

*Carlos Alberto Fernández Álvarez\**  
*María Leonor Mora Agudo\**

## **EVIDENCIA EMPÍRICA SOBRE LOS MODELOS ISO 9001 Y 14001 EN EL TRANSPORTE URBANO DE AUTOBUSES**

La presente investigación tiene por objeto de estudio analizar el grado de implantación de los modelos certificados de gestión de la calidad (ISO 9001 y UNE-EN 13816) y medio ambiente (ISO 14001 y EMAS) en el transporte urbano de autobuses, desde la perspectiva del usuario. Con esta finalidad, hemos procedido a contrastar la aplicación real de dichos modelos para todas las entidades prestatarias del servicio en municipios españoles con más de 100.000 habitantes. El análisis exhaustivo de las páginas web correspondientes a los agentes responsables del servicio en los citados municipios nos ha permitido obtener una valiosa información para diagnosticar el estado actual de la cuestión y trazar el perfil de la empresa certificada.

**Palabras clave:** calidad, medio ambiente, gestión de la calidad, gestión medioambiental, EMAS, UNE-EN 13816.

**Clasificación JEL:** M21.

### **1. Introducción**

El actual entorno competitivo empresarial, caracterizado por su creciente dinamismo y superior nivel de exigencia para los agentes económicos participantes, convierte a la implantación de metodologías sobre gestión de la calidad en un evidente valor añadido o estrategia fundamental para asegurar la continuidad, bajo criterios de excelencia, en un mercado cambiante. En este escenario, los modelos de gestión de la calidad y/o medio ambiente basados en estándares internacionalmente aceptados han resultado ser la opción más empleada por las empresas españolas. Nuestro país, según estudios recientes, se situaría dentro del grupo de cabeza en número de certificaciones

anuales concedidas. Es más, conforme a los datos publicados por Forum Calidad (2009) en su Informe Anual, habría logrado mantener su tendencia creciente y, si bien, previsiblemente, la recesión económica podría desacelerar esta progresiva evolución, el posicionamiento por la calidad como estrategia empresarial bien puede convertirse en un elemento decisivo para la competitividad.

Conforme a estas premisas, el presente trabajo tiene por objeto aportar un diagnóstico sobre el grado de implantación real de los modelos certificados de la calidad y medio ambiente, particularmente de la familia ISO 9000, en el sector empresarial español del transporte urbano de viajeros. Tras identificar a los principales partícipes del sector, esto es, aquellas entidades que operan en municipios con población superior a los 100.000 habi- ▷

\* Profesores de Economía Financiera y Contabilidad. Universidad Rey Juan Carlos.

tantes, hemos analizado pormenorizadamente la información relativa a la calidad comunicada por éstas mediante revisión exhaustiva de sus respectivas páginas web. Los resultados de nuestra investigación nos permiten disponer de un diagnóstico debidamente actualizado, al tiempo que nos ofrecen evidencias sobre los factores más recurrentes en aquellas empresas que disponen de las certificaciones, permitiéndonos así definir el perfil de la empresa certificada.

Las características específicas del sector estudiado, tales como que el *output* producido sea un servicio, que tenga la consideración de servicio público prestándose bajo ciertas condiciones y exigencias determinadas por la Administración local contratante o, que se preste habitualmente en régimen de monopolio, no debe restar interés a la calidad, más al contrario, las empresas prestadoras del servicio deben asumir un doble compromiso, con la Administración local y con los usuarios del mismo, asumiendo el reto de la calidad desde una perspectiva empresarial eminentemente innovadora y competitiva.

## 2. Modelos certificados de gestión de la calidad: ISO 9001 y UNE-EN 13816

Los modelos basados en la certificación ofrecen a sus usuarios, mediante marcas o sellos de calidad otorgados por un tercero cualificado, la confianza en la conformidad de un determinado servicio, producto, proceso o sistema, debidamente identificado, con respecto a un documento normativo especificado. En este sentido, la International Organization for Standardization (ISO), en línea con el Instituto Británico de Normalización en su BS 5750, edita en 1987 la primera versión de su afamada norma ISO 9001, dirigida a todo tipo de organizaciones públicas o privadas, con independencia de su tamaño o actividad.

Pese a su aplicación voluntaria, la ISO 9001 ha alcanzado gran profusión a nivel internacio-

nal y constituye, bajo influencia del Ciclo PDCA o Círculo de Deming (1986), un referente normativo para certificar la implantación y seguimiento de un sistema de gestión de la calidad. Estructurada en ocho capítulos, los tres primeros se refieren a declaraciones de principios o aspectos generales y, el resto, agrupa los requisitos para la implantación del sistema, gestión de los recursos, realización del producto, medición, análisis y mejora.

Desde la aparición de la ISO 9001:2008, la tradicional familia ISO 9000 sobre Sistemas de Gestión de Calidad formada por las normas ISO 9000: *Principios y vocabulario*; ISO 9001: *Requisitos* e, ISO 9004: *Recomendaciones para llevar a cabo la mejora*, extiende sus lazos de unión hacia sistemas integrados de calidad, medio ambiente e, incluso, seguridad y salud en el trabajo, en tanto su nueva estructura resulta compatible para diseñar e implantar conjuntamente dichos sistemas de gestión en adición a las normas ISO 14001 y OHSAS 18001, respectivamente.

Entre las principales ventajas de implantar la metodología ISO 9001, conviene destacar (Casadesús y Jiménez, 2000; Stevenson y Barnes, 2001; Vavra, 2002; Wilson, 2002): enaltecer la imagen y reputación corporativas con una marca de reconocido prestigio, satisfacer los requisitos externos y/o exigencias del mercado, favorecer y simplificar las relaciones comerciales con los usuarios e incrementar la productividad.

Con carácter específico para la actividad de transporte de viajeros, el Comité Europeo de Normalización (CEN) culminó en 2003 la norma UNE-EN 13816, tomando como referencia los resultados obtenidos por el consorcio Quattro en el proyecto europeo de investigación *Instrumentos para implantar la calidad en el transporte público urbano y su impacto en licitaciones y contratos*. El objetivo básico de la norma consistía en constituirse en un referente continental capaz de formalizar la calidad del servicio del transporte de viajeros no sólo desde la ▷

perspectiva de sus titulares u operadores, sino también de sus clientes actuales o potenciales. Con este propósito, define e identifica las necesidades o expectativas previas de los usuarios (calidad exigida) y sus propias percepciones sobre el servicio prestado (calidad percibida), así como los resultados alcanzados por la organización (calidad producida) en relación a los objetivos propuestos (calidad objetivo). No en vano, la metodología propugnada por la norma UNE-EN 13816 supone una simplificación del modelo de las deficiencias promovido por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) e inspirado en el trabajo previo de Grönroos (1984), donde la calidad del servicio es evaluada por los clientes en función de la diferencia entre sus expectativas y percepciones. Ahora bien, la norma europea introduce mediciones específicas para la calidad del transporte en base a 8 criterios o requerimientos: servicio ofertado, accesibilidad, información, tiempo, atención al cliente, confort, seguridad e impacto ambiental.

Mientras la ISO 9001:2008 certifica el sistema de gestión de la calidad conforme a un protocolo de procedimientos, la UNE-EN 13816 acredita el servicio de transporte prestado mediante compromisos de calidad para los usuarios. Por tanto, son aproximaciones complementarias y aplicables a cualquier entidad, pública o privada, cuya adopción conjunta ofrece valor añadido corporativo.

### 3. Modelos certificados de gestión medioambiental: ISO 14001 y EMAS

La creciente preocupación empresarial por el desarrollo sostenible, consecuencia de un manifiesto interés social e institucional, ha incrementado el uso de estándares de referencia para la certificación de modelos de gestión medioambiental. En el entorno internacional, ISO 14001 y EMAS han resultado ser las referencias empleadas con mayor frecuencia. En ambos casos se

trata de metodologías cercanas a los modelos certificados de gestión de la calidad con semejanzas tanto en el proceso de implantación como en su verificación posterior.

A diferencia de la norma ISO 14001, el reglamento EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) constituye un Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría elevado al estatus legal de normativa europea, aunque de aplicación voluntaria. Si bien el reglamento EMAS, promulgado en 2001, integró los procedimientos de la ISO 14001, éste primero lleva a cabo una aproximación más prescriptiva exigiendo una evaluación ambiental previa y, una implicación activa de los empleados en su aplicación, así como la publicación de información ambiental más relevante. En la actualidad, no obstante, el modelo ISO 14001 parece contar con mayor grado de implantación respecto de EMAS. Heras, Arana y Molina (2008) atribuyen esta circunstancia a tres factores. En primer lugar, al mayor reconocimiento internacional de ISO 14001, en segundo lugar, al hecho de que la adhesión a EMAS resulta más cara y, finalmente, a la presión reguladora, mayor en EMAS en relación a ISO.

El seguimiento de los niveles de implantación de los modelos citados revela un crecimiento muy relevante en ambos casos. Particularmente, en España, según los datos del estudio realizado por Heras *et al.* (2008), el recurso a ISO 14001 como modelo de gestión medioambiental resulta especialmente significativo alcanzando el liderazgo en certificaciones durante el año 2005 respecto de los países de la Unión Europea. Por su parte, y para la certificación EMAS, según datos de 2007, España alcanzaría la segunda posición en número de organizaciones certificadas. Por sectores económicos, mientras el número de certificaciones ISO 14001 constata un notable crecimiento en la construcción y los servicios, la hostelería lidera las acreditaciones EMAS.

Por otra parte, conviene destacar la práctica del uso conjunto de las certificaciones de ges- ▷

tión medioambiental con gestión de la calidad, particularmente ISO 14001 e ISO 9000. En este sentido, siguiendo a Garvin (1991), Beechner y Koch (1997) y Wilkinson y Dale (2002), podríamos afirmar que una interpretación de la gestión de la calidad desde una perspectiva amplia permitiría incluir aspectos tales como la gestión medioambiental o la prevención de riesgos laborales, como elementos constitutivos de una gestión empresarial de calidad.

Al respecto, Del Brío *et al.* (2004) plantean un estudio sobre el uso conjunto de las certificaciones, particularmente de aquellas basadas en la familia ISO. Tras contrastar los argumentos de quienes afirman la existencia de sinergias en el uso conjunto de certificaciones de gestión de la calidad y medioambientales, con los de aquellos otros que no creen en la existencia de dichas sinergias, diseñan un estudio empírico sobre empresas del sector industrial español para concluir que dichas sinergias sí parecen constatarse cuando los modelos implantados pertenecen a la misma familia ISO. Como consecuencia, cualquier sistema de gestión de la calidad distinto del estándar ISO 9000 no presentaría sinergias con la implantación conjunta de ISO 14001, sin embargo, se constata la existencia de sinergias positivas entre ISO 9000 e ISO 14001 por mantener procedimientos comunes.

## 4. Evidencia empírica

### 4.1. Metodología y ámbito de estudio

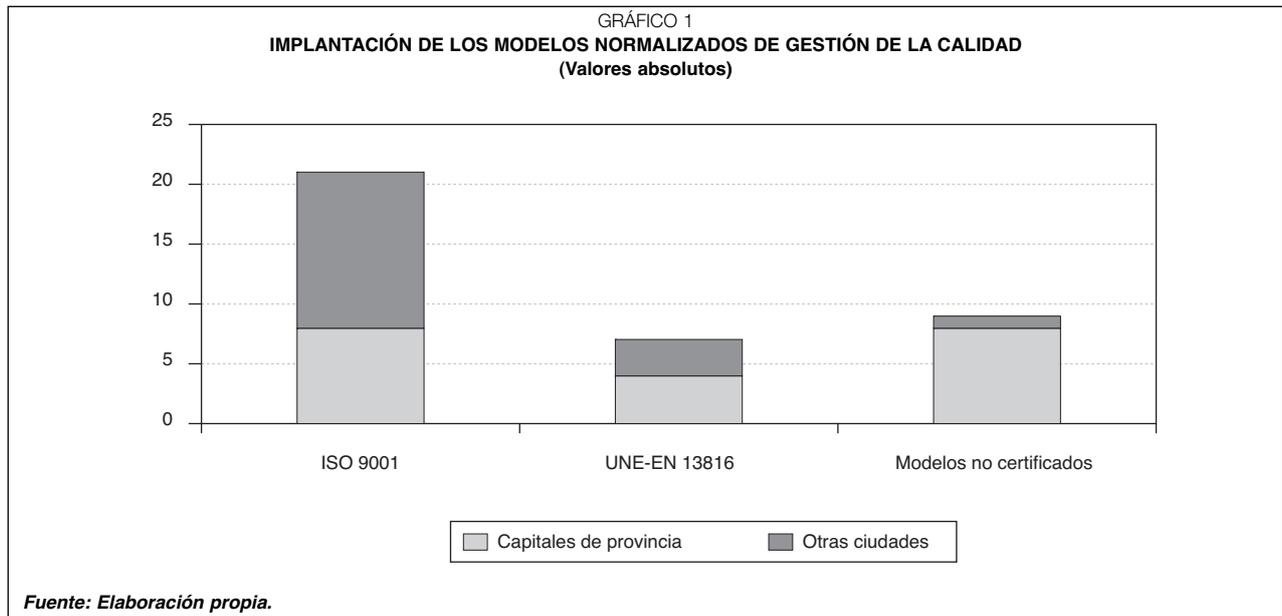
El ámbito de nuestra investigación se circunscribe a todas las entidades dedicadas al transporte urbano de autobuses en los municipios españoles cuya población excede los 100.000 habitantes. Si bien, en la inmensa mayoría de casos existe un único gestor del servicio creado en exclusiva para tal finalidad, resulta ineludible advertir ciertas circunstancias par-

ticulares detectadas. En cierta población perteneciente al área metropolitana de una gran urbe, su extenso catálogo de líneas interurbanas con paradas iniciales o finales y/o intermedias en el municipio, ofertadas por diferentes empresas, hace innecesaria la existencia de tan siquiera una línea urbana propia. En otra ciudad no capitalina, el transporte urbano de viajeros se presta por tres empresas privadas independientes, quienes se responsabilizan de líneas particulares en virtud de sus respectivos contratos de concesión. Además, en otros cuatro municipios, el transporte estudiado se concentra en dos empresas cuyo ámbito territorial se extiende a dos poblaciones diferentes para cada una de ellas. Como consecuencia de todo lo anterior, se cifra en 61 el número de organizaciones analizadas en la práctica.

Con respecto a la metodología aplicada para seleccionar las fuentes de información, se ha optado por un examen *on line* de las entidades dedicadas al transporte urbano de autobuses, habiéndose constatado la existencia de página web propia en el 78,7 por 100 de los casos (48/61). Además de esta fuente primaria, se han examinado las páginas *web* corporativas de aquellas compañías privadas sin portal exclusivo en Internet pero pertenecientes a un grupo empresarial y, también, al tratarse en última instancia de un servicio público municipal, se ha comprobado la información en línea ofrecida por todos los ayuntamientos implicados, con la finalidad de obtener información adicional no divulgada por otros medios. Como consecuencia, la investigación se ha proyectado al menos hacia una página web para todas y cada una de las entidades que prestan de forma efectiva el servicio.

### 4.2. Evidencia sobre modelos de gestión de la calidad basados en la certificación

El análisis de las páginas web nos permite constatar que hasta 36 entidades (59 por 100) ▷



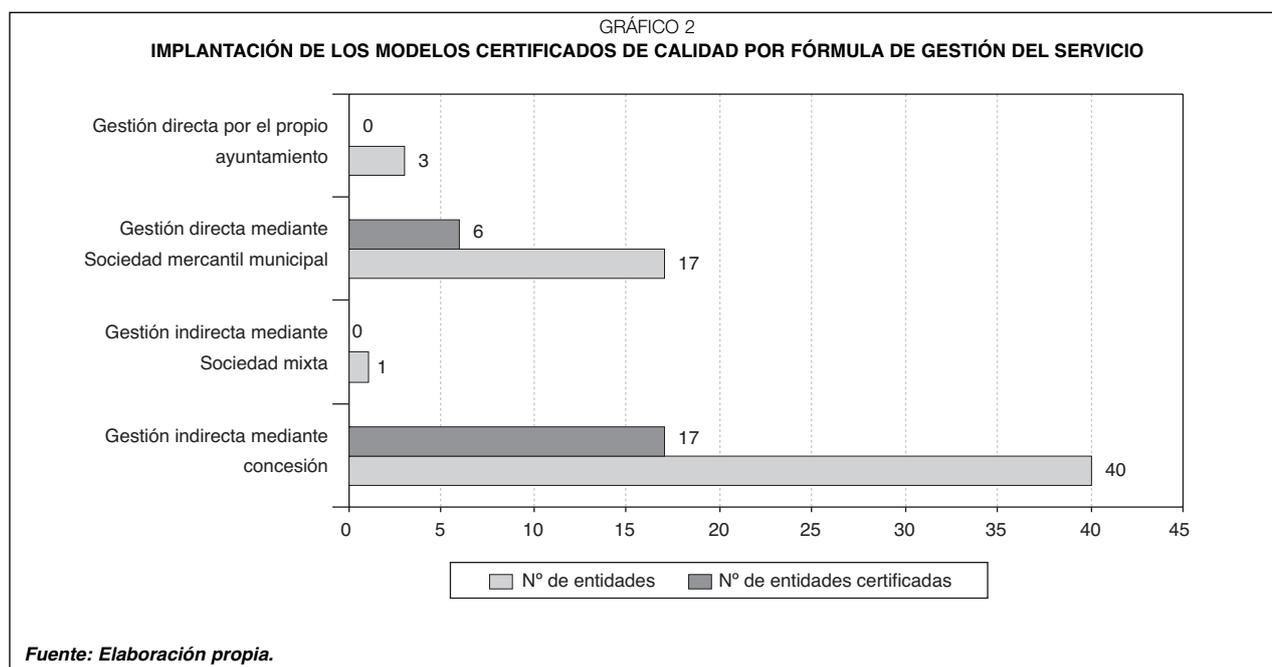
manifiestan algún compromiso con la calidad en términos de declaración de intenciones. Sin embargo, sólo en 29 situaciones (47,5 por 100) cabría hablar de auténticas políticas de calidad susceptibles de ser identificadas por los propios usuarios con la adopción efectiva de un modelo de gestión. Es más, la presencia de un modelo normalizado para gestionar esta variable estratégica se reduce a 27 organizaciones (44,3 por 100). Ahora bien, no todas ellas optaron por un sistema basado en la certificación, pese a convertirse en la alternativa preferida frente al resto de modelos detectados<sup>1</sup>. En efecto, disponen de algún tipo de acreditación hasta un total de 23 empresas (37,7 por 100) con el siguiente desglose: 21 registros ISO 9001 expedidos, 7 sellos UNE-EN 13816 concedidos y, en consecuencia, 5 dobles certificados existentes. Por tanto, se comprueba como las normas ISO 9001 y UNE-EN 13816, lejos de ser excluyentes, adquieren funciones complementarias. En este sentido, mientras los sellos ISO 9001 abarcan a la entidad gestora del transporte en su conjunto, para las certificaciones UNE-EN 13816 también se ha constatado su concesión

bajo la modalidad de acreditación de una parte del servicio, esto es, de una o varias líneas.

Conforme se deduce del Gráfico 1, los modelos basados en la certificación representan el 75,7 por 100 de los sistemas normalizados de calidad existentes en las entidades analizadas. Si bien la mayoría de certificaciones ISO 9001 se corresponden con entidades que operan fuera de las capitales de provincia (13 frente a 8), en el supuesto de sellos UNE-EN 13816 se reduce e invierte esa tendencia (3 frente a 4). En cualquier caso, la superior implantación de los modelos basados en la certificación en ciudades no capitales de provincia contrasta con la práctica inexistencia (apenas un caso) de otros modelos normalizados. Por tanto, se puede concluir que las entidades de transporte urbano analizadas que operan en poblaciones no capitalinas se decantan en el 94,1 por 100 de los casos por un modelo certificado para gestionar la calidad. Sin embargo, en las capitales de provincia dicho porcentaje desciende hasta situarse en el 60 por 100.

El amplio grado de seguimiento alcanzado por los sistemas certificados se explica, en parte, por el perfil de un número significativo de entidades implicadas que, hasta en 7 casos, se cir- ▷

<sup>1</sup> Cartas de Servicios y modelo EFQM.

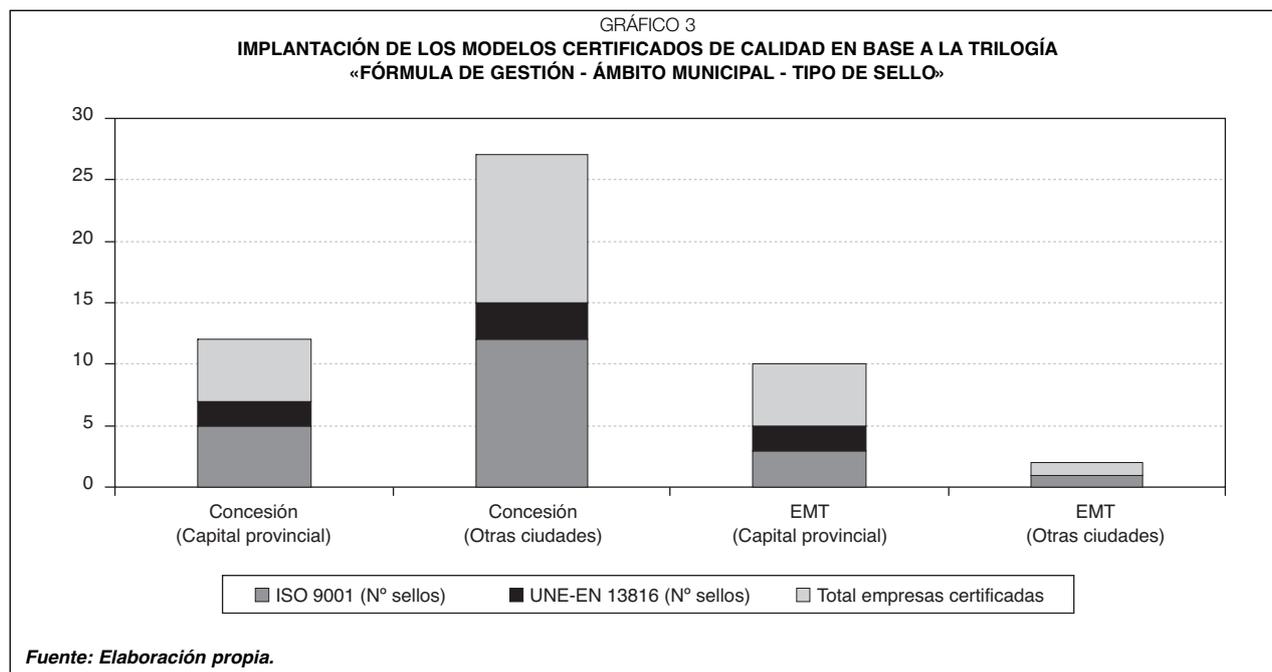


cunscriben al área metropolitana de grandes ciudades donde el servicio urbano de transporte de viajeros se entremezcla con el interurbano. Es, precisamente, en estas áreas metropolitanas donde la prestación asociada mediante la fórmula del consorcio permite aprovechar sinergias ofreciendo los servicios urbano e interurbano complementados. Por ello, algunas de las empresas concesionarias del transporte urbano también resultan concesionarias de líneas interurbanas. En un buen número de ocasiones, la pertenencia al consorcio exige, con carácter prescriptivo, la propia implantación de modelos certificados.

Con respecto a las fórmulas de gestión del servicio, se observa diferente grado de implantación de los modelos certificados (Gráfico 2). Mientras las empresas privadas concesionarias manifiestan el mayor compromiso con la acreditación, en tanto constituyen el 73,9 por 100 de todas las entidades certificadas y, además, alcanzan un nivel de implantación del 42,5 por 100; en las sociedades mercantiles municipales dicho nivel desciende hasta el 35,3 por 100, para representar el 26,1 por 100 de las entidades acreditadas. Frente a estas fórmulas de ges-

ción, tanto la única sociedad mixta existente como las tres entidades sin personalidad jurídica propia (gestión directa por el ayuntamiento) no optaron por ningún sistema certificado.

Por su parte, tras aunar los criterios diferenciadores de fórmula de gestión del servicio, tipología de sello obtenido (ISO 9001 y/o UNE-EN 13816), así como ámbito geográfico donde opera la entidad (capital de provincia u otro municipio), se descubren evidencias adicionales (Gráfico 3). En efecto, todas las empresas privadas concesionarias certificadas se decantaron por la ISO 9001 y, además, por la UNE-EN 13816 en el 40 por 100 de los casos (capitales de provincia) y 25 por 100 (resto de entidades). Sin embargo, en las empresas municipales de transporte (EMT) la elección por un modelo acreditado (con un resultado final cinco veces superior en las capitales de provincia) parece ser excluyente, es decir, o bien ISO 9001 o UNE-EN 13816, pero en ningún caso ambos. Esta circunstancia, unida al menor grado de implantación de estos sistemas en las EMT, puede justificarse, en parte, por el mayor catálogo disponible de modelos normalizados para gestionar la calidad en las empresas mu- ▷



nicipales. No en vano, algunas de las sociedades mercantiles municipales analizadas, debido a su carácter público, decidieron implantar el modelo de Carta de Servicios.

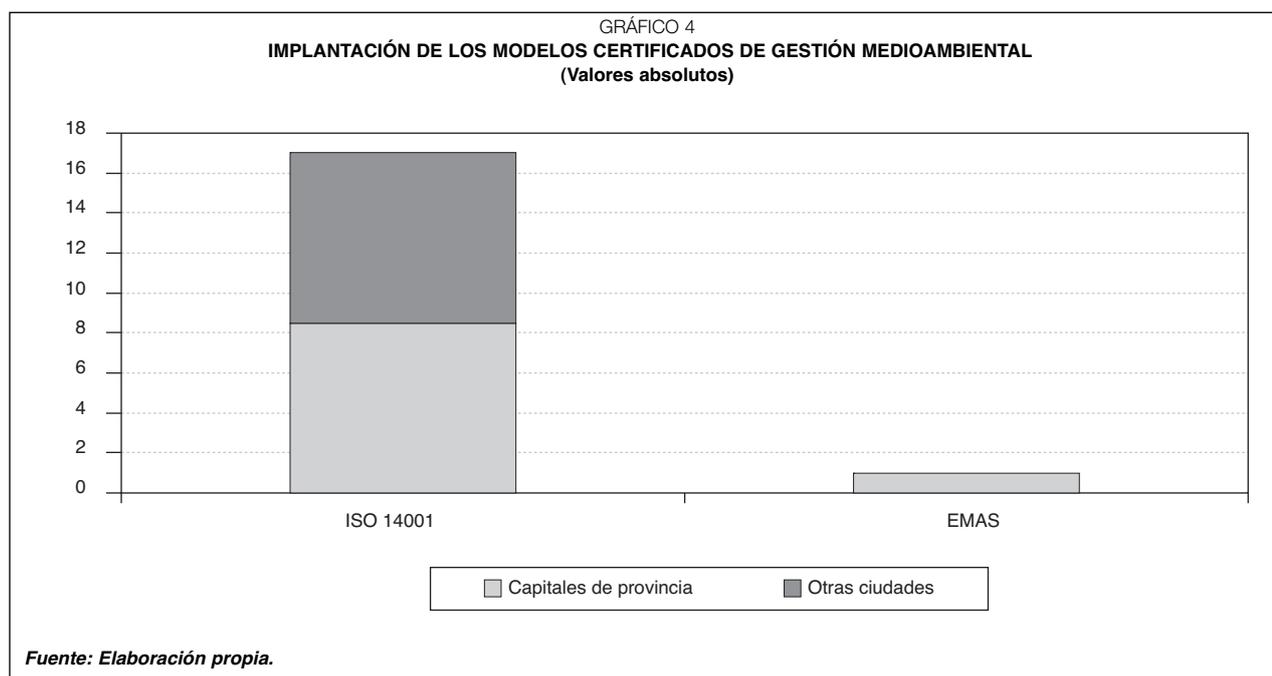
En relación a la forma jurídica de las entidades privadas concesionarias, tanto la unión temporal de empresas (UTE) como la sociedad de responsabilidad limitada (SL), presentan los menores índices de implantación de modelos certificados de calidad, al adquirir valor nulo y no superior al 25 por 100, respectivamente. Por su parte, la sociedad anónima (SA), fórmula ampliamente generalizada en las empresas de transporte analizadas, pese a superar muy significativamente el porcentaje atribuible a la sociedad limitada, no logra conseguir el mayor grado de implantación, en detrimento de las entidades de «economía social» (sociedades laborales y cooperativa laboral) que alcanzan la plena adopción.

Aproximadamente, las tres cuartas partes de las entidades privadas concesionarias pertenecen a algún grupo empresarial. Si bien la mera pertenencia (o no) a un grupo no resulta relevante para concluir sobre la posible certificación de una organización, ya que los índices de

implantación se sitúan en ambos casos en valores próximos al 40 por 100, se observan ciertas particularidades. Todas las entidades concesionarias certificadas y no pertenecientes a ningún grupo empresarial se adscriben en el ámbito de la economía social, a excepción de una única sociedad limitada<sup>2</sup>. Sin embargo, cuando se trata de grupos empresariales, la inmensa mayoría de las acreditaciones se concentran en sociedades anónimas.

Con respecto a los propios grupos empresariales, en todos aquellos que disponen como mínimo de dos empresas diferentes en el servicio de transporte urbano considerado, al menos una de ellas estaba certificada, salvo en uno de los casos analizados. Ahora bien, en la mayoría de los grupos empresariales destacamos la ausencia de una estrategia corporativa común en materia de certificaciones al coexistir conjuntamente empresas certificadas con otras sin sello alguno. ▷

<sup>2</sup> Para el resto de sociedades no pertenecientes a ningún grupo empresarial (cuatro SA y otras dos SL), no se ha constatado la existencia de certificación alguna.



### 4.3. Evidencia sobre modelos de gestión medioambiental basados en la certificación

Un total de 17 entidades (27,9 por 100) de transporte analizadas disponen de algún tipo de modelo de gestión medioambiental basado en la certificación. Esta cifra, casi un 10 por 100 inferior al número de organizaciones que disponen de un modelo de similares características para gestionar la calidad, nos permite advertir que en las empresas de transporte urbano de viajeros el interés por la implementación de la calidad parece superar ligeramente a los objetivos medioambientales.

Bien es cierto que la fórmula más frecuente consiste en la certificación conjunta de un modelo de gestión de la calidad junto con otro de índole medioambiental, repitiéndose este patrón en 15 de las empresas estudiadas. Tan sólo en dos casos se habría recurrido a la implantación de la certificación medioambiental de forma exclusiva sin disponer de modelo alguno de gestión de la calidad.

En el transporte urbano de autobuses analizado, la ISO 14001 alcanza el estatus de estándar medioambiental con pleno grado de generaliza-

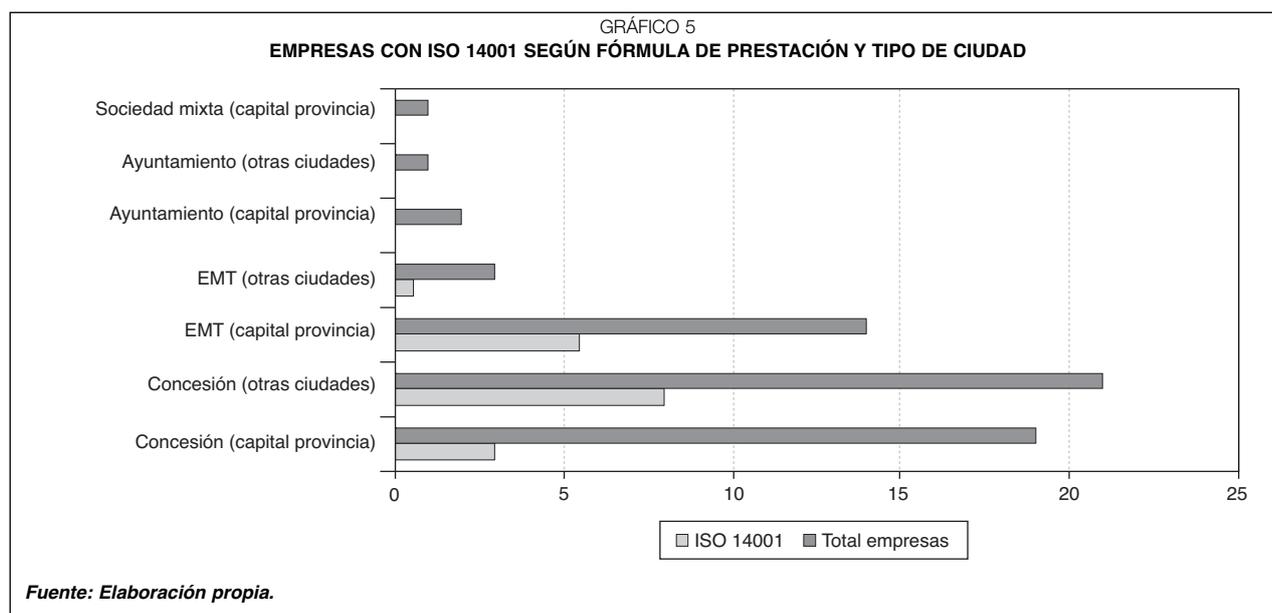
ción. No en vano, en todos los casos se identifica con el único modelo certificado adoptado, excepto en una empresa municipal donde se ha implantado conjuntamente con el Reglamento de la Unión Europea de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS).

Conforme se deduce del Gráfico 5, el análisis detallado de aquellas empresas que disponen de la certificación ISO 14001 evidencia ciertas características comunes en relación a la fórmula de gestión del servicio y el tipo de ciudad donde se opera (capital de provincia u otros municipios), poniendo de manifiesto el perfil propio de las organizaciones acreditadas:

- Exclusivamente aparecen certificadas empresas privadas concesionarias y públicas municipales.
- Todas las empresas municipales certificadas operan en capitales de provincia<sup>3</sup>.
- El 72,7 por 100 de las concesionarias certificadas prestan servicio en ciudades no capitalinas.

Con respecto a la forma jurídica de las entidades privadas concesionarias en posesión de ▷

<sup>3</sup> Una de ellas opera además en otro término municipal de la misma provincia.



certificación medioambiental, la sociedad anónima se impone con un porcentaje superior al 70 por 100 frente al resto de las fórmulas acreditadas: sociedad limitada y cooperativa laboral. En este sentido, resulta sorprendente comprobar el nulo compromiso de las sociedades anónimas laborales hacia el sello ISO 14001, en contraste a su plena adhesión a la norma de calidad ISO 9001, cuando debido a su adscripción a la economía social cabría esperar actitudes similares hacia el medio ambiente<sup>4</sup>.

Por su parte, mientras el 90 por 100 de las empresas concesionarias certificadas mediante ISO 14001 pertenece a un grupo empresarial, sólo se comprueba la existencia de sello medioambiental en una única sociedad sin vínculos asociativos.

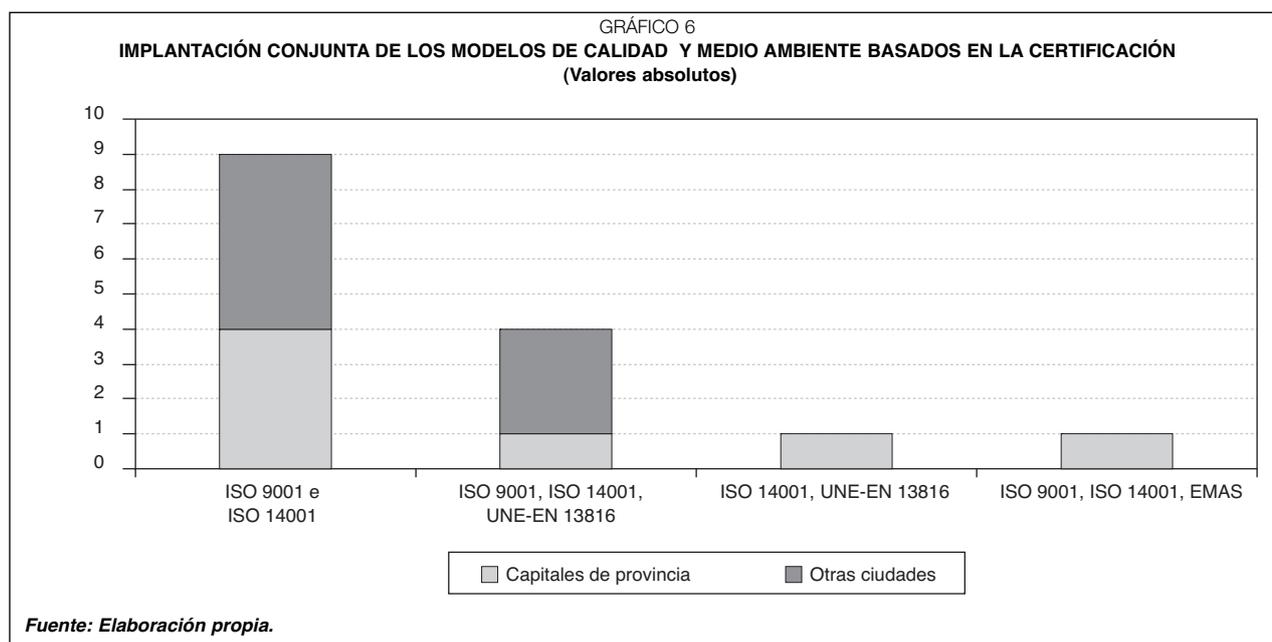
En relación al uso conjunto de certificación para los sistemas de calidad y medioambiente, conforme se visualiza en el Gráfico 6, la fór-

mula más habitual, repetida hasta en 9 ocasiones, consiste en la implantación de la ISO 14001 con la ISO 9001. Le siguen la combinación del trío ISO 14001, UNE-EN 13816 e ISO 9001, empleada en 4 entidades; así como el dúo ISO 14001 y UNE-EN 13816, en un caso y, en otro, el lote de calidad y medioambiente EMAS, ISO 14001 e ISO 9001.

Es más, en dos empresas las certificaciones ISO 9001 y 14001 vienen acompañadas del certificado OHSAS 18001 para acreditar también el sistema de salud y seguridad en el trabajo, lo cual viene a constatar la existencia de sinergias en las implantaciones conjuntas de modelos certificados con una base metodológica común. Además, esta forma de proceder también resulta sintomática del interés creciente por una gestión integral de la calidad, en sentido amplio, que incorpora el enfoque medioambiental y la preocupación por la prevención de riesgos laborales.

En general, la obtención de la certificación medioambiental parece hallarse altamente condicionada a la obtención del correspondiente certificado de calidad. Por ello, la mayoría de las características detectadas en las empresas que disponen de este último certificado resultan comunes a las entidades con certificación medioambiental. ▷

<sup>4</sup> No obstante, el análisis pormenorizado de las empresas de transporte estudiadas revela preocupación por cuestiones medioambientales más allá de los modelos certificados estandarizados. En concreto, conviene destacar el reconocimiento otorgado a una empresa por su transporte urbano ecológico en el prestigioso «CIVITAS Forum Conference 2009» celebrado en Cracovia, la existencia de un decálogo empresarial propio de calidad y medioambiente, así como la participación de una empresa de economía social en el Proyecto Europeo INTERREG III, de conservación del ecosistema y búsqueda de energías alternativas.



En concreto, el perfil de entidad comprometida con la certificación conjunta de calidad y medio ambiente se identificaría, en tres de cada cuatro casos, con una empresa privada concesionaria, perteneciente a un grupo empresarial, cuya prestación de servicios se circunscribe en el 72,7 por 100 de las situaciones a una ciudad no capital de provincia. Todas estas empresas titulares de una concesión optaron por los certificados ISO 14001 e ISO 9001 y, también, en un 36,4 por 100 por acreditarse en base a la norma específica de transporte UNE-EN 13816. Por su parte, una de cada cuatro certificaciones conjuntas recae en empresas municipales de transportes, todas ellas caracterizadas por operar exclusivamente en capitales de provincia, donde siempre se opta por la ISO 14001 y un único modelo certificado para gestionar la calidad, en su mayoría ISO 9001.

## 5. Conclusiones

Los agentes económicos prestadores del servicio público de transporte urbano de viajeros, al contrario de la imagen que puedan proyectar a priori sobre el propio ámbito empresarial,

debido principalmente a la prestación habitual del servicio en régimen de monopolio, se adscriben en un sector que podría ser calificado de dinámico y altamente competitivo. Al respecto, hemos podido constatar la existencia de movimientos corporativos orientados a la adquisición y reordenación de los grupos empresariales dedicados al transporte de autobuses. En particular, resultan significativos aquellos movimientos empresariales tendentes a la concentración empresarial. Por otra parte, el contrato administrativo de concesión viene delimitado por un evidente horizonte temporal que en un entorno de creciente preocupación por la consecución de la economía, eficacia y eficiencia obligan al concesionario a plantear una gestión altamente competitiva. Estas circunstancias convierten al compromiso certificado por la calidad y el medio ambiente en herramientas útiles para reforzar la imagen corporativa de aquellas organizaciones que quieran mantener el liderazgo en su propio ámbito operacional.

Nuestra investigación pone de manifiesto la existencia de un nivel medio-alto de empresas certificadas, principalmente en el ámbito de la calidad, seguidas de modelos integrales donde se busca certificar tanto la calidad como el ▷

medio ambiente. Mientras en materia de calidad la certificación preferida recae en la norma ISO 9001, seguida de la norma específica para el transporte UNE-EN 13816; en medio ambiente se impone con contundencia el modelo ISO 14001, quedando relegado a un uso anecdótico la adhesión al reglamento europeo EMAS.

El perfil de empresa certificada resulta muy similar tanto en calidad como en medio ambiente. En su mayoría, se trata de empresas privadas concesionarias pertenecientes a un grupo empresarial. Una parte importante de estas empresas, quien presta servicio en ciudades no capitales de provincia, muestra el mayor porcentaje de certificaciones, sin duda, debido a la participación de buen número de ellas en un consorcio de transportes donde estas certificaciones resultan preceptivas.

En las empresas municipales de transportes, donde los sellos con visibilidad externa se concentran en quienes operan en capitales de provincia, se ha constatado un menor grado de implantación de los sistemas certificados, motivado en cierta forma por la adopción de metodologías alternativas específicamente aplicables al sector público, como el modelo de Carta de Servicios.

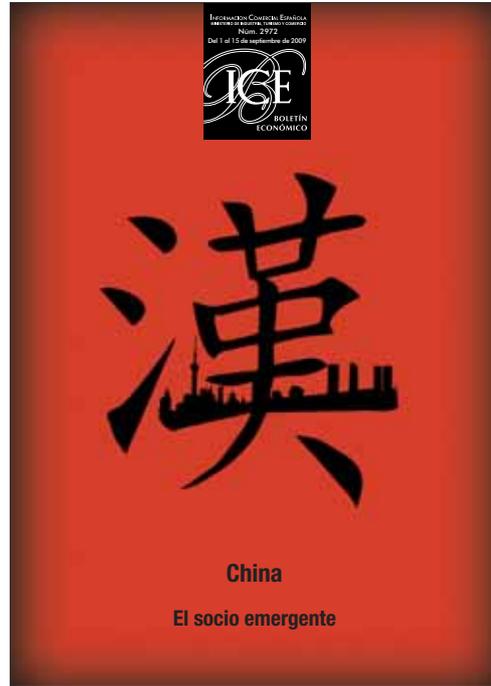
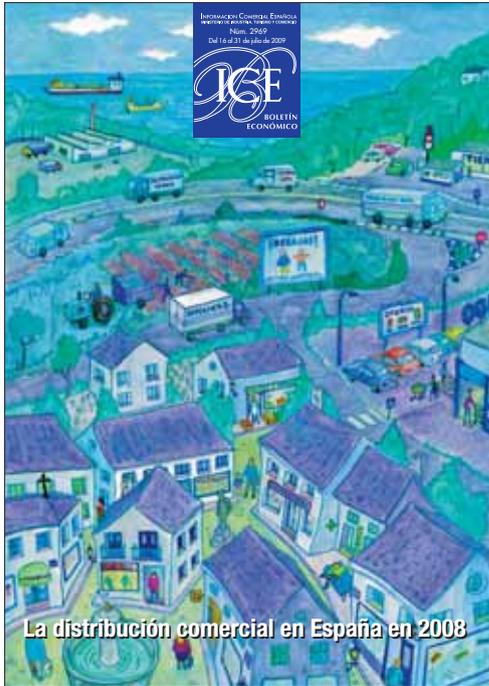
Por último, la proyección de las evidencias obtenidas hacia un horizonte temporal no muy lejano, delimitado por la creciente tendencia en el sector hacia los movimientos de adquisición y concentración empresariales, nos induce a concluir sobre un previsible incremento en la implantación de los modelos certificados de calidad y medio ambiente. No en vano, una de las últimas incorporaciones al catálogo de empresas de un grupo societario ya manifiesta su firme compromiso gerencial por «asegurar la satisfacción de los clientes, respetar el medio ambiente e, incluso, cuidar de la seguridad y salud de las personas en el trabajo» y, todo ello, mediante un pretendido sistema de gestión integrado, acorde a las normas internacionales ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

## Bibliografía

- [1] ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN [AENOR] (2003): *UNE-EN 13816*. Transporte. Logística y servicios. Transporte público de viajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones, Madrid, AENOR.
- [2] BEECHNER, A.B. y KOCH, J.E. (1997): «Integrating ISO 9001 and ISO 14001», *Quality Progress*, vol. 30, nº 2, pp. 33-6.
- [3] BRITISH STANDARDS INSTITUTION [BSI] (2007): *BS OHSAS 18001:2007. Occupational Health and Safety*, London, BSI.
- [4] DEL BRÍO, J.A.; FERNÁNDEZ, E.; JUNQUERA, B. y VÁZQUEZ C.J. (2004): «Implantación conjunta de ISO 14001-ISO 9000 Prácticas de prevención de riesgos laborales en las empresas industriales españolas: un estudio descriptivo», *Dirección y Organización*, nº 30, pp. 145-158.
- [5] CASADESÚS, M. y GIMÉNEZ, G. (2000): «The benefits of the implementation of the ISO 9000 standard: empirical research in 288 Spanish companies». *The TQM Magazine*, vol. 12, nº 6, pp. 432-441.
- [6] DEMING, W.E. (1986): *Out of the crisis*, 2ª edición, Cambridge, Massachusetts Institute of Technology.
- [7] FORUM CALIDAD (2009): «Certificación en España según normas ISO 9001, 14001 y EMAS. Decimocuarto Informe de Forum Calidad», *Forum Calidad*, nº 200, abril, pp. 22-27.
- [8] GARVIN, D.A. (1991): «How the Baldrige award really works», *Harvard Business Review*, vol. 69, nº 6, pp 80-93.
- [9] GRÖNROOS, C. (1984): «A service quality model and its marketing implications», *European Journal of Marketing*, vol. 18, nº 4, pp. 36-44.
- [10] HERAS, I.; ARANA, G. y MOLINA, J.F. (2008): «EMAS vs. 14001: un análisis de su incidencia en la UE y España», *Boletín Económico de Información Comercial Española*, nº 2936, 1-15 de abril, pp. 49-63.
- [11] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION [ISO] (2008): *ISO 9001:2008. Quality Management Systems. Requirements*, Geneve, ISO. ▷

- [12] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION [ISO] (2004): *ISO 14001:2004 Environmental management system. Requirements with guidance for use*, Geneve, ISO.
- [13] PARASURAMAN A.; ZEITHAML, V.A y BERRY, L.L. (1985): «A conceptual model of service quality and its implications for future research», *Journal of Marketing*, vol. 49, nº 4, pp. 41-50.
- [14] STEVENSON, T.H. y BARNES, F.C. (2001): «Fourteen years of ISO 9000: impact, criticisms, costs, and benefits», *Business Horizons*, vol. 44, nº 3, pp. 45-51.
- [15] VAVRA, T.G. (2002): «ISO 9001:2000 and customer satisfaction», *Quality Progress*, vol. 35, nº 5, pp. 69-74.
- [16] WILKINSON, G. y DALE, B.G. (2002): «An examination of the ISO 9001:2000 standard and its influence on the integration of management systems», *Production Planning & Control*, vol. 13, nº 2, pp. 284-297.
- [17] WILSON, J.P. (2002): *An examination of the economic benefits of ISO 9000 and the baldrige award to manufacturing firms*, University of Pittsburgh.

## ÚLTIMOS MONOGRÁFICOS PUBLICADOS



Información:  
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio  
Paseo de la Castellana, 162-Vestíbulo  
28071 Madrid  
Teléf. 91 349 36 47

BOLETÍN ECONÓMICO

# ICE

INFORMACION COMERCIAL  
ESPAÑOLA

0 29 89  
9 770213 37680 3 • 4,70 € + IVA



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, TURISMO  
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE COMERCIO

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE ANÁLISIS, ESTRATEGIA  
Y EVALUACIÓN