



Octubre 2018 - ISSN: 1696-8360

IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA, LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

Gilma Gabriela Uquillas Granizo¹

Docente de la Unidad de Nivelación y Admisión UNACH

gilmauquillas@hotmail.com

José Javier Erazo Castillo²

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas UTC

jose.erazo@utc.edu.ec

Byron Adrian Riera Riera³

Planificador Institucional ESPOCH

byron.riera@esepoch.edu.ec

Nelson Eduardo Alarcón Muñoz⁴

Contador Dirección Financiera ESPOCH

eduardo.alarcon@esepoch.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Gilma Gabriela Uquillas Granizo, José Javier Erazo Castillo, Byron Adrian Riera Riera y Nelson Eduardo Alarcón Muñoz (2018): "Importancia de la auditoría, la gestión de la calidad y productividad en las instituciones públicas y privadas", Revista contribuciones a la Economía (octubre-diciembre 2018).

En línea: <https://eumed.net/ce/2018/4/auditoria-calidad-instituciones.html>

¹ Ingeniera en Administración de Empresas, Licenciada en Ciencias de la Educación, Mención Lenguaje y Comunicación, Magister en Administración de Empresas con Mención en Gerencia de la Calidad y Productividad (MBA) de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, ex – docente de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, actualmente docente de la Unidad de Nivelación y Admisión de la Universidad Nacional de Chimborazo UNACH.

² Licenciado en Contabilidad y Auditoría CPA, Magister en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Nacional de Chimborazo, Magister en Gestión Socioproductivos de la Universidad Indoamérica, ex – docente de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, actualmente docente de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi UTC y contador de la Empresa Fabycal Cia Ltda. de la Ciudad de Riobamba.

³ Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA, Egresado de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas (MBA) de la Universidad Internacional de la Rioja Logroño – España, Diplomado en Normas Internacionales de Información Financiera - Normas Internacionales de Contabilidad - México – DF. Representante del equipo de tesis del Proyecto PROMETEO FADE- SENESCYT ESPOCH. Publicación de instructivos metodológicos en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI). Actualmente Planificador Institucional (3) de la Dirección de Planificación y Docente de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

⁴ Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA, maestrante de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas (MBA) de la Universidad Internacional de la Rioja Logroño - España, ex-docente de la Facultad de Administración de Empresas - Programas Carrera con la cátedra de Metodología de la Investigación y actualmente Contador 1 (Dirección Financiera) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Resumen

A lo largo de las últimas dos décadas, el papel de la auditoría y la gestión de la calidad ha cambiado casi por completo debido a los numerosos cambios críticos que se produjeron en el entorno empresarial. A partir de ahora, las prácticas de auditoría y gestión de la calidad son dos de los aspectos más importantes del éxito de una empresa, independientemente de si opera en el sector privado o público. En este documento, se discutirán los conceptos más importantes que validan la importancia de la auditoría para estas organizaciones a fin de aprobar la necesidad de contar con un auditor o una unidad de auditoría dentro de la organización, además de las perspectivas adecuadas de gestión de la calidad. En cuanto a este último, el documento también se detiene en las diferencias clave entre la gestión de la calidad en las organizaciones del sector público y privado y desarrolla una idea sobre la necesidad de realizar tareas de gestión de calidad sobre una base determinada. Luego, el documento discutirá los hallazgos y alcanzará un veredicto amplio sobre la importancia de la auditoría y la gestión de la calidad en los sectores privado y público, prestando especial atención a la existencia de factores críticos que afectan a ambos sectores.

Palabras Clave: Auditoría – Gestión – Calidad – Productividad – Instituciones – Públicas – Privadas.

Abstract

Over the last two decades, the role of audit and quality management has changed almost completely due to the many critical changes that occurred in the business environment. From now on, auditing and quality management practices are two of the most important aspects of a company's success, regardless of whether it operates in the private or public sector. In this document, the most important concepts that validate the importance of auditing for these organizations will be discussed in order to approve the need to have an auditor or an audit unit within the organization, in addition to the appropriate perspectives of management of the quality. Regarding the latter, the document also dwells on the key differences between quality management in public and private sector organizations and develops an idea about the need to perform quality management tasks on a specific basis. Then, the document will discuss the findings and reach a broad verdict on the importance of auditing and quality management in the private and public sectors, paying special attention to the existence of critical factors that affect both sectors.

Key Words: Audit - Management - Quality - Productivity - Institutions - Public - Private.

1. INTRODUCCIÓN

En el umbral del siglo XXI, la necesidad de evaluar y monitorear un conjunto de diferentes actividades organizacionales se hizo inevitable porque los campos de la economía, la contabilidad y las finanzas se convirtieron en una serie de áreas valiosas que deberían mantenerse para ayudar a la compañía a sobrevivir (Abbott, Daugherty, Parker, y Peters, 2016). Sabiendo que los entornos existentes se volvieron bastante competitivos y conocedores de la tecnología, es razonable decir que el número de oportunidades para evaluar el entorno organizacional de manera crítica ha llegado al punto en que la elección de los instrumentos es prácticamente ilimitada. Existen numerosos estudios empíricos que respaldan la idea de que las auditorías internas y externas tienen una connotación positiva para la organización debido a la creciente productividad y calidad del servicio. En el marco de este documento, los aspectos clave de la auditoría y la gestión de la calidad se discutirán al estar vinculados a organizaciones públicas y privadas.

A partir de ahora, las organizaciones tienden a implementar nuevos programas de auditoría con la intención de establecer departamentos de auditoría y gestión de calidad que les ayuden a obtener la certificación ISO y un cierto nivel de rendimiento. Una de las razones principales de tales actividades es la presión creada por la competitividad que caracteriza a las empresas modernas (Tepalagul y Lin, 2015). Debido a esto, muchas organizaciones se ven obligadas a realizar actividades de mejora de la calidad de manera implacable para seguir siendo relevantes y aceptar la importancia de la auditoría. Para la mayoría de las organizaciones no tan populares recurren al uso de auditorías para sobrevivir, mientras que sus contrapartes más grandes aplican auditorías a sus debilidades y limitaciones con el fin de ser aún más competitivas en comparación con las tendencias promedio del mercado.

La evidencia existente sugiere que hay al menos el 80% de las organizaciones que continuamente aplican actividades de auditoría y gestión de la calidad para seguir siendo competitivas en los sectores público y privado. También es interesante mencionar que al menos el 70% de las empresas tienden a utilizar las funciones de auditoría interna para mejorar el estado actual de las cosas (Christensen, Glover, Omer y Shelley, 2016). La mayoría de estas empresas se dan cuenta de la importancia de la auditoría, pero pasan por alto la posibilidad de tener un departamento de auditoría dentro de la organización y se limitan a tener un único miembro del personal que se ocupe tanto de la gestión de la calidad como de la auditoría al mismo tiempo. Como la evidencia también sugiere, el proceso de establecer auditorías internas y procedimientos de gestión de calidad lleva a que la organización se vuelva menos estancada y preste más atención al rendimiento, tanto desde la perspectiva del equipo como la del individuo (Christensen et al., 2016). En este documento, se revisarán los beneficios clave de

las auditorías y las iniciativas de gestión de la calidad a fin de llegar a un veredicto sobre su efectividad y relevancia.

2. IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA Y LA GESTIÓN DE CALIDAD

En cuanto al concepto de auditoría, generalmente es aplicado por la gerencia para lograr los objetivos organizacionales. La razón detrás de esto es que el éxito percibido de cualquier organización generalmente se mide por la capacidad del negocio para definir claramente y alcanzar sus objetivos (Ghafran y O'Sullivan, 2017). En este caso, los logros deben ser coherentes y organizados para ayudar a la empresa a medirlo y compartir con el personal que pueda tener que ajustar sus actividades para continuar alcanzando los objetivos de la organización. Estos criterios de evaluación específicos generalmente se incluyen en los procedimientos de auditoría para ayudar a que la empresa opere de acuerdo con su visión y visión a lo largo de todo el tiempo. Independientemente de las creencias y los motivos de categorización, hay cuatro tipos principales de objetivos que se pueden lograr fácilmente cuando se implementan los procedimientos de auditoría (Schroeder, 2015). Estos son estratégicos (planes de gestión sobre cómo crear valor, involucrar a las partes interesadas y obtener ganancias), operativos (un enfoque en la eficiencia organizacional y la efectividad operativa), informes (intercambio confiable de información destinado a crear una base de datos que consta de fuentes de datos internas y externas), y objetivos de cumplimiento (regulaciones y puntos legales con respecto a la organización).

3. PARTICULARIDADES DEL SECTOR PRIVADO

Las auditorías tienen un gran impacto en las organizaciones porque permiten a la administración medir el éxito y crear aún más objetivos de participación que luego se pueden utilizar para ajustar el estado interno de las cosas. Cuando se trata del sector privado, las auditorías pueden usarse para facilitar el proceso de gobernanza e implementar nuevos procedimientos de gestión de riesgos que pueden aumentar la sostenibilidad y brindar más posibilidades para que la organización logre sus objetivos mientras controla todas las amenazas y oportunidades (Shore & Wright, 2015). Las empresas del sector privado dependen seriamente de la auditoría porque esta última se puede utilizar para mejorar la sostenibilidad y traer una serie de oportunidades adicionales a la mesa. Por ejemplo, las auditorías se pueden usar para supervisar la gestión y mejorar los procesos de gobierno. La gestión de riesgos se vuelve mucho más fácil con las auditorías porque ayuda a las empresas del sector privado a manejar las incertidumbres y comprender cómo debe administrarse la empresa (Shore & Wright, 2015). En cuanto al concepto de control inherente a la auditoría, las empresas privadas tienen la oportunidad de mitigar los riesgos invisibles que pueden afectar las iniciativas de gestión.

En una organización privada, el consejo de administración es responsable de ejecutar el proceso de gobierno y la unidad de gestión debe hacerse cargo de los procesos de control y la gestión de riesgos. En este sentido, la importancia de la auditoría para una organización

privada puede describirse como la oportunidad para que la organización ayude a la empresa a poner en práctica todas las actividades necesarias y evalúe estas últimas para mejorarlas si es necesario (Thompson, Ravindran, & Nicosia, 2015). En las organizaciones privadas, los auditores sirven como asistentes para la alta dirección a medida que realizan una serie de actividades importantes: monitorean actividades específicas que no pueden ser evaluadas por la alta gerencia, identifican oportunidades para minimizar riesgos y posibilidades de falla, validan los datos que tienen para ser revisado por la alta gerencia, compartir los conocimientos técnicos necesarios que (posiblemente) no puedan poseer los miembros de la alta gerencia, involucrarse completamente en los procesos de toma de decisiones, revisar las oportunidades futuras de la organización y ayudar a otros gerentes a desarrollar principios de gestión y códigos de conducta (Thompson et al., 2015).

Para una organización privada, la auditoría también es importante porque agrega valor a la empresa en términos de la presencia de actividades especiales de consultoría y aseguramiento. Los auditores los hacen tácticos y operativos por naturaleza a fin de asegurarse de que las operaciones de la organización realmente estén mejorando. Aunque el rol de un auditor es un concepto bastante amplio, existen varias tareas principales que señalan el valor de un auditor para una organización del sector privado, como la gobernanza, la gestión de riesgos y el control organizacional (Siregar y Tenoyo, 2015). La mayoría de las empresas del sector privado tienen necesidades específicas que solo pueden ser "satisfechas" cuando un auditor experimentado está en su lugar. Por ejemplo, una compañía que está involucrada de manera recurrente en escándalos puede estar utilizando servicios de auditoría para revisiones de cumplimiento y gestión de imagen de marca. En cuanto a las organizaciones privadas que provienen de sectores en rápida expansión, es importante recordar que la auditoría sigue siendo uno de los activos clave que agregan valor cuando se utiliza para actividades de consultoría y programación (Siregar y Tenoyo, 2015). Las organizaciones privadas de los países en desarrollo usan la auditoría para deshacerse de la corrupción y las actividades fraudulentas mientras se mantiene el control del negocio. Curiosamente, la auditoría incluso puede utilizarse para gestionar la logística y los riesgos relacionados con la información.

Otro papel potencial de la auditoría para una organización privada puede consistir en el proceso de crear un entorno perfecto para la organización (el valor del sector público de la auditoría se analizará en la siguiente subsección del documento) y su desarrollo. Sabiendo que existe un entorno corporativo definido, los auditores tienen la oportunidad de enfocarse en lo que las partes interesadas quieren y necesitan y asegurarse de que una estrategia renovada sea igual o mejorada en comparación con la versión anterior (Blok, Hoffmans y Wubben, 2015). Si bien es importante para los sectores público y privado, en el sector privado, los auditores deben ser mucho más capacitados porque deben tener en cuenta no solo los criterios de éxito y sus valores profesionales, sino también la visión de la empresa y la misión final y los objetivos organizacionales del negocio. De una industria a otra, los auditores privados tienen la intención de determinar el valor y contribuir a las iniciativas de gestión de riesgos mientras respaldan sus roles de consultoría y aseguramiento (Cui, Liang y Lu, 2015). Para cualquier auditor que

funcione en el sector privado, también es crucial para realizar las prioridades estratégicas de la industria en la que están activos y distinguir con conocimiento entre los aspectos donde se puede agregar valor y donde no. En este sentido, los auditores del sector privado son personas que pretenden cumplir con las expectativas de las partes interesadas (y superarlas, si es posible) al tiempo que se aseguran de que todos los recursos existentes se utilicen de la manera más efectiva posible.

La mayoría de las auditorías que tienen lugar en organizaciones privadas también pretenden mejorar la comunicación entre la unidad de gestión y los empleados porque la efectividad general del control de la organización está directamente relacionada con el rendimiento de la empresa. Lo que es más importante, la auditoría interna en las empresas del sector privado contribuye al desarrollo de la independencia (Graetz & Franks, 2016). Significa que, si la auditoría es subordinada, la empresa estará expuesta a una serie de riesgos que pueden obstaculizar su desempeño y capacidad para lograr los objetivos de la organización. Algunos de los accidentes que pueden producirse son la pérdida monetaria, la reputación de la marca desperdiciada, las actividades fraudulentas y el posterior colapso general. Una organización del sector privado donde el comité de auditoría es independiente y conocedor podrá administrar los fondos disponibles y capacitar adecuadamente a los empleados (Graetz & Franks, 2016). Dependiendo de la naturaleza de la organización y el tamaño de su personal, los auditores podrán aumentar o disminuir la complejidad del entorno y crear servicios de valor y alta calidad. Por lo tanto, las organizaciones del sector privado deben cumplir con la auditoría interna para lograr los objetivos organizacionales y mantener una imagen positiva.

4. PARTICULARIDADES DEL SECTOR PÚBLICO

Cuando se trata de la discusión de las organizaciones del sector público y su enfoque de auditoría, hay varios rasgos distintivos que distancian a los auditores públicos y privados. En las organizaciones públicas, la auditoría se utiliza principalmente como un instrumento destinado a proporcionar control financiero donde las diferentes fuentes de fraude deben ser bloqueadas y eliminadas para que el auditor y la compañía sean más creíbles (Arena & Jeppesen, 2016). En las organizaciones públicas, se presta mucha más atención a cómo se asigna el presupuesto para evadir las situaciones en que se analizan los sistemas internos a fin de aprobar el hecho de que la organización funciona correctamente y todos los objetivos se están logrando en este momento o se han logrado en algún lugar durante el año fiscal existente. En una organización del sector público, el concepto de auditoría va más allá de simples chequeos de efectivo y elimina las limitaciones que son más típicas del sector privado. Por lo tanto, la importancia de la auditoría para las organizaciones públicas puede definirse como la capacidad de asignar fondos públicos de manera informada al tiempo que se llega a cada individuo necesario de la base de clientes de la empresa (Rossi, Cohen, Caperchione y Brusca, 2016). Si bien tiene al público en general en el alcance, la auditoría pública también puede servir como una prueba de responsabilidad para el gobierno. Sabiendo que se espera

que las legislaturas controlen a los ejecutivos en todo momento, puede ser seguro decir que la auditoría del sector público es sinónimo del uso responsable de los recursos.

Teniendo en cuenta que los procesos de auditoría son bastante diferentes en lo que respecta a los sectores público y privado, puede ser necesario analizar los tipos de auditorías del sector público para obtener una visión más clara de la diversidad de los métodos de auditoría. El primer tipo de auditoría es financiera: se usa principalmente para verificar declaraciones y saldos que deben revisarse de acuerdo con principios contables especiales (Rossi et al., 2016). En una escala más grande, la importancia de este tipo de auditoría consiste en que le da a la organización la posibilidad de verificar si los recursos asignados fueron utilizados para lograr un objetivo organizacional o no. En consecuencia, hay ciertos caprichos que no se pueden superar al realizar una auditoría financiera para una organización del sector público. Otro tipo de auditoría es la concordancia de legitimidad (Bawole & Ibrahim, 2016). La importancia de este tipo de auditoría se relaciona con la idea de que una organización debe verificar cada una de sus transacciones en todo momento para permanecer legalmente activa y erradicar los casos en que se pueden causar daños a los trabajadores o clientes de la empresa.

Otro tipo de auditoría que es característico del sector público es la auditoría de programas (a veces, también se denomina auditoría de eficacia) (Alwardat, Benamraoui y Rieple, 2015). Este tipo de auditoría es importante porque ayuda a la organización a verificar que el resultado que se obtuvo está totalmente de acuerdo con el programa propuesto y no infringe ninguna regla legal u organizacional. Aquí, también puede ser necesario mencionar la auditoría de economía, que generalmente se caracteriza por la verificación de cómo se gestionan actualmente los recursos organizativos (Massaro, Dumay y Garlatti, 2015). La importancia de estos dos tipos de auditoría en las organizaciones del sector público puede explicarse por la relación costo-beneficio en la que la adquisición debe producirse al costo mínimo y, a la vez, proporcionar a la empresa los beneficios máximos.

Los dos últimos tipos de auditoría que son en su mayoría características de las organizaciones públicas son la auditoría de sistemas y procedimientos y la auditoría operativa. El primero es responsable de validar la capacidad de la empresa de seguir los procedimientos y mejorarlos cuando sea necesario si es necesario para garantizar que solo se propongan productos y servicios de alta calidad a los clientes. En cuanto a la auditoría operativa, a menudo está compuesta por la auditoría de concordancia de legitimidad y la auditoría financiera (Massaro et al., 2015). La importancia de estos tipos de auditoría puede explicarse por la capacidad de representar cifras y hechos en un formulario de informe donde se compartirán todas las opiniones adecuadas. Estas auditorías generalmente se realizan para llegar a la publicidad y presentar los datos en una forma comprensible. Como Rossi et al. (2016) también afirmaron que las organizaciones del sector público usan diferentes tipos de auditoría para controlar los procesos y finanzas organizacionales mientras se aseguran de que todos los organismos gubernamentales y no gubernamentales a cargo tengan acceso a la información que puede influir en sus procedimientos de toma de decisiones de manera significativa. manera.

5. EL IMPACTO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES

Por otro lado, existe el concepto de gestión de la calidad que también afecta seriamente a las organizaciones que pueden ubicarse tanto en el sector público como en el privado. Las dos áreas principales en las que la gestión de la calidad les afecta son el rendimiento y el crecimiento general. Si bien se relaciona directamente con la experiencia superior, también es uno de los principales contribuyentes al desarrollo de relaciones positivas con los clientes (Kafetzopoulos, Psomas, y Gotzamani, 2015). Todos los niveles de organizaciones privadas y públicas son supervisados por unidades de gestión de calidad o individuos mediante la implementación de procedimientos específicos que tienen derecho a garantizar que el producto que llega a los clientes sea de la más alta calidad posible. Para la mayoría de las organizaciones, los sistemas de gestión de calidad son una forma efectiva de reducir los costos y reducir la cantidad de desechos producidos durante la fabricación. Para aquellas organizaciones que brindan tipos virtuales de servicios, existe una oportunidad definitiva para mejorar los procesos (Kafetzopoulos et al., 2015). En general, la gestión de la calidad es importante porque facilita las oportunidades de capacitación y le da al negocio la capacidad de identificarse en el mercado. El objetivo final es impulsar el crecimiento y traer la satisfacción del cliente a la mesa.

6. GESTIÓN DE CALIDAD EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS

La primera idea que diferencia a la gestión de la calidad en los sectores público y privado es que las organizaciones públicas se ven mucho más afectadas por el nivel de coherencia con el que miman a sus clientes durante muchos años consecutivos. Esto significa que las empresas públicas están mucho más centradas en la capacidad de mejorar y validar la confiabilidad y el rendimiento de sus productos sin estafas ni malentendidos (Van Dooren, Bouckaert y Halligan, 2015). Sabiendo que las empresas públicas también se encuentran en un entorno mucho más hostil (si se trata de negocios), es evidente que necesitan una forma de diferenciarse de manera significativa para destacarse y seguir siendo relevantes. Esto permite que las organizaciones públicas obtengan mayores ingresos y atraigan a más clientes a la marca a la vez que se aseguran de que estén contentos y satisfechos con el producto o servicio que ofrece la empresa. Otro factor importante que crea una diferencia entre las organizaciones privadas y públicas en términos de gestión de calidad es su enfoque en la satisfacción del cliente (Van Dooren et al., 2015). El costo de las malas relaciones con los clientes es enorme y, a menudo, se requieren al menos 12 evaluaciones positivas para cubrir solo un caso de experiencia negativa del cliente.

Las organizaciones públicas se identifican con sus clientes porque su objetivo clave es hacer todo lo posible para cumplir las expectativas del cliente y superarlas, si eso es posible. Sin esta actitud, tanto los ingresos como la marca sufrirán. La importancia de la gestión de la calidad en las organizaciones públicas también se destaca por la demanda de los clientes que continúa creciendo cada dos años (Arnaboldi, Lapsley y Steccolini, 2015). Existen numerosas marcas entre las que pueden elegir y eso coloca a las organizaciones en una situación en la que todos

los instrumentos y tecnologías deben usarse para mantenerse al día con la base de clientes. Si bien las organizaciones públicas y privadas tienen la intención de mantener los más altos estándares de calidad, las empresas públicas están mucho más interesadas en atender las necesidades de sus clientes a menudo porque su margen de beneficio depende de ello. En consecuencia, el sector público está percibiendo que la gestión de la calidad es una oportunidad para crear una base de clientes leales a partir de un conjunto de prospectos (Arnaboldi et al., 2015). La gestión de calidad sirve como un instrumento para mejorar los productos de la compañía y mantener el cambio.

En una escala mayor, se puede afirmar que toda la información que las organizaciones públicas reciben puede usarse para desarrollar procedimientos de fabricación y venta porque la satisfacción del cliente es el objetivo fundamental que no puede ignorarse o posponerse indefinidamente para volver más tarde (Gerrish, 2016). Las organizaciones públicas dependen de su cuota de mercado y de sus ventajas competitivas, por lo que no tiene sentido que no apliquen los procedimientos de gestión de la calidad de vez en cuando. Al mismo tiempo, las organizaciones públicas recurren implacablemente a las áreas de fabricación, investigación, mercadotecnia y operaciones administrativas para asegurarse de que sus iniciativas de gestión de calidad sean respaldadas e implementadas en todos los niveles organizacionales (Gerrish, 2016). Las organizaciones que aplican la gestión de la calidad constantemente obtienen una oportunidad de aumentar las ganancias en los plazos más cortos.

Desde la perspectiva de una organización pública, un seguimiento preciso de los procedimientos de gestión de la calidad puede aumentar seriamente la eficiencia general de las unidades de negocio y de la empresa en general. Esto sucede porque la gestión de la calidad pone de manifiesto las estructuras integrales de comunicación y otras responsabilidades que debe cumplir el equipo. Con un alto nivel de moral de los empleados, el proceso de gestión de la calidad se facilita aún más porque el desempeño mejora (O'Neill, Sohal y Teng, 2016). Otro aspecto positivo de la gestión de la calidad en las organizaciones públicas es la capacidad de mitigar riesgos que son más complejos que una mera adquisición de software innovador o el proceso de elección de una cobertura de seguro comercial. Existen numerosos riesgos que deben considerarse al operar en el sector público y la gestión de la calidad es otra forma de evitar las pérdidas financieras a largo plazo y garantizar el mayor nivel posible de experiencia del cliente (Zeng, Phan y Matsui, 2015). Debido a la administración incorrecta de la calidad, las empresas públicas pueden estar expuestas a demandas y otros asuntos, y es completamente irracional pasar por alto la importancia de la gestión de la calidad en el caso de las empresas públicas.

Hay dos aspectos más importantes que ayudan a las organizaciones públicas a destacar en la cuenta de una excelente gestión de calidad. En primer lugar, se cometen menos errores humanos cuando se cuenta con una guía de gestión de calidad adecuada. La razón detrás de esto es que la empresa debe validar sus actividades y reducir el número de escenarios en los que la intervención humana puede generar resultados perjudiciales (Zeng et al., 2015). Esta es

la razón por la cual la mayoría de las compañías públicas se da cuenta de la importancia de la gestión de la calidad y sigue sus pautas de operación de rutina con el fin de desarrollar el cumplimiento y eliminar los problemas relacionados con el malentendido. En segundo lugar, existe la necesidad de mantenerse al día con la competencia que está impactando seriamente a las organizaciones públicas en todas las etapas de su actividad. A diferencia de sus competidores más grandes, las pequeñas empresas siempre tienen que encontrar nuevas formas de ponerse al día con las principales tendencias: esta es la razón por la que apuestan con rigor por la gestión de la calidad en todo momento (Zeng et al., 2015). En consecuencia, las organizaciones públicas (pequeñas y medianas empresas y magnates de la industria) tienen como objetivo la asignación y el uso más efectivo de los recursos disponibles, a la vez que logran eficiencia de costos y fortalecen el nombre de la marca en el mercado objetivo.

7. GESTIÓN DE CALIDAD EN ORGANIZACIONES PRIVADAS

Si bien el concepto de gestión de la calidad en las organizaciones privadas no difiere mucho de su homólogo público, existen ciertos puntos específicos que lo diferencian de la gestión de la calidad que se realiza en el sector público. Para las organizaciones privadas, el proceso de gestión de la calidad es mucho más sistemático y también está dirigido a una búsqueda constante de mejora (Wu, 2015). Aunque las organizaciones privadas están tan preocupadas por las expectativas y el compromiso de los clientes, están mucho más centradas en la toma de decisiones abiertas y la participación de los empleados. Hay varios puntos importantes que crean una brecha entre las organizaciones privadas y públicas en términos de gestión de la calidad.

Lo primero que la gestión de la calidad en las organizaciones privadas pretende lograr es la comprensión de los empleados sin afectar su compromiso. Para los empleados del sector privado, la gestión de la calidad se convierte en un concepto de trabajo fundamental que debe ser aprobado y respetado por todos los empleados. Dentro del contexto de una organización privada, estos empleados deben distinguir el objetivo corporativo clave y darse cuenta de los factores que contribuyen a su importancia general (Ross, 2017). Aunque las organizaciones públicas también enfatizan sus expectativas y se aseguran de que los empleados las cumplan, las empresas del sector privado son mucho más consistentes con este objetivo porque la unidad de gestión en estas organizaciones se centra en impulsar el cambio y facilitar este proceso tanto como sea posible. En general, la gestión de la calidad en las organizaciones privadas puede describirse como la capacidad de los empleados y la administración para compartir la visión entre ellos y desatar el potencial de los demás al completar los objetivos organizacionales (Ahmad et al., 2016). Una implementación exitosa de nuevas políticas no será posible cuando los empleados no estén comprometidos: esta es la razón por la cual la administración de la calidad es necesaria en las organizaciones privadas.

Otros dos factores que validan la importancia de la gestión de la calidad en las organizaciones privadas son la cultura de mejora de la calidad y el proceso de mejora continua. La importancia de la cultura de mejora de la calidad puede explicarse por la necesidad de modernizar las

relaciones interpersonales dentro de la organización para garantizar que los empleados compartan sus comentarios de vez en cuando y se centren en el proceso de mejorar la situación existente en la organización (Jiménez). Jiménez, Martínez-Costa, Martínez-Lorente y Rabeh, 2015). Al igual que en las organizaciones públicas, los empleados de las empresas privadas poseen un conocimiento valioso: la diferencia es que los sectores público y privado persiguen diferentes objetivos mientras se aseguran de que sus negocios avancen día a día.

En las organizaciones privadas, el vínculo entre los empleados y la unidad de gestión es mucho más fuerte y les ayuda a mantener la mejora continua. Siendo otra oportunidad para avanzar en términos de operaciones organizacionales, la mejora continua es importante para la gestión de calidad en las organizaciones privadas porque es un signo de avanzar en la dirección correcta (Ahmad et al., 2016; Jiménez-Jiménez et al., 2015). En las organizaciones privadas, la gestión de calidad es más similar a un proceso continuo en lugar de un mero programa de desarrollo que debe revisarse trimestralmente.

Otro signo importante de la gestión de la calidad en las empresas privadas es la capacidad de reelaborar los procedimientos y controles administrativos para crear oportunidades de desarrollo. Al igual que las organizaciones públicas, sus contrapartes privadas también dependen de la investigación y las tendencias de la industria, pero los aspectos de sus actividades son diferentes, al igual que los ámbitos de mejora que se centran en los requisitos del cliente y no en su satisfacción o expectativas finales (Jimenez-Jimenez et al., 2015). Esto significa que los clientes del sector privado esperan que sus servicios sean más que buenos, con cero defectos. Aunque no parezca realista, el sector privado tiene en cuenta estos requisitos y, a su vez, ayuda a las organizaciones privadas que se centran en los requisitos de los clientes a sobrevivir en el mercado mucho más tiempo que sus desatentos rivales (Obeidat, Hashem, Alansari, Tarhini, & Al-Salti, 2016).

En las organizaciones privadas, los empleados tienden a construir relaciones con los clientes de forma similar a como lo hacen sus socios públicos, pero existe una diferencia que consiste en el hecho de que la competencia es más fuerte en el sector público, donde los clientes son más difíciles de contentar y alegrar. Esta es la razón por la cual las compañías privadas destacan la importancia de la gestión de la calidad como un instrumento destinado a ayudar a los empleados a realizar y cumplir todos los requisitos necesarios del cliente. Como resultado, ayuda a estas compañías a obtener un control efectivo de la base de clientes y, a veces, de toda la industria. Esencialmente, la gestión de la calidad en el sector privado es también una herramienta de monitoreo y evaluación del desempeño empresarial.

Las organizaciones privadas tienden a percibir la gestión de la calidad como una documentación estricta que debe completarse objetivamente para señalar las áreas en las que más se necesitan mejoras. A su vez, ayuda a las organizaciones privadas a asignar mejor los recursos y a tratar la gestión de la calidad como una secuencia de pasos que deben realizarse una y otra vez para asegurarse de que la organización tendrá la capacidad de mantenerse a flote incluso en presencia de una mayor competencia (Obeidat et al., 2016). Con las

organizaciones privadas teniendo en cuenta el entorno empresarial en constante cambio al que están expuestas en la actualidad, es importante cumplir con todos los requisitos del cliente y presentar un procedimiento abierto de toma de decisiones para seguir teniendo éxito.

8. DESARROLLOS RECIENTES HACIA LA PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE FABRICACIÓN

Hay una serie de informes de investigación en el literatura para tratar con productividad y calidad de mejoras. Drucker señala la importancia de los trabajadores del conocimiento y los servicios de apoyo en mejorar la productividad y la calidad en la fabricación organizaciones. Gitlow y Hetz estudiaron el impacto de los defectos del producto y su impacto en la productividad. También observaron que reducir la el nivel de defecto aumenta la productividad y brinda oportunidades utilizar los recursos disponibles de manera efectiva. Cambios recientes en métodos de producción tales como JIT, ZI y TQM y tecnologías tales como FMS, OPT y CIM se han centrado en mejorar productividad y calidad de las organizaciones de fabricación. Judson ofreció un marco para integrando el negocio y la mejora de la productividad estrategias. También ofreció algunas pautas sobre cómo alinear el negocio y la mejora de la productividad estrategias. Prokopenko presentó una detallada análisis de la gestión de la productividad incluyendo medidas de productividad. Shapiro explicó la importancia de integrar el marketing y la fabricación estrategia para aumentar la organización eficacia. Además, hay muchos informes que se ocupan de la productividad y calidad como variables de estrategia. Rossler discutieron cuestiones de productividad y problemas de calidad teniendo en cuenta las tendencias recientes en la fabricación y entornos de servicio tales como, automatización, flexibilidad, computadoras y trabajadores multifuncionales. En particular, enfatizaron las características de buenos sistemas de medición tales como, simple y efectivo, flexible, adaptable y dinámico y su papel en la mejora de la productividad y la calidad. Gold ofreció algunas pautas para la integración mejoras de productividad dentro de la estrategia planificación. Las mejoras de productividad proporcionan un medio no solo para obtener ventajas competitivas, sino también para minimizar las amenazas planteadas por aumentos en los precios de fábrica y disminuciones en los precios competitivos precios. Sin embargo, muy pocos intentos han hecho para formular una estrategia del total punto de vista del sistema que incluye la integración varias áreas funcionales, negocios y productividad y estrategias de mejora de calidad. Varios de los autores han intentado definir las dimensiones o componentes de la estrategia de fabricación como una declaración de cómo la fabricación apoya el objetivos comerciales generales a través del diseño apropiado y utilización de recursos de fabricación. Sin embargo, la mayoría de los informes se refieren al instrucciones solo para integrar la estrategia de marketing y la estrategia de fabricación y no proporcionan cualquier solución concreta para la alineación exacta de tales estrategias. En este documento, enfocamos nuestro análisis en la productividad problemas, sin embargo, los problemas de mejoras de calidad también están motivados en lugares apropiados. Obviamente, la productividad no se puede lograr sin mejoras de calidad y viceversa. por ejemplo, si un producto se encuentra defectuoso durante producción, esto requiere una atención especial en términos de retrabajo e inspección.

Esto a su vez perturba el flujo de material normal, y por lo tanto un aumento en el tiempo de entrega de otros productos y productividad reducida. Por lo tanto, la productividad y la calidad deberían moverse juntos para lograr mejoras simultáneas.

9. CONCLUSIONES

Sobre la base de la información revisada, puede ser seguro hacer una serie de conclusiones importantes relacionadas con la gestión de la calidad y la auditoría en los sectores público y privado. En primer lugar, la auditoría es una forma relevante de gestionar y regular las relaciones con las partes interesadas y los clientes, al tiempo que se genera confianza en el logro de los objetivos de la organización entre la Junta Directiva y los empleados de la empresa. En este sentido, la auditoría es un signo de previsibilidad y voluntad de alcanzar la excelencia en términos de calidad. Esto también lleva a la idea de que las auditorías y los procedimientos de gestión de la calidad están interconectados en determinadas circunstancias que deben respetarse para optimizar la calidad de las auditorías e influir en el rendimiento de la organización de manera significativa. Con la implementación de auditorías, las organizaciones (tanto privadas como públicas) pueden obtener un mayor control sobre las operaciones internas y externas al tiempo que tienen la posibilidad de compartir información entre todas las partes interesadas involucradas en el proceso de lograr los objetivos de la organización. La evidencia existente también puede utilizarse para concluir que las prácticas de auditoría existentes solo pueden ser exitosas cuando el auditor se da cuenta del valor del trabajo en equipo y cómo este último puede implementarse en la práctica para tener también una gestión de calidad. Para los sectores público y privado, es cierto que las auditorías deben realizarse de manera consistente para presentar una ventaja competitiva que puede ser realmente útil.

Las intervenciones de auditoría se basan en la cooperación porque cualquier solución propuesta por un auditor debe ser válida para que termine siendo aprobada tanto por los empleados como por el Consejo de Administración. Desde un punto de vista organizativo, las auditorías son importantes porque permiten un examen en profundidad de las fortalezas y debilidades de cualquier organización, ya sea pública o privada. Aquí, el concepto de gestión de calidad también ayuda a comprender por qué todas las organizaciones se esfuerzan por realizar auditorías: solo cuando todas las condiciones necesarias son correctas, completas y evaluadas, es posible desarrollar un estándar de calidad que se debe seguir implacablemente. Cuando una organización tiene la oportunidad de verificar que se sigan sus estándares, se está un paso más cerca de alcanzar sus objetivos fundamentales mientras se mantiene al día con los requisitos (sector privado) y las necesidades (sector público) de sus clientes. La gestión de la calidad es tan importante como la auditoría debido a su estrecha relación con las responsabilidades de los empleados y la participación natural en todas las actividades de la organización.

Como una forma de evaluación independiente, una auditoría puede convertirse en un activo serio cuando se realiza correctamente y conducir al crecimiento de la base de clientes y un aumento en términos de satisfacción de los clientes y una respuesta positiva al cambio. Una demostración de los empleados que siguen los estándares tiene un efecto positivo exclusivo que no se puede replicar por medio de ningún otro método o estrategia. La gestión de la calidad y la auditoría hacen que tanto la dirección como los empleados contribuyan a la mejora continua. La evidencia de la literatura también brinda la oportunidad de sugerir que las auditorías se pueden usar para cambiar la atención de los empleados a los problemas más importantes que deben abordarse de inmediato. Por lo tanto, también se puede concluir que una auditoría no es solo una mera evaluación del entorno de trabajo existente y de las fortalezas o debilidades empresariales: es un activo organizacional fundamental que puede ayudar a la gerencia a descubrir áreas potenciales de mejora sin tener que recurrir en profundidad a investigación externa que puede resultar bastante intensiva en recursos en una escala a largo plazo.

En general, se puede afirmar que la gestión de la calidad y las auditorías deben convertirse en los dos elementos inextricables de cualquier organización, ya que brindan a la administración la oportunidad de emitir valiosos juicios respaldados por pruebas. Estar bien informado hoy en día es crucial porque la mejora y el desarrollo empresarial nunca se detienen. Cuando se habla de gestión de calidad y auditoría, también es vital asegurarse de que todas las implicaciones etiquetadas como amenaza o debilidad se validen antes de abordarse; de lo contrario, las auditorías se convertirán en un desperdicio de recursos organizacionales independientemente del sector en el que opere la empresa. el momento. En resumen, puede ser seguro decir acerca de las organizaciones privadas y públicas que las auditorías agregan valor a la organización y mejoran seriamente su enfoque de gestión de la calidad. Un entorno empresarial armonioso incluye numerosas partes interesadas que se dan cuenta de la importancia de una auditoría y mantenerse al día con los estándares preestablecidos en todo momento.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbott, L. J., Daugherty, B., Parker, S., & Peters, G. F. (2016). Internal audit quality and financial reporting quality: The joint importance of independence and competence. *Journal of Accounting Research*, 54(1), 3-40.
- Ahmad, M. A., Asaad, M. N., Saad, R., Iteng, R., Irwan, M. K., & Rahim, A. (2016). Quality management practices and organizational performance: Impact of sustainable product development. *International Journal of Supply Chain Management*, 5(4), 104-107.
- Alwardat, Y. A., Benamraoui, A., & Rieple, A. (2015). Value for money and audit practice in the UK public sector. *International Journal of Auditing*, 19(3), 206-217.
- Arena, M., & Jeppesen, K. K. (2016). Practice variation in public sector internal auditing: An

- institutional analysis. *European Accounting Review*, 25(2), 319-345.
- Arnaboldi, M., Lapsley, I., & Steccolini, I. (2015). Performance management in the public sector: The ultimate challenge. *Financial Accountability & Management*, 31(1), 1-22.
- Bawole, J. N., & Ibrahim, M. (2016). Contesting claims on measuring performance in the public sector using performance audits: Evidence from the literature. *Public Organization Review*, 16(3), 285-299.
- Blok, V., Hoffmans, L., & Wubben, E. F. M. (2015). Stakeholder engagement for responsible innovation in the private sector: Critical issues and management practices. *Journal on Chain and Network Science*, 15(2), 147-164.
- Christensen, B. E., Glover, S. M., Omer, T. C., & Shelley, M. K. (2016). Understanding audit quality: Insights from audit professionals and investors. *Contemporary Accounting Research*, 33(4), 1648-1684.
- Cui, Z., Liang, X., & Lu, X. (2015). Prize or price? Corporate social responsibility commitment and sales performance in the Chinese private sector. *Management and Organization Review*, 11(1), 25-44.
- Gerrish, E. (2016). The impact of performance management on performance in public organizations: A meta-analysis. *Public Administration Review*, 76(1), 48-66.
- Ghafran, C., & O'Sullivan, N. (2017). The impact of audit committee expertise on audit quality: Evidence from UK audit fees. *The British Accounting Review*, 49(6), 578-593.
- Graetz, G., & Franks, D. M. (2016). Conceptualising social risk and business risk associated with private sector development projects. *Journal of Risk Research*, 19(5), 581-601.
- Jimenez-Jimenez, D., Martinez-Costa, M., Martinez-Lorente, A. R., & Rabeh, H. A. D. (2015). Total quality management performance in multinational companies: A learning perspective. *The TQM Journal*, 27(3), 328-340.
- Kafetzopoulos, D. P., Psomas, E. L., & Gotzamani, K. D. (2015). The impact of quality management systems on the performance of manufacturing firms. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(4), 381-399.
- Massaro, M., Dumay, J., & Garlatti, A. (2015). Public sector knowledge management: A structured literature review. *Journal of Knowledge Management*, 19(3), 530-558.
- O'Neill, P., Sohal, A., & Teng, C. W. (2016). Quality management approaches and their impact on firms' financial performance – An Australian study. *International Journal of Production Economics*, 171, 381-393.
- Obeidat, B. Y., Hashem, L., Alansari, I., Tarhini, A., & Al-Salti, Z. (2016). The effect of knowledge management uses on total quality management practices: A theoretical perspective. *Journal of Management and Strategy*, 7(4), 18.
- Ross, J. E. (2017). *Total quality management: Text, cases, and readings*. New York, NY: Routledge.
- Rossi, F. M., Cohen, S., Caperchione, E., & Brusca, I. (2016). Harmonizing public sector accounting in Europe: Thinking out of the box. *Public Money & Management*, 36(3), 189-196.

- Schroeder, J. H. (2015). The impact of audit completeness and quality on earnings announcement GAAP disclosures. *The Accounting Review*, 91(2), 677-705.
- Shore, C., & Wright, S. (2015). Governing by numbers: audit culture, rankings and the new world order. *Social Anthropology*, 23(1), 22-28.
- Siregar, S. V., & Tenoyo, B. (2015). Fraud awareness survey of private sector in Indonesia. *Journal of Financial Crime*, 22(3), 329-346.
- Tepalagul, N., & Lin, L. (2015). Auditor independence and audit quality: A literature review. *Journal of Accounting, Auditing & Finance*, 30(1), 101-121.
- Thompson, N., Ravindran, R., & Nicosia, S. (2015). Government data does not mean data governance: Lessons learned from a public sector application audit. *Government information quarterly*, 32(3), 316-322.
- Van Dooren, W., Bouckaert, G., & Halligan, J. (2015). *Performance management in the public sector*. New York, NY: Routledge.
- Wu, S. J. (2015). The impact of quality culture on quality management practices and performance in Chinese manufacturing firms. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(8), 799-814.
- Zeng, J., Phan, C. A., & Matsui, Y. (2015). The impact of hard and soft quality management on quality and innovation performance: An empirical study. *International Journal of Production Economics*, 162, 216-226.