

**Relación entre la implementación de certificaciones de
calidad y las exportaciones en países sudamericanos**

**Relationship between the implementation of quality
certifications and exports in South American countries**

Allison Nicol Yuquilema-Quisnancela¹
Universidad Técnica de Machala - Ecuador
allisonnicolyuquilema@gmail.com

Miguel Orlando Espinosa-Galarza²
Universidad Técnica de Machala - Ecuador
mespinosa@utmachala.edu.ec

Ernesto Felipe Novillo Maldonado³
Universidad Técnica de Machala - Ecuador
enovillo@utmachala.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2330

V9-N2 (mar-abr) 2024, pp 477-494 | Recibido: 18 de enero del 2024 - Aceptado: 08 de febrero del 2024 (2 ronda rev.)

1 ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-8091-3243>

2 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3785-1453>

3 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7778-729X>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

En un mundo globalizado las empresas que desean sobresalir y posicionarse en los mercados internacionales deciden obtener la certificación ISO 9001, la cual es una de las certificaciones que brinda seguridad a los clientes de que el bien o servicio que va a comprar o consumir cumplió con los requisitos de calidad, por tanto, el exportador le podrá brindar esa garantía al cliente obteniendo así ventaja competitiva y por ende realizar más exportaciones. El trabajo se desarrolló con el objetivo de analizar el impacto que genera la implementación de la certificación ISO 9001 con las exportaciones de bienes y servicios en los países de Sudamérica. El estudio presenta un paradigma cuantitativo y su tipo de investigación fue correlacional, con el método de estudio de documentos, su técnica según su estructura es el tradicional y su instrumento la guía para el estudio de documentos. La recolección de datos se realizó por medio de las publicaciones estadísticas del CEPALSTAT y de la encuesta que realiza la ISO anualmente, limitando la obtención de datos en seis países de Sudamérica: Ecuador, Colombia, Perú, Brasil, Chile, Argentina; en el cual el periodo de estudio contempla desde 1993 hasta 2022. Los resultados mostraron la existencia de una correlación fuerte y significativa entre las dos variables de estudio, por tanto, la obtención de certificaciones ISO 9001 tiene un efecto positivo en exportaciones. Como conclusión se encontró que el desarrollo de la ISO 9001 en las empresas de los países impulsa notablemente las exportaciones.

Palabras claves: exportación, ISO 9001, sistema de gestión de calidad, certificación, Sudamérica.

ABSTRACT

In a globalized world, companies that wish to stand out and position themselves in international markets decide to obtain ISO 9001 certification, which is one of the certifications that provide assurance to customers that the good or service they are going to buy or consume complies with quality requirements, thus the exporter can provide that assurance to the customer, thus gaining a competitive advantage and, consequently, exporting more goods and services. The purpose of the study was to analyze the impact generated by the implementation of ISO 9001 certification on exports of goods and services in South American countries. The study presents a quantitative paradigm and its type of research was correlational, with the document study method, its technique according to its structure is the traditional one and its instrument the document study guide. Data collection was carried out by means of CEPALSTAT statistical publications and the survey conducted annually by ISO, limiting data collection to six South American countries: Ecuador, Colombia, Peru, Brazil, Chile and Argentina; in which the study period covered from 1993 to 2022. The results showed the existence of a strong and significant correlation between the two study variables; therefore, obtaining ISO 9001 certifications has a positive effect on exports. In conclusion, it was found that the development of ISO 9001 in the companies of the countries significantly boosts exports.

Keywords: export, ISO 9001, quality management system, certification, South America.

Introducción

En la actualidad, las empresas se inclinan a obtener la certificación ISO. Norma de la Organización Internacional de Normalización también conocida por sus abreviaturas ISO, cuyas normas se someten a un arduo y extenso proceso de examen en el que cada país pide a sus expertos que revisen la propuesta de una determinada norma y realicen comentarios sobre su adopción. La votación final por países decide entonces sobre la aceptación o rechazo de una norma (Bilitza, 2018).

Las normas son utilizadas como base y apoyo para que las entidades encargadas de la acreditación puedan evaluar a los organismos acreditados. Dichas entidades de acreditación ejecutan evaluaciones habituales en las entidades de certificación para asegurarse que su personal, sus procesos y por supuesto si su sistema de gestión ejecuta cada una de las exigencias que se requieren para ser un organismo competente (Sangüesa et al., 2019).

La certificación del Sistema de Gestión de Calidad corresponde a la norma ISO 9001 la cual la obtención de la misma será una herramienta fundamental en una empresa u organización, puesto a que hacen visible el compromiso persistente en los procesos de mejora continua y por su puesto en los estándares que impone la industria. Una empresa que logre obtener una certificación de calidad está dispuesta a producir bienes y servicios que se adapten a los distintos requerimientos de los clientes nacionales o extranjeros en un cien por ciento, así también su importancia radica en las oportunidades que pueden obtener a nivel internacional ya que sus productos o servicios pueden tener acceso a nuevos mercados extranjeros y tener una ventaja competitiva.

Dicho envió de mercancías al extranjero o también conocida como exportación es aquella actividad que hace posible un crecimiento económico a escala mundial y por tanto ayuda a naciones del primer mundo y emergentes a mejorar su economía, es preciso destacar que los más favorecidos son los países desarrollados

debido a la amplia variedad de bienes que producen y que son exportados a países subdesarrollados ya que estos últimos en su gran parte se centran en producir productos del sector primario para la exportación (Armijos et al., 2017).

La investigación tiene gran relevancia y aspira dar una contribución para el estudio y análisis de difusión de las certificaciones ISO 9001 en relación con el crecimiento de las exportaciones específicamente en países de Sudamérica. Además, es importante porque permitiría que el estado basado en este tipo de análisis pueda tomar decisiones, implementando políticas públicas como los incentivos fiscales con exenciones de impuesto a las empresas que buscan obtener la certificación. Igualmente, el estado podría establecer programas de financiamiento preferencial o subvenciones para ayudar a las compañías a cubrir costes vinculados con la implementación de la certificación. Por otro lado, con la presente investigación, podría ayudar a los países a implementar la ISO 9001 sabiendo que esta puede llegar a contribuir al crecimiento económico, con un mayor acceso a mercados internacionales, crecimiento en las exportaciones, generación de empleo y a su vez desarrollar el activo intangible como lo es la reputación internacional.

No obstante, a pensar de la dimensión de la implementación de la ISO 9001 en varios países del mundo y de los considerables trabajos de investigación acerca del impacto de otra norma familia de la ISO con relación a las exportaciones y de estudios del impacto de la certificación en relación con la posición competitiva del país (Heras et al., 2008; Bohórquez Arévalo, 2010), existe un limitado número artículos de investigación que indagan a profundidad sobre la evolución y el impacto de las certificaciones con las exportaciones poniendo su enfoque en un país o en un sector productivo específico (Hammes et al., 2018; Yang et al., 2023). Igualmente, la última investigación revisada que tiene relación con el tema de investigación fue la de Rodríguez & Martínez (2020), en donde se pudo fundamentar para seguir con una investigación con un objetivo similar. La presente investigación plantea el

siguiente objetivo analizar el impacto que genera la implementación de la certificación ISO 9001 con las exportaciones de bienes y servicios en los países de Sudamérica. Por ello el problema científico es el siguiente. ¿Cuál es el impacto de la implementación de la certificación ISO 9001 con las exportaciones de bienes y servicios en los países de Sudamérica?

Marco teórico

El rol de la certificación ISO 9001 en las exportaciones

En el artículo científico de Charles Corbett (2006), indica que la adopción de la ISO 9000 en 1993, tuvo su auge y desarrollo en Europa puesto a que su difusión empezó en dicho continente, no obstante, Nueva Zelanda, Australia y Sudáfrica son consideradas las regiones con adopción temprana de dicha norma. Además, Norteamérica, Sudamérica y Asia son consideradas como regiones de adopción más tardía. En estudios previos existe una aprobación donde se evidencia que la acogida de la ISO 9001 es esencial en prácticas de seguridad respecto a la calidad interna que poseen las empresas (Cao & Prakash, 2010).

En la ponencia de Heras et al. (2008), se realizó una investigación de la divulgación de las normas ISO 9000 en la Unión Europea, donde se utiliza un indicador principal el cual es la Intensidad de Certificaciones que básicamente es una conexión entre variables en ese caso, el porcentual de certificaciones en los países de la UE de la norma ISO 9000 y la porcentual aportación en el PIB de los miembros de la UE. La investigación entre 1997 a 2005 arroja resultados tales como que España sobresale como uno de las naciones de la Unión Europea con una fuerte intensidad ($IC > 2$) de certificaciones en relación al PIB (1,57), superado por Hungría con (3,40), República Checa (2,36) e Italia (2,23), lo demás países se encuentran divididos por intensidades: fuerte ($1,2 < IC \leq 2$), medio ($0,8 < IC \leq 1,2$), baja ($0,5 < IC \leq 0,8$), y muy baja ($0 < IC \leq 0,5$).

Bohórquez Arévalo (2010), en su investigación “Estudio del impacto

de la certificación ISO 9001:2000 en la competitividad-país”, analizó a varios países de diferentes continentes en el rango de 2001-2005 cuyo objetivo fue estimar si la certificación ISO 9001:2000 llega a impactar en la posición competitiva de una nación. Para tal finalidad el investigador analizó y estudió el nivel de correlación entre dos variables tales como la cantidad de compañías certificadas con la ISO 9001:2000 por país y la posición competitividad según el IMD. En la investigación se utilizaron datos sobre la cantidad de empresas que cuentan con certificaciones ISO 9001 y el PIB de cada uno de los países a estudiar. Con dichos datos se estableció la variable de control, siendo igual al número de empresas con certificación sobre el Producto Interno Bruto. La variable con control utilizada tuvo la finalidad de encontrar homogeneidad en la muestra ya que cada país tiene diferentes números de organizaciones y en consecuencia el potencial de la certificación ISO 9001 varía según el país. El resultado de dicho estudio fue la presencia de una relación entre las variables, a pesar de no ser fuerte, ya que un 25% del total de países presentó correlación negativa, un 73% presentó correlación positiva, y el 38% de las naciones indican una correlación positiva débil.

Hammes et al. (2018) en su investigación: Efecto de la Adhesión de las Certificaciones ISO 9001 en el Volumen de las Exportaciones Brasileñas cuyo objetivo es analizar el efecto de la adhesión de ISO 9001 en la economía de Brasil, con un enfoque en las exportaciones, desde 1996 hasta 2016, lo resultados obtenidos indicaron que ambos modelos son estadísticamente significativos puesto a que el valor p de ambos es inferior a 0,001. Utilizando el indicador PIB del país, se tiene como resultado que a mayor PIB y a mayor número de empresas con implementación de la ISO 9001, mayor será el volumen de exportaciones. Como conclusión se llega a que un aumento de la implementación de la ISO 9001, aumenta el volumen de exportaciones por ende las dos variables están relacionadas positivamente, de la misma manera que el PIB.

Rodríguez & Martínez (2020) en su artículo de investigación: “¿Qué factores

determinantes influyen en la difusión de la norma ISO 9001 por países?”, cuyo objetivo fue analizar la influencia de seis factores en la implantación de la ISO 9001: Desarrollo económico, Exportación a Europa, innovación, reputación, sofisticación, competitividad. La metodología a utilizar para la evaluación de la hipótesis es con la relación entre los certificados totales y el PIB, ya que entre mayor sea el PIB, mayor será el número de empresas del país.

Los resultados obtenidos sobre la relación certificación/exportaciones a Europa, fue una correlación positiva y significativa. Sin embargo, dicha correlación puede ser resultado de que si los países europeos exportan en su gran parte o mayoría a Europa (aproximadamente un 60% del total de exportaciones de los países de Europa frente a un 20% del total de exportaciones de países que no pertenecen a Europa tienen como principal destino el continente Europeo) adicional, la ISO 9001 se certifica con más regularidad en el continente europeo en relación con los demás países de los otros continentes, pudiendo decir que el 30% de certificaciones ISO 9001 a nivel mundial pertenecen a países del continente Europeo.

Yang et al. (2023) en su artículo: Aumento de las exportaciones mediante la certificación de calidad ISO 9001: Datos de empresas del sector agroalimentario chino, el cual su finalidad fue estudiar la correlación entre la certificación de calidad con las exportaciones en los sectores agroalimentarios de China en donde se empleó el método de Diferencia en Diferencia (DID) y en donde se estudió a las empresas chinas del sector agroalimentario entre 2000 y 2016 como muestra de la investigación, así mismo contiene indicadores de certificaciones de calidad, exportación y financieros. Entre los resultados se visualizó una relación significativa entre las variables certificación ISO 9001 y las exportaciones, es decir que las empresas que poseen ISO 9001 exportaron más que las empresas sin dicha certificación en el periodo de muestra. Así también se visualizó un efecto positivo significativo a nivel del 1% entre la promoción de las certificaciones ISO 9001 sobre las exportaciones. Llegó a conclusión que

ambas variables guardan relación, es decir que la implementación de la certificación ISO 9001 está estrechamente asociada al crecimiento de las exportaciones del sector agroalimentario de China.

Contexto actual de la ISO 9001

En 1987 se publica por primera vez la norma ISO 9001, la cual fue utilizada a nivel internacional, con el objeto de mejorar la calidad de bienes y servicios. En 1994 se dio la primera actualización de la norma debido a la necesidad de implantar directrices para el perfeccionamiento en el desempeño en camino a la excelencia. Desde el año 2000 la norma ISO 9001 pasó de ser una norma de control de calidad a vincularse como una norma de gestión de calidad, asimismo se establecieron ocho principios de calidad, siendo el que más sobresale el principio de enfoque en procesos. En el 2008 se introducen precisiones y aclaraciones referentes a ciertas notas explicativas, requisitos y ajustes con la finalidad de que exista la mayor claridad posible en lo que respecta a su redacción (Alzate, 2017).

En la actualidad la última versión de la ISO 9001 es la del 2015, la cual tiene como objetivo interesarse y satisfacer los requisitos del consumidor final. Tiene su enfoque en procesos en donde se aplica el círculo de la mejor continua Planificar-Hacer-Verificar-Actuar con un pensamiento que se basa en los riesgos (Cepeda y Wilson, 2019). El ciclo PHVA concede a las empresas u organizaciones asegurar que sus procesos posean o tengan recursos y los mismos se gestionen apropiadamente, y por ende se identifiquen las oportunidades de mejora y en consecuencia se actúe apropiadamente (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2019).

El Sistema de Gestión de calidad en base a la ISO 9001

El SGC se fundamenta en la norma ISO 9001, es decir aquella empresa privada o pública independiente de su actividad o tamaño debe asegurar la mejora en los bienes o servicios brindados a su clientela, los cuales van a

inclinarse por empresas altamente involucradas con la calidad. Jiang & Yang (2018), argumenta “Con el intercambio de información entre consumidores, las empresas tendrán incentivos para ofrecer una calidad superior para sus bienes” (p. 1). Se considera que, una empresa que fomente una buena práctica en sus procesos y como resultado del mismo brinde bienes y servicios con excelentes cualidades, tendrá la posibilidad de comunicar no solo a sus clientes si no a la comunidad en general que aplican un SGC adecuado y pertinente, de forma que la difusión de la noticia no sea únicamente a nivel nacional sino también internacional, captando las miradas de potenciales clientes.

Isaza (2018), menciona que un buen SGC debe contener un jefe o gerente de área el cual establecerá e implementará junto con su equipo, todos los estándares necesarios en cada proceso de su área, los cuales se deberán cumplir a cabalidad para su correcta ejecución. Se sostiene que, el conjunto de colaboradores dentro de una compañía o determinado departamento serán los responsables de que cada proceso operativo que se realice sea de forma eficaz y eficiente es decir que realicen la cosas bien y que hagan uso óptimo de los recursos en los procesos designados.

El SGC en las empresas

La incorporación de un SGC tiene un impacto muy significativo en lo que respecta a la calidad y rendimiento operativo. No obstante, su impacto sobre la utilidad en las empresas es mucho más débil y no siempre es significativo (Sousa & Voss, 2002). Es decir, su puesta en funcionamiento tendrá un efecto en relación con la calidad y en cómo se desempeña la empresa en un tiempo determinado. Sin embargo, puede tener un choque debido a los costos que implica poner en marcha un SGC, los cuales podrán ser recuperados a mediano y largo plazo, para ello en la etapa del diseño de SGC, se debe delimitar los costos a los que se vayan a incurrir para tener un plan de acción si las circunstancias lo exigen.

Según Brust & Gryna (2002), existen cinco áreas económicas en donde la calidad adquiere gran relevancia e impacto:

- (1) ventaja competitiva de las exportaciones
- (2) déficits comerciales nacionales
- (3) crecimiento económico
- (4) productividad y satisfacción del cliente; y
- (5) normalización.

Principios del SGC y su importancia en el contexto de una organización

El SGC también establece 7 principios y se enlazan con las pocas empresas que desean crecer y desenvolverse para llegar a tener éxito a largo plazo, dichos principios se precisan de la siguiente manera: (a) enfoque al cliente; (b) liderazgo; (c) compromiso de las personas; (d) enfoque a procesos; (e) mejora continua; (f) toma de decisiones basadas en la evidencia y (g) gestión de las relaciones (Avich y Pellicer, 2023). Se argumenta que con el seguimiento y cumplimiento de dichos principios una empresa puede lograr:

- a) tomar decisiones pensando siempre en el impacto que va a generar al cliente.
- b) que la entidad designe a un líder en cada área con capacidad de influir en cada uno de los colaboradores y con el objetivo de alcanzar metas grupales.
- c) el personal tenga conocimiento de la importancia de su desenvolvimiento en la empresa, de modo que se genera una cultura de compromiso y responsabilidad.
- d) que las actividades que ejecuta la empresa no estén separadas, más bien que todos los trabajadores interactúen entre sí brindando apoyo a los demás áreas, independientemente del área al que fueron designados.
- e) una mejora continua en productos o servicios para ser más eficientes y por tanto poseer un mejor rendimiento.
- f) que se tomen decisiones en base a pruebas o evidencias objetivas, para plantear posibles soluciones y posterior a eso seleccionar la solución más conveniente para resolver las problemáticas detectadas.
- g) es importante mantener relaciones con los proveedores, puesto a que trabajar en conjunto permitirá que se agregue valor al negocio y que exista una confianza mutua.

Se puede precisar también que las empresas que implementan certificaciones de

calidad ISO, son incluso más innovadoras en sus procesos en comparación con las que no se encuentran certificadas (Ullah, 2022). Por tanto, se considera que lo anterior se debe a los principios ya mencionados dado que, al adoptar una mentalidad de calidad y mejora constante, las empresas pueden estar más capacitadas para afrontar los retos dinámicos del mercado y crear propuestas innovadoras para mantenerse competitivas.

Enfoque en procesos

La ISO 9001 impulsa la incorporación del enfoque basado en procesos, el cual se basa en controlar de forma competente una cadena de tareas que tiene relación mutuamente, el beneficio de dicho enfoque es el control continuo que se brinda en la relación o vínculo entre procesos individuales que componen un sistema constituido por procesos tal como sobre su unión e interacción. Dicho enfoque concede que el cliente presente satisfacción y que exista una optimización en el desempeño organizacional, el cual deben ser uno de los principales motivos para implementar un SGC y no tan solo adquirir la certificación como norma, puesto a que debe percibirse como un reconocimiento mas no como un fin (Isaza, 2018). Se asevera que, la ISO 9001 es una norma que más se ha implementado a nivel internacional por países de diferentes continentes, si bien una gran parte de los países la implementa para mantener la efectividad en las operaciones y una mejora continua en el SGC, la otra parte lo hace tan solo por las presiones que imponen los clientes del exterior.

Aplicación de la ISO 9001 en empresas exportadoras

En una empresa exportadora de bienes o servicios la adhesión de la ISO 9001 puede tener ventajas. Según Oviedo (2018), pueden ser las siguientes: (a) incremento de los ingresos y participación en el mercado mediante una capacidad ágil y pronta para aprovechar la oportunidad que se presente en los mercados; (b) incremento de la eficacia en el manejo de los recursos de la empresa para que exista una complacencia del cliente; (c) aumenta la lealtad

del cliente, y por consecuencia lleva a reiterar tratos comerciales.

Se puede considerar que la implementación de la ISO 9001 brinda beneficios y no solo dentro de la empresa, sino que también da la oportunidad de ingresar a nuevos mercados y destacarse en su ámbito, otro punto clave es la reiteración de los tratos comerciales, puesto a que, con un mayor aumento en la compra y venta de bienes y servicios, las empresas pueden aprovechar rotundamente las oportunidades comerciales que surgen de dichos acuerdos internacionales.

Exportaciones y su incremento en la economía

Existen dos factores esenciales que a través del tiempo tienden a desplazarse juntos, y estos son la producción económica y el comercio, de forma que, con su puesta en funcionamiento, las naciones del mundo pueden seguir desarrollándose y creciendo (Gómez et al., 2019). Para Smith (1776) y Ricardo (1817), el comercio es una actividad que tiene como consecuencia el crecimiento de la economía interna de un país , de la misma manera con el comercio se aumenta el número de transacciones financieras, a causa de las importaciones y exportaciones, de forma que dicho intercambio comercial contribuya en la integración de los países involucrados, dando como resultado un crecimiento en su economía individual y del comercio. Se respalda la idea de que la actividad comercial dentro un país como fuera, es fundamental para que exista un crecimiento económico, debido a que genera plazas de empleo a los diferentes sectores y se disminuye la pobreza pues se proporciona oportunidades económicas a residentes del país donde se lleve a cabo la manufactura, fabricación o producción de bienes.

Los países tienen la necesidad de realizar actividades de comercio internacional para que exista un incremento en su economía, es por ellos que se incentiva la actividad exportadora, la cual tendrá una fuerte participación en el PIB (Licon y Rodríguez, 2019). Se defiende la posición de que las exportaciones representan una parte significativa del PIB, el porcentaje de

dicho indicador va a evidenciar la destreza que posee una nación para vender sus mercancías y servicios en mercados del exterior, lo que va a generar ingresos y plazas de trabajo.

Implementación de la certificación ISO 9001 para exportar a mercados internacionales

Los mercados internacionales imponen requisitos para que los exportadores que deseen entrar a su país los cumplan, es por ello que las exportadoras no solo del Ecuador si no del planeta entero deben mostrarse ante el mundo que poseen capacidad empresarial, para ello deben conseguir niveles de calidad sostenida, y esto se consigue tan solo con un buen SGC (Mora y Rodríguez, 2019). Se postula que, los países en vías de desarrollo que mayoritariamente exportan materia prima a Estados Unidos, China, Unión Europea deben estar actualizados y enfocados a establecer procesos efectivos en sus empresas, para que pueda mantener ese acceso a largo plazo.

En estudios anteriores se utiliza a la certificación ISO 9001 para analizar la relación entre dicha certificación de calidad y las exportaciones. Un claro ejemplo fue de los autores Yang et al. (2023), en su investigación científica los mismos tuvieron las siguientes razones:

a) Es una certificación de procesos de calidad que apunta directamente al SGC de las empresas (y no a bienes fabricados por esas empresas).

b) Sirve con frecuencia como señal creíble de control de calidad de procesos con reconocimiento en el mercado internacional. Como norma internacional, ISO 9001 es un instrumento de normalización muy utilizado en el mundo y con reconocimiento en el mercado internacional.

c) En la práctica, la norma ISO 9001 se parece más a la norma B2B en la cadena de suministro, la cual hace énfasis en la estandarización de la fase del proceso de producción. (p. 3)

Por otro lado, el analizar el efecto de implementación de las normas de calidad en relación con el aumento de exportaciones es uno de los factores más importantes para que el sistema de exportaciones pueda tener una mejora continua (Elnamky et al., 2021).

Existen condiciones más propensas para que las empresas adopten la ISO y entre las cuales tenemos a los vínculos de redes internacionales los cuales permiten que exista una conexión de empresas y territorios, lo que va a brindar una vía para el intercambio internacional de innovaciones empresariales. La segunda condición se refiere a condiciones del entorno nacional las cuales pueden llegar a difundir la ISO, un ejemplo claro es el Estado, puesto a que tienen la creencia de que las certificaciones de calidad pueden llegar a mejorar la competitividad industrial, y por ende dicha entidad puede llegar a fomentar la adopción de dichas certificaciones a través de asistencia técnicas o financiamiento, con el objetivo de reducir costos que implican la ejecución de la misma y su registro. Otra opción adoptada por el estado es brindando material promocional, tales como seminarios en donde sobresale las historias de triunfo de empresas que lo hayan realizado (Neumayer & Perkins, 2005).

En consecuencia, ISO 9001 es un indicio de calidad conocido a escala global y que ayuda a obtener un intangible muy importante para una empresa la cual es la reputación, asegurar estrategias acorde al SGC y a reforzar las exportaciones (Heras & Boiral, 2018).

Organización Internacional de Normalización

La Organización Internacional de Normalización también conocida por sus siglas ISO, y las normas ISO se someten a un arduo y extenso proceso de examen en el que cada país pide a sus expertos que revisen la propuesta de una determinada norma y realicen comentarios sobre su adopción. La votación final por países decide entonces sobre la aceptación o rechazo de una norma (Bilitza, 2018). El Comité técnico 176, responsable de desarrollar y difundir documentos en referencia a la Gestión de Calidad, junto con la ISO se ocuparon de revisar

la norma para llevar a cabo mejoras en la norma ISO 9001:2008 y como consecuencia crear una nueva versión, la cual es la ISO 9001:2015 (Briones et al., 2018). Desde esta perspectiva, es posible inferir que el arduo trabajo de revisar las normas con el fin de mejorarlas es causa del mundo cambiante e innovador que se efectúan en diferentes empresas a nivel mundial, buscando siempre una actualización y mejora en los requisitos que contiene la ISO 9001.

De acuerdo con Córdoba Jaramillo (2021), en su libro “Relaciones públicas y organización de eventos de marketing”, indica que las certificaciones ISO que más se implementan en las organizaciones son las siguientes; ISO 9001, ISO 14001 e ISO 20121. La ISO 9001 es referente al SGC en donde una determinada empresa demuestra la capacidad que tiene de satisfacer las necesidades de los respectivos clientes, ofreciendo a los individuos productos de calidad. Con respecto a la ISO 14001 dicha norma está relacionada con el Sistema de Gestión Ambiental la cual busca que una empresa se posicione como socialmente responsable y por último la norma ISO 20121 en donde básicamente se habla del sistema de gestión de la sostenibilidad para actividades o para cualquier tiempo de evento que tenga relación con la misma. De acuerdo con lo anterior, se concluye que la ISO 9001 es la norma que tiene más reconocimiento global como un estándar de gestión de calidad efectivo, su puesta en funcionamiento proporciona a las entidades públicas o privadas una estructura sólida para optimizar la calidad de sus bienes y servicios, y esto a su vez intensifica la satisfacción del usuario.

ISO 9001

Silalani et al. (2023), define a la ISO 9001 como una norma internacional encargada de regular cada uno de los requisitos que conlleva el SGC. No obstante, la mencionada norma es de gran ayuda y cooperación para que las empresas perfeccionen su rendimiento y como consecuencia pueda cumplir con los requisitos de sus clientes o usuarios y por ende garantice su satisfacción. Por otro lado, según Alzate (2017),

la ISO 9001 es una norma que tiene su enfoque en procesos y añade un pensar basado en riesgos, además la implementación del SGC apoyado en dicha norma debería ser una determinación estratégica encaminada a enfrentar los retos de la economía mundial.

Al respecto opinó que la ISO 9001 es una norma que establece requisitos mínimos exigidos a una entidad para implantar un SGC, la cual va a describir qué debe hacer la empresa para la adhesión de la norma, mas no el cómo hacerlo, varios de los requerimientos deberán ser documentados y controlados. Además, en la actualidad hay cientos de empresas u organizaciones las cuales aplican un SGC y como consecuencia, tienen un fuerte impacto en el comercio mundial. La implementación de dicho sistema en una determinada organización permite cumplir con aquellos objetivos y políticas de calidad que faculta realizar bienes y servicios que cumplan las necesidades del cliente local o extranjero.

Exportación

El estudio de las exportaciones de un determinado país es un aspecto de gran importancia debido a la relevancia con respecto al crecimiento económico de una nación (Bajo, 2017). Para los autores Lerma y Márquez (2010), la exportación es un proceso indispensable que conlleva las negociaciones internacionales, el cual implica comercializar bienes y servicios producidos o manufacturados en un país, a un territorio exterior. Por otro lado, Mena y Gutiérrez (2021), indica que las exportaciones son esenciales en el ámbito económico de una nación, debido a que su pronunciamiento simboliza una fracción del PIB y adicional impulsa y promueve trabajo a varios ciudadanos nacionales o extranjeros, y por su puesto a que tengan un vida sustentable y sostenible.

En función de lo analizado, se puede afirmar que la exportación es la acción de vender y enviar bienes o servicios producidos en un determinado país a territorio extranjero, los cuales deben cumplir con requisitos, normas, leyes que se encuentran establecidos en cada

uno de sus países de procedencia. Además, el PIB respecto a las exportaciones va a reflejar la capacidad que tiene una nación para competir con mercados extranjeros y producir ingresos significativos por medio del comercio exterior. Si el PIB de exportaciones es provechoso da a entender que el país está haciendo uso de sus recursos y habilidades para producir bienes y servicios que son requeridos a nivel mundial.

En la década de 1940 tuvo origen el PIB el cual se considera un indicador fundamental en la política económica de un país, por tanto, es un referente para medir la magnitud de la economía (Coyle, 2017), lo que concuerda con Mamingi y Kareem (2018), ya que ven al PIB como una medida de ingresos que ayudan al desempeño y crecimiento económico de una nación. En este sentido, se puede sostener que, el PIB es un indicador porcentual de gran importancia para el análisis estadístico ya que va a proporcionar una visión cuantitativa de la economía de una nación, también va a permitir medir el crecimiento económico en varios intervalos de tiempo y servirá de referencia para que un país tome decisiones políticas y empresariales basadas en evidencias.

Existe una gran relevancia que tiene las exportaciones en lo que respecto a la estimación del PIB ya que aparte de que las exportaciones simbolizan un ingreso para empresas públicas o privadas, también cuantifica el crecimiento económico de un determinado país, y esto va a depender del grado de exportación en comparación con las importaciones (Guichay et al., 2021). El PIB al ser un indicador habitual de la actividad económica y uno de los que más ha evolucionado en el contexto internacional, se lo publica de manera trimestral o anual (Sierra et al., 2017).

Hipótesis

Por tal razón, se propone la hipótesis de este trabajo:

Hipótesis 1: Existe relación directa y significativa entre el número de certificaciones

ISO 9001 y las exportaciones de bienes y servicios en los seis países de estudio.

Método

El tipo de muestra fue no probabilístico debido a la condición de escoger los países que posean más número de certificaciones y mayores exportaciones en Sudamérica, por tanto, la muestra comprende a: Ecuador, Colombia, Perú, Brasil, Chile, Argentina, en un periodo de muestreo desde 1993-2022.

El tipo de investigación, según su objetivo gnoseológico es correlacional debido a que se va a plantear la hipótesis y dentro de ella se va a estudiar la relación que existen entre las dos variables (Ramos Galarza, 2020). Según su orientación temporal es histórica debido a que se va a estudiar hechos del pasado, en un intervalo del 1993 a 2022. El tipo de paradigma según: la posición epistemológica, el objetivo y el papel de investigador es cuantitativo.

A efectos de analizar la información se utilizó el método teórico histórico-lógico debido a que ayudó a identificar la evolución de los fenómenos a través del tiempo (Torres Miranda, 2020). Otro método utilizado es el analítico-sintético. En la recopilación de datos cuantitativos se empleó el método empírico estudio de documentos, su técnica según su estructura es clásico o tradicional, y su instrumento es la guía para el estudio de documentos, en donde a través de la base de datos del CEPALSTAT se extrajo datos secundarios tal como las exportaciones en USD (ver tabla 1), de la misma manera en la encuesta anual que realiza la ISO se recolectó el número de certificaciones por año y por país (ver tabla 2). En consecuencia, se utilizó el Software SPSS el cual permitió hacer un análisis de los datos obtenidos, y el cual brinda tablas y gráficos de data avanzadas y complejas (Mayorga et al., 2021).

A continuación, se refleja los datos recopilados:

Tabla 1
Exportaciones de bienes y servicio en (Millones de dólares)

	Ecuador	Colombia	Perú	Brasil	Chile	Argentina
1993	3792,63	8121,61	4338,53	41191,35	12730,58	16445,35
1994	4602,98	10587,79	5735,76	53219,51	15531,33	19507,72
1995	5198,40	11872,76	6724,70	57922,22	20737,77	25117,88
1996	5615,94	13040,02	7360,60	57161,85	20385,95	28542,24
1997	6061,65	13981,18	8417,64	61636,69	22178,62	31108,73
1998	5004,00	13056,20	7603,75	60712,17	20628,04	31318,74
1999	5179,35	13982,71	7729,95	57358,12	21402,86	28024,75
2000	5885,32	15906,18	8676,50	66744,04	23588,71	31405,74
2001	5682,22	15122,26	8640,84	69690,88	22868,06	31293,82
2002	6135,85	14523,65	9465,95	74106,36	22682,35	29116,39
2003	7329,31	15697,77	11169,86	85520,76	26988,13	33784,46
2004	8984,84	19648,81	15301,00	110940,60	39376,67	39572,59
2005	11463,50	24731,16	20426,65	136939,71	49318,52	46637,79
2006	14196,50	28677,09	27073,34	159298,63	67491,63	53967,37
2007	16287,69	33973,81	32263,49	187437,35	77994,97	65639,91
2008	21100,36	44124,54	35893,82	232890,57	75211,15	80763,25
2009	15785,66	38582,23	32043,75	184481,50	64014,90	65724,65
2010	19402,44	46907,49	41064,57	240499,30	82600,29	80683,62
2011	24671,85	64582,62	52413,77	303273,88	94659,40	97709,96
2012	26522,27	69768,98	52914,23	293106,02	90479,41	94317,84
2013	27243,51	69083,96	49901,79	290670,13	88986,68	89609,23
2014	28536,12	63490,24	45388,26	270908,01	85610,01	81537,98
2015	21107,37	46144,54	40386,89	235055,36	70912,13	68968,99
2016	19492,64	41723,50	43389,76	225503,79	69656,27	69792,77
2017	21727,77	47220,52	52173,13	258291,33	78371,22	72776,82
2018	24314,05	53144,21	56061,35	281603,68	84416,98	78442,55
2019	24917,13	51252,52	54880,69	264540,53	77637,72	80654,52
2020	21702,98	36678,21	45770,83	244324,15	79739,86	64032,38
2021	27803,10	51931,56	65938,21	322850,38	101236,45	87452,53
2022	33562,10	70938,16	71131,76	385148,04	107462,04	102380,47

Nota. Fuente: Datos tomados del Statistics Cepal (2023).

Tabla 2
Número de certificaciones ISO 9001

	Ecuador	Colombia	Perú	Brasil	Chile	Argentina
1993	0	6	0	113	0	9
1994	0	23	0	384	9	23
1995	1	49	7	923	21	86
1996	4	71	8	1198	29	302
1997	13	170	13	2068	34	397
1998	16	213	46	3712	61	807
1999	37	388	74	6257	135	1388
2000	89	614	141	6719	235	2056
2001	33	1117	200	9489	229	2324
2002	34	1838	270	7900	327	2260
2003	29	2222	141	4012	340	1790
2004	57	4120	205	6120	924	4149
2005	140	4926	193	8533	1124	5556
2006	486	6271	576	9014	2565	7934
2007	559	7033	621	15384	4013	8808
2008	799	7696	688	12057	4103	8812
2009	949	7848	811	13452	4619	4428
2010	809	7811	1177	26663	4400	5093
2011	1102	9910	835	28325	3663	4753
2012	943	9833	928	25791	3986	6605
2013	1369	13393	1040	22128	4238	6634
2014	1346	14531	1076	18196	4508	6741
2015	1270	12324	1291	17529	5283	7112
2016	1233	11655	1320	20908	4993	6768
2017	1169	11471	1388	17165	4259	6423
2018	853	10027	1350	16351	2950	6198
2019	1160	10463	1737	17952	3024	6611
2020	1188	10147	1631	17503	3300	6128
2021	1258	10263	1739	16268	2860	5965
2022	1291	9955	2654	18705	2599	6821

Nota. Fuente: Datos tomados de la ISO (2022).

Se procedió a introducir los datos numéricos al software, para saber el grado de correlación existentes entre las variables.

Resultados

Una vez recolectada la información de archivos de datos empíricos acerca de las exportaciones y la cantidad de certificaciones en los seis países se efectuó un análisis de correlación a través del SPSS. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 3
Correlación entre exportaciones de bienes y servicios y número de certificaciones ISO 9001 en Ecuador

		Ecuador_ exportaciones	Ecuador_ certificaciones
Ecuador_ exportaciones	Correlación de Pearson	1	,947**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	30	30
Ecuador_ certificaciones	Correlación de Pearson	,947**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	30	30

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados de la tabla 1 se puede verificar que el nivel de significancia $0,001 < 0,01$ por lo que se declara que existe una relación muy significativa. El coeficiente de correlación es de 0,947 lo que demuestra que existe una correlación muy alta entre exportaciones y certificaciones. Por ello se acepta la hipótesis (H1) que muestra que existe relación directa y significativa entre el número de certificaciones ISO 9001 y las exportaciones de bienes y servicios en USD.

Tabla 4

Correlación entre exportaciones de bienes y servicios y número de certificaciones ISO 9001 en Colombia

		Colombia_ exportaciones	Colombia_ certificaciones
Colombia_ exportaciones	Correlación de Pearson	1	,914**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	30	30
Colombia_ certificaciones	Correlación de Pearson	,914**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	30	30

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados de la tabla 4 se puede verificar que el nivel de significancia 0,001 <0,01 por lo que se declara y se manifiesta una relación muy significativa. El coeficiente de correlación es de 0,914 lo que muestra que existe una correlación muy alta entre exportaciones y certificaciones. Es decir, se acepta la hipótesis (H1) que muestra que existe relación directa y significativa entre el número de certificaciones ISO 9001 y las exportaciones de bienes y servicios en USD.

Tabla 5

Correlación entre exportaciones de bienes y servicios y número de certificaciones ISO 9001 en Perú

		Perú_ exportaciones	Perú_ certificaciones
Perú_ exportaciones	Correlación de Pearson	1	,936**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	30	30
Perú_ certificaciones	Correlación de Pearson	,936**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	30	30

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados de la tabla 5 se puede verificar que el nivel de significancia 0,001 <0,01 por lo que se expone que existe una relación muy

significativa. El coeficiente de correlación es de 0,936 lo que demuestra que existe una correlación muy alta entre exportaciones y certificaciones. Por ello se acepta la hipótesis (H1) que muestra que existe relación directa y significativa entre el número de certificaciones ISO 9001 y las exportaciones de bienes y servicios en USD.

Tabla 6

Correlación entre exportaciones de bienes y servicios y número de certificaciones ISO 9001 en Brasil

		Brasil_ exportaciones	Brasil_ certificaciones
Brasil_ exportaciones	Correlación de Pearson	1	,882**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	30	30
Brasil_ certificaciones	Correlación de Pearson	,882**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	30	30

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados de la tabla 6 se puede verificar que el nivel de significancia 0,001 <0,01 por ende se manifiesta que existe una relación muy significativa. El coeficiente de correlación es de 0,882 lo que demuestra que existe una correlación muy alta entre exportaciones y certificaciones. Por ello se acepta la hipótesis (H1) que muestra que existe relación directa y significativa entre el número de certificaciones ISO 9001 y las exportaciones de bienes y servicios en USD.

Tabla 7
Correlación entre exportaciones de bienes y servicios y número de certificaciones ISO 9001 en Chile

		Chile_ exportaciones	Chile_ certificaciones
Chile_ exportaciones	Correlación de Pearson	1	,861**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	30	30
Chile_ certificaciones	Correlación de Pearson	,861**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	30	30

De los resultados de la tabla 7 se puede verificar que el nivel de significancia $0,001 < 0,01$ por lo que se declara que existe una relación muy significativa. El coeficiente de correlación es de 0,861 lo que demuestra que existe una correlación muy alta entre exportaciones y certificaciones. Por ello se acepta la hipótesis (H1) que muestra que existe relación directa y significativa entre el número de certificaciones ISO 9001 y las exportaciones de bienes y servicios en USD.

Tabla 8
Correlación entre exportaciones de bienes y servicios y número de certificaciones ISO 9001 en Argentina

		Argentina_ exportaciones	Argentina_ certificaciones
Argentina_ exportaciones	Correlación de Pearson	1	,827**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	30	30
Argentina_ certificaciones	Correlación de Pearson	,827**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	30	30

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados de la tabla 8 se puede verificar que el nivel de significancia $0,001 < 0,01$ por lo que se declara que existe una relación muy significativa entre las dos variables. El coeficiente de correlación es de 0,827 lo que

demuestra que existe una correlación muy alta entre exportaciones y certificaciones. Por ello se acepta la hipótesis (H1) que muestra que existe relación directa y significativa entre el número de certificaciones ISO 9001 y las exportaciones de bienes y servicios en USD.

Discusión

El presente proyecto científico se efectuó con el propósito de analizar la relación entre la certificación ISO 9001 con las exportaciones de bienes y servicios en seis países de Sudamérica. Para su desarrollo se tuvieron en cuenta las aportaciones de varios autores, y se puede decir que los presentes resultados concuerdan con las investigaciones estudiadas con anterioridad.

En los resultados conseguidos, se manifiesta que la implementación de la certificación ISO 9001 tiene un impacto positivo en relación con las exportaciones que realiza los países estudiados, sin una certificación tan fuerte y que es aplicada por varias potencias mundiales, las exportaciones de un país estarían propensas a disminuir.

De la misma manera se puede apreciar una relación entre las dos variables, esto significa que entre mayor sean las empresas certificadas con ISO 9001, mayor serán las exportaciones que realice dicho país, lo que coincide con la investigación de (Hammes et al., 2018). De esta manera se demuestra cuán importante es el adherir una norma internacional como la ISO 9001 en las empresas de un determinado país.

Otro punto a destacar es que Sudamérica al ser un subcontinente que exporta en su mayoría a países del continente europeo, se ven en la necesidad de adquirir estándares internacionales para poder ingresar a su país destino, y que estos últimos puedan abrir sus puertas para que productos de América del Sur ingresen a sus mercados, por ende, esa puede ser una de las razones por la que la correlación entre las dos variables es muy significativa, lo que concuerda con el trabajo de (Rodríguez y Martínez, 2020).

En los seis países estudiados todos presentaron una relación muy significativa y

con una alta correlación de Pearson, por lo que se redonda que la ISO 9001 tiene un impacto positivo y significativo con respecto a las exportaciones, lo que coincide con el artículo de (Yang et., 2023). El utilizar la ISO 9001 implica una señal de hacerse conocer en diferentes mercados, a los cuales pueden acudir con sus productos o servicios.

Como se ha visualizado, se dio cumplimiento con el objetivo de investigación de analizar el impacto que genera la implementación de la certificación ISO 9001 con las exportaciones de bienes y servicios en seis países de Sudamérica. Se corrobora que la obtención de una certificación muy utilizada a nivel mundial como la ISO 9001, impulsa significativamente las exportaciones de los seis países de Sudamérica estudiados, lo cual se manifiesta en el indicador económico de las exportaciones debido a que han evolucionado de manera positiva al pasar de los años.

La relación que existe entre las dos variables puede explicarse por el control que se tiene en toda la organización de la empresa en especial en procesos de productos y servicios el cual se produce al adherir la ISO 9001, ya que se deberán cumplir con los requisitos que implica esta norma internacional, tal como la planificación, una inspección en los procesos, evaluación del desempeño y mejora continua en el SGC.

Se propone la siguiente alternativa: como primer punto se sugiere que el estado de cada país invierta en las certificaciones por medio de políticas públicas para lograr un bien común como lo hace China el país que tiene más certificaciones en el mundo y el que presenta mayores exportaciones a nivel mundial, dichas políticas pueden resultar en exenciones de impuestos o subsidios para aquellas empresas que adopten esta norma, para que de este modo se visualice un aumento en las exportaciones y por ende en el PIB del país, esto da como consecuencia que exista un mayor desarrollo económico y social.

Se aconseja que en posteriores investigaciones se estudie a otras familias de la norma ISO, que en la actualidad presenta gran relevancia, y que también se escoja a un bloque económico, o un subcontinente como África del norte para abarcar varios países en su investigación, con un indicador económico de los países a estudiar, para que de este modo se pueda analizar a la variable dependiente e independiente y encontrar la relación que puede existir entre mencionadas variables.

Referencias Bibliográficas

- Alzate, A. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 576-592. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967003>
- Armijos, Y., Ludeña, X., & Ramos, A. (julio de 2017). El rol de las exportaciones en el crecimiento: una comparación entre países primario-exportadores y manufacturero-exportadores. *Revista Económica*, 2(1), 66-76. Obtenido de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/economica/article/view/213>
- Avich, R., & Pellicer, R. (2023). Procedimiento para la mejora del sistema de gestión de la calidad en el Hotel Villa San Juan. *Economía y Desarrollo*, 167(2), 1-16. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0252-85842023000200011&script=sci_arttext&tlng=es
- Bajo, O. (2017). Sobre exportaciones y competitividad. *Cuadernos económicos de ICE*(94), 57-72. Obtenido de <https://revistasice.com/index.php/CICE/article/view/6518/6494>
- Bilitza, D. (2018). IRI norma internacional para la ionosfera. *Advances in Radio Science*, 16(1), 1-11. doi:<https://doi.org/10.5194/ars-16-1-2018>
- Bohórquez Arévalo, L. E. (2010). Estudio del impacto de la certificación ISO 9001:2000 en la competitividad-país. *Ingeniería*, 15(1), 22-34. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4988/498850170003.pdf>

- Briones, J., Acosta, M., Villegas, J., & Morales, B. (2018). *Alineación de los procedimientos de calidad de la ISO 9001: 2008 a la ISO 9001: 2015 del instituto tecnológico de Úrsulo Galván*. Red Iberoamericana de Academias de Investigación, A.C. Obtenido de <https://redibai-myd.org/portal/wp-content/uploads/2019/03/Calidad-e-Innovacio%CC%81n-06-7.pdf#page=8>
- Brust, P., & Gryna, F. (2002). Quality and economics: Five key issues. *Quality Progress*, 35(10), 64-69. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/0dc4d565540f78b1ef10d26b86bff35c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=34671>
- Cao, X., & Prakash, A. (2010). Growing exports by signaling product quality: Trade competition and the cross-national diffusion of ISO 9000 quality standards. *Journal of Policy Analysis and Management*, 30(1), 111-135. doi:<https://doi.org/10.1002/pam.20546>
- Cepeda, J., & Wilson, C. (20 de diciembre de 2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Podium*(36), 35-54. doi:10.31095/podium.2019.36.3
- Corbett, C. (1 de Octubre de 2006). Global Diffusion of ISO 9000 Certification. *Manufacturing & Service Operations Management*, 8(4), 330-350. doi:10.1287/msom.1060.0120
- Córdoba Jarillo, M. (2021). *Relaciones públicas y organización de eventos de marketing* (Primera ed.). (S. Ediciones Paraninfo, Ed.) Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Relaciones_p%C3%BAblicas_y_organizaci%C3%B3n_de/sZAaEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=certificaci%C3%B3n+ISO&pg=PA160&printsec=fro ntcover
- Coyle, D. (2017). *El Producto Interno Bruto: Una historia breve pero entrañable*. (I. Perrotini, Trad.) Fondo de Cultura Económica. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/El_producto_internobru to/58FHDwAAQB AJ?hl=es&gbpv=1
- Elnamky, M., Abdel, S., & Sarhan, H. (1 de Marzo de 2021). El papel de los sistemas de calidad en el desarrollo de las exportaciones agrícolas egipcias. *Arab Universities Journal of Agricultural Sciences*, 29(1), 13-33. doi:10.21608/ajs.2021.51709.1306
- Gómez, M., Castro, J., & Aguirre, J. (1 de Julio de 2019). Generación de Electricidad, Pib, Exportaciones e INPC. Un Análisis de Causalidad para México 1970-2015. *Revista CIMEXUS*, 14(2), 27-45. doi:10.33110/cimexus140202
- Guichay, M., Vacacela, J., Agurto, C., & León, L. (2021). Ecuador Deuda externa y exportaciones en el crecimiento económico, 2000 – 2019 . *Dominio de las ciencias*, 7(5), 819-838. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i5.2284>
- Hammes, G., de Souza, E., de Castro, D., & Taboada, C. (2018). Efecto de la Adhesión de las Certificaciones Iso 9001 en el Volumen de las Exportaciones Brasileñas. *Revista FSA*, 5(6), 168-180. doi:10.12819/2018.15.6.9.
- Heras, I., & Boiral, O. (6 de Enero de 2018). Falsificación de la norma ISO 9001 en China: Un estudio exploratorio. *Business Horizons*, 62(1), 1-15. doi:10.1016/j.bushor.2018.08.008
- Heras, I., Arana, G., Casadesús, M., & Marimón, F. (Septiembre de 2008). *ResearchGate*. Obtenido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/279493477_Difusion_internacional_de_las_normas_ISO_9000_el_final_de_un_ciclo
- Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. 3a edición*. Ediciones de la U. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Control_interno_y_sistema_de_gesti%C3%B3n_de/BTSjDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=que+es

- +un++Sistema+de+gestion+de+la+calidad&printsec=frontcover
ISO. (15 de septiembre de 2022). *ISO*. Obtenido de ISO: <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>
- Jiang, B., & Yang, B. (2018). Quality and Pricing Decisions in a Market with Consumer Information Sharing. *Management Science*, 65(1), 272-285. doi:<https://doi.org/10.1287/mnsc.2017.2930>
- Lerma, A., & Márquez, E. (2010). *Comercio y Marketing Internacional*. México: Cengage Learning Editores. Obtenido de <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Comercio%20y%20Marketing%20internacional.pdf>
- Licona, A., & Rodríguez, J. (1 de Julio de 2019). Participación de exportaciones e importaciones en PIB y concentración de comercio en países de la Alianza del Pacífico. *Portes, Revista Mexicana de Estudios Sobre la Cuenca del Pacifico*, 13(26), 75-100. Obtenido de <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=e4a4bcf9-120d-43f6-a973-dc926b339b8e%40redis>
- Mamingi, N., & Kareem, M. (abril de 2018). La inversión extranjera directa y el crecimiento en los países en desarrollo: el caso de los países de la Organización de Estados del Caribe Oriental. *Revista de la CEPAL*(124), 86-106. doi:10.18356/cdf8aa9b-es
- Mayorga, R., Monroy, A., Hernández, J., Roldan, A., & Reyes, S. (2021). Programa SPSS. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 10(19), 282-284. doi:<https://doi.org/10.29057/icsa.v10i19.7761>
- Mena, K., & Gutiérrez, N. (2021). Efecto del Covid-19 y su incidencia financiera en las exportaciones del sector cacaoero. *Revista Ciencia UNEMI*, 14(36), 34-44. doi:<https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol14iss36.2021pp34-44p>
- Mora, J., & Rodríguez, R. (junio de 2019). Autoevaluación de elementos de la Norma ISO 9001:2015 en un grupo de MIPYMES costarricenses. *Revista Nacional de Administración*, 10(1), 161-177. doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v10i1.2480>
- Neumayer, E., & Perkins, R. (2005). Geografías desiguales de la práctica organizativa: Explicación de la transferencia y difusión transnacional de la norma ISO 9000. *Economic Geography*, 81(3), 237-259. doi:10.1111/j.1944-8287.2005.tb00269.x
- Organización Internacional de Normalización. (2019). *ISO*. Obtenido de ISO: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Oviedo, A. (2018). *Análisis e Interpretación de la ISO 9001:2015*. (E. Digital, Ed.) México. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/An%C3%A1lisis_e_Interpretaci%C3%B3n_de_la_ISO_90/ffdTdWAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=que+es+la+norma+ISO+9001:2015&printsec=frontcover
- Ramos Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciaAmérica*, 9(3), 1-6. doi:<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ricardo, D. (1817). *Principios de economía política y tributación*. Fondo de cultura económica. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=nvTSEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Principios+de+econom%C3%ADa+pol%C3%ADtica+y+tributaci%C3%B3n&ots=uIwBObJhC9&sig=58TiGuWO-pf5I84NqV8SHxPP1-k#v=onepage&q=Principios%20de%20econom%C3%ADa%20pol%C3%ADtica%20y%20tributac>
- Rodríguez, O., & Martínez, A. (2020). What determinants influence the diffusion of ISO 9001 by countries [¿Qué factores determinantes influyen en la difusión de la norma ISO 9001 por los países?].

- The TQM Journal*, 33(1), 223-246.
doi:10.1108/TQM-03-2020-0055
- Sangüesa, M., Ilzarbe, L., & Mateo, R. (2019). *Teoría y Práctica de la Calidad* (segunda ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Teor%C3%ADa_y_pr%C3%A1ctica_de_la_calidad_2%C2%AA_ed/JP6NDwAAQB-AJ?hl=es&gbpv=1&dq=que+son+las+certificaciones+ISO&pg=PA65&printsec=frontcover
- Sierra, L., Collazos, J., Sanabria, J., & Vidal, P. (2017). La construcción de indicadores de la actividad económica: una revisión bibliográfica. *Apuntes del Cenes*, 36(64), 79-107. doi:<https://doi.org/10.19053/01203053.v36.n64.2017.5132>
- Silalani, E., Nazmia, I., & Asbari, M. (3 de junio de 2023). Análisis de la implantación de la norma ISO 9001:2015 en la industria alimentaria: una revisión narrativa de la literatura. *Journal of Information Systems and Management*, 2(3), 25-33. doi:10.4444/jisma.v2i3.317
- Smith, A. (1776). *Una investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones*. W. Strahan & T. Cadell. Obtenido de <https://www.suneo.mx/literatura/subidas/Adam%20Smith%20La%20Riqueza%20de%20las%20Naciones.pdf>
- Sousa, R., & Voss, C. (2002). Quality management re-visited: a reflective review and agenda for future research. *Journal of Operations Management*, 20(1), 91-109. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/02656710910924161>
- Statistics Cepal. (14 de Diciembre de 2023). *CEPALSTAT*. Obtenido de CEPALSTAT: https://statistics.cepal.org/portal/cepalstat/dashboard.html?indicator_id=2209&area_id=419&lang=es&link=cepal
- Torres Miranda, T. (2020). En defensa del método histórico-lógico desde la Lógica como ciencia. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200016&lng=es&tlng=es.
- Ullah, B. (Diciembre de 2022). El impacto de la certificación de calidad en la innovación de las PYME y en el papel de las instituciones. *Research in International Business and Finance*, 62, 1-15. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2022.101748>
- Yang, Z., Liu, P., & Luo, L. (2023). Growing exports through ISO 9001 quality certification: Firm-level evidence from Chinese agri-food sectors [Aumento de las exportaciones mediante la certificación de calidad ISO 9001: Datos de empresas del sector agroalimentario chino]. *Food Policy*, 117, 1-13. doi:<https://doi.org/10.1016/j.foodpol.2023.102455>