

## Ilusiones de competitividad: la fiebre de la isomanía

Fabio David Nieto\*

En los últimos 20 años, la implementación y la certificación de la calidad con base en las normas ISO 9000, ha sido una metodología muy utilizada por empresas del sector real de la economía en busca de la mejora continua en sus procesos productivos y el posicionamiento en el mercado. Sin embargo, de acuerdo con algunas evidencias prácticas, aunque la implementación y la certificación de la calidad generan mejoras organizacionales y una mayor captación de demanda mediante la satisfacción de los clientes, esta metodología empresarial parece ser un simple requisito de las nuevas tendencias convencionales que exige el mercado, y no guarda una relación directa con la generación de beneficios económicos y financieros en las firmas, lo cual es condición necesaria para la competitividad.

### La fiebre de la isomanía

El desarrollo de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC)<sup>1</sup> y su efectividad en términos organizacionales, ha despertado una fiebre por la certificación de la calidad con la serie ISO 9000. A este fenómeno se le ha llamado *la fiebre de la isomanía*; el imperativo de las firmas por estar en un proceso de mejora continua y constante actualización de políticas y estrategias gerenciales, enfocadas hacia el aumento en la competitividad (como causa) y posicionamiento de mercado (como consecuencia), ha incitado la implementación de esta metodología. En la actualidad, muchos programas de gobierno han fomentado este tipo de medidas en el sector real de sus economías para estimular el crecimiento y el desarrollo empresarial.

\* Economista de la Universidad Externado de Colombia. Estudiante de Maestría en Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Colombia. Correo-e: fdnietom@gmail.com

1 Un SGC es un conjunto de normas o estándares, interrelacionados, con los cuales se gestiona eficaz y eficientemente la calidad al interior de una empresa.

El aumento vertiginoso del número de empresas con certificación ISO 9000 en el mundo tuvo lugar durante la década de los noventa, llegando a un registro aproximado de 270.000 empresas certificadas en el año 1998. Actualmente, el número de empresas que cuentan con una certificación ISO 9000 sigue creciendo, llegando a un registro de más de 600.000 en más de 143 países, cuyo *ranking* lo encabezan países de la unión europea, como Inglaterra, Italia y Alemania, seguidos por China, Estados Unidos, Japón y Australia. En Colombia, la fiebre de la isomanía mostró sus primeros síntomas en 1994. En ese año, el crecimiento en el número de firmas que iniciaron un proceso de implementación y de certificación de la calidad con ISO 9000 se incrementó de manera significativa con respecto a períodos anteriores. Según el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC), en la actualidad más de 8.000 empresas colombianas cuentan con una certificación de la calidad con ISO 9000.



## Implementación y certificación de la calidad

Un proceso de certificación de la calidad con ISO 9000 se inicia con la implementación de un SGC. Posterior-

mente, organismos de certificación (por ejemplo ICONTEC en Colombia) realizan auditorías sobre la eficiencia de los procesos productivos de la firma, y si éstos cumplen con los estándares mínimos exigidos por la norma ISO 9000, la organización recibe la certificación de la calidad. Sin embargo, es un proceso de largo plazo y costoso, que en muchas ocasiones no genera los resultados esperados. Si esto es así, ¿por qué incurrir en él? El incentivo que tienen las empresas de iniciar este proceso es mejorar su productividad y, de esta manera, ganar cuota de mercado a través de una oferta de productos de calidad que cumplan con los requisitos y exigencias de los clientes<sup>2</sup>.

Pero, ¿mejorar la eficiencia de los procesos productivos de una organización y ganar cuota de mercado mediante la implementación y la certificación de la calidad con ISO 9000 implica una mejora en los resultados financieros de las firmas? No necesariamente. Si se recurre a la evidencia empírica y a la literatura existente sobre el tema para obtener respuestas, lo que se encuentra es que no existe una relación clara entre los resultados organizacionales y el mejoramiento en el desempeño rentable de una empresa. A menudo

2 En términos financieros, para una organización con ánimo de lucro esto equivaldría a decir que su objetivo con la implementación y certificación de la calidad es aumentar los niveles de ventas.

se encuentran situaciones en las que las empresas que poseen una certificación con ISO 9000 son empresas que más allá de registrar resultados positivos en la gestión de los recursos y en la imagen frente a sus clientes no generan una mayor rentabilidad. Como se mencionó antes, es una condición necesaria para la competitividad.



### Una pequeña muestra del caso colombiano

A continuación se presenta un análisis sectorial sobre los resultados registrados por 498 empresas, consideradas por la revista *Semana* como las mejores del país en el año 2008, en

cuanto al nivel de ventas. La muestra se encuentra clasificada de la siguiente manera:

- Del total de empresas, 222 cuentan con una certificación de la calidad con ISO 9000, mientras que las 276 restantes no están certificadas.
- La muestra está clasificada en 28 sectores, siendo los 7 más representativos, por número de empresas que lo componen, el sector de alimentos (13,7%), combustibles (11%), productos químicos (4,8%), vehículos (4,6%), siderúrgicos/metalúrgicos (4,4%), constructoras (4,2%) y servicios de consultoría (4%).

Naturalmente, al tomar las ventas brutas como indicador financiero, existe una relación positiva entre éstas y la certificación de la calidad<sup>3</sup>. Para eliminar este sesgo, se tomó el margen operacional de cada firma como medida de su rentabilidad operativa y se analizaron las diferencias entre las empresas certificadas con ISO 9000, y las no certificadas. Los resultados encontrados se representan en la tabla de la página siguiente.

3 Ver “Los efectos económicos de la implementación y la certificación de la calidad con ISO 9000: Un estudio empírico en el sector real de Colombia” (NIETO, 2010).

Tabla 1

Promedios muestrales	Rentabilidad operacional (%)			
	C	NC	Dif.	GLOBAL
Sector				
Alimentos	4,99	7,13	-2,14	6,06
Combustibles	21,33	27,53	-6,20	24,43
Productos químicos	7,03	6,34	0,69	6,69
Vehículos	4,15	4,91	-0,76	4,53
Siderur./metalur.	7,66	5,15	2,51	6,41
Constructoras	5,34	5,50	-0,16	5,42
Consultoría	17,42	51,29	-33,87	34,36
Global	9,70	15,41	-5,70	12,56

Fuente: Reporte de la revista *Semana* del 2 de mayo de 2009. Cálculos propios.

El sector que registra la mayor rentabilidad operacional dentro de los 7 sectores más representativos de la muestra, en promedio, es el de servicios de consultoría, con un índice del 34,36%, mientras que el menos rentable es el de vehículos, con un 4,53% de rentabilidad operativa. Dentro de los 7 sectores más representativos de la muestra, las empresas con certificación ISO 9000 registraron una rentabilidad operacional media del 9,7%, mientras que las que no tienen una certificación de la calidad muestran una rentabilidad del 15,41%. La diferencia, en magnitud, entre los dos grupos de empresas es del 5,71% a favor de las que no están certificadas, la cual es significativa.

Los sectores que muestran la mayor diferencia en términos de rentabilidad operacional, a favor de las empresas no certificadas, son el de servicios de con-

sultoría y el de combustibles, con el 33,87% y el 6,20% respectivamente. En magnitud, esta diferencia es, por mucho, significativa. Por otro lado, los únicos sectores que registraron una diferencia a favor de las empresas certificadas fueron el de siderúrgicos/metalmúrgicos y productos químicos, con el 2,51% y el 0,69% respectivamente. Estas diferencias, en su magnitud, no son tan significativas como las que previamente se registraron a favor de las empresas no certificadas.

### Algunas recomendaciones

Existen dos aseveraciones importantes que se desprenden de lo descrito en el texto. En primer lugar, la implementación de un SGC es una metodología que está diseñada para generar mejoras organizacionales en los procesos productivos de las firmas y no para generar beneficios financieros en las mismas,

por lo tanto no guarda una relación directa con mejoras en los estándares de competitividad de una empresa. En segundo lugar, la certificación con ISO 9000 rompe las asimetrías informativas entre productores y consumidores en el mercado, lo que genera un aumento en la demanda por bienes certificados por parte de los consumidores, ya que éstos mitigan la incertidumbre frente a sus exigencias de consumo gracias a la calidad, y una ganancia en cuota de mercado para las firmas, lo cual se traduce en un aumento en las ventas.

Se ha vendido la idea de que la *isomanía* es una exigencia convencional del mercado que se debe implementar para ser competitivo. Como se ha dicho, eso no es cierto. Sin embargo, si el control sobre este proceso de implementación y certificación fuese riguroso, ya que ésta no es una metodología para desechiar, los resultados probablemente serían más favorables en términos financieros. Es decir, sin un sentido de responsabilidad y ética empresarial, se caería en una trampa que no parece ser otra cosa que retórica de empresarios burócratas. Los gobiernos, por su parte, deberían también ejercer un mayor control sobre este tipo de procesos para lograr el verdadero alcance de esta metodología. Estudios sofisticados sobre el tema, como un análisis panel sobre los resultados financieros del antes y el después de la implementación y la certificación con ISO 9000, podrían dar una mejor idea de esta intuición.

## Referencias bibliográficas

CNP-ICONTEC (2009). *Impacto de la certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad en las empresas colombianas: Investigación realizada para ICONTEC por el Centro Nacional de Productividad CNP*. ICONTEC International, Bogotá.

HERAS, I. y M. CASADESÚS (2001). “Análisis del impacto de la certificación ISO 9000 en función de las características de los bienes producidos por las empresas”, *Working Paper-Universidad de Girona*.

NIETO, F. D. (2010). *Los efectos económicos de la implementación y la certificación de la calidad con ISO 9000: Un estudio empírico en el sector real de Colombia*. Monografía de Grado para optar por el título de Economista, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, Facultad de Economía.

MARÍN, L. (2007). “La influencia de la certificación ISO 9000 en los resultados: una evidencia empírica en el sector del mueble”, en *Revista Iberoamericana de contabilidad de gestión* n.º 10, pp. 145 - 176.

SÁNCHEZ BARAJAS, G. (2008). “Formulación de la teoría de la competitividad para el desarrollo empresarial mexicano”, en *Observatorio de la Economía Latinoamericana* n.º 92.