede hablar de una estructura organizacional interdisciplinaria y de retroalimentación constante que además, tiene la innovación como parte de la cultura organizacional aplicada a todos los procesos y trabaja eliminando las barreras de comunicación entre las dependencias o jerarquías, por lo que se hace posible generar información que incluya todas las variables que pueden afectar la calidad de los procesos y por consiguiente evitar y mitigar el impacto de las ineficiencias.

La búsqueda de la calidad en los procesos empresariales en un contexto actual no puede desconocer y desligarse de las prácticas organizacionales a las que la sostenibilidad ha dado lugar. Si bien, las temáticas socioambientales han ido tomando relevancia desde mitad de los 50's, procedente de influencias anglosajonas, la actualidad exige una mejor medición, reconocimiento, y evaluación crítica de los procesos que de la organización se generen impactos (Macías y Velásquez, 2017), buscando evitar nuevas crisis motivadas de la errada concepción de la naturaleza como mercancía producto de la cultura instrumental y economicista desarrollada a la par –irónicamente- (Quintero y Ramírez, 2016).

Es así como la certificación en calidad se convierte en el resultado de lo que se podría llamar una “reestructuración interna consciente”, debido a que en el camino de la mejora continua y la implementación de un sistema de gestión de la calidad es posible hablar de la sinergia entre la administración y la contabilidad, al incluir en las decisiones administrativas potentes herramientas de la contabilidad de gestión y de costos, además de incluir todo el personal que tiene interacción con los procesos vitales para el entendimiento de la organización y la mejora de manera que se reduzca o elimine la posibilidad de tomar decisiones sin tener en cuenta todas las variables que afectan la organización.

4. Conclusiones

Las certificaciones en calidad se han presentado desde dos visiones erróneas, siendo vistas por un lado como un garante de que la operación se da conforme a unos lineamientos normativos, y por otro lado como la clave del éxito por medio del aumento de las ventas y competitividad en el mercado, ambas visiones aunque tienen cierto grado de veracidad no deben ser el objetivo planteado por la

administración al momento de implementar un sistema de gestión de la calidad y obtener una certificación en calidad conforme a las Normas ISO de la serie 9000.

Son diversas las causas que se le podrían atribuir a esta problemática y que conllevan a que las certificaciones de calidad sean vistas y pensadas como un requisito operativo y no permita potenciar de manera adecuada sus beneficios, una de ellos y quizá la más importante atiende al desconocimiento al interior de las organizaciones acerca de las ventajas que conlleva el proceso de certificación de calidad y el impacto positivo que puede generar en el crecimiento empresarial, la rentabilidad y la competitividad; y con estas ventajas, no precisamente a los beneficios de tener una certificación en calidad en el reconocimiento o el éxito, sino a la reestructuración interna que supone este proceso si se basa en la mejora continua.

Este proceso presenta aún más dificultades si se tiene en cuenta que la contabilidad de gestión y la innovación no se encuentran presentes en todas las organizaciones, en cuanto a la primera debido a que en algunos casos se tiene la concepción errada de que la contabilidad debe ser netamente financiera y de resultados financieros, la dificultad aumenta cuando es justamente el contador público quien no considera tener suficientes herramientas diferentes a las financieras para emitir información útil y oportuna que incida en la gestión empresarial, y por ende no participa de manera activa en el análisis de la información no financiera y la toma de decisiones.

En cuanto a la innovación, ésta aún posee dificultades conceptuales en las que se cree que para innovar es necesario la implementación de tecnologías nuevas y de difícil manejo y accesibilidad, situación que no puede estar más alejada de la realidad si recordamos que el mejoramiento de un proceso, producto, estructura o demás por más simple que parezca atiende a un proceso de innovación. El contador puede optar por la innovación en tecnologías y prácticas, desde que fundamente sus acciones en prácticas conscientes que partan de la Investigación Contable Crítica, haciendo contables capaces de cuestionar (Macías, 2017); y proponer, para que por ejemplo, el contable tenga una participación más activa y relevante en áreas que la naturaleza de la práctica ha hecho que descuide, como la simple función de cumplimiento en el espectro público, limitado a funciones de registro ligados a procesos contables propios del sector, pero sin una visión más amplia de los municipios como organización (Rojas, 2015).

Es por esto que, un trabajo consciente y enfocado en crear una cultura organizacional con herramientas de comunicación transversal permite que la innovación se dé mediante el desarrollo de las ideas, ya sea sobre mejoras en los procesos, actividades o estrategias que por medio de la retroalimentación entre los miembros de la empresa permitan la mejora continua de la organización y de los sistemas de gestión de la calidad, de esta manera la visión integral de la compañía desde adentro se convierte en la base para que el proceso de certificación en calidad lejos de ser tedioso y complejo se transforme en el mejor aliado para el crecimiento corporativo.

5. Referencias Bibliográficas

- Ahmed, P., y Shepherd, C. (2011). *Administración de la innovación*. México: Pearson.
- Albuérne Rizo, M., & Casas Borges, Y. (2015). La planeación financiera: herramienta de integración para incrementar la rentabilidad en la empresa Havana Club. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (66), 131-160. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/26130>.
- Atehortúa Castrillón, T., & Mejía Valencia, L. C. (2018). Tipos de decisiones con base en las herramientas de contabilidad de gestión en las empresas de confección. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (72), 107-129. <https://doi.org/10.17533/udea.rc.n72a06>
- Buelvas-Meza, C. G., y Mejía, G. E. (2014). El papel de la contabilidad de gestión en el sistema de información contable y su incidencia en la rentabilidad de las empresas. *Panorama económico*, 91-108.

- Burguete-García, M. A., Romero, E. D., y Acle-Mena, R. (julio a diciembre de 2019 de 2019). La administración estratégica en la calidad de la industria del vestido de Puebla, México. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(87), 117-137.
- Carrizo, D., y Alfaro, A. (2017). Método de aseguramiento de la calidad en una metodología de desarrollo de software: un enfoque práctico. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 26(1), 114-129.
- Cleves, J., Fonseca, J., y Jarma, A. (Enero - Junio 2013 de 2013). El aseguramiento de calidad y los procesos de certificación en el agro colombiano: bondades y desafíos. *Temas Agrarios*, 18(1), 75-89.
- Correa Mejía, D. A., & Hernández Serna, D. P. (2017). Informes de sostenibilidad y su impacto en la creación de valor financiero de las empresas. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (70), 43-60. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/331295>
- Fernández Díaz, J. (2005). Innovación como factor de calidad en las organizaciones educativas. *UNED Educación XXI*, 67-86.
- López, Y., Venereo, N., Albuérne, M., & Casas, Y. (2016). Administración financiera del capital de trabajo en la empresa mixta Havana Club International S.A. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 255-285. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/327166>
- Macías, H. A. (2017). Introducción a la investigación contable crítica (ICC) en su contexto original. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (71), 103-127. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/332824>
- Macías, H. A., & Velásquez, S. (2017). Avances de la contabilidad social y ambiental en su contexto original. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (70), 13-41. Recuperado a partir de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/331294>
- Mejías Acosta, A., Gutiérrez Pulido, H., Duque Araque, D., D'Armas Regnault, M., y Cannarozzo Tinoco, M. (2018). *Gestión de la Calidad Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Carabobo: Universidad de Carabobo.
- OECD, y Eurostat. (2018). *Oslo Manual 2018 GUIDELINES FOR COLLECTING, REPORTING AND USING DATA ON INNOVATION 4th Edition*. OECD Publishing.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Norma ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad*.
- Osorio Agudelo, J. A. (2016). Sendas de investigación para la contabilidad de gestión inmersa en el fenómeno del agujero negro. En M. A. Machado Rovera, *Caminos contables. Problemas y metodologías para el desarrollo de la investigación* (págs. 124-153). Medellín: Departamento de Ciencias Contables Universidad de Antioquia-Grupo de Investigaciones y Consultorías Contables -GICCO-.
- Quintero Cardona, A. C., & Ramírez Galvis, A. (2016). Por caminos contra-hegemónicos hacia una contabilidad ecológica. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (68), 287-312. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/327167>
- Rico Menéndez, J. (2005). Evolución del concepto de calidad. *REV. ESP. TRASP*, 10(3), 169-173.
- Rojas Restrepo, F. S. (2015). Marco de referencia de la contabilidad pública gubernamental: diagnóstico del cumplimiento de los planes de saneamiento fiscal, financiero y contable de los municipios priorizados por el departamento de Antioquia. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (66), 161-174. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/26131>.
- Saavedra García, M. L., & Macarena Adame, M. E. (2017). La Gestión Financiera de las PYME en la Ciudad de México y su relación de la competitividad. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (71), 149-173. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/332828>
- Tovar, A., y Mota, A. (2007). *CPIMC Un modelo de administración por procesos*. Panorama Editorial.