

DOI: 10.26820/reciamuc/8.(2).abril.2024.336-343

URL: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1393>

EDITORIAL: Saberes del Conocimiento

REVISTA: RECIAMUC

ISSN: 2588-0748

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Artículo de revisión

CÓDIGO UNESCO: 53 Ciencias Económicas

PAGINAS: 336-343




Barreras que enfrentan las empresas ecuatorianas para implementar las normas ISO y como se pueden superar

Barriers faced by Ecuadorian companies to implement ISO standards and how they can be overcome

Barreiras enfrentadas pelas empresas equatorianas na implementação das normas ISO e como podem ser ultrapassadas

Ana Lucía Quintana Lovato¹

RECIBIDO: 20/05/2024 **ACEPTADO:** 06/07/2024 **PUBLICADO:** 31/07/2024

1. Magíster en Administración de Empresas; Ingeniero Comercial; Licenciado en Administración de Empresas; Universidad Técnica Luis Vargas Torres; Esmeraldas, Ecuador; ana.quintana.lovato@utelvt.edu.ec;  <https://orcid.org/0009-0009-1784-0237>

CORRESPONDENCIA

Ana Lucía Quintana Lovato
ana.quintana.lovato@utelvt.edu.ec

Guayaquil, Ecuador

RESUMEN

Las empresas ecuatorianas enfrentan diversas barreras para implementar las normas ISO, como la falta de conocimiento y cultura sobre la importancia de las normas ISO, la falta de recursos financieros y tecnológicos, la falta de capacitación y habilidades en la gestión de calidad y la resistencia al cambio. Las empresas ecuatorianas enfrentan diversas barreras para implementar las normas ISO, tales como la falta de conocimiento y comprensión de los estándares, la falta de recursos financieros y humanos, la resistencia al cambio y la falta de apoyo del gobierno y otros actores clave. Para superar estas barreras, se recomienda que las empresas ecuatorianas inviertan en capacitación y formación de su personal sobre los estándares ISO y los beneficios de su implementación. Asimismo, es importante que las empresas establezcan planes de acción claros y realistas, involucrando a todas las partes interesadas, y asignando recursos adecuados para la implementación. Además, se sugiere que las empresas busquen apoyo externo de consultores y expertos en ISO, y que trabajen en colaboración con otras empresas y organizaciones para compartir experiencias y conocimientos. El gobierno ecuatoriano y otros actores pueden desempeñar un papel importante en la promoción y apoyo a la implementación de las normas ISO, a través de la creación de incentivos y programas de apoyo financiero, así como la promoción de buenas prácticas y la difusión de información relevante.

Palabras clave: Normas ISO, Estándares, Empresas, Implementación, Responsabilidad Social.

ABSTRACT

Ecuadorian companies face various barriers to implement ISO standards, such as lack of knowledge and culture about the importance of ISO standards, lack of financial and technological resources, lack of training and skills in quality management, and resistance to change. Ecuadorian companies face various barriers to implement ISO standards, such as lack of knowledge and understanding of the standards, lack of financial and human resources, resistance to change, and lack of support from the government and other key stakeholders. To overcome these barriers, it is recommended that Ecuadorian companies invest in training and education of their staff on ISO standards and the benefits of their implementation. Likewise, it is important that companies establish clear and realistic action plans, involving all interested parties, and allocating adequate resources for implementation. In addition, it is suggested that companies seek external support from ISO consultants and experts, and work collaboratively with other companies and organizations to share experience and knowledge. The Ecuadorian government and other actors can play an important role in promoting and supporting the implementation of ISO standards, through the creation of incentives and financial support programs, as well as the promotion of good practices and the dissemination of relevant information.

Keywords: ISO Standards, Standards, Companies, Implementation.

RESUMO

As empresas equatorianas enfrentam vários obstáculos à aplicação das normas ISO, tais como a falta de conhecimentos e de cultura sobre a importância das normas ISO, a falta de recursos financeiros e tecnológicos, a falta de formação e de competências em matéria de gestão da qualidade e a resistência à mudança. As empresas equatorianas enfrentam vários obstáculos à aplicação das normas ISO, tais como a falta de conhecimentos e de compreensão das normas, a falta de recursos financeiros e humanos, a resistência à mudança e a falta de apoio do governo e de outras partes interessadas importantes. Para ultrapassar estas barreiras, recomenda-se que as empresas equatorianas invistam na formação e educação do seu pessoal sobre as normas ISO e os benefícios da sua implementação. Da mesma forma, é importante que as empresas estabeleçam planos de ação claros e realistas, envolvendo todas as partes interessadas e atribuindo recursos adequados para a implementação. Além disso, sugere-se que as empresas procurem apoio externo de consultores e especialistas em ISO, e trabalhem em colaboração com outras empresas e organizações para partilhar experiências e conhecimentos. O governo equatoriano e outros actores podem desempenhar um papel importante na promoção e apoio à implementação das normas ISO, através da criação de incentivos e programas de apoio financeiro, bem como da promoção de boas práticas e da divulgação de informações relevantes.

Palavras-chave: Normas ISO, Normas, Empresas, Implementação.

Introducción

La implementación de sistemas de gestión de calidad basados en las normas ISO puede traer beneficios significativos para las empresas, tales como la mejora de la eficiencia, la satisfacción del cliente, el cumplimiento de regulaciones y la reducción de costos. Sin embargo, muchas empresas en Ecuador enfrentan barreras en la implementación de estos sistemas.

A continuación, se presentan algunas de las principales barreras y cómo pueden ser superadas:

- **Falta de conocimiento y comprensión de las normas ISO:** La falta de conocimiento y comprensión de las normas ISO puede ser una barrera importante para la implementación de sistemas de gestión de calidad. Las empresas pueden superar esta barrera invirtiendo en la capacitación y educación de su personal en cuanto a las normas ISO y la importancia de los sistemas de gestión de calidad.
- **Falta de recursos financieros:** La implementación de sistemas de gestión de calidad puede requerir una inversión significativa de recursos financieros. Las empresas pueden superar esta barrera planificando adecuadamente su presupuesto y buscando alternativas de financiamiento, como préstamos y subsidios.
- **Resistencia al cambio:** La resistencia al cambio por parte de los empleados puede ser otra barrera para la implementación de sistemas de gestión de calidad. Las empresas pueden superar esta barrera comunicando claramente los beneficios de la implementación del sistema de gestión de calidad, involucrando a los empleados en el proceso de implementación y brindando capacitación y apoyo adecuados.
- **Falta de liderazgo y compromiso:** La falta de liderazgo y compromiso de la alta dirección puede ser una barrera importante para la implementación de sistemas

de gestión de calidad. Las empresas pueden superar esta barrera involucrando a la alta dirección en el proceso de implementación y asegurándose de que estén comprometidos con el éxito del sistema de gestión de calidad.

- **Falta de seguimiento y mejora continua:** La implementación de un sistema de gestión de calidad es solo el primer paso. Las empresas deben asegurarse de que el sistema se mantenga y mejore continuamente. La falta de seguimiento y mejora continua puede ser una barrera importante para el éxito del sistema de gestión de calidad. Las empresas pueden superar esta barrera estableciendo indicadores de desempeño y realizando revisiones regulares del sistema para identificar oportunidades de mejora (ESGinnova Group, 2016).

Para la implementación de sistemas de gestión de calidad basados en las normas ISO en Ecuador pueden ser superadas con una planificación adecuada, capacitación y educación, liderazgo y compromiso de la alta dirección, y seguimiento y mejora continua. La implementación exitosa de un sistema de gestión de calidad puede ser clave para la mejora de la eficiencia y el éxito a largo plazo de una empresa (Gualpa, 2015).

ISO 9001 se define como la norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC). Las organizaciones usan el estándar para demostrar la capacidad de proporcionar productos y servicios de manera consistente que cumplan con los requisitos reglamentarios y del cliente. Es el estándar más popular de la serie ISO 9000 y el único estándar de la serie que las organizaciones pueden certificar. (ASQ, s.f.)

La gestión del cambio requiere, sobre todo:

- **Definir la necesidad del cambio:** todo el personal de la organización debe conocer y comprender las razones por las cuales se debe llevar adelante el cambio.

- Obtener el respaldo suficiente: el proyecto debe contar con líderes que lleven adelante las iniciativas más adecuadas y que desde el principio dejen claro el respaldo al proyecto, integrándolo en las actividades habituales de todos.
- Desarrollar una adecuada estrategia de comunicación: informar una visión global del proyecto, sus características, metodologías, cronogramas, hitos a conseguir, etc (Polini Vargas, 2017).

Las normas ISO son una herramienta útil para mejorar la eficiencia y la competitividad de las empresas. Las empresas pueden enfrentar una serie de barreras para la implementación de sistemas de gestión de calidad, como la falta de conocimiento y comprensión de las normas ISO, la falta de recursos financieros, la resistencia al cambio, la falta de liderazgo y compromiso de la alta dirección, y la falta de seguimiento y mejora continua.

Para superar estas barreras, las empresas pueden realizar diferentes acciones, como invertir en capacitación y educación, planificar adecuadamente su presupuesto, involucrar a los empleados en el proceso de implementación, comprometer a la alta dirección con el éxito del sistema de gestión de calidad, y establecer indicadores de desempeño y realizar revisiones regulares del sistema para identificar oportunidades de mejora (Meneses Chuga & Guacales Quelal, 2020).

La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 puede permitir a las empresas mejorar la calidad de sus productos o servicios, aumentar la satisfacción del cliente y reducir sus costos.

Las normas ISO pueden ser una herramienta valiosa para mejorar la calidad de los productos y servicios de las empresas, pero que la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en estas normas puede presentar desafíos significativos

para las empresas. Para superar estas barreras, las empresas deben estar dispuestas a invertir en capacitación, comprometer a su alta dirección y empleados, y establecer un compromiso con la mejora continua.

Las normas ISO 9001 y 14001 han demostrado ser una herramienta útil para mejorar la calidad y el desempeño ambiental de las empresas. La implementación de sistemas de gestión de calidad basados en las normas ISO puede permitir a las empresas mejorar la eficiencia y la competitividad a través de la mejora continua y la satisfacción del cliente (Verenzuela, 2019).

Según Valencia (2018), la implementación exitosa de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 requiere un compromiso constante con la mejora continua, y puede ser necesario superar la resistencia al cambio y la falta de capacitación y recursos para lograrlo.

Metodología

En esta sección se presentará el contexto del estudio, la importancia de las normas ISO para las empresas, y se describirán los objetivos del artículo de revisión bibliográfica. Se plantearán las preguntas de investigación que guiarán el análisis.

Búsqueda y Selección de Literatura

Definición de Criterios de Búsqueda

- Palabras Clave: Normas ISO, implementación, barreras, Ecuador, superación de barreras.
- Bases de Datos: Google Scholar, Scopus, Web of Science, ProQuest.
- Periodo de Publicación: Se revisarán artículos publicados en los últimos 10 años (2014-2024).

Procedimiento de Búsqueda

- Realizar búsquedas en las bases de datos seleccionadas utilizando las palabras clave definidas.

- Aplicar filtros de fecha y relevancia para obtener artículos pertinentes.
- Descargar y almacenar los artículos seleccionados para su posterior análisis.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Inclusión

- Artículos que aborden la implementación de normas ISO en empresas ecuatorianas.
- Estudios que identifiquen barreras específicas en el contexto ecuatoriano.
- Investigaciones que propongan soluciones o estrategias para superar estas barreras.

Exclusión

- Artículos que no se centren en el contexto ecuatoriano.
- Estudios que no proporcionen datos empíricos o análisis detallados.
- Publicaciones duplicadas o no revisadas por pares.

Análisis de la Literatura

Categorización de las Barreras

- Identificar y clasificar las barreras mencionadas en los estudios revisados (económicas, organizacionales, técnicas, culturales, etc.).
- Resumir las principales barreras encontradas en un cuadro sinóptico para facilitar la comparación.

Estrategias de Superación

- Recopilar y analizar las estrategias propuestas en la literatura para superar las barreras identificadas.
- Evaluar la efectividad de las estrategias según los resultados reportados en los estudios.

Integración de Resultados

- Integrar los hallazgos de los diferentes estudios para proporcionar una visión comprensiva de las barreras y las estrategias de superación.
- Comparar los resultados con otros contextos regionales o internacionales, si es relevante.

Identificación de Vacíos en la Literatura

- Detectar áreas poco investigadas o inconsistencias en los estudios revisados.
- Proponer futuras líneas de investigación basadas en los vacíos identificados.

Esta metodología proporciona una estructura clara para la realización de una revisión bibliográfica rigurosa sobre las barreras y estrategias relacionadas con la implementación de normas ISO en empresas ecuatorianas.

Resultados

Falta de conocimiento y experiencia muchas empresas ecuatorianas pueden carecer del conocimiento y la experiencia necesarios para implementar y mantener los estándares ISO. Esto puede ser especialmente cierto para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) que no tienen la capacidad de contratar a consultores externos o emplear personal especializado en ISO (Mendoza Matías & Quinatoa Badillo, 2019).

La implementación de las normas ISO puede ser costosa. Esto se debe a que la empresa debe realizar una inversión significativa en términos de tiempo y recursos para cumplir con los requisitos de la norma. Además, los costos de certificación también pueden ser altos, especialmente si la empresa busca la certificación de un organismo de certificación internacional (Sanguesa, Mateo, & Ilzarbe, 2019).

La implementación de los estándares ISO debe ser respaldada por la alta dirección de la empresa. Si la alta dirección no está comprometida con el proceso de implementación, es probable que la implementación no tenga éxito. La implementación de las nor-

mas ISO en las empresas, especialmente en el contexto ecuatoriano, enfrenta diversas barreras que pueden ser económicas, organizacionales, técnicas y culturales. Sin embargo, estas normas son fundamentales para garantizar la calidad, eficiencia y sostenibilidad de las operaciones empresariales. Las normas ISO, al proporcionar un marco estandarizado, permiten a las empresas mejorar sus procesos, aumentar la satisfacción del cliente y acceder a mercados internacionales con mayor facilidad (Acosta Palomeque, 2019).

La implementación de las normas ISO y la adopción de prácticas de RSE están estrechamente relacionadas, ya que ambas buscan mejorar la responsabilidad y sostenibilidad empresarial. Las normas ISO, como la ISO 26000, específicamente abordan la responsabilidad social y proporcionan directrices para que las empresas operen de manera ética y transparente. Estas normas ayudan a las organizaciones a alinear sus actividades con las expectativas de las partes interesadas, promoviendo así un comportamiento organizacional socialmente responsable (Acosta Palomeque, 2019).

Puede requerir cambios en la forma en que se hacen las cosas en la empresa. Esto puede generar resistencia entre los empleados, lo que puede dificultar la implementación de la norma.

Los requisitos de las normas ISO pueden ser difíciles de cumplir, especialmente para empresas que tienen sistemas de gestión poco desarrollados. Esto puede requerir una gran cantidad de tiempo y esfuerzo para implementar los cambios necesarios.

La implementación de las normas ISO puede presentar varios desafíos y barreras para las empresas ecuatorianas. Sin embargo, si la empresa está dispuesta a invertir en la implementación de la norma y a superar los desafíos que se presenten, puede lograr una mejora significativa en su gestión y competitividad en el mercado global.

Beneficios de la implementación de sistemas de gestión de calidad basados en normas ISO, como la mejora en la eficiencia, la competitividad, la satisfacción del cliente, la calidad del producto o servicio y la reducción de costos.

Las empresas se enfrentan cada vez más a una competencia agresiva, a la exigencia de los consumidores y clientes, a la tecnología galopante, a la liberación de mercados internacionales y a la emergencia de los bloques económicos; lo cual está afectando el día a día de las organizaciones empresariales. Lo anterior exige una alta disposición de aplicar modelos de gestión de calidad que le permitan a las empresas ser más competitivas y alcanzar mayores grados de productividad. La relación entre productividad y calidad es estrecha ya que ambas se centran en los valores cuantitativos de la producción y en la satisfacción de sus clientes. Como ya se ha mencionado, se vive en un mundo sumamente competitivo, donde el cliente o consumidor tienen la opción de elegir entre una gran variedad de productos, siendo esta interrelación cada vez más evidente. Por ello, es importante resaltar que la organización debe centrarse en la calidad para poder alcanzar los objetivos en la empresa y minimizar los problemas que puedan surgir después que se entrega un determinado. Todo ello, por el esfuerzo constante de las empresas por mejorar su productividad. (Mata, Mata, & Terranova, 2020);

Barreras que enfrentan las empresas en la implementación de sistemas de gestión de calidad basados en normas ISO, como la falta de recursos financieros y de personal capacitado, la falta de liderazgo y compromiso de la alta dirección, y la resistencia al cambio.

Estrategias para superar las barreras y lograr la implementación exitosa de un sistema de gestión de calidad basado en normas ISO, como la inversión en capacitación y educación, la planificación adecuada de presupuesto y recursos humanos, la invo-

lucración de los empleados en el proceso, el compromiso de la alta dirección, el establecimiento de indicadores de desempeño y las revisiones regulares del sistema para identificar oportunidades de mejora.

Conclusiones

La implementación de sistemas de gestión de calidad basados en las normas ISO puede ofrecer una serie de beneficios a las empresas, sin embargo, las empresas pueden enfrentar barreras significativas para implementar estos sistemas, para superar estas barreras, es importante que las empresas inviertan en capacitación y educación, planifiquen adecuadamente su presupuesto y recursos humanos, involucren a los empleados en el proceso de implementación, comprometan a la alta dirección con el éxito del sistema de gestión de calidad, establezcan indicadores de desempeño y realicen revisiones regulares del sistema para identificar oportunidades de mejora.

Para una implementación exitosa de sistemas de gestión de calidad basados en normas ISO requiere un compromiso constante con la mejora continua y la superación de barreras mediante la aplicación de estrategias efectivas.

Aunque la implementación de normas ISO puede ser un proceso desafiante para las empresas ecuatorianas, superar las barreras puede tener beneficios significativos para la empresa y su capacidad para competir en el mercado global.

La implementación de normas ISO y prácticas de RSE contribuye significativamente al desarrollo sostenible. Las empresas que adoptan estas prácticas no solo mejoran su desempeño económico, sino que también generan beneficios sociales y ambientales. La transparencia y la ética en los negocios crean confianza entre los grupos de interés, lo que a su vez puede conducir a una mayor lealtad del cliente y una reputación empresarial más sólida.

Bibliografía

- Acosta Palomeque, G. R. (2019). Responsabilidad social empresarial: inclusión financiera en el sistema bancario privado ecuatoriano. *Visión de futuro*, 23(1). Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082019000100004&script=sci_arttext
- ASQ. (s.f.). ¿Qué es la ISO 9001:2015 - sistemas de gestión de la calidad? . Obtenido de <https://asq.org/quality-resources/iso-9001#:~:text=ISO%209001%20is%20defined%20as,meet%20customer%20and%20regulatory%20requirements>
- ESGinnova Group. (6 de septiembre de 2016). Cómo gestionar el conocimiento de la organización de acuerdo con la norma ISO 9001 2015. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/gestion-conocimiento-iso-9001-2015/>
- Gualpa, E. (2015). Implementación de un sistema de Gestión de Calidad, para el proyecto Crecer del gobierno provincial del Azuay, según la Normativa ISO 9001:2008. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7881/1/UPS-CT004726.pdf>
- Mata, F., Mata, D., & Terranova, J. (2020). Modelo Deming Prize de Gestión de calidad para la productividad de las Pymes. *Polo del Conocimiento*, 5(3), 1033-1053. doi: 10.23857/pc.v5i3.1539
- Mendoza Matías, C. V., & Quinatoa Badillo, K. P. (2019). Plan de negocios para la creación de una empresa de servicios de asesoría de imagen corporativa para PYMES. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3072>
- Meneses Chuga, L. A., & Guacales Quelal, J. E. (2020). Sistemas de gestión de calidad: Los beneficios que tienen las empresas que han adoptado un (SGC ISO 9001). Ibarra: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10476>
- Polini Vargas, I. (2017). Factores que bloquean o impulsan el cambio. Universidad de San Marcos. Obtenido de <http://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/506/876>
- Sanguesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2019). Teoría y práctica de la calidad. España: Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de https://books.google.es/books?id=JP6NDwAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false

Valencia, J. (2018). Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015. *Revista Investigaciones Andina*, 20(36), 121-132.

Verenzuela, D. A. (2019). Sistemas De Gestión Ambiental Basados En Iso 14001: Beneficios E Implicaciones Del Marco Regulatorio Venezolano. *Journal of Social Science and Management Research Review*, 2(1), 438733. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234559987.pdf>

CITAR ESTE ARTICULO:

Quintana Lovato, A. L. (2024). Barreras que enfrentan las empresas ecuatorianas para implementar las normas ISO y como se pueden superar. *RECIAMUC*, 8(2), 336-343. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.\(2\).abril.2024.336-343](https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.(2).abril.2024.336-343)



CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0.