

La certificación ISO 9000 no mejora los resultados de las empresas

Las conclusiones de un estudio realizado por investigadores murcianos podrían cuestionar los beneficios de la Norma ISO 9000, y prevenir a los directivos de que la importante inversión económica necesaria para conseguir la certificación, no es necesariamente sinónimo de mejora de resultados

UMU

18/5/2009 11:34 CEST



Un estudio realizado por investigadores murcianos revela que las empresas certificadas con la Norma ISO 9000, tanto en la versión de 1994, como en la versión de 2000, no obtienen resultados sensiblemente mejores que aquellas compañías que no están certificadas. Esta investigación ha sido realizada por Micaela Martínez, de la Universidad de Murcia, junto con Angel R. Martínez y Jose A. Martínez, de la Universidad Politécnica de Cartagena, y Thomas Choi, de la Arizona State University, en Estados Unidos.

A través del análisis de 713 empresas industriales españolas, los autores concluyen que la certificación ISO 9000 no produce mejoras relevantes en los nueve factores considerados para medir el desempeño de las empresas: costes de producción, rapidez de entrega, flexibilidad para cambiar el volumen de producción y adaptación de stocks, tiempo de ciclo, calidad interna, calidad externa, satisfacción del consumidor, cuota de mercado, y satisfacción de los empleados.

Como los autores señalan: "Aunque la nueva versión de la norma ISO 9000/2000 se acerca más a las prácticas de Gestión de la Calidad Total que la versión anterior de 1994, las empresas certificadas no consiguen obtener

resultados claramente mejores que aquellas empresas que no se certifican. Estas conclusiones podrían cuestionar los beneficios de la Norma ISO 9000, y prevenir a los directivos de que la importante inversión económica necesaria para conseguir la certificación, no es necesariamente sinónimo de mejora de resultados”.

Esta investigación se publicará a finales de año en la prestigiosa revista norteamericana Journal of Operations Management, una de las publicaciones científicas más importantes y reconocidas a nivel mundial en el campo de la dirección de operaciones.

Más Información: [Grupo de Investigación Dirección y Gestión de Empresas](#)

Derechos: **Creative Commons**

Creative Commons 4.0

Puedes copiar, difundir y transformar los contenidos de SINC. [Lee las condiciones de nuestra licencia](#)