

Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas
Tendencias

ISSN: 1856-8327

revistaiaynt@gmail.com

Universidad de Carabobo

Venezuela

Yánez, Janett; Yánez, Raiza
Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las
organizaciones
Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. III, núm. 9, julio-diciembre,
2012, pp. 83-92
Universidad de Carabobo
Carabobo, Venezuela

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215026158006>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones

Audits, Continuous Improvement and ISO Standards: key factors in the evolution of organizations

Janett Yáñez, Raiza Yáñez

Palabras Clave: auditoría, mejora continua, normas ISO

Key words: auditing, continuous improvement, ISO standards

RESUMEN

Cada vez son mayores las exigencias de calidad de los productos en el mercado local y global, por lo que se ha incrementado el interés e importancia de la mejora continua y los sistemas de gestión de la calidad (SGC). En este ámbito, las normas ISO 9000 son una referencia mundial para trabajar e implementar estos sistemas, siendo las auditorías el medio utilizado para evaluar la madurez alcanzada en esta materia; sin embargo, éstas también pueden ser utilizadas en los procesos de mejora continua. Ante esta situación, se realizó una revisión documental con la finalidad de analizar lo anteriormente indicado. Los resultados obtenidos destacan la evolución de la auditoría en diferentes ámbitos de aplicación y el protagonismo de las normas ISO, entre las cuales destaca la 19011:2011 como principal referente metodológico. Se concluye, que la auditoría de calidad es esencial para la mejora continua pues permite identificar retos y oportunidades siendo potencialmente un factor de cambio y éxito de las organizaciones.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones se encuentran ante la inminente necesidad de dar respuesta y adaptarse a un entorno heterogéneo, dinámico e impredecible, en el que convergen exigencias locales y globales orientadas a mayores niveles de calidad, por lo cual deben avocarse a trabajar cada vez más en la mejora de sus productos y procesos para garantizar la satisfacción de sus clientes y ser competitivos.

ABSTRACT

More often demands in the quality of products are higher both in the local and global market, hence it has increased the interest and importance of continuous improvement and management systems (QMS). It is why, the ISO 9000 standards are a benchmark to work and implement these systems, environmental audits being used to assess the maturity in this area; however, they can also be used in a process of continuous improvement. Ought of this situation, a literature review was conducted in order to analyze the above. The results highlight the evolution of the audit in different application areas and the role of ISO standards, being the main methodological reference 19011:2011. It is concluded that the quality audit is essential for continuous improvement because it allows to identify challenges and opportunities being a potential factor of change and organizational success.

Por lo antes indicado, es evidente el incremento del uso de herramientas para el mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), basados principalmente en las normas ISO 9000 por ser éstas la de mayor aceptación a nivel mundial.

No obstante, es importante destacar que las normas ISO 9000, progresivamente se han diversificado y mejorado con el objeto de

adaptarse a los cambios del mercado, generándose a su vez otros normas que complementan los principios de calidad planteados, no sólo en la concepción e implementación de los SGC, sino también en la evaluación de los mismos, proporcionando lineamientos vinculados en esta materia, en particular en el ámbito de las auditorías las cuales representan un valioso recurso para identificar retos y oportunidades, tomar decisiones oportunamente, concretar y hacerle seguimiento a las acciones necesarias a través del ciclo PHVA (Planificar, hacer, verificar y actuar), apalancando la consolidación de los SGC.

En este contexto, se realizó una investigación documental con el objetivo de analizar los fundamentos de las auditorías de los SGC y cómo éstas pueden ser utilizadas en los procesos de mejora continua de las organizaciones, teniendo como marco de referencia las normas ISO 9000 y 19000, considerando los aportes más actualizados en esta materia para de esta manera ofrecer una perspectiva más amplia y renovada de la versatilidad y potencialidades de las auditorías como factores claves de cambio y éxito para cualquier organización.

El trabajo está estructurado en cuatro secciones, que presentan: 1) el origen y evolución de la auditoría; 2) reseña de las normas ISO como referencia mundial de la calidad; 3) análisis de la mejora continua como base de la auditoría; finalmente, en la cuarta sección se muestra 4) la visión de los retos y oportunidades de la mejora continua de los SGC y por último la sección de las reflexiones a manera de conclusiones.

Auditorías y Mejora Continua

Auditorías: Evolución y Tipos

La auditoría desde sus inicios, en la edad antigua, estuvo orientada a la revisión metódica y rigurosa a fines administrativos contables, evolucionado posteriormente a otras áreas, tales como la operativa y la de calidad.

En este mismo orden de idea, es oportuno destacar la definición de la auditoría de calidad, presentada por Gryna, Chua y Defeo (2008): revisión

independiente que se lleva a cabo para comparar algunos aspectos del desempeño de calidad con un estándar para ese desempeño (pag.520), se resalta en esta noción la esencia de la auditoría de calidad y la comparación de resultados obtenidos (verificables) con los estándares establecidos.

En lo que respecta a la categorización de la auditoría, muchos autores como Peña, 2010; Gonzalbes y Medina, 2003 y Parsowith, 1999, han planteado diversos tipos según el objetivo que esta se proponga, los elementos que intervienen y la actividad que se evalúa. En la Tabla 1, se resumen los tipos de auditoría de acuerdo con lo antes expuesto.

Parsowith (1999), clasifica la auditoría según la actividad ejecutada, resaltando la importancia de las auditorías de procesos, conocida también como auditoría de controles de procesos, de operaciones o de una serie de operaciones; donde se evalúa los procedimientos establecidos, a través de la verificación de su existencia o instrucciones de trabajo para los procesos y/o actividades que se realizan en la organización.

Por su parte Gonzalbes y Medina (2003), enfocan los tipos de auditoría según los elementos que intervienen en la misma, siendo este uno de los más utilizados actualmente e inclusive por la norma ISO 19011: 2011, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, donde se considera a la auditoría interna, denominada también por muchos autores como auto-auditorías o auditoría de primera parte. Por su parte, Cuatrecasa (2010), la define como aquellas que se elaboran en la propia empresa, a solicitud de la alta dirección. Se llevara a cabo con personal cualificado que actuará como auditor con el objeto de realizar una autoevaluación de la propia empresa (pag.347).

Con relación a las auditorías externas, llamadas también como auditorías de segunda y tercera parte, primeramente se debe destacar, que las de segunda parte, son aquellas que están orientadas a la evaluación realizada por personal técnico independiente ajeno a la organización, que se encarga de la revisión de los procesos y actúan con sus procedimientos y metodología.

Tabla 1.- Tipos de Auditorías

Enfoque	Autor	Tipo de Auditoría
Según el objetivo de la auditoría	Peña Gutiérrez, Alberto (2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Financiera • Operativa • Socio-laboral • Medioambiental • Ética • Informática • De Procesos de Calidad
Según los elementos que intervienen	Gonzalbes, M.; Medina, J. (2003)	<ul style="list-style-type: none"> • De primera parte o Auditoría Interna (Auto-auditoría) • De segunda parte • De tercera parte
Según la actividad que se evalúa	Parsowith, S. (1999)	<ul style="list-style-type: none"> • De Sistemas • De procesos • De Productos • De Cumplimiento • Investigación • Interna • Externa de segunda parte • Externa de tercera parte • Operativa

Las auditorías de tercera parte, se realizan con la finalidad de obtener la certificación del o los sistemas de gestión de la organización. Pudiéndose estas clasificarse a su vez, en auditorías del cliente y auditorías de acreditación o certificación, primeramente, las auditorías del cliente son aquellas que las realizan los clientes o los proveedores, y cuya importancia reside en el impacto en la mejora en los procesos e incrementan la confianza del personal de la organización y sus clientes, por el hecho de tomar en cuenta sus expectativas. Así mismo, las auditorías de acreditación o certificación, son solicitadas por la propia organización, previa preparación y organización de las mismas. Este tipo de auditoría las realizan instituciones ajenas a la organización auditada, diferenciándose de las auditorías del cliente, en que a pesar de lograr un mayor impacto sobre el personal y los clientes, ocasionan una disminución en la confianza que estos pudieran tener de la evaluación realizada,

por la excesiva divulgación de los resultados obtenidos.

A los fines planteados en este artículo, se usará la categorización, de Peña (2010), que se basa en la tipificación de la auditoría según su objetivo, en el aspecto amplio de la misma, tomando en cuenta el ámbito financiero, operacional, socio-laboral, medioambiental, ético, informático y de los procesos de calidad. Es evidente que el enfoque realizado por este autor, lo realiza desde la perspectiva integral de la organización, orientado hacia sus actividades y objetivos propuestos.

Normas ISO: Referencia Mundial

La ISO es la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization), que agrupa a los representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización de diversos países del mundo, como son el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), Instituto Nacional Americano de Normas (ANSI) de Estados Unidos, Instituto Boliviano de

Normalización y Calidad (IBNORCA), Instituto Nacional de Normalización (INN) Chile, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), Oficina Nacional de Normalización (NC) Cuba, Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) España, y el Instituto Alemán de Normalización, entre otros.

Las normas ISO nacen ante la necesidad de unificar los estándares internacionales de calidad, debido a la ausencia de guías para las prácticas de la calidad de los productos, servicios y/o para la mejora de los procesos de fabricación de las organizaciones a nivel mundial.

Sin embargo, el impacto de las normas ISO en el comercio internacional y su aplicación en los SGC de las organizaciones, ha sido adoptado por más de 150 países, y empleadas por más de 350.000 empresas tanto públicas como privadas.

La ISO ha elaborado más de 19.000 normas internacionales de una variedad de temas y más de 1.000 nuevas normas se publican cada año. Adicionalmente, se debe considerar las actualizaciones y las trasposiciones de estas (europeas (EN), americanas (ANSI), alemanas (DIN), británicas (BS), españolas (UNE), entre otros), por lo que finalmente se cuenta con miles de normas, alcanzando mayor relevancia internacional en la última década, estas normas requieren de sistemas documentados que permitan controlar los procesos que se utilizan para desarrollar y fabricar los productos, a través del control de ciertos elementos del sistema, con el fin de garantizar que los productos sean fabricados en forma consistente cumpliendo con las características de calidad y entrega a tiempo.

Asociado a este punto, es importante señalar, que las normas ISO se revisan aproximadamente cada cinco (05) años para garantizar la adecuación a las tendencias y dinámica del contexto mundial.

Entre las normas ISO relacionadas con la auditoría de los SGC, se pueden mencionar:

•ISO 9000-2005: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabularios.

•ISO 9001-2008: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos

•ISO 9004:2009: Gestión para éxito sostenido de una organización. Un enfoque de Gestión de la Calidad.

•ISO 14001-2004: Sistemas de gestión ambiental - Requisitos con orientación para su uso. Abarca los aspectos de la estructura total de la gerencia que enfoca en el impacto inmediato y a largo plazo de sus productos y servicios y procesos sobre el ambiente.

•ISO 19011-2011: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. El propósito de los cambios realizados a la primera edición del año 2002, es proporcionar a las organizaciones los lineamientos para la ejecución de las auditorías de los diversos tipos de sistemas de gestión existentes en la actualidad.

•ISO 17021:2011: Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Esta norma reemplaza las referencias a los lineamientos de la ISO 19011 con requisitos aplicables a cualquier auditoría de tercera parte de un sistema de gestión.

Las normas de la serie ISO 9000, ISO 14000 y la ISO 17021 ponen de manifiesto la importancia de las auditorías como una herramienta de gestión para la evaluación, seguimiento y verificación de la implementación eficaz de una política de la organización en materia de gestión de la calidad y/o ambiental. Es por ello, que la auditoría es sin lugar a duda, parte fundamental de las actividades de evaluación de SGC en cuanto a su grado de madurez o avance, así como también y no menos importante, para la mejora continua, mediante la identificación y seguimiento de las mejoras, aspecto que las organización deben considerar/destacar para aprovechar al máximo los recursos utilizados y resultados de las auditorías.

En cuanto a las Norma ISO 19011, ha sido necesario recorrer un largo camino para superar distintos vacíos y brechas pasando por varias versiones, remontándose sus raíces a la década de los 90, con las normas ISO 10011, en sus partes 1,2 y 3; orientadas a las auditorías de los SGC de las

organizaciones, como respuesta a la necesidad de asegurar la calidad de los servicios y/o productos fabricados. No obstante, todavía había un reto en el ámbito de la evaluación realizada por o para certificadores independientes, al no disponer de una guía para realizar las revisiones.

Este requerimiento es atendido en 1998, cuando se presenta la norma integrada ISO 19011, en su primera edición, en la cual se presenta las directrices para realizar las auditorías de los SGC y/o ambiental, y a través de ella se proporciona la orientación necesaria sobre la gestión de los programas de auditoría, así como, para la ejecución de las auditorías internas o externas, además, presentan las competencias y la evaluación de los auditores, así como la evaluación de la conformidad, dado lo extenso y complejo de la elaboración de esta norma, no fue sino hasta finales del año 2002 cuando se publica la norma conjunta.

Más recientemente en el 2007, se inició una revisión sistemática de la norma ISO 19011 y en noviembre de 2011, se publica la segunda edición de esta norma titulada "Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión", se amplió su alcance a diversos tipos de sistemas de gestión (calidad, salud y seguridad, medio ambiente, responsabilidad social, entre otros), que no utilizan las normas ISO 9000 e ISO 14000, como son los casos de aquellos sistemas de gestión que utilizan las normas ISO/TS 16946, ISO/IEC 27000 e ISO/IEC 17025 entre otras; proporcionando así de esta forma, una guía a las organizaciones para la planificación y ejecución de las auditorías

Es importante destacar, que esta actualización introdujo una serie de cambios que merecen ser analizados, debido a su influencia y aportes que han generado en lo que respecta al desarrollo y ejecución de las auditorías de los sistemas de gestión, pero cuyo alcance no se encuentra en el objetivo de este trabajo, no obstante se destacan entre los más resaltantes: el riesgo de la auditoría de sistemas de gestión, la relación entre la ISO 19011:2011 y los métodos remotos de auditoría, y se incluye en los principios de la auditoría la confidencialidad.

Mejora Continua como base de la Auditoría

A lo largo de los años han surgidos innumerables cambios en las filosofías de calidad y las normas ISO, siendo la mejora continua uno de los más resaltantes, difundido y utilizado en el área de calidad. En este ámbito merece destacarse a Juran y Godfrey (2001) al considerar que: La mejora continua es crecientemente necesaria para la supervivencia económica en la economía global y se está convirtiendo en una meta perseguida extensamente. Es la única vía fiable para sostener la ventaja en el mercado, tanto para el cliente como para el proveedor (pag.11.16).

Por su parte, la mejora continua es una parte fundamental de las normas ISO, tal como se puede apreciar en la ISO 9001:2008, al ser su sexto principio; en la norma ISO 9000:2005 se presenta como base para la satisfacción de los clientes, la ISO 9004:2009 establece la necesidad que los directivos promuevan y apliquen procesos para la innovación y para la mejora continua, así como también las ya mencionadas normas ISO 14000, ISO 19011 y ISO 17021, es decir la mejora continua es la clave del cambio/evolución exitosa de las organización.

Ahora bien, es importante también destacar que las normas ISO antes señaladas, se fundamentan en el enfoque basado en procesos, a través del desarrollo, implementación y mejora de la eficacia del sistema de gestión de la organización, mediante el incremento de la satisfacción de los cliente y el cumplimiento de sus requisitos; basado en el control y mejora continua de los procesos, tal como se representa en la figura 1.

En este mismo orden de ideas, el ciclo "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA), desarrollado por Walter Shewhart en 1920, y posteriormente llevado y popularizado en Japón por Deming, conocido como Ciclo de Deming, ha recorrido el mundo como símbolo indiscutible de la mejora continua y se caracteriza por ser dinámico, flexible y puede ser aplicado a cada uno de los procesos y las etapas de planificación, implementación, control y mejora tanto de los productos como de los procesos de los sistema de gestión.

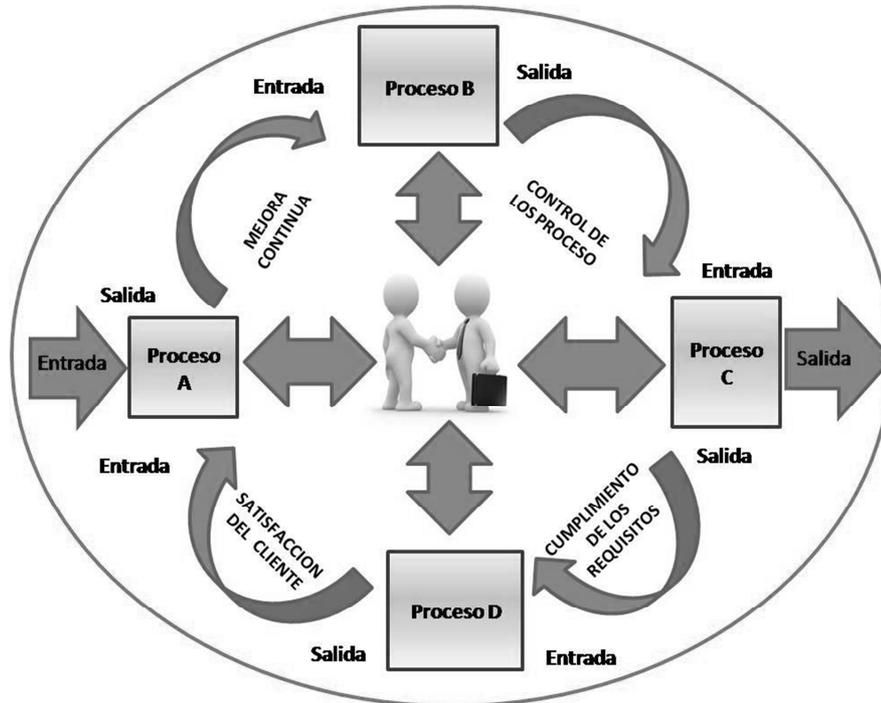


Figura 1: Mejora continua enfoque basado en proceso

En este ámbito es importante explicar en qué consiste, cada una de las fases del Ciclo PHVA:

- a) Planificar: consiste en establecer los objetivos, métodos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización. Para ello se realiza un diagnóstico de la situación actual de la organización, tanto internamente (posibles causas de no conformidades, aspectos a mejorar, entre otros), como externamente (proveedores, clientes, mercado, entre otros). Posteriormente, se elabora un plan de calidad, donde se definen las acciones adecuadas para la mejora de la actual situación. Finalmente, se busca dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Qué hacer?, ¿Cómo hacerlo?
- b) Hacer: se fundamenta en la ejecución de lo planificado en el plan de acción y su implementación, a través de la formación del personal de la organización.
- c) Verificar: radica en realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos establecidos previamente por la organización.

- d) Actuar: dirigida a tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos e incorporarla en la cultura de la organización a través de la difusión y divulgación de la misma. Se busca dar respuestas a las siguientes interrogantes: ¿Cómo mejorar la próxima vez?
- En función del objetivo planteado en este trabajo, en la figura 2, se muestra el ciclo PHVA para las auditorías.

Aun cuando todas las fases son importantes, a los fines de este trabajo se destacará lo concerniente a los productos y aspectos más relevantes como elementos de mejora, tal es el caso del reporte de auditoría, documento final considerado como uno de los principales productos que presenta los resultados obtenidos de la evaluación del SGC de la organización, así como a su vez es un insumo que permite alimentar los procesos de las próximas auditorías que se realicen.

En cuanto a las conclusiones de la auditoría, incluidas en el reporte antes indicado, estas deben abarcar el grado de conformidad de los criterios de la auditoría y la implementación, mantenimiento y

efectividad del SGC de la organización que permitan alcanzar los objetivos propuestos, así como el compromiso de la dirección con el proceso

de mejora, y la determinación de las causas de los hallazgos encontrados que fueron establecidos en el plan de auditoría.

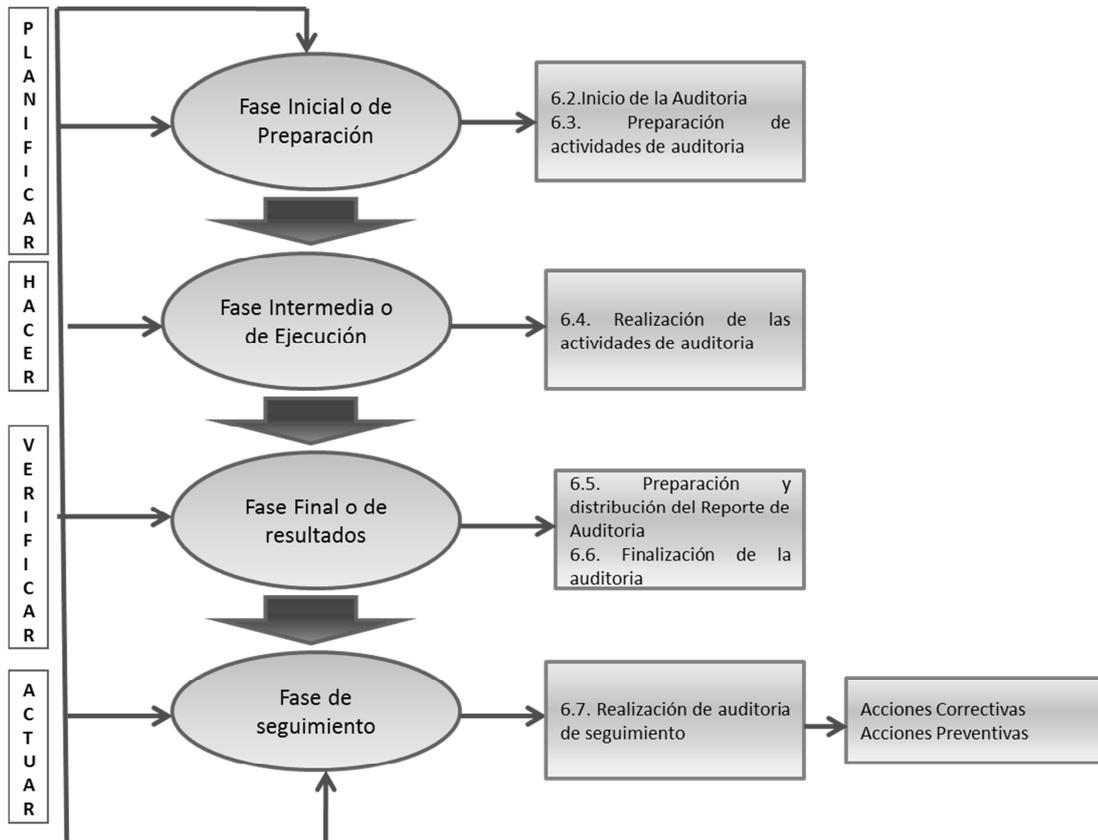


Figura 2: Fases del proceso de realización de la auditoría internas de los sistemas de gestión de la calidad

Asimismo, es importante destacar que, conjuntamente con el reporte de auditoría, se elabora un plan de acción que incluir mejoras, así como también, se contemplan acciones correctivas y preventivas, si estas fueron establecidas en los objetivos y las conclusiones de la auditoría, las cuales se desarrollarán en el plazo establecido entre las partes, manteniendo informado oportunamente al responsable del programa de gestión y al equipo auditor, para que estas acciones sean verificadas en cuanto a su ejecución y resultados alcanzados, con la finalidad de eliminar o evitar las causas potenciales de los problemas detectados.

Todo lo anterior puede ser utilizado, como una fuente de oportunidades de evolución al ser analizados en los diferentes niveles de la

organización por los equipos de trabajo, como producto de las distintas fases de la auditoría, proporcionando un gran número de beneficios entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Identifica los objetivos, políticas y procedimientos que no habían sido definidos por la organización o requieran ser revisados.
- Detecta oportunamente las áreas problemáticas actuales y/o potenciales y sus posibles causas.
- Determina los criterios utilizados o necesarios para evaluar los logros y objetivos de la organización y la actuación de la dirección.
- Proporciona elementos y evidencias para la evaluación objetiva, imparcial e independiente de las operaciones específicas.

e) Permite evaluar el nivel de adecuación de la organización con sus objetivos, políticas, instrucciones y procedimientos.

f) Facilita la eficacia y eficiencia de los sistemas de control de la gestión.

g) Evalúa la veracidad, uso y seguimiento de los distintos informes de dirección.

h) Proporciona sugerencias y acciones para superar las deficiencias, no conformidades y mejorar los procesos y resultados obtenidos.

i) Identifica necesidades de formación del personal. Es decir, las auditorías son una plataforma para la mejora continua al ofrecer información concluyente, veraz y oportuna para la toma de decisiones.

4.- Retos y Oportunidades de Mejora de las Auditorías

Como se ha indicado, los objetivos de la auditoría de los SGC, están centrados en la comparación y verificación de los resultados y los logros obtenidos según lo planificado, con la finalidad de actuar para el mejoramiento, de manera que se cumpla con los estándares, para alcanzar mayores niveles de calidad.

Ahora bien, es necesario destacar que las auditorías permiten no solo identificar y diagnosticar no conformidades y problemas actuales y potenciales en la organización; sino también sugerir acciones para su solución y oportunidades de mejora para incrementar la productividad, facilitando alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas y el fortalecimiento de la organización.

Los resultados de la auditoría, adicionalmente tiene un rol importante como entrada/insumo de los procesos subsiguientes de auditoría de la organización, considerándose de gran valor la información que proporciona tanto al auditado, como al equipo auditor, para las próximas evaluaciones a realizarse, a los fines de comparar la aplicación de las sugerencias dadas, los planes de mejoras y la superación de no conformidades.

En este sentido Cuatrecasas (2010) destaca que las auditorías de los SGC pueden realizarse en tres momentos: previo a la implantación de un SGC, con el fin de diagnosticar la situación inicial,

durante el proceso de implantación para el seguimiento y evaluación de los planes y acciones establecidas, así como también en caso que se realicen cambios significativos en el SGC (productos, procesos, documentación, políticas, objetivos) y, una vez culminado el proceso de implantación para constatar el cumplimiento de todos los requisitos.

Con relación a la planificación de la (s) auditoría(s) de seguimiento, dependen de los resultados obtenidos y los acuerdos entre las partes, debiendo tenerse en cuenta la magnitud e impacto de las no conformidades, tanto actuales como potenciales, el tipo de acciones propuestas preventivas/correctivas, tiempo estimado de ejecución y los recursos necesarios de manera de utilizar en todo su potencial y oportunamente los aportes de las auditorías, integrándolas como un insumo a los planes de la organización.

En lo que respecta a las actividades de seguimiento, en la norma ISO 19011:2011, considera la inclusión de la verificación de las acciones tomadas y del reporte de auditoría. Así como, deja claro la responsabilidad del área que está siendo auditada por la dirección, donde ésta debe asegurarse de que se tomen las acciones correspondientes, para prevenir y eliminar las no conformidades.

En ambos casos, los resultados obtenidos de la revisión y análisis realizado durante el proceso de auditoría, va a permitir evaluar el sistema de gestión implementado en la organización, siendo en la mayoría de los casos, con miras a la certificación, no obstante como se ha argumentado en a lo largo de este trabajo la auditoría de los SGC, son un potencialmente un factor clave en los procesos de mejora.

En este sentido la figura 3, se muestra una visión integral de los retos y oportunidades del proceso de la mejora continua de los SGC de la organización, vinculados a la auditoría en el cual se puede apreciar los aspectos más importantes, tales como el uso del Ciclo PHVA, el enfoque basado en proceso (entradas, proceso, salida) las fases del ciclo de gestión, conjugándose en ésta los tópicos fundamentales en materia de calidad.

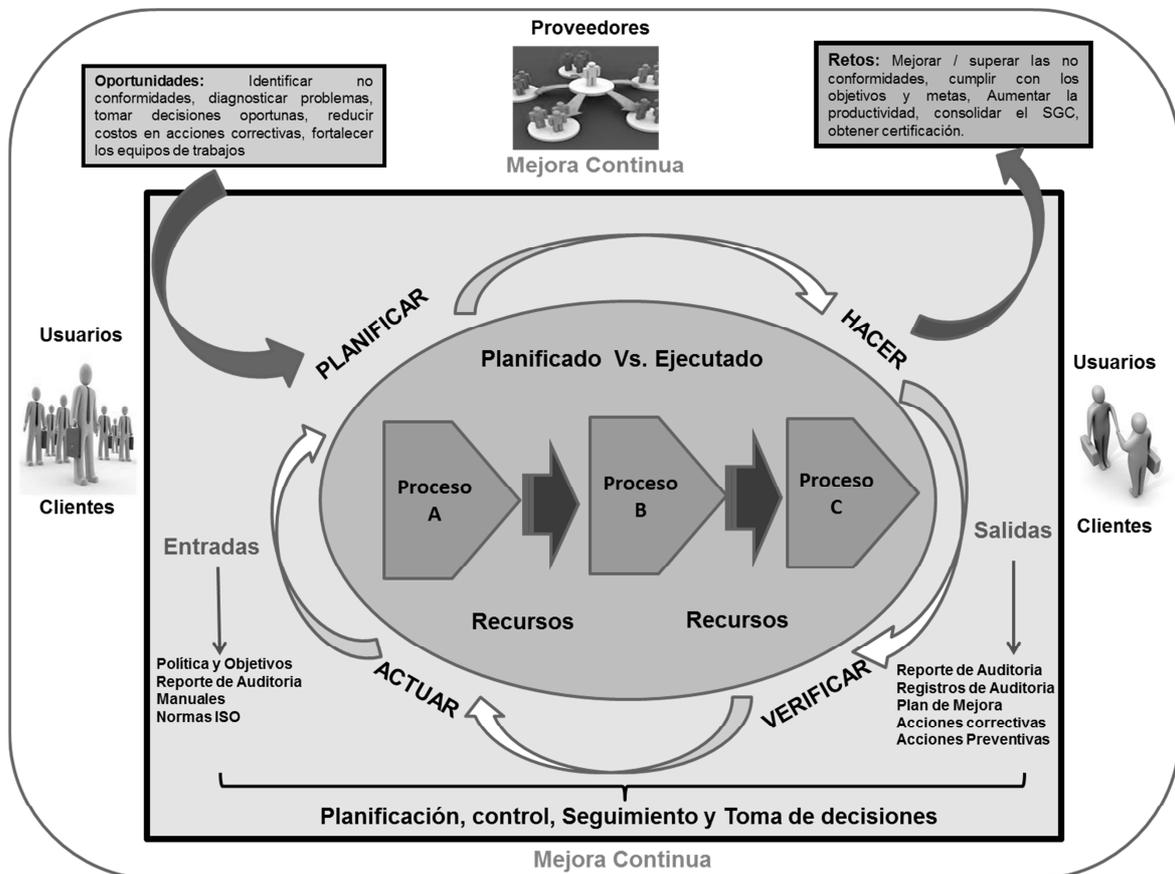


Figura 3: Retos y oportunidades del proceso de mejora continua de los sistemas de gestión de la calidad a través de las auditorías

Para finalizar, y como complemento de lo anterior, merece la pena señalarse que ante la evidencia de diferencias acentuadas entre lo planificado y lo deseado, se debe asumir el reto de lograr superar la brecha existente a través de la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones necesarias, para corregir dicha situación y prevenir futuras reincidencias, mediante la

elaboración del plan de mejora de la organización, en la cual se incluya la formación del personal y revisión de componentes estratégicos organizacionales (visión, misión, políticas, estrategias) en los cuales también se fundamenta la calidad.

Reflexiones a manera de conclusiones

La auditoría ha transitado un largo camino diversificando sus enfoques y áreas de aplicación, siendo la auditoría de calidad en sus diferentes modalidades, cada vez de mayor importancia para las organizaciones que se plantean no sólo

permanecer en el mercado, sino también mejorar de manera integral su gestión, orientados a la satisfacción del cliente.

En este sentido las Normas ISO, son una valiosa herramienta en el ámbito nacional e internacional,

ofreciendo una variada y completa gama para trabajar en los SGC, no sólo para su concepción y puesta en práctica sino también su implementación, evaluación y seguimiento. El enfoque basado en proceso, el ciclo PHVA, mejoramiento continuo son la plataforma conceptual que fundamentan estas normas y que debe ser comprendido y aprovechado en todo su potencial por quienes las seleccionan como herramienta metodológica.

De igual forma es importante destacar, que la auditoria de los SGC es esencial para la mejora continua, pues permite identificar retos y oportunidades siendo potencialmente un factor de cambio y éxito de las organizaciones, cuando se realizan apegadas al ciclo PHVA, tal como fue sintetizado e ilustrado en la figura 3 de este trabajo.

REFERENCIAS

Cuatrecasas, Ll.(2010). Gestión Integral de la Calidad. Implementación, control y certificación. Profit Editorial. Madrid. España.

Gonzalbes, M.; Medina, J. (2003). Auditorias de la Calidad para mejorar su comportamiento. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid. España.

Gryna, F.; Chua, R.; Defeo, J. (2008). Método Juran. Análisis y planeación de la calidad. Quinta Edición. Mc Graw Hill. México.

Juran, J.; Godfrey, A. (2001). Manual de Calidad de Juran. Volumen I. McGraw Hill. Madrid. España.

Norma Internacional ISO 19011: 2002. Directrices para la auditoría de gestión de la calidad y/o ambiental.

Norma internacional ISO 19011:2011. Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.

Norma Internacional ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Norma Internacional ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la Calidad. Conceptos y vocabularios.

Norma Internacional ISO 9004:2009. Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.

Parsowith, B. (1999). Principios Básicos de la Auditoria de la Calidad. Editorial Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid. España.

Peña, A. (2010). Auditoria un enfoque práctico. Ediciones Paraninto S.A. Madrid. España.

Autoras

Janett Yánez. MSc. Administración de Empresas, Mención Gerencia General, Licenciada en Contaduría Pública. Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui. Investigadora activa. Línea de investigación: Gestión del Conocimiento, Sostenibilidad, Calidad.

E-mail: jyanezmeza@gmail.com

Raiza Yánez. Dra. en Gerencia, MSc. Administración de Empresas, Mención Gerencia General, Ingeniera Industrial. Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui. Profesora Titular. Investigadora activa. Línea de investigación: Gestión del Conocimiento, Sostenibilidad, Calidad.

E-mail: ryanezmar@gmail.com

Recibido: 29/04/2012

Aceptado: 27/10/2012