



Fecha de recepción: 03 de marzo de 2022

Fecha de aceptación y versión final: 20 de julio de 2022

RInCE - Revista de Investigaciones del Departamento de Ciencias Económicas de La Universidad Nacional de la Matanza

Artículo de investigación

Los sistemas de gestión de calidad y el ejercicio profesional de los profesionales en ciencias económicas

Autores:

María Verónica Aznar¹

Resumen: El objetivo de este artículo es reflexionar acerca del potencial crecimiento en el ejercicio profesional de la licenciatura en administración para satisfacer la demanda creciente por implementar y certificar sistemas de gestión de calidad. Para esto, la metodología incluye: recopilar los orígenes del aseguramiento de la calidad en la industria moderna como contexto, relacionar la estructura de la norma IRAM-ISO 9001:2015 como sistema de gestión y el marco normativo de regulación de los profesionales en ciencias económicas en Argentina, e indagar preliminarmente en dos consejos profesionales que regulan la profesión, así como en los contenidos de planes de estudio de universidades que forman los licenciados en administración. Del análisis se concluye la necesidad de ocupar legítimamente este campo de ejercicio profesional y fortalecer formación de estos profesionales en este campo, con el fin de contribuir al desarrollo de organizaciones sustentables y rentables, en gran parte cimentadas por la mejora continua de la calidad y el foco en el cliente, destinatario de lo que la organización produce.

Palabras claves: Información y calidad de producto, estandarización y compatibilidad; objetivos de la empresa, organización; servicios personales, profesionales y de negocios; administración general; educación superior, instituciones de investigación

Clasificación: Tesoros UNESCO/JEL: L15, L2, L84, M1, I23.

Title: Quality management systems and the professional practice of professionals in economic sciences

Abstract: The aim of the article is to reflect on the potential growth in the professional field of the degree in administration to satisfy the growing demand for implementing and certifying quality management systems. For this, the

¹Departamento de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de La Matanza. Correo de contacto: mv_aznar@yahoo.com.ar



origins of quality assurance in modern industry are compiled as a context, the structure of the IRAM-ISO 9001: 2015 standard is related as a management system and the regulatory framework of professionals in economic sciences in Argentina. , and it searches –preliminarily- two professional councils that regulate the profession, as well as the contents of university study plans that train administration graduates. The analysis concludes the need to legitimately occupy this field of professional practice and strengthen the training of these professionals in this field, in order to contribute to the development of sustainable and profitable organizations, largely based on the continuous improvement of quality and focus on the client, recipient of what the organization produces.

Key words: Information and Product Quality; Standardization and Compatibility, firm objectives, organization, and behavior; Personal, Professional and Business services; Business administration, Higher Education; Research Institutions.

Título: Sistemas de gestão da qualidade e a prática profissional de profissionais em ciências econômicas

Resumo: O objetivo do artigo é refletir sobre o potencial de crescimento do exercício profissional do curso de administração para atender à crescente demanda por implantação e certificação de sistemas de gestão da qualidade. Para isso, a metodologia inclui: coletar as origens da garantia de qualidade na indústria moderna como contexto, relacionando a estrutura da norma IRAM-ISO 9001: 2015 como sistema de gestão e o marco regulatório para profissionais em ciências econômicas na Argentina, e investigar preliminarmente em dois conselhos profissionais que regulamentam a profissão, bem como nos conteúdos dos planos de estudos das universidades que formam graduados em administração. A análise conclui pela necessidade de ocupar legitimamente este campo de atuação profissional e reforçar a formação destes profissionais neste campo, de forma a contribuir para o desenvolvimento de organizações sustentáveis e rentáveis, em grande medida assentes na melhoria contínua da qualidade e no foco no cliente , destinatário do que a organização produz.

Palavra chave: Informação e qualidade do produto, padronização e compatibilidade; objetivos da empresa, organização; serviços pessoais, profissionais e empresariais; administração Geral; ensino superior, instituições de pesquisa.



Cuerpo del artículo

Introducción

La demanda de implementación de sistemas de gestión normalizados creció en los últimos treinta años, generando una extensión en la cobertura de organizaciones que implementan y mantienen sistemas de gestión certificados con validez internacional, como también el incremento de la diversidad de oferta de certificados ofrecidos. Si bien las normas más difundidas son acerca de sistemas de gestión de calidad, la comunidad incorporó otras que prescriben requisitos de cumplimiento para sistemas de gestión ambiental, de salud y seguridad ocupacional, de prácticas antisoborno, *compliance*, de seguridad de la información, entre otras. En este marco, las normas emanadas de la organización *International Standard Organization* (ISO) son de las más aplicadas por organizaciones a nivel internacional y en Argentina en particular.

Las organizaciones recurren en forma creciente a certificar sus procesos de gestión de calidad, por los beneficios más sobresalientes de su implementación y certificación: el tener un sistema de aseguramiento de calidad certificado por un organismo externo brinda confianza en las transacciones con proveedores y clientes certificados, facilita el reconocimiento de la empresa en mercados de exportación, habilita el acceso a ciertas licitaciones públicas que lo requieren como requisito mandatorio. Hacia adentro de la organización, la norma establece requisitos de cumplimiento adecuados a las necesidades del contexto de negocios actual, de las cuales muchas pequeñas y medianas empresas se nutren para estandarizar sus procesos, facilitar la transición de una empresa en etapa fundacional a otra etapa de sucesión de mandos medios y dirección, sin que esto impacte negativamente en la sustentabilidad del negocio, como también sin la necesidad de contar entre sus filas con profesionales de gestión de negocios.

Resulta pertinente que los profesionales de administración sean actores relevantes en los procesos de asesoramiento para implementación y actividades para la certificación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión de calidad (SGC) porque las actividades que implican la implementación de un



sistema de gestión se encuadran dentro de los “alcances del título”² y porque la norma, con sus periódicas revisiones, se ha configurado no solo como un compendio de buenas prácticas para gestionar la calidad, sino para gestionar, corazón de la profesión antedicha. Sin embargo, este espacio profesional está más habitualmente ocupado por profesionales de otras disciplinas, a quienes históricamente se asocia con la calidad fabril.

En este artículo se realiza un recorrido no exhaustivo de la evolución histórica y el estado actual de situación respecto a los sistemas de gestión en relación con el ejercicio profesional de ciencias económicas, con el fin de reflexionar acerca de una potencial vacancia de interés que debe ser ocupada por los licenciados en administración para beneficio de las organizaciones y la sociedad, y que puede ser más enfatizada desde espacios de formación y organismos reguladores de la profesión.

Breve contextualización histórica

Las organizaciones son sistemas socio-técnico complejos que procesan las perturbaciones del medio ambiente según su modelo e identidad (Etkin, 1994). Como tales, están afectadas e influidas por el entorno inmediato y mediato del cual se nutren para proporcionarse los recursos necesarios y al cual vuelcan sus resultados, en sentido genérico.

Las organizaciones están expuestas como nunca a las variables contextuales, lo cual incrementa dramáticamente la complejidad en su gestión, caracterizado por incertidumbre, volatilidad en los efectos, imprevisibilidad y complejidad. Lo antedicho desafía las tradicionales herramientas para planificar, gestionar, evaluar y tomar decisiones de gestión.

Analizar los aportes de las escuelas de administración a lo largo de los últimos cien años y los recorridos de empresas que lograron expandirse y mantenerse, permite reflexionar acerca de una etapa primigenia donde el valor agregado en la gestión estaba asociado con la mejora en la productividad fabril. Los autores de las escuelas clásica y de relaciones humanas –Fayol, Taylor, Elton

² <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/35000-39999/38590/norma.htm>



Mayo- recortan un objeto de estudio como lo es la empresa, aislado de variables contextuales y con foco en la fábrica, como el lugar donde se produce el valor agregado. La concepción de estos abordajes ha sido de sistema cerrado y lejos de pensarla como un exceso de simplificación, puede ser analizada como una solución eficaz en un contexto donde preponderantemente, incrementar la producción fabril y la productividad, permitía con cierta linealidad la mejora de la rentabilidad de la empresa. Sin embargo, ambas escuelas han experimentado la limitación de sus aportes para el abordaje de soluciones a la luz del cambio de situación social, económica, política, legal y tecnológica.

La escuela de administración científica con su mayor exponente (Taylor, 1973), propuso la separación entre la planificación, ejecución y control, asignando la de planificación a los ingenieros de fábrica y dejando a los obreros la ejecución y a los supervisores el control. Esta división del trabajo fue funcional bajo el supuesto de que la mano de obra operativa era no calificada. En esa dinámica, la calidad era incorporada al final del proceso, gracias al control de calidad de producto terminado. Conforme pasaron los años, se crearon departamentos separados de calidad, con la consiguiente escisión no solo para los operativos de la fábrica que se desentendieron del tema, sino también para los administradores o gerentes, que enfocaron su atención en la cantidad de producción y eficiencia solamente, o como si ésta pudiera ser separada de la calidad.

La *Bell System*, perteneciente a la *Western Electric*, fue la primera empresa donde se acuñó el término "aseguramiento de la calidad". Allí, se establecieron las bases del control estadístico de procesos (Shewart, 1997), y se realizaron aportes indispensables para la comprensión de la variación como explicación de los problemas de la calidad. Este físico lideró un equipo en el que participaron, entre otros Deming (E., 1993) y (Juran, 1986), dos de los autores con mayores aportes a la calidad total. Ambos contribuyeron con sus aportes teóricos y métodos, al resurgimiento de Japón y su posicionamiento como potencia económica competitiva en un término de veinte años. Cambiaba el paradigma hacia fabricar la calidad, en lugar de agregarla al final del proceso productivo.



Aportes como la teoría de la variación común en los procesos productivos como causa de los problemas de calidad, los catorce principios de la calidad de Deming, la reacción en cadena de la calidad, el círculo Planificar-hacer-evaluar-actuar o la trilogía de la calidad de Joseph Juran, que sostiene la necesidad imperativa de extender la mirada del control de calidad, hacia otros dos vértices de igual relevancia, como son la planeación de la calidad y la mejora de la calidad, y la necesidad de utilizar el idioma de la estadística para la toma de decisiones basada en datos, demostraron su eficacia práctica en los próximos años. Estos autores, junto con otros relevantes como (Crosby, 1979) con su idea de que la “calidad es gratis”, la idea del control de calidad total (Feigenbaum, 2004), herramientas de mejoras de proceso como el diagrama “espina de pescado” (Ishikawa, 1998), coinciden en la importancia de transmitir estas ideas a los directivos y liderazgos de las empresas. Todos los autores destacan la utilización de la estadística y evidencia objetiva para la toma de decisiones, la importancia del liderazgo, la participación de las personas, la ambición de mejora continua, el enfoque en el cliente y en los procesos. Estas ideas subyacen bajo el título de “principios de la calidad” en la versión 2015 de la norma de gestión de calidad ISO 9001.

El control estadístico de procesos permitió la mejora en la cantidad de productos defectuosos en momentos de la Segunda Guerra Mundial y fue utilizada por el ejército estadounidense e impuesto a sus proveedores a través de normas. Con el fin de la guerra, las herramientas de control estadístico de procesos resultaron de sencilla aplicación trascendiendo los límites del área fabril. Los autores mencionados –cada uno de ellos con sus diferencias conceptuales- configuraron la escuela de administración de calidad total o calidad aplicada a toda la organización.

Sin embargo, en la mayoría de las empresas en la posguerra, la calidad seguía perteneciendo a los especialistas de fábrica, mientras los gerentes no comprendían el impacto en los resultados y los costos de la “no calidad”. La mejora continua –“*kaizen*” – es una herramienta que, junto con el resto de aportes de los autores mencionados, configura la filosofía que implementaron los directivos de las empresas japonesas, en convergencia con la metodología



“kanban” y recursos provenientes de Japón como el “poka-yoke”, lograron concretos avances en la competitividad de los productos exportados. Recién en la década de 1980 –con la amenaza de los productos japoneses que eran preferidos por los consumidores estadounidenses, las ideas de Deming fueron adoptadas por buena parte de la industria estadounidense, dando inicio a la Administración de la calidad total.

Los cuatro principios de la filosofía de Deming incluyen: apreciación como un sistema (enfoque en procesos), comprensión de las variaciones (como explicación de la no calidad), psicología (por la importancia del liderazgo y la participación de las personas) y teoría del conocimiento (la formación en estadística y en los procesos específicos). Las herramientas brindadas por la administración de la calidad total han sido funcionales para la gestión de organizaciones en ambientes complejos e inciertos.

Luego de la Segunda Guerra, se fundaron sociedades como la *American Society for Quality* (ASQ), y la suiza *International Standard Organization* (ISO), con el fin de desarrollar y propiciar la idea de calidad como motor para el desarrollo económico. En Argentina, la asociación Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) se había conformado en 1935. El premio más antiguo creado para reconocer contribuciones a la gestión de la calidad total data de 1951 en Japón y lleva el nombre de Premio Deming. En Estados Unidos, en 1987 se crearon los Premios a la calidad Balridge. En Europa el Premio Europeo de Excelencia de Calidad EFQM fue introducido en 1991. En Argentina el Premio Nacional a la Calidad se estableció en 1992. A nivel regional, el Premio Iberoamericano a la Calidad data de 1999. Estos hechos ilustran el foco en el aseguramiento de la calidad y su importancia para la contribución al desarrollo de las organizaciones, comercio, economía y sociedades en el contexto global.

En Argentina, vale la pena recabar los considerandos del decreto 1474/94 (Poder Ejecutivo Nacional, 1994) acerca de la creación del Sistema Nacional de Calidad destinado a “brindar instrumentos confiables a nivel local e internacional para las empresas que voluntariamente deseen certificar sus sistemas de calidad, productos, servicios y procesos a través de un mecanismo que cuente con los organismos de normalización, acreditación y certificación, integrados de



conformidad con las normas internacionales vigentes. Las normas que deriven del sistema creado serán de cumplimiento voluntario”.

A través de este decreto y su modificatorio decreto 1066/2018, se establece una estructura nacional y se crea un organismo acreditador –el Organismo Argentino de Acreditación (OAA)- y el organismo normalizador que es IRAM así como se define una estructura que brinde confianza acerca del Sistema, con funciones detalladas en la reglamentación. La autoridad de aplicación del decreto y su modificatoria es el Ministerio de Producción y Trabajo. El decreto argumenta entre sus considerandos “que el desarrollo progresivo de la calidad resulta una condición indispensable para una modernización industrial acorde con los actuales patrones tecnológicos y de gestión, que la promoción de la calidad de los bienes y servicios es parte del proceso de transformación social como garantía de una mayor excelencia de la organización social, generando a su vez un entorno productivo altamente calificado, que el país cuenta con Instituciones Públicas y Privadas, con capacidades técnicas comprobadas para asumir las tareas asociadas al desarrollo de la calidad, tales como el Instituto Nacional de Tecnología Industrial y las universidades, que la economía argentina se inserta en un mercado internacional altamente competitivo en el que las transacciones de bienes y servicios presentan, en particular y en forma creciente, la modalidad de exigir certificaciones de calidad, que existen organismos internacionales encargados de emitir normas de calidad de cumplimiento voluntario, las que empleadas bajo estrictos modelos de organización y aplicación facilitan la aceptación de los bienes y servicios bajo ellas certificados en la mayoría de los mercados externos, que resulta necesario instrumentar un sistema que permita a las empresas acceder a certificaciones que faciliten la colocación de los bienes y servicios en condiciones competitivas en el mercado interno y externo, que el Estado debe velar por el aseguramiento de la calidad en la organización tanto de los organismos de normalización como de acreditación para lo cual deberá celebrar convenios mediante los cuales se establezcan las obligaciones de las entidades que asuman dichos roles, que para obtener la amplia aceptación de las certificaciones generadas por el Sistema, además de contar con un eficiente sistema de acreditación y certificación resulta conveniente impulsar la



celebración de acuerdos de reconocimiento mutuo con organismos similares de prestigio internacional, que el Estado debe orientar su capacidad de compra a fin de asegurar la calidad de los bienes y servicios prestados a la comunidad exigiendo el cumplimiento de normas de calidad en sus contrataciones”.

El aseguramiento de calidad implica la determinación de un sistema con cierta arquitectura y dinámica, con foco en planificar, llevar a cabo, evaluar y mejorar continuamente la calidad de los procesos productivos. Los sistemas de gestión que cumplen con los requisitos normativos de la IRAM-ISO 9001, incluyen el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de procesos gerenciales (planificación, evaluación y toma de decisiones), como también la puesta a disposición de recursos (personas, infraestructura, ambiente para la operación de procesos, recursos de seguimiento y medición, conocimientos de la organización, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada), al servicio de brindar productos y servicios que satisfagan a los clientes, como también el cumplimiento de necesidades de las partes interesadas pertinentes que le demandan distintos tipos de cumplimientos a la organización en su alcance. Con el tiempo, la concepción del aseguramiento de calidad se fue exportando a procesos de generación de valor no productivos, y configuró las bases de la administración de la calidad total.

Evolución de las normas ISO 9000

A lo largo de los años, la evolución de las normas de calidad supone una migración de la calidad de producción o de producto hacia el aseguramiento de la calidad, como también el declive de las normas de empresas (líderes) en favor de normas de aseguramiento de calidad nacional, regional, y más tarde, internacionales.

La norma ISO 9001, en Argentina denominada IRAM-ISO 9001, ha incrementado la demanda por ser implementada. En sus primeras versiones, de los años 1988, 1994, 2000, era requerida por empresas productoras de bienes. Con las sucesivas actualizaciones normativas, la norma incrementó su cobertura en tanto es accesible y deseable para ser implementada por pequeñas empresas,



albergando en la actualidad no solo empresas productoras de bienes, sino también organizaciones que proveen servicios, en el ámbito privado, como en el público.

La evolución de las normas de calidad en entre los años 1940 y 1970 era enfocada en el producto y en las empresas (aquellas fábricas “de punta” desarrollaban sus estándares de producto). Entre la década del 70 y 90 se desarrolló un “mercado” de normas nacionales, al interior de los países después de la década del 90 y hasta la actualidad, las normas de calidad se han internacionalizado y exportado desde la “fábrica” a otras funciones de la empresa, desde empresas manufactureras a todo tipo de organizaciones. Estos sistemas descansan en ciertos principios y promueven el aseguramiento de la calidad de productos y servicios a partir de asegurar los procesos. Dentro de estas normas, la ISO 9001 es una reconocida y utilizada que favorece el intercambio comercial, entre otros beneficios de los sistemas de gestión de calidad. La primera versión de la ISO 9001 es de 1988 y se renueva a través de periódicas versiones que acompañan el cambio de época, con la ambición de promover buenas prácticas de organización que planeen, implementen y mejoren continuamente la calidad de sus productos y servicios, para la satisfacción de sus clientes. Las normas ISO 9000 se fundan en los principios de calidad, y herramientas como el pensamiento basado en riesgos, enfoque a procesos y círculo de mejora continua.

La definición de calidad explicitada por la *International Standard Organization* (ISO) es el “grado en que un conjunto de características inherentes a un objeto cumple con los requisitos” (norma IRAM-ISO 9000:2015). Es decir, aunque el término “calidad” sea un concepto polisémico, en ocasiones vinculado con adecuación al uso, o a la excelencia, o al cumplimiento de especificaciones de producción, entre otras perspectivas para abordarla, la mencionada norma restringe el término y refiere a la calidad como la adecuación a requisitos: normativos, de la propia organización que implementa y de los reglamentarios y/o legales aplicables. Cumplir los requisitos no es condición necesaria para la mejor calidad del mercado: es un primer escalón que las organizaciones certificadas demuestran cumplir, con el compromiso del requisito normativo de la



mejora continua y el enfoque en el cliente. Esto permite inferir con facilidad el hecho de que la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo normas ISO 9001 no representa la mejor calidad del mercado, sino que la organización ha demostrado que su sistema cumple los requisitos normativos.

La organización ISO que aglutina más de 130 países, elabora de manera colaborativa y con base en el consenso las normas, entre ellas la 9001, que cambia de versión, para incorporar buenas prácticas adecuadas al contexto. La última es la del año 2015. Si se compara esta versión con la de 1994, la actual contempla como requisito de cumplimiento la comprensión de la organización y su contexto, la identificación de las partes interesadas pertinentes al sistema de gestión y el seguimiento del cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Así, subyace en los requisitos normativos 4.1 y 4.2, la idea de la sustentabilidad del negocio atendiendo la satisfacción de los grupos de interés que afectan la capacidad del sistema para brindar los bienes y servicios alcanzados. El foco de la versión 2015 es más generalista y abierto que el de la primera. El mismo demanda el conocimiento de la organización en el abordaje de su complejidad, no solo porque incluye los grupos de interés que pueden afectar su capacidad para brindar los bienes y servicios, sino porque requiere el cumplimiento de aspectos informales que hacen a las buenas prácticas organizativas.

En sus versiones primeras, en 1988 y 1994, la formalización de los procesos que obligaba al mantenimiento de veinte procedimientos obligatorios, con registros también mandatorios, se sintetizaba como “escribir lo que se hace” y “hacer lo que se escribe”. Esto supone estandarizar conductas y procesos organizacionales, con el fin de mejorar la previsibilidad aportadas por Shewart y Deming. Esta norma certifica procesos, no productos. Por lo tanto, abreva en los aportes teóricos de los autores de la calidad total, tales como Deming, Juran, Crosby, Ishikawa.

La estructura de la norma –de aplicación y cumplimiento voluntario– incluye en su punto 0, ciertas ideas-fuerza sobre las cuales se cimientan los requisitos 4 al 10, que son aquellos de cumplimiento. Las mencionadas ideas-fuerza recuperan los principios de la calidad: enfoque al cliente, liderazgo, participación de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones



basada en evidencia y gestión de las relaciones. Además, en la introducción se resalta la utilización de tres herramientas transversales a toda la norma, y también hacia el interior de cada requisito normativo: el enfoque a procesos, el ciclo de Deming o Planificar-hacer-verificar-actuar y el pensamiento basado en riesgos. El enfoque en procesos se asocia al principio de Deming de apreciación como un sistema, es decir de identificar las actividades necesarias para lograr un objetivo, las entradas de las mismas, sus salidas, controles, todo esto con foco en el objetivo. El ciclo Planificar-hacer-verificar-actuar (P-H-V-A) es una herramienta que relaciona todos los requisitos normativos –los puntos 4 al 6 corresponden a la acción “planificar” del ciclo, los 7 y 8 a la “hacer”, el 9 a la “verificación” y el 10 a la “acción” y además, se presenta de manera recursiva hacia el interior de ellos. Este ciclo, también llamado de mejora continua, implica en todos los casos definir un estado deseado a lograr u objetivo, el establecimiento de acciones para lograrlo, la evaluación sistemática comparativa entre realidad y plan, y la toma de acciones basadas en datos para realizar ajustes que disminuyan las brechas entre planificado e implementado, o bien refuercen los logros. Es una herramienta que, como otras de las ideas de la escuela de la calidad total, resultan de sencilla comprensión por parte de las personas y de gran eficacia para el logro de objetivos.

La estructura normativa de la IRAM-ISO 9001:2015 incluye el punto 0 de Introducción: principios de la calidad, enfoque a procesos, ciclo de Deming y pensamiento basado en riesgos. Tiene dos anexos: uno de aclaración de términos y comparación con la versión anterior de la norma, y otro de relación con otras normas. En el cuerpo de la IRAM-ISO 9001:2015, los puntos a continuación enumerados:

- 1: Objeto y campo de aplicación
- 2: Referencias normativas
- 3: Términos y definiciones
- 4: Contexto de la organización. 4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas, 4.3. Alcance del SGC (sistema de gestión de la calidad), 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.



5: Liderazgo. 5.1 Liderazgo y compromiso. 5.2 Política de la calidad. 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades.

6: Planificación. 6.1 Abordaje de riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. 6.3 Planificación de los cambios.

7: Apoyo. 7.1 Recursos. 7.2 Competencia. 7.3 Toma de conciencia. 7.4 Comunicación. 7.5. Información documentada.

8: Operación. 8.1 Planificación y control operacional. 8.2 Requisitos de productos y servicios. 8.3 Diseño y desarrollo. 8.4 Productos, procesos y servicios provistos externamente. 8.5 Control de la producción y provisión del servicio. 8.6 Liberación de productos y servicios. 8.7 Productos y servicios no conformes.

9: Evaluación del desempeño. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2 Auditorías internas. 9.3 Revisión por la dirección.

10: Mejora. 10.1 Generalidades. 10.2 No conformidad y acción correctiva. 10.3 Mejora continua.

El proceso para avanzar en la certificación de sistema bajo esta norma implica la gestión de un proyecto para la implementación de prácticas que permitan el cumplimiento de los requisitos normativos. El sistema crece en madurez conforme se incorpora a las prácticas organizacionales y a su cultura, casi como si fueran decisiones aparentemente inmotivadas (Schein, 1988). Asimismo, una vez montado el sistema, se somete a la mirada de un auditor externo del organismo certificador. La auditoría es un proceso sistemático que permite recabar evidencia objetiva en la organización para valorar la conformidad con los requisitos y entonces proponer el otorgamiento de la certificación. El certificado tiene una validez de tres años, sin perjuicio de lo cual la periodicidad de las auditorías externas es anual, con el objeto de asegurar el mantenimiento y la mejora de la eficacia del sistema certificado.

La duración del proceso de implementación por primera vez, así como el mantenimiento, puede estar acompañado por profesionales externos que asesoran sobre el particular. En este sentido, existen herramientas fiscales de la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa (SEPYME) en Argentina que



facilitan el acceso de las empresas a este tipo de procesos y brindan algunas facilidades económicas para la promoción de las certificaciones.

El rol de la Universidad y de los consejos profesionales

Los profesionales en ciencias económicas –en particular los licenciados en administración- son aquellos que el sistema universitario prepara para gestionarlas con eficacia. El rol de las instituciones de educación superior se ve interpelado por la tensión que supone formar un graduado universitario con planes de estudio actuales para asegurarse de brindar herramientas para problemas organizacionales que tal vez sean inéditos, cuando el graduado se inserte laboralmente. Las instituciones deciden en sus propuestas académicas acerca del acercamiento a conocimiento superior universal del abordaje de la disciplina, en diálogo con la formación profesionalista que es característico del sistema de educación superior en Argentina.

Del relevamiento inicial de programas de la carrera de grado en la Universidad Nacional de La Matanza surge que la asignatura Procedimientos Administrativos contempla el abordaje de las normas ISO 9000. Se releva que la Universidad de Buenos Aires lo contempla dentro de la asignatura optativa Calidad y Productividad en el plan vigente (no es una asignatura determinada explícitamente en el plan de carrera, sino que resulta una oferta variable). En la Universidad Nacional de Córdoba la asignatura electiva Calidad total contempla la temática dentro de los contenidos (plan 2009). Por otro lado, en términos de oferta de cursos de extensión universitaria, los de aseguramiento de la calidad bajo normas ISO 9001 se evidencian con recurrencia en instituciones de educación superior orientadas a otras disciplinas –no de administración o ciencias económicas.

Los alcances del título y las incumbencias de los profesionales en Ciencias Económicas se encuentran legisladas por la ley 20.488. Sin embargo, la práctica profesional sufre transformaciones dinámicas que desafían la rigidez de lo estipulado por la legislación vigente. En este sentido, desde el organismo regulador del ejercicio profesional en Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se advierte la existencia de zonas grises no debidamente delimitadas, una de ellas



por “la injerencia cada vez más notoria de nuevas profesiones que reclaman para sí incumbencias asignadas a nuestras profesiones (y de otras profesiones). La falta de reglamentación a cargo de los organismos públicos, ha posibilitado dicho avance en perjuicio de las incumbencias legalmente asignadas a nuestras profesiones. La corrección de tales desviaciones, debe lograrse a través de la acción de los organismos oficiales responsables del ordenamiento de las incumbencias y de la acción de los profesionales ocupando aquellos sectores de la actuación profesional, que aspiren a lograr quienes no posean las condiciones necesarias para ellos” (Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires).

Dentro de las incumbencias para el licenciado en administración, se encuentran en el artículo 14 de la ley 20.488 “el asesoramiento en: 1.-las funciones directivas de análisis, planeamiento, organización, coordinación y control, 2.- la elaboración e implantación de políticas, sistemas, métodos y procedimientos de administración, finanzas, comercialización, presupuestos, costos y administración de personal, 3.- La definición y descripción de la estructura y funciones de la organización, 4.- La aplicación e implantación de sistemas de procesamiento de datos y otros métodos en el proceso de información gerencial, 5.- Lo referente a relaciones industriales, sistemas de remuneración y demás aspectos vinculados al factor humano en la empresa, 6.- Toda otra cuestión de dirección o administración en materia económica y financiera con referencia a las funciones que le son propias de acuerdo con el presente artículo”.

A continuación se relacionan las incumbencias del artículo 14 con los requisitos normativos que debe cumplimentar una organización que desee certificar sistemas de gestión de calidad bajo normas ISO 9001, en su versión 2015.



Tabla I: Relación entre los capítulos de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 y las incumbencias para los licenciados en administración de la ley 20.488.

Capítulo normativo	Incumbencia relacionada
4: Contexto de la organización. 4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas, 4.3. Alcance del SGC (sistema de gestión de la calidad), 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	funciones directivas de análisis, planeamiento, ... Lo referente a relaciones industriales, sistemas de remuneración y demás aspectos vinculados al factor humano en la empresa,
5: Liderazgo. 5.1 Liderazgo y compromiso. 5.2 Política de la calidad. 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades.	la definición y descripción de la elaboración e implantación de políticas, sistemas, métodos y procedimientos de administración, estructura y funciones de la organización
6: Planificación. 6.1 Abordaje de riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. 6.3 Planificación de los cambios.	las funciones directivas de análisis, planeamiento, organización, coordinación y control.
7: Apoyo. 7.1 Recursos. 7.2 Competencia. 7.3 Toma de conciencia. 7.4 Comunicación. 7.5. Información documentada.	toda otra cuestión de dirección o administración en material económica y financiera con referencia a las funciones que le son propias de acuerdo con el presente artículo; la elaboración e implantación de políticas, sistemas, métodos y procedimientos de administración.
8: Operación. 8.1 Planificación y control operacional. 8.2 Requisitos de productos y servicios. 8.3 Diseño y desarrollo. 8.4 Productos, procesos y servicios provistos externamente. 8.5 Control de la producción y provisión del servicio. 8.6 Liberación de productos y servicios. 8.7 Productos y servicios no conformes.	procedimientos de administración, finanzas, comercialización, presupuestos, costos y administración de personal, ... lo referente a relaciones industriales,...
9: Evaluación del desempeño. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2 Auditorías internas. 9.3 Revisión por la dirección.	la aplicación e implantación de sistemas de procesamiento de datos y otros métodos en el proceso de información gerencial.
10: Mejora. 10.1 Generalidades. 10.2 No conformidad y acción correctiva. 10.3 Mejora continua.	las funciones directivas de análisis, planeamiento, organización, coordinación y control

Fuente: Elaboración propia



La versión actual de la norma está más cerca de un sistema de gestión en general, que de calidad propiamente dicho. Con la ganancia en cobertura geográfica y de diversidad de empresas, la norma ha tendido a incluir algunas frases que propician la inclusión de diversidad de organizaciones. Implementar un sistema de gestión de calidad (SGC) diseñar, llevar a la práctica, mantener y mejorar un sistema que cumpla con requisitos normativos que involucran cuestiones de sustentabilidad de las organizaciones.

Los Consejos Profesionales de Ciencias Económicas de la Provincia de Buenos Aires y de Ciudad Autónoma de Buenos Aires no presentan al momento de revisión de este artículo, comisiones asesoras permanentes dedicadas específicamente a aspectos de aseguramiento de la calidad, o auditorías de sistemas de gestión de calidad, ni tampoco ofrecen explícitamente espacios de formación vinculados con el ejercicio profesional de implementación de sistemas de gestión o auditorías de los mismos.

Hacia los sistemas de gestión integrados

La demanda por los sistemas de gestión integrados ha crecido adecuándose a las necesidades del contexto y de las partes interesadas. Más empresas solicitan ser asesoradas para implementar sistemas y auditadas luego para brindar confianza a partes interesadas, no solo de que tienen un sistema de aseguramiento de calidad, sino también de gestión ambiental, responsabilidad social, seguridad e higiene en el trabajo, de prevención de fraude, de seguridad de la información, siendo ésta una enumeración no exhaustiva.

En consonancia con estas necesidades, el organismo de certificación en Argentina con más certificados emitidos de la norma IRAM-ISO 9001 – IRAM – demanda mayor cantidad de licenciados en administración que cuando recién iniciaba en Argentina el mercado de las certificaciones de sistemas de gestión. Esto ocurre no solo por la actualización en las versiones de la norma, sino por la extensión de certificados a empresas que brindan servicios –no las típicas manufactureras que eran casi con exclusividad las que se presentaban a inicios de los años 1990.



Conclusiones

Puede concluirse a priori que, los consejos profesionales de la Provincia de Buenos Aires y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tienen la oportunidad de generar espacios institucionales que promuevan el intercambio de buenas prácticas, la unificación de criterios en la realización de auditorías de sistemas de gestión de calidad. Asimismo, la revisión de los programas de las carreras de licenciatura en administración relevados arroja un caso en el que el tema de aseguramiento de la calidad está consignado como un contenido dentro de una asignatura obligatoria. Resta, asimismo, extender el presente relevamiento a otros consejos profesionales y otras instituciones de educación superior, con el fin de ampliar la muestra.

Teniendo en cuenta la relación estrecha entre la implementación de sistemas de gestión de calidad y el alcance de la profesión de licenciatura en administración, cabe la reflexión acerca de la necesidad de ocupar legítimamente este campo de ejercicio profesional y fortalecer formación de estos profesionales en este campo, con el fin de contribuir al desarrollo de organizaciones sustentables y rentables, en gran parte cimentadas por la mejora continua de la calidad y el foco en el cliente, destinatario de lo que la organización produce.

Bibliografía

- Aires, F. d. (s.f.). <http://www.economicas.uba.ar/alumnos/administracion/>.
Obtenido de <http://www.economicas.uba.ar/alumnos/administracion/>.
- Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (s.f.). consejo.org.ar. Recuperado el 2022, de consejo.org.ar: www.consejo.org.ar
- Crosby, P. (1979). *La calidad no cuesta*. México: CECOSA.
- E., D. W. (1993). *The new economics for industry, government, education*. Cambridge: MIT Center for Advanced Engineering Study.
- Etkin, J. R. (1994). *Identidad de las organizaciones: invariancia y cambio*. Buenos Aires: Paidós.
- Feigenbaum, A. (2004). *Total Quality Control*. Mc Graw-Hill.



<http://servicios.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/35000-39999/38590/norma.htm>. (s.f.). Ley 20.488.

Ishikawa, K. (1998). *¿Qué es el control de la calidad? La modalidad japonesa*. Bogotá: Norma.

Juran, J. (1986). La trilogía de la calidad. *Quality Progress* , 19-24.

Poder Ejecutivo Nacional. (1994). Decreto 1474/94. Obtenido de <https://www.argentina.gov.ar/normativa/nacional/decreto-1474-1994-13047/actualizacion>.

Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Barcelona: Plaza y Janés.

Shewart, W. (1997). *Control económico de la calidad de productos manufacturados (1931)*. Madrid: Díaz de Santos.

Taylor, F. W. (1973). *Principios de administración científica (1911)*. Buenos Aires: Ateneo.

<https://www.unlam.edu.ar/index.php?seccion=3&idArticulo=43>

<https://www.economicas.uba.ar/alumnos/administracion/>

<http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/normas/3797.pdf>

<https://www.eco.unc.edu.ar/carreras-de-grado-estudios/lic-en-administracion#calidad-total-2>

<https://www.unicen.edu.ar/content/licenciatura-en-administracion> (perfil del egresado de Universidad del Centro)

<https://www.consejo.org.ar/formacion-profesional/comisiones/profesional/actuacion-profesional-de-licenciados-en-administracion-apla>

<https://www.cpba.com.ar/consejo/comisiones-provinciales/item/632-comision-provincial-de-licenciados-en-administracion>

www.deming.org/timeline/

Evans, James y Lindsay, William (2009). *Administración y control de calidad*. Cengage Learning. México.

<https://www.argentina.gov.ar/normativa/nacional/decreto-1474-1994-13047/actualizacion>