

# ISO 9000 PARA PEQUEÑAS EMPRESAS: MITOS Y REALIDADES

SANTIAGO MACIAS\*

Las normas ISO 9000 son sin lugar a dudas un parte aguas en el mundo de la calidad. Son un tema conocido por la sociedad, sujeto de publicidad y desde luego un argumento de venta de muchas empresas. En la historia no existe otro caso igual de conocimiento público de una norma técnica. Sin embargo muchas organizaciones aun dudan de certificarse, porque existen muchos mitos sobre su verdadera utilidad. Algunos de ellos, presentasen pequeñas empresas en México, fruto de la experiencia acumulada de COMPITE en la atención de más de mil organizaciones en la implantación de su sistema de gestión de la calidad, son:

ISO 9000 es para grandes empresas, La norma ISO 9000 nace como una herramienta “orientada a empresas pequeñas de países en desarrollo y economías en fase de transición, para demostrar a sus compradores, en particular a los de mercado exterior, que dichas empresas cuentan con la capacidad de producir de conformidad con sus requisitos” (ISO 9001 para la pequeña empresa ¿Qué hacer?, recomendaciones del Comité ISO/TC 176). Así, contrariamente a lo que muchos suponemos, la concepción de la norma esta orientada a pequeñas empresas para ayudarlas a mejorar su productividad y eficiencia. El mejor ejemplo son las varias empresas de 2 personas certificadas en México, con gran éxito comercial.

El único objetivo de la norma es la certificación, Para algunas organizaciones el propósito es solamente la certificación, ya sea porque se lo exigen sus clientes o porque lo alcanzaron sus competidores. Sin embargo debemos estar concientes que al adoptar el sistema de gestión de la calidad la organización se compromete a medir la satisfacción de sus clientes, a revisar periódicamente sus resultados y a ejecutar acciones de mejora que redunden en clientes satisfechos y resultados al alza. Nadie esta peleado con su dinero ni con el éxito, así, las empresas que ingresan a ISO 9000 establecen un proceso que las hará mejores empresas o perderán su certificación en un plazo corto.

Implantar ISO 9000 es muy costoso, Las pequeñas empresas frecuentemente piensan que los procesos de consultoria y certificación son muy costosos; esto no es así. De hecho gracias a los apoyos que la Secretaria de Economía y los Gobiernos Estatales dan a las PyMEs el costo total para una pequeña empresa es menor de lo que un empleado gana al mes. Frecuentemente los gastos para difundir la obtención del certificado son mayores que la inversión para obtenerla

La calidad es una regla del mercado que llevo para quedarse, hoy tener calidad y obtener la certificación son requerimientos cuya su exigencia será cada día mayor. Señor empresario iníciase en el mundo de la calidad ya, no sea de los últimos en llegar.

\*Coordinador General de COMPITE, A.C. [smacias@compite.org.mx](mailto:smacias@compite.org.mx)