

INTRODUCCIÓN

La calidad determina la competitividad de la empresa dentro del mercado. Un **sistema de gestión**, reconocido o regulado, asegura y especifica la calidad de la gestión de dicha empresa. Las especificaciones mínimas las establecen instituciones acreditadas para dictar las normas que se deben cumplir. Una de ellas es la **ISO** (*International Organization for Standardization*) que establece los estándares que debe utilizar el sistema de calidad de una empresa para que sea distinguido.

OBJETIVOS

Los objetivos principales son; conocer en **qué consiste un Sistema de Gestión de la Calidad**, y específicamente la **ISO 9001** y **analizar el impacto** de su **implementación** en las empresas, centrándonos en comprobar si se dan los **aspectos beneficiosos** de la misma:

- implicación de toda la organización en los procedimientos establecidos
- mejora de la eficiencia
- soporte informático sencillo
- ayuda a la toma de decisiones
- impulso a la mejora continua
- desarrollo de grupos interdisciplinarios.

MATERIALES Y METODOLOGÍA

El estudio se ha realizado a través de la elaboración de una **encuesta**, desarrollada durante el periodo del 14 de enero al 14 de marzo de 2020. **Características** de dicha encuesta:

- basada en los impactos positivos de la ISO 9001
- consta de 13 preguntas con respuesta cerrada de opción múltiple
- fue desarrollada en Formularios Google y enviada por correo electrónico. Los correos fueron extraídos de la página web <<https://empresite.economista.es/Actividad/ISO-9001/>> y de las propias páginas web de las empresas
- la muestra fue de 150 empresas de la Región de Murcia, de gran parte de Andalucía y de las provincias de Alicante y Valencia. De las 150 empresas, se obtuvo respuesta de 34 (23%), de las cuales 30 (88'2%) tenían o habían tenido implementada dicha norma
- hoja de cálculo de Microsoft Excel para analizar los datos.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

1. Corroborar que la **implementación** de la ISO 9001 conlleva **aspectos positivos** para las empresas:

- el **87%** de las empresas observan una **implicación de toda la organización** en los procedimientos establecidos
- el **94%** de las mismas indican una **mejora de la eficiencia**
- el **77%** afirma que el **soporte informático** les resulta **sencillo**
- el **81%** de las empresas reconoce que **ayuda** a la **toma de decisiones**
- un **94%** de las empresas reconoce que la norma incide positivamente en la **mejora continua**
- un **81%** afirma que tras la implantación se han desarrollado **grupos interdisciplinarios**.

2. **Inconvenientes** en la implantación:

- **alto coste** de implementación y del mantenimiento del sistema (sobre todo en las pequeñas y medianas empresas)
- una **inversión de gran tiempo** en registro de documentación.

3. **Indiferencia** en los impactos:

- **imagen de la empresa** de cara al cliente
- **satisfacción de los mismos**.

	MEJORA LA IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN	SATISFACCIÓN AL CLIENTE	INTEGRACIÓN DE PROCESOS	DECISIONES BASADAS EN PRUEBAS	MEJORA CONTINUA	COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS
IMAGEN DE LA EMPRESA	48%					
MEJORA LA IMAGEN	100% (14 DE 30)					
FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES		58%				
NÚMERO DE RECLAMACIONES		48%				
IMPLICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			87%			
EFICIENCIA			94%			
SOPORTE INFORMÁTICO				77%		
CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN				58%		
TOMA DE DECISIONES				81%		
AYUDA A LA MEJORA CONTINUA					94%	
EMPLEADOS						68%
GRUPOS INTERDISCIPLINARIOS						81%

Tabla 1. Valoración de los impactos positivos de la ISO 9001. Elaboración propia.

BIBLIOGRAFÍA

[1] Sánchez-Tembleque, R. (2016). *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.* Trabajo Fin de Grado en Administración y Dirección de Empresas. UPCT, Murcia.