

# NORMA ISO 9001 APLICADO EN LAS MICROEMPRESAS PARA MEJORAR SUS RENDIMIENTOS

## ISO 9001 STANDARD APPLIED IN MICROENTERPRISES TO IMPROVE THEIR YIELDS

Joselyne Crystell Correa Jerónimo<sup>1</sup> y Lic. Sergio Alfonso Tosca Magaña<sup>2</sup>,

<sup>1</sup><https://orcid.org/0000-0002-0974-1177>, Universidad Juárez Autónoma De Tabasco, División Académica De Ciencias Económico Administrativas., México

<sup>2</sup><https://orcid.org/0000-0001-6603-3495>, Universidad Juárez Autónoma De Tabasco, División Académica De Ciencias Económico Administrativas., México

DOI: <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.440>

**Recibido** 10 de enero 2022

**Aceptado** 14 de enero 2022

**Publicado** 1 de marzo de 2022

### Resumen:

Las microempresas se han ido expandiendo y se han ido creando muchas con el paso del tiempo, estas se han vuelto importantes para la economía de los países por lo diversos ingresos que generan, pero sobre por la creación de empleos la cual ayuda a que la economía pueda seguir circulando y deje de haber desempleo, pero el tener una microempresa no es tarea fácil ya que deben de cumplir con leyes y normas para poder operar de una manera correcta, pero sobre todo eficiente aquí es donde se aplican las normas ISO sobre todo la 9001 que es la que trata sobre la calidad con la cual se busca el ofrecer productos y servicios de las empresas que sean buenos , eficientes y como ya se mencionó anteriormente de calidad, el tener productos de calidad habla sobre que la empresa se preocupa por el bienestar de estos pero sobre todo el poder satisfacer de una manera adecuada las

necesidades de los clientes. En esta investigación se abordará como el aplicar la NORMA ISO 9001 ayuda a que las microempresas mejoren sus rendimientos y ofrezcan una mejor calidad en sus productos para poder satisfacer de una manera adecuada las necesidades de las personas.

**Palabras claves:** calidad, clientes, microempresas, producto, servicio.

### **Abstract:**

Microenterprises have been expanding and many have been created over time, these have become important for the economy of the countries because of the various income they generate, but above all because of the creation of jobs which helps the economy to continue circulating and stop unemployment, but having a microenterprise is not an easy task since they must comply with laws and regulations to be able to operate in a correct way, but above all efficient here is where the ISO standards are applied especially the 9001 which is the one that deals with the quality with which it is sought to offer products and services of the companies that are good, efficient and as mentioned above of quality, having quality products speaks about the company caring about the well-being of these but above all being able to satisfy in an adequate way the needs of customers. This research will address how applying iso 9001 helps microenterprises improve their yields and offer better quality in their products to be able to adequately meet the needs of people.

**Keywords:** quality, customers, microenterprises, product, service.

### **INTRODUCCIÓN:**

Las microempresas han ido creciendo a lo largo de los años tomando gran importancia para el desarrollo económico de los países debido a la gran generación de empleos que generan, este tipo de empresas fueron creadas por personas que buscan el emprendimiento el hacerse de un negocio propio, el establecer una microempresa no es nada fácil ya que en diversos casos no se cuentan con todos los recursos necesarios para poder desarrollarla a un 100% por lo cual muchas carecen de

ciertas cosas o se centran solo en generar ingresos y tratar de crecer rápidamente lo cual evita un desarrollo estable y sobre todo no se tiene un crecimiento efectivo. El aplicar normas a estas empresas son de suma importancia para que los empresarios puedan tener una guía de cómo desarrollar las empresas en diferentes aspectos para que esta pueda ofrecer servicios y productos que satisfagan de la mejor manera a los consumidores, uno de esta norma habla sobre gestión de los sistemas de calidad lo cual indica que esa empresa brinda un servicio o producto de calidad lo cual hace que el consumidor se incline por ella ya que al estar certificada le indica que sus compras están seguras y pueden estar tranquilos de que todo estará bien. En muchas ocasiones las microempresas no tienen el conocimiento de cómo aplicar este tipo de normas lo cual hace que sus procesos o productos no tengan la calidad necesaria para poder cumplir con un producto de calidad con el cual el consumidor pueda estar satisfecho. En esta investigación se abordará como la norma ISO 9001 ha tomado gran importancia para el desarrollo de la calidad en las empresas y como esta misma ha ayuda a que las empresas mejoren su rendimiento al brindar servicios y productos de calidad a través de todos los procesos que impliquen hasta que llegue al consumidor final.

## MÉTODO:

Para realizar esta investigación en donde se describirá como la ISO 9001 ayuda a que las microempresas puedan tener un mejor rendimiento a través de ella se aplicó el método descriptivo ya que se busca el dar a entender como la norma ISO ayuda a que las microempresas puedan ser mejor para satisfacer las necesidades de los clientes y ofrecer productos junto con servicios de calidad. Conforme a esto Alban et. al. (2020). nos menciona que La información suministrada por la investigación descriptiva debe ser verídica, precisa y sistemática. Se debe evitar hacer inferencias en torno al fenómeno. Lo fundamental son las características observables y verificables. A través de la investigación de varias fuentes se busca el poder sustentar como es que las ISO pueden generar

que las microempresas puedan obtener un mejor rendimiento, así como poder aumentar su nivel de calidad en sus productos o servicios.

## DISCUSIÓN

Las microempresas en su mayoría fueron creadas por persona que quería emprender y tener su negocio propio, a pesar de ello muchas de ellas se adentraban a este nuevo mundo empresarial lo cual significaba falta de experiencia en este nuevo ámbito empresarial, la falta de experiencia en muchas ocasiones hace que no puedan hacer crecer a su empresa a como habían planeado o no les den la importancia necesaria a ciertos aspectos de esta para poder seguir desarrollando o creciendo. Uno de estos aspectos es la calidad todo o producto o servicio que se brinde al consumidor debe ser hecho de la mejor manera posible y aquí aplica igual que deben ser de calidad, por eso existen las normas ISO para que las empresas tengan una guía de como poder desarrollarse en este ámbito para que la empresa cumplan con todas las regulaciones establecidas con este norma y así puedan ofrecer productos y servicios de calidad los cuales ayudaran a que estas puedan ser más rentable y obtener mayores consumidores. Claro esta no todas las microempresas cuentan con los conocimientos necesarios de cómo aplicar este tipo de norma o con los recursos para poder asesorarse con alguien especializado en este aspecto, y de igual manera muchas no le toman importancia al brindar servicios de calidad y solo buscan generar ingresos y crecer rápidamente, lo cual les ha costado muchas el irse a la quiebra o no cumplir con sus objetivos o expectativas que tenían al comenzar con la microempresa.

## NORMA ISO 9001

Las normas ISO 9000 tienen tres componentes, los cuales son: administración, sistema de calidad y aseguramiento de la calidad. Referente a la administración, ISO 9000 provee un sistema para alcanzar el progreso de la organización mediante la realización de metas estratégicas, comprensión de las necesidades de los usuarios y productividad, por medio de acciones correctivas y preventivas. El segundo componente de las normas es el sistema de calidad. (Mendoza, 2008). Estas normas fueron creadas para un mejor funcionamiento en las empresas y que estas pudieran ofrecer un mejor servicio o productos hacia los consumidores.

Para Yáñez (2008). La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC). Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo.

La calidad en las empresas se ha tornado en uno de los temas más importantes para que estas puedan desarrollarse debido a que todos buscan ofrecer productos y servicios en donde el cliente o el consumidor final se encuentre satisfecho con él, pero sobre todo que vea un trabajo de calidad con lo cual este contento y cumpla con sus necesidades. El tema de calidad es algo que las empresas han ido desarrollando a lo largo de los años ya que conforme a las exigencias de la sociedad se han tenido que implementar normas para poder cumplir con este requerimiento, un claro ejemplo de ello sería en la industria alimenticia al ser una de las industrias más importantes en todo el mundo estas deben de ofrecer sus productos de una manera adecuada pero sobre todo con calidad por ello muchas de estas empresa tienen departamentos que se dedican específicamente para verificar que el producto cumpla con la calidad requeridas para poder distribuirse en el mercado y que el consumidor se sienta satisfecho con este. Uno de los puntos importantes de esta norma es la aplicación del sistema de calidad respecto a esto Cartaya & Suárez (2008). Opinan que los Sistemas de Gestión de la Calidad basados en las normas ISO 9001 se caracterizan por varios aspectos que describen diferentes esferas de su accionar. El sistema de calidad debe abarcar todas las actividades que se realizan en la empresa que puedan afectar, directa o indirectamente, la calidad del producto o servicio que suministra.

## **MICROEMPRESA APLICANDO LA CALIDAD A TRAVÉS DE LA ISO 9001**

El termino la Calidad Gumucio, R. L. (2005). lo define como el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto/servicio, en relación con las exigencias del consumidor al que se destina, es decir, un producto o servicio es de calidad, cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de determinados parámetros, tales como seguridad,

confiabilidad y servicio prestado. El tener calidad dentro de la empresa indica a los clientes que los productos y servicios ofrecidos en la empresa pueden estar seguros que son hechos bajo todas las regulaciones establecidas por las leyes y normas que rigen los sistemas de calidad, esto hace que se le brinde mayor confianza y seguridad al cliente para que este pueda adquirir un buen producto. Las microempresas son unidades de producción de bienes y servicios que han demostrado ser un medio efectivo para dinamizar las actividades productivas en la sociedad. (Sumba & Santistevan, 2018). Las microempresas son parte primordial para el nuevo desarrollo económico debido a que estas han ido creciendo y expandiéndose cada día existe una nueva, muchas personas deciden emprender su propio negocio y es ahí donde nace esta microempresa, la generación de este tipo de empresas han ayuda a que las economías de los países puedan crecer y seguir desarrollándose sobre todo por la gran generación de empleos que estas proporcionan. Al igual que las empresas las micro deben de cumplir con ciertos requerimientos para operar como nos menciona Cardozo (2007). que es el poseer registros Contables que permitan determinar el capital invertido, el capital operativo y los estados de resultado. En cuanto a su operatividad: Poseer una infraestructura de operación, es decir unas instalaciones y un equipamiento para el desarrollo de las actividades; Evidenciar el desarrollo de métodos de trabajos cotidianos, que den idea de un ordenamiento funcional interno. Las microempresas deben de contar son todas las regulaciones establecidas por la ley, aunque a pesar de su pequeño tamaño estas igual tienen obligaciones que deben ser cumplidas ante la autoridad, la igual que establecer normas para tener un mejor crecimiento y desarrollo una las normas más importantes que deben tener todas las microempresas son las de gestión de calidad que son abarcadas en la ISO 9001 nos hablan Ormazá & Guerrero (2021). Que la gestión de la calidad implica la implementación de sistemas de gestión y de procesos internos, lo que da lugar a mejorar las herramientas de gestión. De esta manera, se puede afirmar la estrecha relación entre la gestión de calidad y el crecimiento. Cabe destacar que el contar productos de calidad le ofrece una mayor confianza a nuestro cliente para poder adquirirlo ya que se sienten seguro de que ese producto será duradero y cumplirá correctamente con las funciones que tienen establecidas, referente a esto Carro & González (2012). nos explican los 2 tipos de calidad que hay en los productos que son:

**Calidad de diseño:** es el valor inherente que tiene el producto en el mercado; por ejemplo, rendimiento, características, confiabilidad.



**Calidad de concordancia:** es el grado en que el producto o servicio concuerda con las especificaciones de diseño. Tiene que ver con el área de operaciones.

Como menciona el autor anterior.

La calidad se ha vuelto uno de los pilares para que los productos cumplan con lo necesario para poder satisfacer las necesidades de los consumidores, lo cuales ayudan a generar ingresos para las microempresas y estas puedan tener rendimientos aceptables, así como desarrollarse de una manera eficaz para poder hacer frente al mercado al cual está dirigido.

## **RENDIMIENTO LAS MICROEMPRESAS APLICANDO LA ISO 9001**

Vivanco (2014). Menciona que el rendimiento es un factor clave en las empresas y principalmente en las pequeñas empresas que son muy susceptibles a sucumbir frente a los embates tecnológicos económicos y de la competencia cada vez más globalizada. Las microempresas han tenido un desarrollo importante en la economía de varios países algunas de ellas han podido crecer y evolucionar aplicando diferentes métodos con los cuales obtienen beneficios, pero sobre todo un mejor rendimiento para poder satisfacer la demanda de sus clientes. Aplicando las normas de calidad han tenido una guía de como ofrecer de una mejor manera sus productos y servicio para así poder atraer más clientes y generar mayores ingresos, los sistemas de calidad aplicados en las empresas han sido de suma importancia para que los clientes puedan estar satisfechos de los productos que se ofrecen en la empresa. Fonseca & Cleves (2011). nos mencionaban que el sistema de calidad es un sistema basado en el sentido común, bien documentado, que asegura consistencia y mejoras en las prácticas de trabajo y en los productos y servicios que se crean. Se sustenta en normas que especifican un procedimiento para lograr una efectiva administración de calidad. Las normas de calidad como la ISO 9001 nos ayuda a que como empresa podamos generar confianza en nuestros clientes los cuales están seguro de que sus productos están hechos con la mejor calidad posible y que cuentan con las certificaciones que lo respaldan. El poder implementar este tipo de sistema nos ayudara a poder desarrollar la calidad de los productos y servicios para así poder tener más clientes debido a que muchos al saber que las empresas están certificadas saben de la calidad que están obteniendo al adquirirlos a través de estas empresas.

Beneficios que incluye el aplicar la ISO 9001:

- a) prácticas acordadas y reconocidas internacionalmente en materia de gestión de calidad
- b) lenguaje común para tratar con clientes y proveedores de todo el mundo
- c) aumento de la eficacia y de la eficiencia
- d) un modelo de mejora continua y sistemática de la calidad
- e) un modelo para ofrecer excelencia a clientes y demás partes interesadas

La implementación de esta ISO para mejorar el sistema de calidad de nuestros productos nos genera un mayor rendimiento en nuestra empresa sobre todo en la atención al cliente, ya que se satisface de una mejor manera las necesidades de este ofreciéndole una mejor calidad en los productos y saber que puede confiar y estar seguro de que lo que se le este vendiendo cumple con todos los requisitos que este busca , el ofrecer un producto de calidad ayuda a que la empresa pueda crecer y tener mejores rendimientos ya que al poder cubrir las necesidades de los cliente otorgándoles la seguridad de que sus productos están elaborados de la mejor manera le otorga un mayor reconocimiento pero sobre todo la confianza para poder adquiriendo esos productos en la empresa.

## CONCLUSION

El tener una microempresa implica grandes retos sobre todo al estar rodeado de empresas que ya tiene una base solida y conocen mejor el mercado, el crear este tipo de empresas presenta grandes riesgos ya que si no se sabe manejar y administrarla esta podrá irse ala quiebra , por ello los empresarios deben de cumplir con las leyes que rigen este tipo de empresas así como las normas que ayudan a que puedan operar de una manera eficiente , en muchas ocasiones al tener estas pequeñas empresas lo único que les importa es generar ingresos y crecer rápidamente lo cual puede llevar a que tengan perdidas, esto se debe a que descuidan diversos puntos sobre los productos o servicios que venden y uno de ellos es la calidad, esta se ha vuelto parte primordial de toda empresa



, ya que con ella se puede conocer si los productos ofrecidos a los clientes cumplen con las necesidades de estos pero sobre todo puedan cumplir con los requerimientos de este, el tener productos de calidad genera una confianza en las clientes debido a que obtiene un productos en buen estados , sin problemas y de buena calidad , lo cual hace que tengan la confianza de adquirir sus cosas en esa microempresa, las ISO 9001 son una guía para que las empresas puedan establecer protocolos de calidad sobre los productos y servicios que ofrecen así como para poder establecer un nivel de calidad adecuado dentro de la empresa para que esta sea mas eficaz y tenga una mayor rentabilidad. En conclusión, se describió como las ISO 9001 se ha convertido en una parte fundamental para el desarrollo de la calidad en las microempresas ya que esta brinda una gran ayuda y es una guía de como poder ofrecer productos y servicios de calidad a los clientes para que estos se sientan satisfechos y puedan estar seguros de que lo que están comprando es algo de excelente calidad. El aplicar las ISO debe ser importante para un buen desarrollo empresarial para que estas puedan crecer de una manera eficiente ofreciendo calidad , eficacia y seguridad sobre lo que están vendiendo y así generar mayores ingresos cumpliendo con los que necesitan las personas.

## REFERENCIAS

1. Alban, G. P. G., Arguello, A. E. V., & Molina, N. E. C. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. Disponible en: <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
2. Cardozo, E. D. (2007). La conceptualización de microempresa, microemprendimientos y unidad productiva de pequeña escala. *Revista Copérnico*, 4(6), 23-30. Disponible en: <http://www.revencyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/copernico/v4n6/art4.pdf>
3. Carro, R., & González Gómez, D. A. (2012). Administración de la calidad total. Disponible en: <http://nulan.mdp.edu.ar/1614/>
4. Cartaya, J. C. C., & Suárez, J. R. C. (2008). La inteligencia empresarial y el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2000. *Ciencias de la Información*, 39(1), 31-44. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418336003.pdf>

5. Fonseca, J. A., Muñoz, N. A., & Cleves, J. A. (2011). El sistema de gestión de calidad: elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana. *Revista de investigación agraria y ambiental*, 2(1), 9-22. Disponible en: <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/riaa/article/view/909>
6. Gumucio, R. L. (2005). La calidad total en la empresa moderna. *Perspectivas*, 8(2), 67-81. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
7. Mendoza, M. H. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. (Tesis para obtener el título de Maestría, Universidad Veracruzana, Veracruz). Disponible en: <https://www.academia.edu/download/51800503/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>
8. Ormaza Cevallos, M. G., & Guerrero-Baena, M. D. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(93), 318-333. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/5e34/6dfc727805fcf87e24ec60a7b9e407e27b3e.pdf>
9. Sumba Bustamante, R. Y., & Santistevan Villacreses, K. L. (2018). Las microempresas y la necesidad de fortalecimiento: reflexiones de la zona sur de Manabí, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 323-326. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000500323&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000500323&script=sci_arttext&tlng=en)
10. Vivanco, S. (2014). La cultura organizacional y la medición del rendimiento de las micro y pequeñas empresas. *México: Revista Iberoamericana deficiencias*. Disponible en: <http://www.reibci.org/publicados/2014/agosto/2200122.pdf>
11. Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. *Internacional eventos*, 9. Disponible en: <https://www.academia.edu/download/34112639/ArticuloISO.pdf>

#### CÓMO CITAR

Correa Jerónimo, J. C., & Tosca Magaña, S. A. (2022). NORMA ISO 9001 APLICADO EN LAS MICROEMPRESAS PARA MEJORAR SUS RENDIMIENTOS. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales*, (37). <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.454>



REVISTA DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA SIN FRONTERA

Año 15 / Núm. 37 / Enero-junio 2022  
Revista de Investigación Académica sin Frontera  
ISSN 2007-8870



[Neliti - Indonesia's Research Repository](#)

