

# Necesidad de un sistema de gestión de la calidad y su certificación en las empresas merideñas

202

VISIÓN GERENCIAL

Recibido: 15-09-2006 • Revisado: 30-09-2006 • Aceptado: 31-10-2006

## Resumen

Actualmente las organizaciones de Mérida como las del resto del mundo ante la globalización, los convenios internacionales que firman sus países, la necesidad de cambiar su imagen, de ser competitivos y satisfacer las expectativas de los consumidores, están entendiendo los beneficios y la necesidad de contar con un sistema de gestión de calidad, certificado o no por un organismo externo. En este artículo, que forma parte de una investigación de campo, tiene como objetivos fundamentales: a) exponer los beneficios de contar con un sistema de calidad certificado; b) determinar el número de empresas en el estado Mérida que en la actualidad tienen un sistema de gestión de calidad certificado con las normas ISO 9000.

**Palabras clave:** sistemas de calidad, certificación, ISO 9000, beneficios

## Abstract

### **Necessity of a quality management system and its certification in Mérida companies**

Nowadays the organizations of Merida as those of the rest of the world in front of the globalization, the international agreements signed by their countries, the necessity to change their image, competitiveness and to satisfy the consumers' expectations, understand the benefits and the necessity to count on quality management system, certified or not by an external organism. This article that is part of a field investigation, have the following main objectives: a) expose the benefits of having certified quality system; b) determine the quantity of companies in Mérida State that at the present counts on a quality management system certified with ISO 9000 norms.

**Key words:** quality systems, certification, ISO 9000, benefits

\* Profesora adscrita a la Cátedra de Producción del Departamento de Ciencias Administrativas de la Escuela de Administración y Contaduría Pública de la FACES-ULA. E-mail: nsanchez@ula.ve

## 1. Introducción

Durante la última década se ha incrementado la tendencia en las organizaciones del mundo incluidas las de Venezuela de contar con un sistema de gestión de la calidad como un medio para incrementar la satisfacción del cliente, así como mejorar su imagen en el mercado.

Esto ha sido el resultado de los cambios en el entorno, debido principalmente a la globalización, a la apertura comercial a través de los tratados de comercio, a la contracción de los mercados internos por la crisis económica y a un número cada vez mayor de grandes clientes nacionales, fundamentalmente el Estado.

En la medida en que las organizaciones se adaptan a los nuevos retos soportados en los avances tecnológicos, la modernización financiera y la *calidad*, tendrán mayor oportunidad de sobrevivir en estos tiempos, abriéndose, a la vez, la oportunidad de ofrecer productos o servicios en otros países.

Esto hace que las organizaciones se enfrenten como nunca antes a una amplia gama de normas internacionales en materia de calidad que constituyen en sí, un requisito cada vez mayor para ayudar a acceder a los mercados internacionales, regionales y nacionales.

Es importante destacar que el éxito en estos mercados no solamente depende de la calidad de los productos, sino también de las cuestiones financieras y de la comercialización asociada, de la capacidad de adaptarse a la competencia mediante un enfoque dirigido hacia el cliente y el mercado, o de reaccionar al cliente y al mercado, para tener, a su vez, la capacidad de reaccionar ante cambios del entorno con personal cada vez más comprometido y en constante cuestionamiento de los costos internos de operación.

Otro aspecto importante que hay que resaltar es que antiguamente la *calidad* se veía como algo que sólo se aplicaba a las fábricas o plantas de productos manufacturados, pero, poco a poco se ha ido extendiendo de tal forma que en la actualidad se

aplica a todo tipo de actividad, desde la educación hasta la investigación y desarrollo, así se trate de una organización privada o estatal.

Este artículo que forma parte de una investigación más extensa, tiene como objetivos fundamentales:

- a) Exponer los beneficios de tener un sistema de calidad certificado.
- b) Determinar el número de empresas que en el estado Mérida actualmente tienen un sistema de gestión de calidad certificado ISO 9000.

En un próximo artículo se expondrán los resultados del trabajo de campo que tiene como objetivos principales:

- a) Conocer cuántos sistemas están certificados y cuántos en vía de certificación.
- b) Conocer los beneficios que gozan las empresas merideñas que cuentan con un sistema de calidad certificado.
- c) Establecer los problemas que han tenido las empresas merideñas para desarrollar, implantar y certificar un sistema de gestión de calidad.
- d) Recomendar acciones para superar los problemas en el desarrollo, implantación y certificación de un sistema de gestión de calidad.

En esta entrega se abordan los aspectos mencionados anteriormente, no sin antes exponer algunas definiciones básicas y responder algunas preguntas que se podría plantear el lector.

## 2. ¿Qué es un sistema de gestión de calidad?

Antes de responder esta pregunta, es conveniente mencionar aquí que no es un sistema de aseguramiento de la calidad, para después proceder a tratar de definir en la forma más simple posible lo que sí es.

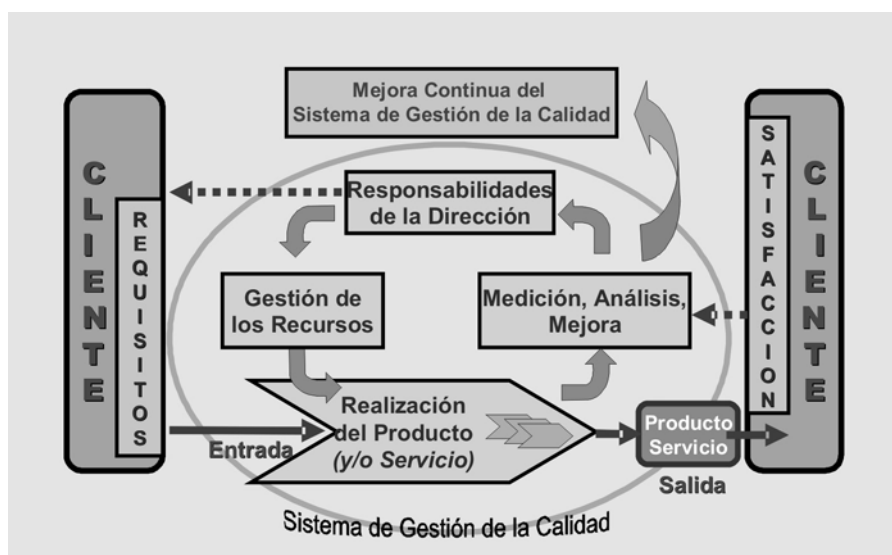
Un sistema de aseguramiento de la calidad no es la proliferación de procedimientos burocráticos,

no es la inspección estricta y detallista, no es el aumento de los costos de calidad y, finalmente, no es la solución para todo. Aclarado lo anterior, pasemos ahora a lo que sí es.

Ya lo indica el dicho popular: “más vale prevenir que lamentar”. Eso es, ni más ni menos. No separar el producto bueno del malo durante y al final del proceso productivo, sino no producir producto malo, ¿Cómo? Evitar que se produzca. Sí, pero ¿cómo? Con una serie de controles y procedimientos administrativos

y productivos, técnicamente fundamentados para asegurar que los productos están de acuerdo a los requisitos especificados. Sauri Anderi (1996) a su vez, define al sistema de gestión de calidad como la integración de responsabilidades, estructura organizacional, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad. En la Figura 1 podemos ver un modelo de un sistema de gestión de la calidad.

**Figura No. 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad**



**Fuente:** Tomado del libro ISO 9000:2000 (Nava-Jiménez, 2004:34).

Por su parte las Normas COVENIN-ISO 8402:1995 definen la gestión de la calidad, como el “conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades, y que se llevan a cabo por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad”.

En cambio Feigenbaum (1998) define un sistema de la calidad como “la estructura funcional de trabajo acordada en toda la organización, documentada con procedimientos integrados técnicos y administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la

organización de las formas mejores y mas prácticas para asegurar la satisfacción del cliente con la calidad y costos económicos de calidad”.

Se puede concluir que un sistema de gestión de la calidad es un conjunto de elementos (estructura organizativa, procedimientos, procesos, recursos financieros y el compromiso) mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y cómo lograrlos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

### 3. Las Iso 9000:2000

Indudablemente existen ciento de libros y artículos sobre cómo y con qué implantar sistemas de calidad. Existen también innumerables normas o estándares sobre sistemas, siendo las más nombradas las famosas ISO de la serie 9000 sobre sistema de calidad. En ellas se nos presentan una serie de criterios que se deben seguir para implantar estos sistemas, lo que se convierte en una especie de guía sobre lo que hay que hacer. Pero éstas nos dicen el qué, mas no el cómo ni el con qué.

Son sólo normas internacionales que especifican los requisitos para el diseño, la mejora y gestión de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Las normas ISO 9000 están constituidas por (ver Figura 2):

9000:2000 Sistema de gestión de la calidad; fundamentos y vocabulario.

9001:2000 Sistema de gestión de la calidad; requisitos.

9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad; directrices para la mejora del desempeño.

**Figura No. 2. Serie ISO 9000:2000**



**Fuente:** Elaboración propia.

Las normas ISO 9000 están constantemente siendo revisadas por los diferentes comités de la Organización Internacional de Estandarización (ISO) y generalmente se cambian cada 8 años. Es así como la versión anterior a las ISO 9000:2000 eran las ISO 9000:1994.

Una primera recomendación a la hora de buscar información sobre la materia, es que debe estar actualizada.

Además de las normas anteriores, quien quiera implantar un sistema de gestión de calidad basado

en estas normas y reglamentos estandarizados según las normas ISO 9000, deberá leer al menos las normas COVENIN-ISO siguientes:

TR19011:2002 - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

TR 10013:2002 - Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.

Al igual que las anteriores normas están también sufren modificaciones. Es así como la

norma COVENIN-ISO 10013:2002 sustituye y anula totalmente a la norma COVENIN-ISO 10013:1995.

Es importante aclarar que en Venezuela las Normas ISO-9000, fueron renombradas COVENIN-ISO-9000.

#### 4. ¿Qué es la Certificación?

La certificación es la acción que ejecuta un organismo reconocido e independiente de las partes interesadas, mediante la cual se pone de manifiesto que un producto, proceso o servicio está conforme con una norma o requisitos permanentes especificados. En Venezuela FONDONORMA (Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad), así como Bureau Veritas llevan a cabo esta actividad.

Al otorgar esta certificación, se declara la conformidad del sistema de gestión de la calidad de una empresa con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001. La implementación y certificación del sistema de gestión de la calidad comprende una serie de oportunidades para el mejoramiento continuo de la empresa desde el punto de vista de sus procesos, sus productos o servicios, el mejor control de proveedores y la satisfacción de los requerimientos de los clientes.

La certificación de los sistemas de gestión de la calidad está destinada a facilitar y regular el intercambio comercial en los mercados nacionales e internacionales.

Una vez que se certifica una empresa, y después de tres, años se efectuará una auditoría externa para ratificar la certificación o retirarla.

Las certificaciones ISO 9001 otorgadas por FONDONORMA, están avaladas por las acreditaciones internacionales de COFRAC de Francia e INMETRO de Brasil, miembros del International Accreditation Forum (IAF), y por la de SENCAMER de Venezuela. Cuentan además con el respaldo de los integrantes de la red internacional de certificadores, IQNet.

#### 5. ¿Cuáles son los Factores impulsores?

- 1 La Ley.
2. Tratados de integración.
3. Consumidores y clientes.
4. El personal.
5. Los beneficios.

##### 5.1. La ley

Para que las organizaciones se adentren en el mundo de la calidad se requiere la decisiva acción del Estado en campos como la difusión, sensibilización, educación, capacitación, apoyo a la gestión empresarial, materias en las cuales Venezuela está en pañales a pesar de que el Gobierno venezolano en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, en la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad del año 2002, y más recientemente en la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario del 2004, ha introducido aspectos relacionados con la calidad que hace que las organizaciones grandes, medianas, pequeñas y los consumidores comiencen a ponerle atención a dicho tema.

Es así como en el artículo 117 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela se indica lo siguiente:

##### **Artículo 117.**

“Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos”.

Y en la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad, en su artículo 43 dice lo siguiente:

**Artículo 43.**

“Los organismos públicos exigirán a sus proveedores el cumplimiento de las Normas Venezolanas COVENIN en sus procesos de adquisición, o en su defecto exigirán el cumplimiento de normas internacionales o regionales, de otros países, o de asociaciones, con el objeto de asegurar la calidad. El Ejecutivo Nacional, podrá exigir solicitud de calidad certificada en las adquisiciones del Estado”.

## 5.2. Los tratados internacionales

Reflejo de la importancia que tienen las certificaciones de productos y servicios, son las medidas tomadas por comunidades de países con acuerdos de integración. Es el caso de la Comunidad Andina de Naciones, en su Decisión 506, mediante la cual los países miembros dan reconocimiento mutuo y aceptan los respectivos certificados otorgados por instituciones competentes avaladas por el organismo nacional de acreditación, en garantía de calidad de los productos comercializados en la subregión.

También hay acuerdos bilaterales sobre normalización y certificación de la calidad, como el de Venezuela y Colombia, el cual establece entre otros, el reconocimiento de los sellos de calidad respectivos (Gaceta Oficial No. 35032 del 2/11/92). De igual manera el de Venezuela y Ecuador para el reconocimiento mutuo de certificados de calidad de conformidad con norma de cumplimiento obligatorio (3/4/98), esto es el sello INEM en el caso de Ecuador, y la Marca NORVEN en el de Venezuela.

## 5.3. Los consumidores y clientes

Actualmente empresas y organismos públicos, así como clientes de alto y mediano nivel están exigiendo productos de creciente calidad. Cada día se irán sumando más y más organizaciones que podrían exigir para hacer negocios, la existencia de sistemas de calidad ya que esto les ofrece una mayor CONFIANZA a los clientes dado que saben que se aplica un sistema, lo cual implica la DISCIPLINA

para implementarlo y mantenerlo.

Así mismo, serán muchos más aquellos clientes que para contratar un servicio o comprar un bien lo harán pensando en las empresas con sistemas de calidad certificados.

## 5.4. El personal

El personal de las organizaciones, especialmente los altamente calificados, son cada vez más sensibles a la calidad y trabajan para que dentro de sus organizaciones se trabaje con calidad y se implante un sistema de gestión de calidad.

## 5.5. Los beneficios

Cuando las organizaciones cuentan con un sistema certificado de calidad, se derivan beneficios para empresarios y clientes porque permite:

- Captar y desarrollar nuevos mercados nacionales e internacionales.
- Que la organización cuente con un programa de auditorías externas sobre su Sistema de Control de la Calidad, realizadas por una tercera parte, facilitándole adquirir información actualizada acerca de la situación del Sistema de Control de la Calidad y del producto.
- Generar y fortalecer la confianza entre clientes y proveedores, pues saben que se aplica un sistema, lo cual implica la disciplina para implementarlo y mantenerlo.
- Orientación para la adquisición de productos.
- Crear un sistema normalizado para optimizar las operaciones y procesos que la empresa realiza, permitiendo aumentar su eficiencia.
- Disminuir las devoluciones de productos.
- Eliminar el desperdicio e ineficiencia del sistema, teniendo como consecuencia una reducción significativa de los costos.
- Contar con una herramienta mercadológica.
- Participación en los procesos de compra del Estado.
- Mejorar la imagen de la empresa.
- Contribuir a alcanzar los niveles de calidad exigidos por los clientes.

Las organizaciones se deben convencer de la necesidad de implantar un sistema de gestión de la calidad, no sólo porque así lo requiere tal o cual cliente, tal o cual tratado, sino porque los costos de producción de su organización se reducirán y, por tanto, se estará en la posibilidad de manejar los precios en forma competitiva no sólo en el país, también internacionalmente. Ni más ni menos.

En un estudio realizado por la Universidad de Surrey en Inglaterra, sobre una muestra de 222 empresas del sector manufacturero, se determinó que las empresas con certificación ISO-9000, tenían un desempeño superior al de sus competidores, medido sobre un conjunto seleccionado de indicadores. Los resultados se muestran en las tablas 1, 2 y 3.

**Tabla No. 1. Desempeño comparativo entre empresas con ISO 9000 y sin ISO 9000 Empresas grandes**

Indicador de desempeño	Empresas con ISO 9000	Empresas sin ISO 9000
Margen de utilidad	4,4%	1,9%
Retorno sobre el capital	16,6%	7,7%
Ventas por empleado	93.500	47.700
Utilidad por empleado	3.600	900

Fuente: ISO News, Vol. 5., No. 1

**Tabla No. 2. Desempeño comparativo entre empresas con ISO 9000 y sin ISO 9000 Empresas medianas**

Indicador de desempeño	Empresas con ISO 9000	Empresas sin ISO 9000
Margen de utilidad	4,9%	1,9%
Retorno sobre el capital	16,2%	7,7%
Ventas por empleado	62.200	47.700
Utilidad por empleado	2.900	900

Fuente: ISO News, Vol. 5, No. 1

**Tabla No. 3. Desempeño comparativo entre empresas con ISO 9000 y sin ISO 9000 Empresas pequeñas**

Indicador de desempeño	Empresas con ISO 9000	Empresas sin ISO 9000
Margen de utilidad	6,8%	1,9%
Retorno sobre el capital	17,5%	7,7%
Ventas por empleado	53.700	47.700
Utilidad por empleado	4.900	900

Fuente: ISO News, Vol. 5, No. 1

## 6. Certificaciones otorgadas

Según el registro del sistema para la certificación de firmas con capacidad evaluada ISO 9001:2000, para diciembre del año 2005 podemos observar lo siguiente:

a) Para esa fecha hay 342 certificaciones ISO 9000, que no es lo mismo que 342 organizaciones con 342 sistemas certificados,

puesto que hay organizaciones con más de un sistema de calidad certificado, tal como podemos observar en el Cuadro 4. Para diciembre de 1995 FONDONORMA había otorgado 79 certificaciones, de las cuales aproximadamente 24 estaban vigentes para diciembre del 2005. Esto muestra que el número de certificaciones ha venido creciendo.

**Cuadro No. 4. Número de certificaciones por organizaciones**

Organización	Número de Certificaciones	Organización	Número de Certificaciones
CANTV	8	Bobinados Occidente	1 (Mérida)
Cemex de Venezuela	6	CIPCEM, C.A	1 (Mérida)
Electricidad de Caracas	5	DBACCESS, S.T.P., C.A.	1 (Mérida)
Banco Mercantil	4	Cámara Empresarial	1
SIEMENS, S.A.	4	de la zona industrial	
SIDOR	3	de Maracaibo	
Laurel & CIA.	2	FONCREI	1
Salud Valencia	1	Fundación Universidad	
Serenos Industriales	1	de Carabobo	1
Agencia Marítima	1	HIDROFALCON	1
Venezuela, C.A.			

**Fuente:** Elaboración propia

b) De las 342 certificaciones, 76 corresponden a empresas manufactureras y 266 a empresas de servicios, lo que demuestra que en la actualidad las organizaciones de servicios son las que buscan la certificación a diferencia del pasado, pues en diciembre de 1995, de las 79 certificaciones sólo 7 eran de organizaciones de servicio.

c) En el Cuadro 4 se podrán observar las tres únicas empresas merideñas con certificado ISO 900; las tres son de servicios.

d) El Cuadro 4 intenta reflejar la gran diversidad de organizaciones (manufactureras, servicio, públicas, privadas, grandes, pequeñas y los diversos sectores) que certifican alguno de sus procesos, entre ellas bancos, agencias de viajes, servicios de salud, seguridad, capacitación, transporte naviero, consultores, institutos municipales, fundaciones de Universidades, etc.



## 7. Cambios en las ISO 9000

Transcurridos cinco años después de la entrada en vigencia de la nueva versión de las ISO 9000, el lector se preguntará por qué se aborda este punto. Pues muy simple, se encuentra hoy en día abundante información desactualizada en la Web, en seminarios y talleres, y algunos pequeños y medianos empresarios han manejado como argumentos para no implantar las normas los problemas que ella presentaba en la antigua versión y que han sido superadas en esta nueva versión, así como encontramos en diferentes ámbitos personas hablando sobre los modelos 9002 y 9003, cuando ya desaparecieron.

Con la publicación de la edición 2000 de la ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004, se ha evolucionado, tomando un enfoque totalmente diferente a las versiones anteriores.

Las versiones previas estaban basadas en una lista descriptiva de requisitos, que una organización estaba obligada a cumplir si deseaba solicitar la auditoría de cumplimiento con las normas para considerarse una organización certificada. Sólo se permitía una flexibilidad muy estrecha, y esto causaba problemas a algunos tipos de organizaciones (tales como las de servicios), que eran incapaces de cumplir con los requisitos de actividades que ellos no necesitaban desarrollar.

Ahora las normas solicitan a la organización expresar lo que hace, identificar los procesos que utiliza, y luego demostrar que su sistema de calidad funciona efectivamente. Y se aplica el concepto de exclusiones permitidas (se lleva a cabo tomando ciertas reglas).

Otro cambio mayor en las ISO 9001 es que ahora se trata de una norma de “gestión de la calidad”, no solamente de “aseguramiento de la calidad”. Esto implica que ahora la organización requerirá observar todo los aspectos de su operación que puedan impactar en la “satisfacción del cliente”.

Esto requiere observar los procesos de soporte, así como los procesos de realización del

producto tradicional. El enfoque anterior era mucho más centrado en la revisión del contrato y en el cumplimiento de los requisitos del producto.

En la edición anterior existían tres modelos ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003, que ahora se unen en un solo modelo ISO 9001.

Así mismo, la nueva versión es más compatible con el ISO 14001 norma de dirección medioambiental.

Estos cambios se han hecho con el objetivo de facilitar la certificación a las pequeñas empresas, a las empresas de servicios y para lograr de manera general una mejora en la calidad de todo el proceso.

## 8. La calidad en Mérida

Como se pudo observar anteriormente en Mérida, para Diciembre del 2005 sólo habían 3 empresas certificadas con ISO 9001:2000.

Bustos (2005) muestra algunos problemas en materia de calidad en las microempresas merideñas (ver Cuadro 5).

Las cifras de las empresas certificadas y los resultados del estudio anteriormente citado, nos conduce a pensar que las organizaciones del Estado no le dan la debida importancia al tema de la calidad, aseveración que será confirmada en la investigación propuesta.

## 9. Experiencias

A continuación se muestran comentarios de algunos representantes de empresas con certificación ISO 9000, hechas a la revista *Producto* en su edición especial de agosto del 2002.

- Iris Rossi, gerente de gestión de calidad de QUO Vadis (agencia de viajes y turismo), afirma “...este sistema ha permitido aumentar la productividad general de la compañía,

**Cuadro No. 5. Variable: La calidad - región No. 1**

**Región N° 1.**

**Municipios:** Libertador, Campo Elías, Santos Marquina, Sucre, Rangel, Cardenal Quintero, Pueblo Llano y Miranda.

	Siempre	Regularmente	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca	No se
21. ¿Ha tenido la empresa Asesoramiento Técnico para evaluar la devolución del producto por parte de los clientes?	4 7%	---	4 7%	4 7%	44 75%	3 4%
22. ¿Podría Usted calificar como "Mínimas" las cantidades del producto devueltos por los clientes?	49 82%	8 14%	---	1 2%	---	1 2%
23. ¿Ha realizado la empresa estudios sobre la calidad de su producto?	5 8%	6 10%	17 29%	14 24%	16 27%	1 2%

**Fuente:** Tomado del trabajo La Calidad en la Microempresa Merideña y su Impacto en el Ambiente (Carlos Bustos, 2005)

porque obliga a la gerencia a realizar una amplia revisión de todos los procesos productivos de servicios. Además, incrementó notablemente la cartera de clientes potenciales, así como la satisfacción de los mismos en cuanto a la calidad de los servicios".

- Isaura Tovar, gerente de aseguramiento de la calidad de FONCREI, dice "...a raíz de la certificación se produjeron mejoras en todo el proceso de otorgamiento del crédito, pues se documentaron, mediante procedimientos, formularios e instructivos. Ha permitido realizar mejoras continuas, aumentar la eficiencia del proceso interno para el otorgamiento de los financiamientos; antes el proceso llevaba más de un mes ahora puede ser de tres semanas.

Esto mejoró nuestra imagen (como ente oficial) ya que en estos momentos somos referencia para organismos latinoamericanos, que llevan a cabo las mismas actividades..."

- Urdaneta, ejecutivo del Banco Venezolano de Crédito. "La evaluación del proyecto de certificación señala que se mejoraron varios puntos importantes dentro del banco: Hay mayor eficiencia productiva en los procesos, se incrementó la comunicación del sistema gerencial a través de reuniones periódicas con el personal que está comprometido con el control de la certificación, y se registró un aumento en la satisfacción del cliente.

## 10. Conclusiones

Después de haber explorado por medio de fuentes secundarias el tópico de la necesidad de

contar con un sistema de gestión de la calidad (preferiblemente ISO 9000), se puede concluir lo que toda organización debería de certificar sus procesos por:

- Negocio
- Los clientes
- Su imagen
- Mantener su participación en el mercado y penetrar otros, o simplemente
- Por ser mejores cada día.

Las empresas merideñas deben emprender ya este camino, ya que cada día se minimizan los obstáculos para llevar una certificación menos traumática.

Para implantar un sistema de gestión de calidad, se necesita estar actualizado en la materia, lo que evitará cometer errores a la hora de capacitar al personal, contratar un asesor y tratar de implantar algo obsoleto.

La próxima entrega nos ayudará a aclarar y confirmar algunas interrogantes que pueden surgir a raíz de este artículo.

## Bibliografía

- BANCO MERCANTIL, (2006). *Boletín mensual de la Sub Unidad de Comercio Exterior*. No. 17
- BILBAO, A. y PACHANO, S. (1999). *Sea el campeón ISO 9000 en su empresa*. Venezuela competitiva.
- BUSTOS, C. (2005). La calidad en la microempresa merideña y su impacto ambiental. Trabajo presentado al CDCH.
- NAVA JIMÉNEZ (2004). *ISO 9000:2000. Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua*. Editorial Limusa.
- JIMÉNEZ, M. (2000). *Aseguramiento de la calidad en la pequeña empresa*. Panorama Editorial.
- SAURI, A. (1996). *ISO 9000. Implantación de sistemas de calidad*. Vadell Editores.

### Legislaciones

- REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999). Constitución Nacional. Imprenta Nacional. Gaceta Oficial Extraordinaria No. 36.860, 30/12/1999, Caracas
- REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2002). Ley del Sistema Venezolano para la Calidad. Talleres gráficos de Educen. Gaceta Oficial No. 37.555, 23/10/2002, Caracas.
- REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2004). Ley de Protección al Consumidor y al Usuario. Gaceta Oficial No. 37.930, 4/05/2004, Caracas.

### Revistas

- REVISTA *PRODUCTO*, Edición especial Light, agosto de 2002.
- WWW.ISO.com
- WWW.FONDONORMA.Org.ve