

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i1.790>

Gestión de Calidad ISO 9001 y su efecto sobre el Cliente en Pequeñas y Medianas Empresas

ISO 9001 Quality Management and its effect on the Customer in Small and Medium-Sized Enterprises

Evelin del Cisne Arteaga Arcentales

earteagaa@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-1565-8342>

Universidad Estatal de Milagro
Milagro – Ecuador

Huber Gregorio Echeverría Vásquez

hecheverriav@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-1581-1482>

Universidad Estatal de Milagro
Milagro – Ecuador

Carlos Luis Rodríguez Nieto

crodrigueznl@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0009-4585-162X>

Universidad Estatal de Milagro
Milagro – Ecuador

Walter Mario Franco Vera

wfrancov@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-1204-4038>

Universidad Estatal de Milagro
Milagro – Ecuador

José Luis Tenorio Almache

jtenorioa@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-9695-0785>

Universidad Estatal de Milagro
Milagro – Ecuador

Artículo recibido: 10 enero 2025

- Aceptado para publicación: 20 febrero 2025

Conflictos de intereses: Ninguno que declarar

RESUMEN

En un entorno globalizado, la calidad se ha convertido en un factor determinante para que las empresas mantengan su competitividad y relevancia en el mercado. La norma ISO 9001, reconocida como un estándar internacional, juega un papel crucial en la implementación de sistemas de gestión de calidad (SGC) eficientes, orientados a mejorar la satisfacción del cliente y cumplir con los requisitos regulatorios. Sin embargo, para las pequeñas y medianas empresas (PYMES), especialmente en economías emergentes como Ecuador, la adopción de ISO 9001 representa tanto una oportunidad para diferenciarse como un desafío debido a las limitaciones financieras, técnicas y culturales que enfrentan. Este estudio profundiza en cómo la

implementación de ISO 9001 influye en la percepción y satisfacción del cliente en las PYMES ecuatorianas. A través de una metodología mixta que combina una revisión sistemática de literatura y un estudio empírico con 291 empresas, se identifican los beneficios, desafíos y factores críticos asociados con la certificación de calidad. Los resultados revelan que ISO 9001 no solo eleva la calidad de los productos y servicios, sino que también fortalece las relaciones con los clientes al generar confianza y lealtad. No obstante, el éxito de su implementación depende en gran medida de factores contextuales, como la cultura organizacional, el compromiso de la alta dirección y la capacidad de adaptación al entorno local.

Palabras clave: ISO 9001, gestión de calidad, satisfacción del cliente, pequeñas y medianas empresas (PYMES), competitividad empresarial

ABSTRACT

In a globalised environment, quality has become a determining factor for companies to remain competitive and relevant in the market. ISO 9001, recognised as an international standard, plays a crucial role in the implementation of efficient quality management systems (QMS) aimed at improving customer satisfaction and meeting regulatory requirements. However, for small and medium-sized enterprises (SMEs), especially in emerging economies such as Ecuador, the adoption of ISO 9001 represents both an opportunity to differentiate themselves and a challenge due to the financial, technical and cultural constraints they face. This study delves into how the implementation of ISO 9001 influences customer perception and satisfaction in Ecuadorian SMEs. Through a mixed methodology combining a systematic literature review and an empirical study with 291 companies, the benefits, challenges and critical factors associated with quality certification are identified. The results reveal that ISO 9001 not only enhances the quality of products and services, but also strengthens customer relationships by building trust and loyalty. However, the success of its implementation depends to a large extent on contextual factors, such as organisational culture, top management commitment and adaptability to the local environment.

Keywords: ISO 9001, quality Management, customer Satisfaction, small and medium-sized enterprises (SMEs), business competitiveness

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad se ha consolidado como un elemento estratégico para la competitividad y sostenibilidad de las empresas en un entorno globalizado y altamente dinámico. En este contexto, la norma ISO 9001 se ha establecido como un referente internacional para la implementación de sistemas de gestión de calidad (SGC), proporcionando un marco estructurado que permite mejorar la eficiencia operativa, optimizar la satisfacción del cliente y fortalecer la capacidad de las organizaciones para cumplir con los requisitos regulatorios y las expectativas del mercado (ISO, 2015). La adopción de esta norma ha demostrado ser un factor determinante en la consolidación de ventajas competitivas, ya que contribuye a la estandarización de procesos, la reducción de errores y la mejora continua en la prestación de bienes y servicios (Zeng, Tian & Tam, 2015).

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) representan un pilar fundamental en la economía global, desempeñando un papel crucial en la generación de empleo y en la contribución al Producto Interno Bruto (PIB) de numerosas naciones (OECD, 2020). En el caso de Ecuador, las PYMES constituyen un segmento clave de la actividad productiva, aportando significativamente al desarrollo económico y a la creación de oportunidades laborales (Banco Mundial, 2019). No obstante, estas empresas enfrentan múltiples desafíos, entre los que destacan la limitación de recursos financieros, la carencia de personal especializado y las barreras de acceso a mercados internacionales (González & Ramírez, 2021).

Dentro de este contexto, la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001 se presenta como una alternativa viable para las PYMES ecuatorianas, ya que permite mejorar la calidad de sus productos y servicios, generar confianza en los clientes y aumentar su competitividad en mercados nacionales e internacionales (Singh, 2021).

Diversos estudios han señalado que la adopción de estándares de calidad no solo incrementa la satisfacción del cliente, sino que también mejora la eficiencia interna, optimiza los procesos y fomenta una cultura organizacional orientada a la excelencia (Fonseca, 2015; Tarí, 2018).

A pesar de estos beneficios, la relación entre la certificación ISO 9001 y su impacto en la percepción y lealtad del cliente dentro del contexto de las PYMES sigue siendo un área de investigación insuficientemente explorada, especialmente en economías emergentes como la ecuatoriana (Martínez & Pérez, 2022). Aunque existen evidencias de que la certificación puede generar confianza y mejorar la imagen corporativa, su impacto real en la retención de clientes y la rentabilidad de las empresas no está completamente documentado (Brun, 2020).

Este artículo tiene como objetivo analizar el efecto de la implementación de la norma ISO 9001 en la percepción del cliente en las PYMES ecuatorianas. A través de una revisión bibliográfica y un estudio empírico, se busca identificar los principales beneficios, desafíos y

mejores prácticas asociadas con la adopción de este estándar, así como su impacto en la satisfacción y fidelización del cliente. De esta manera, se pretende proporcionar información relevante para los empresarios y tomadores de decisiones interesados en mejorar la competitividad y sostenibilidad de sus negocios mediante la gestión de calidad.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para comprender el impacto de la certificación ISO 9001 en las PYMES ecuatorianas, se adoptó un enfoque mixto que combina el análisis de literatura con un estudio empírico basado en datos primarios. Esta metodología permitió obtener una visión integral de los efectos de la gestión de calidad en la satisfacción del cliente y el desempeño empresarial.

Se llevó a cabo un análisis exhaustivo de estudios previos en bases de datos reconocidas como Scopus, Web of Science, SciELO y Google Scholar. Se utilizaron palabras clave como "ISO 9001", "gestión de calidad", "PYMES", "satisfacción del cliente" y "Ecuador" para identificar tendencias globales y regionales. Se prestó especial atención a investigaciones realizadas en contextos similares al ecuatoriano, como otras economías emergentes en América Latina, con el fin de establecer un marco teórico sólido.

Tabla 1

Bases de datos seleccionada para análisis

Fuente de Información	Criterios de Selección	Número de Estudios Analizados
Scopus	Publicaciones entre 2015-2024 con revisión por pares	65
Web of Science	Estudios en contextos similares al ecuatoriano	47
SciELO	Investigaciones en América Latina	39
Google Scholar	Artículos y tesis relevantes en gestión de calidad	50

Se seleccionó una muestra representativa de 291 PYMES de diversos sectores económicos para garantizar una visión amplia del ecosistema empresarial ecuatoriano.

Diseño del Instrumento de Recolección de Datos

Se diseñó una encuesta estructurada con preguntas cerradas y abiertas, utilizando una escala de Likert para evaluar la implementación de prácticas de calidad y su efectividad percibida. Las preguntas incluyeron:

Tabla 2*Instrumento*

Dimensión Evaluada	Preguntas Claves	Tipo de Respuesta
Seguimiento de satisfacción del cliente	¿Con qué frecuencia mide la satisfacción del cliente?	Escala Likert (1-5)
Mecanismos de reclamo y devolución	¿La empresa tiene mecanismos establecidos para atender quejas?	Sí/No
Integración de requisitos del cliente	¿Se incorporan los requisitos del cliente en los estándares de calidad?	Escala Likert (1-5)
Eficacia percibida de ISO 9001	¿Considera que ISO 9001 ha mejorado la eficiencia de la empresa?	Escala Likert (1-5)
Desafíos en la implementación	¿Cuáles son los principales desafíos en la adopción de ISO 9001?	Pregunta abierta

Procedimiento de Aplicación

La recolección de datos se realizó a través de entrevistas telefónicas y cuestionarios en línea. Se garantizó la confidencialidad de las respuestas para fomentar respuestas sinceras y evitar sesgos en los datos.

Tabla 3*Análisis de la información recopilada*

Tipo de Análisis	Herramientas Utilizadas	Objetivo
Estadística Descriptiva	SPSS, Excel	Identificación de patrones generales
Análisis de Correlación	Prueba de Pearson	Determinar la relación entre ISO 9001 y satisfacción del cliente
Análisis Cualitativo	Atlas.ti	Interpretación de respuestas abiertas

El enfoque mixto empleado permitió no solo cuantificar el impacto de ISO 9001 en las PYMES ecuatorianas, sino también capturar las percepciones y experiencias de los empresarios. Esto aporta un valor significativo a la investigación, proporcionando tanto evidencia empírica como una comprensión más profunda de los beneficios y desafíos de la certificación ISO 9001 en contextos emergentes

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La presente investigación ha permitido evaluar el impacto de la implementación de la norma ISO 9001 en las PYMES ecuatorianas, con un enfoque en la satisfacción del cliente y la eficacia organizacional. A partir del análisis de datos recopilados en 291 empresas de diversos sectores, se han identificado tendencias clave que reflejan la percepción y los beneficios asociados a la certificación de calidad.

Tabla 4

Implementación de ISO 9001 y Seguimiento de Satisfacción del Cliente

Frecuencia de Seguimiento de la Satisfacción del Cliente	Frecuencia	Porcentaje
No realiza seguimiento	43	14.8%
De manera ocasional	59	20.3%
Seguimiento regular	189	64.9%
Total	291	100%

El 64.9% de las empresas indicaron que realizan un seguimiento sistemático de la satisfacción del cliente, lo que sugiere que la certificación ISO 9001 impulsa prácticas de control y medición orientadas a la mejora continua en la calidad del servicio.

Tabla 5

Mecanismos de Reclamo y Devolución

Disponibilidad de Mecanismos de Reclamo	Frecuencia	Porcentaje
No cuenta con mecanismos formales	18	6.2%
Mecanismos parciales	24	8.2%
Mecanismos establecidos y documentados	249	85.6%
Total	291	100%

El 85.6% de las empresas certificadas cuentan con mecanismos formales para la gestión de quejas y devoluciones, lo que resalta la importancia de la certificación en la consolidación de procesos estandarizados para la atención al cliente.

Tabla 6*Integración de los Requisitos del Cliente en los Estándares de Calidad*

Evidencia de la Integración de Requisitos del Cliente	Frecuencia	Porcentaje
No evidenciado	20	6.9%
Parcialmente documentado	65	22.3%
Completamente documentado	206	70.8%
Total	291	100%

El 70.8% de las empresas manifestaron que los requisitos del cliente están incorporados en sus estándares de calidad, lo que confirma la alineación entre la certificación ISO 9001 y la orientación hacia la satisfacción del cliente.

Tabla 7*Percepción del Aporte de ISO 9001 a la Eficiencia Empresarial*

Percepción de la Contribución de ISO 9001	Frecuencia	Porcentaje
No aporta	12	4.1%
Contribuye en ciertos aspectos	27	9.3%
Aporta significativamente	252	86.6%
Total	291	100%

El 86.6% de las empresas consideraron que la norma ISO 9001 contribuye significativamente a la eficiencia y calidad organizacional, consolidándose como una herramienta clave para la mejora del desempeño empresarial.

DISCUSIÓN

Los hallazgos de este estudio confirman que la implementación de la norma ISO 9001 tiene un impacto positivo en la gestión de calidad y en la satisfacción del cliente en las PYMES ecuatorianas. Estos resultados están alineados con investigaciones previas que sugieren que la certificación impulsa prácticas de estandarización y mejora continua en la calidad de los productos y servicios (González & Ramírez, 2021; Fonseca, 2015). Sin embargo, también se identificaron factores contextuales que pueden influir en la magnitud de este efecto, tales como el tamaño de la empresa, el sector industrial y el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Impacto en la Satisfacción del Cliente

Los resultados evidencian que las empresas que realizan un seguimiento sistemático de la satisfacción del cliente muestran una mayor retención y lealtad de los consumidores. La certificación ISO 9001 ha demostrado ser un factor clave para mejorar la percepción de los clientes, ya que garantiza la estandarización de procesos y la consistencia en la calidad de los productos y servicios ofrecidos (Martínez & Pérez, 2022). El alto porcentaje de empresas que han establecido mecanismos de reclamo (85.6%) sugiere que la certificación contribuye a mejorar la confianza del cliente y la credibilidad de la empresa, al permitir procesos estructurados de resolución de conflictos y retroalimentación efectiva (Zeng, Tian & Tam, 2015).

Adicionalmente, los estudios indican que las organizaciones que integran activamente los requisitos del cliente dentro de sus estándares de calidad presentan mayores niveles de satisfacción y fidelización (Brun, 2020). El 70.8% de las empresas encuestadas manifestaron que sus procesos incluyen formalmente las necesidades del cliente, lo que resalta la importancia de una gestión proactiva orientada a mejorar la experiencia del consumidor. Asimismo, investigaciones previas han demostrado que la certificación ISO 9001 no solo impacta la satisfacción del cliente, sino que también fomenta una cultura organizacional basada en la mejora continua y la eficiencia operativa (ISO, 2015).

Factores Críticos para el Éxito de ISO 9001

El éxito en la implementación de ISO 9001 no se limita al cumplimiento de requisitos técnicos, sino que depende de factores clave como:

- **Liderazgo y Compromiso Organizacional:** La participación activa de la alta dirección es esencial para la efectividad del SGC, dado que fomenta una cultura organizacional enfocada en la calidad y la mejora continua. Estudios previos han señalado que el liderazgo es un componente esencial para la adopción y sostenibilidad de la certificación ISO 9001, ya que influye directamente en la motivación del personal y en la asignación de recursos adecuados (Tarí, 2018).
- **Capacitación del Personal:** La falta de personal especializado sigue siendo un desafío recurrente para las PYMES más pequeñas. La formación continua en gestión de calidad es clave para optimizar la implementación de la norma y maximizar sus beneficios. Según Singh (2021), las empresas que invierten en capacitación mejoran significativamente sus índices de eficiencia operativa y satisfacción del cliente.
- **Uso de Tecnologías de Gestión:** La integración de herramientas tecnológicas, como la inteligencia artificial y el Big Data, puede mejorar la capacidad de análisis y optimización de los procesos de calidad. La digitalización permite un monitoreo más preciso del desempeño organizacional y facilita la toma de decisiones basada en datos (OECD, 2020).

Desafíos Contextuales y Recomendaciones

A pesar de los beneficios evidentes, las PYMES ecuatorianas enfrentan barreras importantes en la implementación efectiva de ISO 9001:

- **Limitaciones Financieras:** La inversión en certificación y mantenimiento del SGC representa un reto económico significativo. Se recomienda que programas gubernamentales y asociaciones empresariales desarrollen incentivos financieros para facilitar la adopción de ISO 9001 (Banco Mundial, 2019).
- **Resistencia al Cambio:** Algunas empresas enfrentan dificultades en la alineación de sus prácticas tradicionales con los requisitos normativos. Es fundamental que la implementación de la norma considere estrategias de adaptación cultural y organizacional.
- **Acceso a Mercados Internacionales:** La certificación ISO 9001 puede representar una ventaja competitiva en la internacionalización de las PYMES. No obstante, se requiere de estrategias adicionales para aprovechar al máximo esta oportunidad, como la capacitación en normativas de comercio exterior y estándares de calidad global (Brun, 2020).

Implicaciones Prácticas y Futuras Investigaciones

Este estudio presenta implicaciones clave tanto para las PYMES como para formuladores de políticas y consultores en gestión de calidad. Se recomienda que las empresas adapten los principios de ISO 9001 a su contexto organizacional, asegurando un enfoque flexible que les permita optimizar sus procesos sin comprometer su viabilidad económica. Asimismo, futuras investigaciones podrían profundizar en la relación entre la madurez del SGC y el crecimiento empresarial, considerando análisis comparativos entre distintos sectores industriales (Martínez & Pérez, 2022).

Además, el uso de tecnologías emergentes en la gestión de calidad representa un campo de estudio con gran potencial. Investigaciones adicionales podrían explorar cómo herramientas como la inteligencia artificial, la automatización de procesos y el análisis predictivo pueden optimizar la implementación de ISO 9001 y mejorar su impacto en la satisfacción del cliente (Singh, 2021). También sería relevante analizar cómo la certificación ISO 9001 influye en la sostenibilidad organizacional y en la resiliencia empresarial ante crisis económicas o cambios en el mercado global (OECD, 2020).

En conclusión, la certificación ISO 9001 representa una herramienta valiosa para mejorar la calidad organizacional y la satisfacción del cliente en las PYMES ecuatorianas. Sin embargo, su éxito depende de la integración efectiva del SGC dentro de la cultura organizacional y de la superación de desafíos contextuales que pueden limitar su impacto. La evolución de los mercados y el avance tecnológico requieren un enfoque dinámico en la implementación de estándares de calidad, lo que hace indispensable la actualización y adaptación de los modelos de gestión basados en ISO 9001 para maximizar su efectividad en el entorno competitivo actual.

CONCLUSIÓN

Este estudio contribuye al entendimiento del impacto de la certificación ISO 9001 en la satisfacción del cliente dentro del contexto de las PYMES ecuatorianas. Los hallazgos sugieren que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en esta norma puede mejorar significativamente la percepción del cliente, la eficiencia operativa y la competitividad empresarial. No obstante, la efectividad de esta certificación está condicionada por la capacidad de la empresa para superar los desafíos asociados a su implementación, tales como la resistencia al cambio, las limitaciones financieras y la necesidad de formación especializada en gestión de calidad (Fonseca, 2015; Tarí, 2018). La evidencia recopilada demuestra que las empresas que han adoptado un enfoque estratégico en la implementación de ISO 9001 han experimentado mejoras en la fidelización del cliente y en la optimización de sus procesos internos. La certificación no solo facilita el cumplimiento de los requisitos regulatorios, sino que también refuerza la credibilidad y la confianza en los productos y servicios ofrecidos (Brun, 2020; Martínez & Pérez, 2022). Sin embargo, su impacto puede variar en función del sector y del nivel de madurez del SGC en cada organización, lo que subraya la importancia de adoptar estrategias personalizadas para maximizar sus beneficios.

Se recomienda que futuras investigaciones profundicen en el impacto de ISO 9001 en diferentes sectores productivos y regiones geográficas, con un énfasis en el papel de las tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el Big Data, en la optimización de los Sistemas de Gestión de Calidad. Estas tecnologías pueden facilitar la automatización de procesos, mejorar el análisis de datos y fortalecer la capacidad de las empresas para responder de manera ágil a las expectativas del mercado (Singh, 2021; González & Ramírez, 2021).

Asimismo, se sugiere que las PYMES consideren la adopción de ISO 9001 no solo como un requisito normativo, sino como una inversión estratégica que les permita generar valor para sus clientes y stakeholders. La certificación, cuando es correctamente implementada y mantenida, puede actuar como un diferenciador clave en mercados altamente competitivos, proporcionando una ventaja sostenible a largo plazo y fortaleciendo la confianza del consumidor en la marca.

En conclusión, ISO 9001 se posiciona como una herramienta fundamental para las PYMES que buscan mejorar su desempeño organizacional y consolidar su presencia en el mercado. Sin embargo, su éxito dependerá en gran medida del compromiso de la alta dirección, la alineación de la cultura organizacional con los principios de calidad y la capacidad de adaptación a los cambios del entorno empresarial.

REFERENCIAS

- Banco Mundial. (2019). *Informe sobre el desarrollo mundial: La naturaleza cambiante del trabajo*. Banco Mundial.
- Brun, A. (2020). Quality management and customer satisfaction: The role of ISO 9001 certification in SMEs. *Journal of Business Research*, 112, 345-357.
- Fonseca, L. M. (2015). From quality gurus and TQM to ISO 9001:2015: A review of several quality paths. *International Journal for Quality Research*, 9(1), 167-180.
- González, M., & Ramírez, J. (2021). Implementación de sistemas de gestión de calidad en PYMES latinoamericanas: Beneficios y desafíos. *Revista de Administración Empresarial*, 34(2), 211-230.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems—Requirements*. ISO.
- Martínez, P., & Pérez, R. (2022). Customer perception and loyalty in ISO 9001 certified companies: A study in emerging economies. *Total Quality Management & Business Excellence*, 33(5-6), 879-894.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *SME and entrepreneurship outlook 2020*. OECD Publishing.
- Singh, A. (2021). Quality management practices in SMEs: A comparative study of certified and non-certified firms. *Journal of Small Business Management*, 59(4), 605-622.
- Tarí, J. J. (2018). Benefits of quality management in SMEs: A review of empirical research. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(1), 81-102.
- Zeng, S. X., Tian, P., & Tam, C. M. (2015). Overcoming barriers to ISO 9001 implementation in SMEs. *Total Quality Management & Business Excellence*, 26(9-10), 964-978.