



## IMPACTO EN LOS BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9000 EN LAS EMPRESAS

Rubén Hurtado, Wilson Rodríguez, Héctor Fuentes, Carlos Galleguillos

Departamento de Industria y Negocios, Universidad de Atacama, Copiapó, Chile.  
[rhurtado@industria.uda.cl](mailto:rhurtado@industria.uda.cl); [wrodriguez@industria.uda.cl](mailto:wrodriguez@industria.uda.cl); [hfuentes@industria.uda.cl](mailto:hfuentes@industria.uda.cl);  
[cgalleguillos@industria.uda.cl](mailto:cgalleguillos@industria.uda.cl)

### RESUMEN

El término de calidad se ha convertido en una palabra clave en los mercados actuales. Las empresas han intentado obtener una mejor calidad y asegurarla a través de la innovación de sus procesos, productos y servicios. Para lograr ese propósito han utilizado la implementación de las Normas ISO 9000 como una herramienta estratégica para gestionar la calidad, obteniendo como resultado una opción para acceder a nuevos mercados ya sea a nivel nacional como internacional. Adicionalmente establece mejoras que acercan las industrias a las necesidades y exigencias de los consumidores. Las normas ISO 9000, también se han considerado como una opción válida para lograr mejores beneficios, pero en el presente no es seguro que la implementación de estos modelos produzca más beneficios que costos asociados con la implementación y certificación.

**Palabras claves:** investigación, calidad, herramientas de gestión, Normas ISO 9000, Gestión de Calidad, competitividad.

### ABSTRACT

The term "quality" has become a key word in the present markets. The companies have tried to obtain a better quality and securing it through the innovation of their processes, products and services. To reach that purpose they have used the implementation of ISO 9000 standards as a strategical tool to manage the quality, obtaining as result an option to access new markets at national or international level. Additionally, it establishes improvements that close industries to the needs and exigencies of the consumers. ISO 9000 standards, also have been considered like an option valid to obtain better benefits, but at present it is not sure that the application of those models produce more benefits than costs associated with the implementation and certification.

**Keywords:** investigation, quality, management tools, ISO 9000 standars, Quality management, competitiveness.

## 1. INTRODUCCIÓN

Los sistemas de calidad se basan en normas enfocadas a mejorar los procesos dentro de las organizaciones. Se destacan las normas emitidas por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) en relación a la implantación de sistemas de calidad a través de la familia de Normas ISO 9000. En el ámbito académico existen varios trabajos empíricos relacionados con la implementación de las normas ISO 9000, por lo cual, el objetivo de este trabajo es establecer el estado del arte de las diferentes investigaciones realizadas en esta área. Los resultados de estos estudios son muy diversos y se basan en metodologías asociadas a aplicación de encuestas dirigidas a los directivos del ámbito de la calidad de las empresas. Existen además estudios enfocados a la difusión de estas normas, resultando un buen aporte desde el punto de vista descriptivo y predictivo del propio proceso de difusión de estas normas. Las investigaciones internacionales y nacionales han tenido por objetivo principal, estudiar cuál ha sido la motivación que ha llevado a las empresas a implantar el modelo ISO 9000 y cuales han sido las dificultades detectadas. Se ha tratado de establecer los beneficios que la implantación de esta normativa ha producido en las empresas. Los resultados obtenidos han sido bastante similares en la mayoría de las investigaciones, pero también se han detectado algunos resultados contradictorios, debido a los criterios subjetivos utilizados.

## 2. CONCEPTO DE CALIDAD

No es posible definir exactamente lo que se entiende por calidad, porque cada autor lo define de manera diferente en función de sus supuestos y experiencias. En este sentido, establecer una definición de calidad sería un gran avance para las investigaciones. Algunos esfuerzos han sido realizados, por ejemplo Garvin [1] desarrolló una investigación con el fin de aclarar este concepto y clasificó las distintas definiciones en: *Trascendente*, la calidad es sinónimo de excelencia innata; *Basado en el Producto*, la calidad como una variable precisa, medible e inherentemente

presente en las características naturales del producto. De esta forma, se clasifica la calidad de los productos en función de la cantidad del atributo deseado que poseen. *Basada en el Usuario*, estableciendo la premisa que la calidad está en los ojos del observador [2], con lo que se confiere un alto grado de subjetividad. *Basada en la Fabricación*, la calidad como la conformidad con las especificaciones, es decir, la idea principal de este enfoque es la eficiencia en la fabricación de un determinado producto, que reportará menores costos cuando se hace bien a la primera, dado que es menos costoso que las reparaciones y los trabajos o reprocesos, consiguiendo con todo esto la excelencia. *Basada en el Valor*, la calidad se relaciona con los atributos del producto que se representa en su valoración, es decir, esta definición se enfoca en lo que los consumidores están dispuestos a pagar por el producto, relacionando la calidad con el precio, estableciendo la calidad de un producto en la medida en que el consumidor establece conformidad a un precio aceptable.

La calidad es una estrategia empresarial a largo plazo, dirigida a proporcionar bienes y servicios para satisfacer plenamente tanto a clientes externos como internos para adaptarse a sus expectativas explícitas e implícitas, empleando el conocimiento y habilidades de todos los empleados para conseguir el beneficio de la organización en una sociedad particular y proporcionar ingresos financieros positivos a los accionistas o propietarios.

Ahora, se concibe la calidad como parte de la estrategia competitiva. Tres términos genéricos han sido utilizados incorporados a la calidad: Control de Calidad (Quality Control), Aseguramiento de la Calidad (Quality Assurance) y Gestión de Calidad Total (Total Quality Management). El control y aseguramiento ponen énfasis en que los procesos, productos y servicios se adecuen a los requerimientos estándares preestablecidos. La gestión de calidad total, incorpora, respecto al control y al aseguramiento, una perspectiva estratégica que extiende el término a todos los niveles jerárquicos de la empresa, recalcando que la

responsabilidad en materia de calidad recae sobre todo en la dirección y señalando una clara orientación al cliente. El concepto de calidad total, introducido por Feigenbaum [3], se basa en todos los aspectos de las operaciones de la empresa, estableciendo que no es posible fabricar productos de alta calidad, si el departamento de producción trabaja aisladamente. Resaltando que la calidad es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros de la organización que intervienen en cada etapa del proceso. Así, bajo la calidad total, se engloba a toda la organización y puede ser entendida como una filosofía que se caracteriza por sus principios, prácticas y técnicas.

La calidad se enfoca desde dos perspectivas, la externa y la interna, bajo las cuales se pueden agrupar las distintas definiciones de calidad, siendo ambas perspectivas complementarias. La primera considera la calidad como algo que genera valor al cliente, en la medida en que el producto o servicio satisfaga sus expectativas, así como el mantener una buena gestión de las relaciones de la empresa con sus clientes, proveedores, la sociedad y el entorno (Stakeholders); y la segunda se basa en la identificación de una estrategia que moviliza a toda la organización para conseguir la optimización de todas las operaciones, el cambio cultural y transformaciones internas necesarias para mantener o alcanzar una posición competitiva.

Dado que la perspectiva externa pone énfasis en la eficacia y la satisfacción del cliente y la perspectiva interna sobre la eficiencia, haciendo hincapié en los costos y la productividad, se considera una tercera perspectiva, que abarca a las dos perspectivas anteriores, señalada por autores como Moreno – Luzón et al [4], que es la global bajo la cual hay que concebir la calidad, porque pone el énfasis tanto en alcanzar la eficiencia como la eficacia. Bajo esta perspectiva se debe considerar a la calidad como “excelencia”, lo cual la convierte en un objetivo que permite y exige el compromiso de todos los miembros de la organización, y en la medida en que ésta sea reconocida por el mercado, será fuente de ventaja competitiva.

### **3. LAS NORMAS ISO 9000**

Las Normas ISO 9000 constituyen un modelo de referencia para el establecimiento en las empresas de un sistema de aseguramiento de la calidad [5]. Las normas ISO 9000 fueron establecidas por primera vez en el año 1987 y posteriormente, en 1994, se realizó una revisión de esta normativa, siendo en el último trimestre del año 2000 donde se realizó una nueva revisión, en la cual se trató de subrayar la orientación hacia la gestión de la calidad total y la excelencia de la normativa.

Antes de establecer más antecedentes de esta normativa, se hace necesario aclarar ciertos aspectos, ya que las normas ISO 9000 no son normas que miden la calidad de los productos y servicios de las empresas, es decir, no son normas que hacen referencia al cumplimiento de un objetivo o un resultado determinado, sino que son normas que establecen la necesidad de sistematizar y formalizar una serie de procedimientos y procesos empresariales. Cumplir con las Normas ISO 9000, representa que se utilizan consistentemente una serie de procedimientos estandarizados y documentados para producir el producto o servicio que requiere el cliente. En definitiva, esta herramienta de gestión tiene como base la sistematización y formalización de tareas para lograr una uniformidad en el producto y la conformidad en el cumplimiento de las especificaciones previamente establecidas [6].

#### **3.1. Las Normas ISO 9000 en el Contexto Empresarial**

El interés generado en el ámbito de la investigación por los conceptos asociados a temas de calidad, es consecuencia de la evolución que se ha generado a nivel empresarial. Los conceptos de satisfacción del cliente, mejoramiento continuo, excelencia productiva, etc. están más presentes en los diferentes niveles de la organización. Sin embargo, el conocer y gestionar la calidad sin el reconocimiento y acreditación de un organismo competente, no son suficiente para generar los beneficios esperados [7].

La calidad hoy en día es parte de los requisitos mínimos para sobrevivir, ya que alcanzarla se convierte en una estrategia de largo plazo. La calidad es rentabilidad, productividad, participación en el mercado, es decir, son una serie de elementos que se conjugan de manera coordinada y que en conjunto se traducen en una mayor probabilidad de éxito a nivel empresarial.

Esto está llevando a las empresas a adoptar modelos de gestión, tomando como base central el elemento humano y el trabajo en equipo. La creación de una cultura organizativa está reconocida como un componente crítico para la competitividad [8].

Aplicar un sistema de gestión de calidad es relevante para resolver en parte el problema de calidad. En este sentido, la aparición de las Normas ISO, así como la certificación, han marcado la tendencia de los sistemas de calidad en el mundo.

Aunque en un principio la certificación de los sistemas de gestión de calidad fue adoptado por las grandes empresas, en los últimos años, empresas de diversos tamaños y sectores han realizado el proceso de certificación como consecuencia de las exigencias que conllevan la globalización [9].

La certificación en ISO 9000 no garantiza un producto de calidad, tan solo asegura que una empresa llevará a cabo una serie de procedimientos los cuales controlaran dicha calidad [10,11].

El auge y la evolución de la norma ISO 9000 ha permitido generar ventajas organizativas derivadas de una mejor y más rigurosa gestión de los procesos productivos, generando beneficios comerciales relacionados con una mejor imagen y prestigio, los cuales, vistos desde la perspectiva académica, han sido sobrevalorados [12]. Esto lleva a generar unas expectativas en las empresas que pocas veces son alcanzadas y que, en muchos casos, genera cierta insatisfacción y motiva numerosas críticas sobre la utilidad de la certificación [7].

La ISO 9000 se originó en Europa, continente que dirige el mundo de las nuevas certificaciones. Entre 1987 y 1995 se adoptó la ISO 9000 en 101 países como la norma estándar de calidad y se adoptaron 125.000 certificaciones por todo el mundo [6]. Por esto, se especula si el marcado crecimiento de certificaciones en ISO 9000 es dirigido por el beneficio generado por las empresas participantes o si se trata simplemente de situar a los competidores en una clara ventaja competitiva. A esta pregunta trata de dar respuesta un estudio realizado por Wayhan et al [13] que determinaron si la certificación en ISO 9000 tiene como resultado un importante desembolso financiero.

### **3.2.- Principales Resultados**

Los estudios han llegado a diferentes conclusiones, entre las cuales se destacan: con respecto a la implementación de las normas ISO 9000, la principal razón fue la mejora de la calidad, seguida por la obtención de una ventaja en el mercado y finalmente, por la satisfacción de las expectativas de los clientes [14]. Estos resultados fueron ratificados por estudios realizados por otros autores como Gupta y Pongetti [15] y Skrabec et al [16], los cuales descubrieron que la falta de certificaciones ISO 9000 suponía un inconveniente en empresas estadounidenses que pretendían hacer negocios en Europa. Por esta razón, las grandes compañías multinacionales estadounidenses vieron que la certificación ISO 9000 no solo era un medio para mejorar sus niveles de calidad, sino también el umbral necesario para lograr su incorporación en el mercado Europeo.

Con respecto a los beneficios obtenidos por las empresas certificadas, los estudios realizados por Elmuti [17] indican que estas empresas lograron aumentar su eficiencia, así como las ventas e ingresos. El Instituto de Normas Británicas estimó que las empresas reducían los costos en un promedio del 10%. Un estudio incorporado en la investigación de Elmuti, dividió los beneficios internos y externos. Entre los últimos destacan la calidad, la ventaja competitiva, las revisiones y la demanda. Los beneficios internos consistían en elaborar una mejor

documentación, dotar a los empleados de un mayor conocimiento sobre la calidad, una mayor comunicación y aumento de la eficiencia. En general, las investigaciones realizadas coincidieron en que las certificaciones de ISO 9000 tuvieron un impacto positivo en la eficiencia y desarrollaron una ventaja competitiva con respecto a las empresas no certificadas [16].

Trabajos recientes sobre la búsqueda de las empresas para certificarse en la Norma ISO 9000, han demostrado que obtuvieron dicha norma por varios motivos: por requisitos legales, como ventaja competitiva frente a otras empresas y para atender a las demandas de sus clientes (Anderson et al, 1999).

El estudio desarrollado por Terziovski et al [18] busca establecer la relación que existe entre las empresas que se certifican en ISO 9000 y las que no se certifican; y la presencia o ausencia de un programa de Gestión de Calidad Total. Han estudiado las diferencias entre 858 empresas certificadas y no certificadas, ubicadas en Australia y Nueva Zelanda, a través de la interpretación de una serie de medidas económicas. Se establece que no hay una relación significativa entre las certificaciones ISO 9000 y las medidas económicas, excepto una mejora en el flujo de caja de la empresa.

Wayhan et al [13], desarrollaron un estudio que trataba de establecer si las empresas certificadas en ISO 9000 presentaban una ventaja competitiva respecto a las que no se certificaban, mediante medidas económicas. Para obtener una respuesta, establecieron dos hipótesis, una relacionada con el impacto positivo de la certificación ISO 9000 en el crecimiento financiero y la segunda, el impacto positivo sobre los ingresos. Ambas hipótesis fueron rechazadas, porque demostraron que la certificación ISO 9000 no impactaba sobre el crecimiento económico, porque no presentaba unas ventas adicionales. Las empresas estudiadas eran PYMES (con menos de 500 trabajadores y menos de 5 millones de dólares de facturación al año) y multinacionales exportadoras en Europa, que implementaban ISO 9000 como

requisito para exportar y como ventaja competitiva, aunque no lograron aumentar las ventas con esta medida. Los resultados también demostraron que ISO 9000 mejoraba los ingresos de las empresas, reduciendo los costos indirectos, principalmente el de ventas y gastos administrativos, reflejándose en un aumento de las utilidades.

Anderson et al [6], establecieron que las empresas tardaban entre 9 y 28 meses en conseguir la certificación y en el momento justo de certificarse, aumentaban sus ingresos, aunque estos beneficios se disipaban rápidamente. Por ello, hacen una crítica, ya que una vez conseguida la certificación, la ventaja adicional presentada es muy pequeña. Otros autores como Joubert [19], Zhu y Scheuermann [11] consideraban que programas como la Gestión de Calidad Total y otros, responsables de administrar la calidad, no estaban enfocados a conseguir mejoras continuas, sino a lograr que las empresas se certifiquen. Además, la empresa interpretaba la certificación ISO 9000 como un indicativo de un logro, radicando su error en la falsa creencia de conseguir un nivel de seguridad que les otorgaba una ventaja competitiva frente a otras empresas. Con el tiempo, esta ventaja obtenida en la preparación de la certificación desaparecía una vez lograda la misma.

Wayhan et al [13], concluyeron que la razón final para implementar un sistema de gestión de calidad ISO 9000 era compulsiva. Un ejemplo de esto era el caso de las empresas de la industria americanas que implantaban la certificación con el objetivo de poder exportar a Europa. Una vez implementada la certificación, la ISO 9000 era limitada para las empresas porque no contribuía para remediar todas las ventajas competitivas que poseía la empresa en el mercado. Por ello, la certificación ISO 9000 no implicaba ni calidad, ni mejoras financieras, sólo certificarse y adherirse a un sistema de calidad.

El estudio realizado por Quazi y Pabdijo [20], analizó el impacto que tenía la certificación ISO 9000 en la calidad de las empresas implementadas en Singapur. Los resultados fueron comparados con otros estudios

realizados por Rao et al [21], en empresas ubicadas en Estados Unidos, México, China y La India. Ambas investigaciones incluyeron industrias certificadas y no certificadas y revelaron que la certificación ISO 9000 no influía en la calidad ni en los resultados de la calidad.

Otros estudios defienden la ISO 9000 desde la perspectiva de los beneficios de obtener la certificación como: mejora del producto, calidad, eficiencia y productividad, junto con lograr una mayor confianza del cliente y una ventaja competitiva. También se detectaron desventajas como: demasiado papeleo y documentación, un sistema demasiado rígido que no incentiva la creatividad y que presenta una mejora no continua de la calidad (Barnes [22] y Larson [23]).

Elmuti y Kathawala [24] demostraron, en dos plantas de una misma industria dentro de una gran compañía Norteamericana, una certificada y otra no, que el sistema de calidad ISO 9000, produjo un impacto positivo en la productividad de los trabajadores y las ventas dedicadas a la exportación.

McAdam y McKeown [25], demostraron que certificarse en ISO 9000 si presentaba beneficios, tales como: un mejor control del negocio, un aumento de las ventas, una reducción de los costos, una mayor productividad y un menor número de quejas por parte de los clientes. Las empresas que más ganaron en la administración de la calidad total, habían empezado a usar ISO 9000 enfocándola a factores externos como la satisfacción del cliente, así como a los factores internos, como la eficiencia.

Las empresas Noruegas que se certificaban tenían una relación con los resultados de la calidad obtenidos: se reducían los defectos de los productos y las quejas por parte de los clientes; se obtenían mayores ingresos y se incrementaba la productividad [26]. Sin embargo, el hecho de que estuvieran certificadas en ISO 9000 tuvo una influencia pequeña en la posición que ocupaba en el mercado y en la competitividad.

Los resultados de Anderson et al [6] demostraron cómo las empresas Norteamericanas certificadas en ISO 9000 lograron un sistema para demostrar su calidad y para poder exportar, es decir, adoptaron ISO 9000 como una herramienta estratégica para conseguir una ventaja competitiva en la administración y para conseguir resultados beneficiosos con respecto a la calidad. Sin embargo, Simmons y White [27] llegaron a la conclusión de que las industrias Norteamericanas certificadas, no presentaban ventajas operacionales, ni mayores ventas en el extranjero frente a las no certificadas.

En las empresas de Singapur, Quazi et al [28], establecieron que la Certificación ISO 9000 proporcionó un avance hacia las prácticas de Gestión de Calidad Total, señalando además que a pesar de los beneficios, existían barreras arraigadas en las mismas empresas. La conclusión del estudio realizado por Quazi et al [28], fue que la certificación no tenía ningún impacto en las prácticas de la gestión de la calidad, ni en los resultados de las empresas. El estudio demostró que las diferencias de las prácticas de la gestión de calidad, dependían de las características de las empresas, como por ejemplo el tamaño.

Las investigaciones acerca de los beneficios aportados no aparecen hasta mediados de los años 90, si bien en años anteriores ya se publicaron diversas investigaciones acerca de la motivación y las dificultades de las empresas en el proceso de certificación según la norma ISO 9000. Esto no se debe a la carencia de importancia, sino a la dificultad de la valoración de estos, en especial en la utilización de unas variables objetivas que representen los verdaderos efectos de la certificación ISO 9000. Mann y Kehoe [29] establecen lo siguiente: "Valorar los efectos de las iniciativas de calidad es muy difícil debido a que pocas empresas son capaces de aislar dichos efectos, o capaces de medirlos cuantitativamente".

Las investigaciones que analizan los beneficios aportados por la certificación ISO 9000 se clasifican en dos tipos: las basadas en datos

objetivos y las que utilizan datos más subjetivos. Entre las primeras, lo más utilizado se basa en valorar los beneficios a partir de las diferencias entre el valor de las empresas antes y después de la certificación, como por ejemplo lo investigado por Aarts y Vos [30]. Este tipo de investigaciones se basan en el análisis del valor de las acciones de las empresas y su principal inconveniente radica en la dificultad para determinar en qué medida el cambio de la valoración de las acciones es debido a la implementación del sistema de calidad u a otros efectos externos. Al mismo tiempo, en los estudios se asume que las mejoras producidas por la certificación ISO 9000 repercuten en el valor de la empresa, lo que está sujeto a discusión. Este tipo de investigaciones tiene la limitación de que se consideran empresas grandes cuya información contable resulta fácilmente accesible por cotizar en mercados financieros organizados, teniendo como antecedente que la certificación es un elemento que involucra cada vez más empresas que no cotizan en estos mercados.

Otras investigaciones se basan en datos comerciales, como las desarrolladas por Härversjö [31], Heras et al [32], Wayhan et al [13], donde se busca evaluar la incidencia de la implementación y certificación de las Normas ISO 9000 en la rentabilidad y en las ventas de las empresas. Estos trabajos buscan valorar cuál es la situación de las empresas antes y después de la implementación y certificación en relación a empresas no certificadas de similares características.

La mayoría de las investigaciones en este campo se obtienen de resultados a partir de trabajos de carácter subjetivo, es decir, basadas en encuestas o entrevistas con los responsables de la calidad. Estas investigaciones, que únicamente evalúan el comportamiento y percepción de la empresa en un determinado momento, presentan una posible distorsión debido a que se trata de opiniones de datos aportados por las propias empresas. Según Wayhan et al [13], "estos estudios basados en opiniones o en datos aportados por las propias empresas, pueden estar sesgados debido a que quienes aportan

la información pueden tener cierto interés en sobrevalorar los beneficios de la certificación".

Según una de las investigaciones de carácter subjetivo más importante en este campo, como lo establecen Brown y Van der Wiele [33], los principales beneficios de las certificaciones según la Norma ISO 9000, es el aumento de la conciencia empresarial en la mejora de la calidad, aumento de la satisfacción de los clientes, aumento del respeto de los competidores, mejoras en la gestión de la empresa, mejoras en las relaciones con los clientes, mejoras en los productos y servicios ofrecidos y mejoras de las relaciones internas de la empresa. Basándose en la investigación llevada a cabo por Lee [34], los beneficios derivados de la certificación pueden resumirse en la mejora del espíritu de equipo de la empresa, reducción de los desperdicios, disminución de los conflictos personales, mejora de la eficiencia, aumento de las ventas, atracción de nuevos clientes y la disminución de los reclamos por parte de los clientes.

Brecka [35] investigó los cambios en la percepción de los beneficios de la normativa ISO 9000 en un periodo de tiempo. Se destaca que el tiempo es un factor relevante en el estudio de los beneficios aportados por la Norma y se concluye que en determinadas empresas que llevan más de 5 años certificados, obtienen más beneficios que las que se acaban de certificar. La investigación también sugiere que los beneficios de la certificación no aparecen de inmediato, por lo que se debe considerar como una inversión a largo plazo.

Jones et al [36], valoraron el impacto del tiempo en la percepción de los beneficios recibidos. Se analizaron dos muestras, una de empresas recientemente certificadas y otra de empresas con un registro de calidad de 3 años de antigüedad. La investigación empírica no encuentra ninguna evidencia de que las empresas con una certificación más antigua obtengan más beneficios que el resto. De hecho, el trabajo indica justamente lo contrario, es decir, que las empresas con

certificaciones recientes son las que perciben más beneficios.

En el estudio de Lee et al [37], los autores analizan los costos y beneficios de las empresas registradas según la norma, resaltando las posibles diferencias existentes dependiendo del año de certificación de las empresas. En él se concluye que no aparecen diferencias significantes en ningún sentido, ni en relación a los costos, ni los beneficios.

Todos los estudios mencionados, han llevado a examinar el grado de implantación de la Norma ISO 9000 y determinar de qué factores depende dicha implementación. Complementario a lo anterior, también existen una serie de investigaciones enfocadas a la cuantificación de los costos y beneficios que se podrían generar a partir de las empresas que han llevado un proceso de implementación de las Normas ISO 9000. Ninguna de ellas clarifica totalmente los efectos que se podrían generar en una empresa como causa de la implementación de normas de calidad.

#### 4. CONCLUSIONES

Una de las herramientas de gestión que se consideran hoy en día son los sistemas de calidad, los cuales se establecen procesos con el objetivo de desarrollar mejores prácticas dentro de la empresa y como consecuencia generar ventajas competitivas sobre los competidores. En esta área se han desarrollado una serie de estudios que poseen distintas orientaciones y por ende han llegado a distintas conclusiones. Algunos buscan definir la calidad bajo distintos enfoques, otros tienen como objetivo identificar los factores dentro de la empresa que favorecen la implementación de estos sistemas, o cuantificar los beneficios y/o costos que pueden generar dentro de la organización el implementar un sistema de este tipo, etc.

El interés que se ha producido en temas de calidad, es consecuencia de la evolución que se ha generado a nivel empresarial. Por ejemplo, las Normas ISO 9000 constituyen hoy en día un modelo de referencia para el

establecimiento en las empresas de un sistema de aseguramiento de la calidad. La implementación de este sistema en particular, ha presentado un crecimiento sostenido a través del tiempo, esto quiere decir que cada vez hay más empresas que están decidiendo adoptar este modelo. Adoptar un sistema basado en las Normas ISO 9000, facilita a las empresas mejorar su posición en el mercado, dando respuesta a las demandas de los clientes, así como el acceso a nuevos mercados.

En un principio la implementación y certificación de los sistemas de gestión de calidad fue adoptado por las grandes empresas, posteriormente en empresas de diversos tamaños y sectores, como consecuencia de la globalización.

La certificación en ISO 9000 no garantiza un producto o servicio de calidad, solamente asegura que una empresa llevará a cabo una serie de procedimientos los cuales controlaran dicha calidad, por lo cual tampoco asegura que la empresa trabajando bajo este sistema necesariamente tendrá éxito en el mercado en el cual se desarrolla.

En lo que respecta a trabajos de investigación que tienen por objetivo identificar y cuantificar los costos y beneficios que se generan como consecuencia de la implementación de las Normas ISO 9000, existen diversos análisis y resultados que permiten tener una base para las investigaciones. Por ejemplo, algunos autores señalan que son muy pocas las empresas que son capaces de aislar los efectos o capaces de medirlos cuantitativamente.

En términos generales, los investigadores que analizan los beneficios aportados por la certificación señalan que se pueden clasificar en dos tipos: basados en datos objetivos y los que utilizan datos subjetivos. Otros investigadores se basan en datos comerciales, donde se busca evaluar la incidencia de la certificación en la rentabilidad y ventas de las empresas.

Los estudios disponibles en esta área se basan en la percepción de las personas encargadas de calidad, utilizando como instrumento las encuestas para acceder a la información, lo que genera cierto sesgo en la recopilación de información.

## 5. REFERENCIAS

1. Garvín D.A., (1984) "What Does Product Quality Really Mean?", *Sloan Management Review*, 26, pp. 25 – 43.
2. De Fuentes P., "Evolución del Concepto de Calidad: Una Revisión de las Principales Aportaciones Hasta su Situación en el Entorno Competitivo Actual", *Alta Dirección*, 1998, pp. 204 – 221.
3. Feigenbaum A.V. (1991), "Control Total de la Calidad", Ed. Continental, 8ª Edición, Imp. México, 1991.
4. Moreno–Luzón M.D, Peris F y González T.(2000), "Gestión de Calidad y Diseño Organizaciones", Teoría y Estudio de Casos, E. Prentice Hall, Madrid.
5. Marimon, F, Heras I y Casadesús M (2004), "La Difusión Internacional de Normas ISO 9000 y 14000", XIV Congreso Nacional ACEDE, Murcia, pp.2-9.
6. Anderson S.W., Daly J.D. y Johnson M.F. (1999), "Why Firms Seek ISO 9000 Certification: Regulatory Compliance or Competitive Advantage?", *Production and Operations Management*, Vol. 8, N°1, pp. 28- 43.
7. Rodríguez J.A. (2005), "Un Estudio de la Insatisfacción Generada por la Certificación de las Normas ISO 9000 en la Pequeña Empresa", Facultad de Economía y Empresa. Salamanca España.
8. Berga Monge A. (2000), "La Gestión de la Calidad en las Industrias Alimentarias". Asoc. para el Fomento y Promoción de Productos Españoles de Calidad, España.
9. Arribas Vera N. (2005), "La Adopción de Estrategias de Calidad en la Industria Agroalimentaria Española: Alternativas y Consecuencias", Depto. de Economía y Ciencias Sociales Agrarias de la Escuela Técnica de Ingenieros Agrónomos de la U. Politécnica de Madrid, España.
10. Hill, S. (1996), "ISO Certification Provides Long-Term Payoff", 35, pp. 66-68.
11. Zhu, Z y Sheuermann, L. (1999), "A Comparison of Quality Programs: Total Quality Management and ISO 9000", *TQM*, (10), pp. 291- 297.
12. Casadesus F, Heras S y Ochoa L., (2000), "Implantación de la Normativa ISO 9000 en las Comunidades Autónomas de Cataluña y País Vasco: Conclusiones de dos Estudios Empíricos". *Revista de Dir. y Adm. de Empresas* 8, pp. 43- 60.
13. Wayhan V,B., Kirche E.T. y Khumawhala B.M. (2002), "ISO 9000 Certification: The Financial Performance Implications", *TQM* 13 (2), pp. 217- 231.
14. Litsikas M. (1997), "Companies Chose ISO Certification for Internal Benefits", *Quality* 36. pp. 20-26.
15. Gupta P. y Pongetti D. (1998), "Are ISO/QS – 9000 Certifications Worth the Time and Money?", *Quality Progress* 31, pp. 19- 24.
16. Skrabec Q.R., Ragu-Nathan T.S., Rao S.S. y Bhatt B.T. (1997),"ISO 9000: Do the Benefits Outweight the Costs?", *Industrial Management* 39, pp. 26- 32.
17. Elmuti D. (1996), "World Class Standars for Global Competitiveness: an Overview of ISO 9000", *Industrial Mangement* 38, pp. 5- 9.
18. Terziowski, M., Samson, D. y Dow, D. (1997), "The Business Value of Quality Management Systems Certification. Evidence from Australia and New Zeland", *Journal of Operations Management*, 15, pp. 1-18.
19. Joubert B. (1998), "ISO 9000: International Quality Standars", *Productionand Inventory Management Journal*, 39, pp. 60- 65.
20. Quazi H.A y Pabdijo S.R. (1998), "A Journey Toward Total Quality Management Through ISO 9000 Certification: Study on Small and Medium Size Enterprises in Singapore", *International Journal of Quality*, 15, pp. 489- 508.
21. Rao S., Ragu-Nathan T.S. y Solis L.E.(1997), "Does ISO have an Effect on Quality Management Practices? An International Empirical Study", *TQM*, 8, pp. 335-346.
22. Barnes F.C. (1998), "ISO 9000: Myth and Reality, a Reasonable Approach to ISO

- 9000", SAM. *Advanced Management Journal*, 63, pp. 23 – 30.
23. Larson M. (1999), "Long-term Improvement of Fad?. Where do We Go from Here?", *Quality*.
24. Elmuti D. y Kathawala Y. (1997), "An Investigation into the Effects of ISO 9000 on Participants: Attitudes and Job Performance", *Production and Inventory Management Journal*, 38, pp. 52 – 57.
25. McAdam R. y McKeown M. (1999), "Life After ISO: An Análisis of the Impact of ISO 9000 and Total Quality Management on Small Businesses in Northern Ireland", *Total Quality Management*, 10, pp. 229 – 241.
26. Sun H. (1999), "Difusion and Contribution of the Total Quality Management: An Empirical Study in Norway", *Total Quality Management*, 10, pp. 901 – 914.
27. Simmons B.L. y White M.A. (1999), "The Relationship Between ISO 9000 and Business Performance: Does Registration Really Matter?", *Journal of Managerial Issues*, 11, pp. 330 – 343.
28. Quazi H.A., Chang W.H. y Chan T.M. (2002), "Impact of ISO 9000 Certification on Quality Management Practices: A Comparative Study", *TQM*, 13, pp. 53 – 67.
29. Mann, R. y Kehoe, D. (1994), "An Evaluation of the Effects of Quality Improvement Activities on Business Performance", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 11, N°1, pp. 29-44.
30. Aarts, F. M. y Vos, E. (2001), "The Impact of ISO Registration on New Zealand Firms Performance: A Financial Perspectives", *The TQM Magazine*, Vol.13, N°3, pp. 180-191.
31. Härversjo, T., (2000), "The Financial Effects of ISO 9000 Registration for Danish Companies", *Managerial Auditing Journal*, Vol. 15, N°1-2, pp. 47-52.
32. Heras, L., Casadesús, M. y Dick G.P.M. (2002), "ISO 9000 Certification and the Bottom Line: a Comparative Study of the Profitability of Basque Region Companies", *Managing Auditing Journal*, Vol. 17, N°1, pp. 72-78.
33. Brown, A. y Van der Wiele, T. (1995) "Industry Experience with ISO 9000, Asia Pacific Journal of Quality Management, Vol. 4, N°2.
34. Lee, T. Y. (1998), "The Development of ISO 9000 Certification and the Future of Quality Management", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 15, N°2, pp. 162-177.
35. Brecka, J. (1994), "Study Finds That Gains with ISO 9000 Registration Increase Over Time", *Quality Progress*, Vol. 27, N°5, pp. 18.
36. Jones, R, Arndt, G. y Kustin, R. (1997), "ISO 9000 Among Australian Companies: Impact of Time and Reasons for Seeking Certification en Perceptions of Benefits Received", *Intern. Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 14, N°7, pp. 650-660.
37. Lee, T. Y., Leung, H. K. N. y Chan (1999), "Improving Quality Management on the Basic of ISO 9000", *The TQM Magazine*, Vol. 11, N°2.