



Jorge Benzaquen
Profesor e Investigador
CENTRUM Católica Graduate Business School

Certificaciones **ISO 9001** y TQM en las Empresas Peruanas



El propósito de esta investigación es describir el nivel de calidad en las empresas peruanas con respecto a nueve factores de TQM estudiados y observar las diferencias considerando si están certificadas con ISO 9001 o no. En el presente estudio de acuerdo a la muestra hay que considerar que más del 90% de las empresas certificadas con ISO 9001 son medianas y pequeñas empresas con más 11 años de funcionamiento.

En la investigación se confirma en la muestra la hipótesis de investigación, que las empresas peruanas con certificación ISO 9001 tienen un mejor desempeño en los nueve (9) factores (Alta Dirección, Planeamiento de la calidad, Auditoría y evaluación de la calidad, Diseño del Producto, Gestión de la calidad del proveedor, Control y Mejoramiento del proceso, Educación y Entrenamiento, Círculos de calidad, Enfoque hacia la satisfacción del cliente) analizados comparado con aquellas no certificadas. Así, observamos que en el grupo de las empresas con ISO 9001 los promedios son siempre superiores en los nueve factores estudiados, lo que indica que la certificación aporta positivamente en la empresa. Por ello, es importante que las empresas den mayor énfasis a la certificación ISO 9001, ya que genera mejores resultados.

De los nueve factores analizados, los que obtuvieron un mayor promedio son: Alta Gerencia y Planeamiento de la Calidad, fundamentando así que la implementación de este sistema genera ventajas y mejoras significativas en la gestión empresarial como sostiene la base teórica.

De acuerdo a la muestra, existe una relación de los factores escogidos para medir el TQM con los principios

de la Norma ISO 9000:2005 confirmando la segunda hipótesis de la investigación. La certificación ISO 9001 considera esencial al cliente, los procesos y la mejora continua en su Sistema de Gestión de Calidad.

A través de la muestra se puede observar una tendencia en las empresas peruanas hacia la implementación de prácticas de calidad, estén certificadas o no con ISO 9001, debido quizás a la situación económica del país, que pueda estar favoreciendo a una mayor relevancia de la calidad en la gestión empresarial, el TQM e ISO, entre otros. La apertura económica, las exigencias de los socios comerciales y el competir en un mercado global hacen necesario implementar estas teorías de calidad en las empresas peruanas de los distintos sectores a fin de mejorar la competitividad. Así, las empresas peruanas están pasando de tener un enfoque táctico en la gestión a uno estratégico, buscando el éxito a largo plazo de la empresa y su sostenibilidad.

Se puede percibir a través de la muestra una evolución hacia una cultura de calidad en las empresas peruanas, dejando de pensar que la calidad es un concepto relacionado solo al producto, y que se puede medir solo cuando el producto llega a manos del cliente, sino a considerar la calidad de los procesos, esencial para ser competitivo; teniendo en cuenta que todo producto se hace a través de un proceso. De esta manera, se considera a la certificación ISO 9001 como un buen primer paso hacia una cultura de calidad.

La Alta Gerencia de las empresas toma un mayor interés en los planes de calidad,

evidenciando a través de la muestra una tendencia a una mayor relación

de largo plazo en las empresas peruanas. El compromiso de la Alta Dirección es un factor fundamental para la implementación y desarrollo de la gestión de la calidad, porque define la política, establece los objetivos y metas de calidad, así como también asigna los recursos apropiados para el cumplimiento de los mismos.

Se espera que los resultados de esta investigación sirvan de aliento para que las empresas obtengan una certificación ISO 9001 con la finalidad de desarrollar la mejora continua en sus procesos y así satisfacer los requisitos de sus clientes.

Según lo percibido mediante la muestra, se sugiere a los empresarios peruanos una capacitación más adecuada en el uso de herramientas de Gestión de Calidad, así como aplicar los círculos de calidad, los datos analizados señalan que las empresas peruanas deben reforzar su uso y aplicación para mejorar su desempeño, así como otorgar actividades relacionadas a los proyectos de calidad con la finalidad de lograr el trabajo en equipo y compromiso en los trabajadores y a su vez permitan cumplir con los objetivos establecido y desarrollar la mejora continua en la empresa.

Por último, la metodología propuesta para este estudio pueda ser replicada en otros países latinoamericanos a fin de promover investigaciones para conocer el alcance e impacto de la calidad en los países de esta región y sirvan de punto de partida para mejorar su competitividad.

La investigación completa se encuentra en el artículo La ISO 9001 y TQM en las empresas latinoamericanas: Perú del Journal GCG de Georgetown University – Universia. ■