

LA CALIDAD TOTAL Y LA CERTIFICACIÓN EN LAS NORMAS ISO 9000: EVIDENCIA EMPÍRICA EN LA COMUNIDAD VALENCIANA.

INTRODUCCIÓN

La implantación de los sistemas de calidad, vía las normas ISO 9000, está teniendo un incremento potencial en los últimos años. Sin embargo no ocurre lo mismo en la implantación de todo lo que engloba la filosofía de la calidad total. Éste puede ser uno de los motivos por el que los índices de conocimiento y de utilización de las metodologías de gestión de la calidad y sus herramientas sean muy reducidos; lo cual debe hacer reflexionar a las empresas, ya que, los buenos resultados, el incremento de productividad, la reducción de costes, etc. van muy relacionados con la aplicación adecuada de los sistemas de calidad total, con sus metodologías y herramientas.

ESTUDIO EMPÍRICO

En este artículo presentamos los resultados de un estudio realizado en las empresas certificadas en la norma ISO 9000 de calidad de la Comunidad valenciana.

La muestra de empresas comprende un total de 183 organizaciones, todas ellas certificadas en la norma ISO 9000 de Calidad y, para trabajar, la hemos dividido en dos submuestras, clasificando a las empresas según los índices de conocimiento y de utilización de diferentes metodologías y herramientas relacionadas con la aplicación de los sistemas de calidad. La ponderación que hemos utilizado es la siguiente.

Si la organización dispone de departamento de calidad 10 puntos

Si la organización aplica el modelo EFQM de autoevaluación 10 puntos

Dependiendo del nivel de conocimiento de las siguientes metodologías de 0 a 10 puntos

?? Las 5 S

?? El círculo de Deming o PDAC

?? El empowerment

?? Y el Kaizen o mejora continua

Dependiendo del nivel en que aplican estas 4 metodologías de 0 a 30 puntos

Dependiendo del conocimiento que tienen de las siguientes metodologías de 0 a 10 puntos

?? Diagrama de Pareto

?? Hoja de recogida de datos

?? Análisis de tendencias

?? Encuestas y cuestionarios

?? Quejas y sugerencias

?? Círculos de calidad

- ?? Diagrama causa – efecto (*Ishikawa* o espina de pescado)
- ?? Análisis DAFO (debilidades y fortalezas de la organización)
- ?? *Brainstorming*
- ?? *Benchmarking*

Dependiendo del nivel de aplicación de estas 10 herramientas de 0 a 30 puntos¹.

Una vez ponderadas todas las organizaciones hemos obtenido la media de puntuación de todas ellas y hemos obtenido una media de 39.41 puntos, situándose 79 organizaciones por encima de dicha media y 104 por debajo de ella.

Análisis por sectores

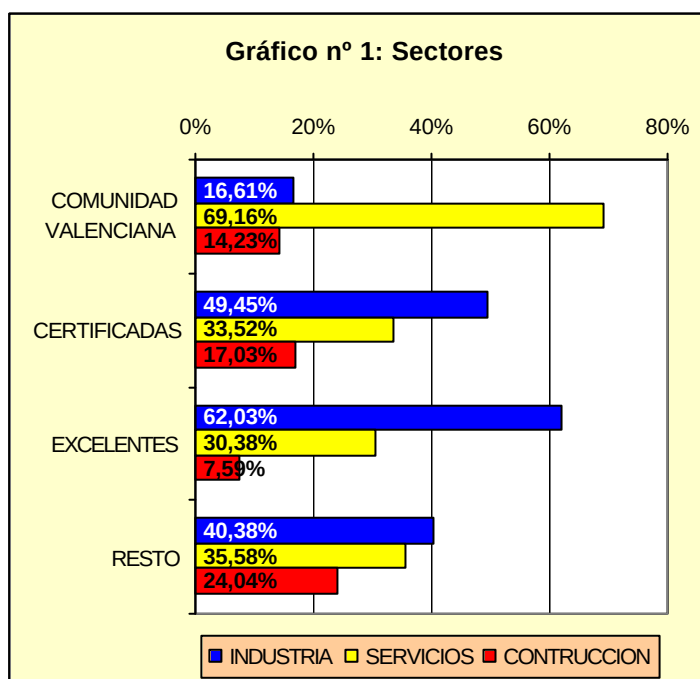
De esta forma podemos ver que hay que diferenciar entre lo que es la certificación y lo que es la aplicación en profundidad de la filosofía de la calidad total.

Al separar la muestra por sectores, podemos ver en el Gráfico nº 1 que la distribución de empresas en la Comunidad Valenciana (IMPIVA 2003) en el año 2002 es la siguiente: el 16.61% de empresas pertenecen al sector industrial, el 69.16% pertenecen al sector servicios y el 14.23% al sector de la construcción.

También podemos ver que el porcentaje de empresas que obtienen la certificación en el sector industrial es mayor que en los otros dos, ya que,

representando, como se ha dicho, el 16.61% del total de empresas de la Comunidad Valenciana suponen el 49.45% de las certificadas.

El porcentaje de empresas certificadas del sector servicios es bastante bajo, ya que, siendo el 69.16% del total de empresas de la Comunidad Valenciana representan el 33.52% de las certificadas. Por ultimo al sector de la construcción pertenecen el 14.23% de las empresas de la Comunidad Valenciana y el 17.03% de las certificadas.



¹ Hemos seleccionado las principales metodologías y herramientas utilizadas en los sistemas de calidad y que además fueran comunes a las empresas industriales de servicios o de la construcción

Al estudiar las dos muestras se encuentran diferencias sustanciales. Así vemos que el sector industrial es el que mejor ponderación obtiene, dado que, siendo el 49.45% de las certificadas, sin embargo, representa el 62.03% de las empresas que se sitúan por encima de la media (39.41 puntos), y el 40.38% de las que sitúan por debajo de ella.

El sector servicios obtienen unos resultados inferiores, ya que siendo el 33.52% de las certificadas, representan el 30.38% de las que están por encima de la media y el 35.58% de las que están por debajo. Y resultados muy negativos son los del sector de la construcción ya que constituyen el 17.03% de las certificadas y tan sólo el 7.59% de las que se sitúan por encima de la media, mientras que son el 24.04% de las que no llegan a ella.

De estos datos podemos extraer que las empresas que pertenecen al sector industrial aplican más fielmente las políticas de la filosofía de la calidad total. Mientras que las del sector servicios las aplican menos, y de las empresas pertenecientes al sector de la construcción son muy pocas las que las aplican.

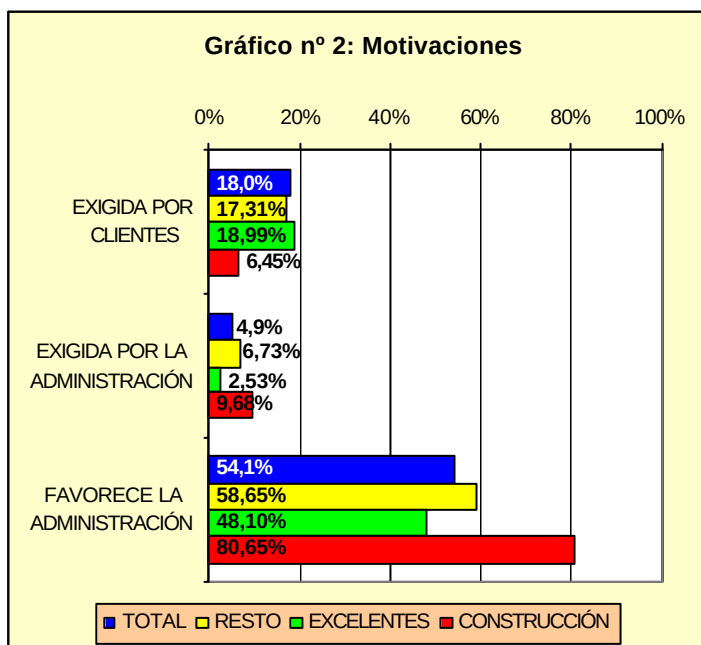
Análisis por Motivación

Este dato podría estar relacionado en la política activa que esta realizando la administración fomentando la implantación de la certificación en las normas ISO 9000 de calidad.

Muestra de ello son los resultados que podemos ver en el gráfico nº 2 sobre las preguntas que realizamos a las empresas sobre alguna de las motivaciones que les habían llevado a tomar la decisión de certificarse. Entre ellas incluíamos: La exigencia de los clientes, de la administración y si la administración favorecía el estar certificados cuando se tenía que participar en concursos públicos, plicas, etc.

Los resultados son los siguientes: El 18% de empresas se certificaron porque sus clientes se lo exigieron, este mismo dato es similar cuando hemos

estudiado los dos grupo ya que, en las empresas que están por encima de la media en la aplicación de la filosofía de la calidad total son el 18.99% y las que están por debajo el 17.31%, sin embargo



este porcentaje es bastante más bajo en el sector de la construcción, tan solo el 6.45% de empresas de la construcción se han certificado por exigencia de los clientes.

En cuanto a si la certificación les ha sido exigida por la administración, son el 4.9% del total de empresas la que se encuentran en este caso, mientras que son el 6.73% de las del grupo que están por debajo de la media, y tan sólo el 2.53% de las que se sitúan por encima de la media en la aplicación de los sistemas de calidad total, mientras que del sector de la construcción son el 9.68%.

Vemos que del grupo de las mejores empresas el porcentaje de empresas que les obliga la administración a certificarse es menor que en las empresas que se sitúan por debajo de la media, y el porcentaje de empresas que se ven obligadas por la administración del sector de la construcción es el doble de la media.

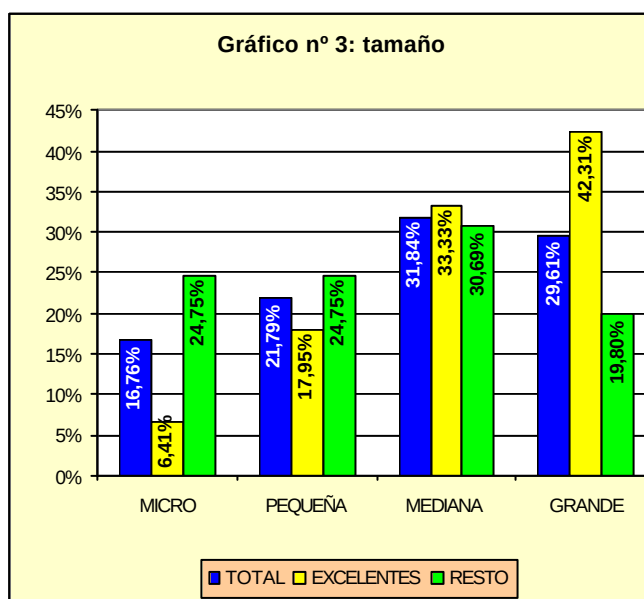
Más diferencias encontramos en cuanto a que la administración favorece el estar certificados cuando tienen que participar en licitaciones, plicas, concursos etc, ya que en este caso son el 54.1% del total de empresas certificadas son de esta opinión, el 58.65% de las del grupo que están por debajo de la media en la aplicación de la calidad total, y el 48.10% las que se sitúan por encima, mientras que son el 80.65% de las empresas del sector de la construcción las que son de esta opinión. Vemos que prácticamente la totalidad de empresas del sector de la construcción son de esta opinión .

Puede ser que algunas empresas una vez conseguida la certificación se olviden de las políticas de calidad total, ya que el único requisito que exige la administración es el papel del certificado, y no, una buena aplicación de los sistemas de calidad total.

Análisis por tamaño

Si lo analizamos por el tamaño de las empresas también encontramos diferencias significativas como podemos ver el Gráfico nº 3.

Así las empresas que hemos denominado microempresas son el 16.76% del total de las certificadas, sin embargo al separarlas respecto a la media en la aplicación de las filosofías de la calidad total, las que se sitúan por encima de ella son tan sólo el 6.41% mientras que las que se sitúan por debajo son el 24.75%.



En cuanto a las empresas pequeñas son el 21.79% del total de las certificadas, siendo el 17.95% las que se encuentran en el grupo de las mejores y el 24.75% el grupo de empresas que se sitúa por debajo de la media.

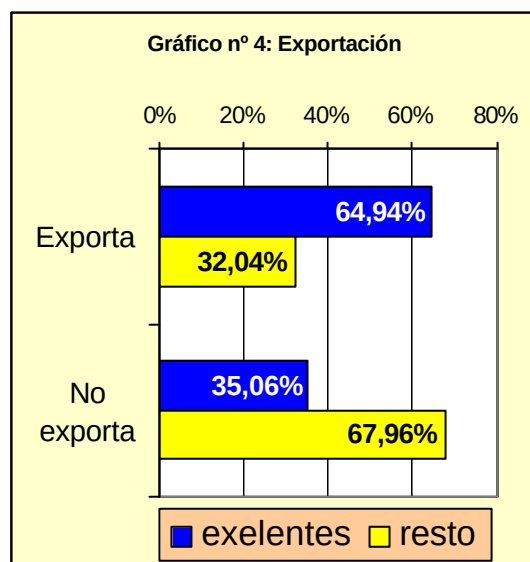
Las empresas medianas son el 31.84% de las certificadas, y en este caso, constituyen el 33.33% del total de las que se encuentran por encima de la media, y el 30.69% de las que están por debajo.

En cuanto a las empresas grandes, que representan el 29.61% del total de las certificadas, son el 42.31% de las que aplican mejor las políticas de calidad total y el 19.80% del grupo que se encuentran por debajo de la media.

Podemos ver que cuanto mayor son las empresas, estas conocen y aplican más las metodologías y herramientas de la calidad total.

Análisis por proyección al exterior

También se encuentran diferencias significativas al estudiar si las empresas son exportadoras o no. En este caso vemos que del grupo de las empresas exportadoras el 64.94% de ellas están en el grupo que hemos denominado excelentes (por encima de la media), mientras que el 32.04% pertenecen al grupo que no llega a la media en la aplicación y utilización de las metodologías y herramientas de calidad total. Datos similares, aunque al revés se encuentran en las empresas que no se dedican a la exportación, ya que, en este caso son el 35.06% las que pertenecen al grupo de excelentes y la gran mayoría el 67.96% pertenecen al grupo que no llegan a la media.



CONCLUSIONES

En este trabajo hemos constatado que no todas las empresas certificadas en la norma ISO 9000 de calidad conocen y aplican de la misma forma las metodologías y herramientas de las políticas de la calidad total. También hemos visto que el grado de aplicación depende de algunas variables como el tamaño de la empresa -a mayor tamaño más se aplican estas metodologías-, del tipo de sector al que pertenecen -las industriales obtienen mejores resultados, y las de servicios los peores-.

También hemos visto que es posible que las políticas activas que mantiene la administración respecto a la certificación en algunos casos no obtengan los resultados esperados en cuanto a la implantación de las políticas de calidad total. Y por ultimo, son las empresas exportadoras las que aplican mejor la filosofía de la calidad total.

En siguientes trabajos analizaremos estas relaciones con otras variables, fundamentalmente con los costes de calidad.