



Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social

Madeline Mayorga Chico¹, Edwin Santamaría Freire², Edwin Santamaría Díaz³

¹ **Universidad Técnica de Ambato, mad11108@hotmail.com**

² **Universidad Técnica de Ambato, Universidad Miguel Hernández,
edwinjsantamaria@uta.edu.ec**

³ **Universidad Técnica de Ambato, ec.santamaria@uta.edu.ec**

RESUMEN

Las empresas ante los entornos cambiantes buscan mayor eficiencia en la producción de calzado, para ello gestionan la calidad del producto; al mismo tiempo, se conoce que la industria influye en la comunidad. Por ello se define como objetivo medir la influencia de la gestión de la calidad en la huella social del sector calzado. Para ello mediante enfoque descriptivo se aplica encuesta a 45 empresas y 360 personas de la comunidad, ubicadas en el mismo espacio geográfico. Los resultados muestran que las empresas siguen criterios de gestión de calidad cumpliendo el 80 % de indicadores de la norma ISO 9001, cuya principal debilidad está en habilidad para hallar nuevas necesidades y adaptarse al cambio. Además,, se observa a los *stakeholders* de lo cual el principal beneficiario es el propietario, empleado y estado; dejando deudas pendientes en el tema de medioambiente. Se concluye que la gestión de la calidad influye en la huella social del sector calzado, por lo cual se hace necesario impulsar el desarrollo del sector para mejorar la calidad de vida de la comunidad.

PALABRAS CLAVE: huella social, gestión de la calidad, ISO 9001, responsabilidad social empresarial, *stakeholders*



Influence of Quality Management in social impact

ABSTRACT

Companies facing changing environments seek greater efficiency in the production of footwear, for this they manage the quality of the product; At the same time, it is known that industry influences the community. Therefore, the objective is to measure the influence of quality management on the footprint of the footwear sector. For this purpose, a descriptive approach is applied to 45 companies and 360 people in the community, located in the same geographic space. The results show that companies follow quality management criteria complying with 80% of indicators of the ISO 9001 standard, whose main weakness is the ability to detect new needs and adapt to change. In addition, it is observed the stakeholders of which the main beneficiary is the owner, employee and state; leaving outstanding debts in the environmental issue. It is concluded that quality management influences the footprint of the footwear sector, which is why it is necessary to promote the development of the sector to improve the quality of life of the community.

KERWORDS: social footprint, quality management, ISO 9001, corporate social responsibility, stakeholders



Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social

Revista Publicando, 4 No 13. No. 2. 2017, 293-314. ISSN 1390-9304



1. INTRODUCCIÓN

Desde años atrás, se experimentan grandes cambios en el entorno competitivo, que obligan a las empresas a crear estrategias que los diferencien de los competidores y permitan generar mayores beneficios (Giménez, Daniel, & Martínez, 2014). En tal razón, la aplicación de la gestión de la calidad, se convierte en una tendencia mundial que implica a las organizaciones y empresas a administrar los recursos para lograr la satisfacción de los requisitos del mercado, medioambiente y sociedad. Por ello, responde a las necesidades de la sociedad sin que amerite generación de valor agregado para la empresa (Manghani, 2011). La gestión de la calidad es la comprensión e implementación de una agrupación de normas internacionales proporcionados y vinculadas entre sí para lograr la optimización de los procesos, los cambios en los paradigmas de fabricación, minimización de costos y tiempo, mediante la mejora continua de una forma ordenada y sistemática (Romero, Sanabria, & Florez, 2014) y (Nakura & Ohashi, 2013)

Concomitantemente con los escándalos que han enfrentado determinadas empresas, ha orientado su preocupación por la forma de mejorar la competitividad, y aumentar el interés por los aspectos sociales y medioambientales; más allá de la parte económica. Esta preocupación por la calidad y responsabilidad social originan la aparición de modelos de excelencia de la calidad, entre ellos la norma ISO 9001 (Tarí & García, 2012); la misma que establece los requerimientos para un sistema de gestión de la calidad en empresas públicas o privadas toman en cuenta las actividades de una organización sin importar el área desempeñado. La obtención de la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos internos y externos de la organización, es la razón fundamental de la norma (ISO 9001, 2015).

Además,, para conseguir resultados económicos positivos, las organizaciones son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. En contexto a lo señalado, se considera la implementación de buenas prácticas en materia de responsabilidad social, como las normas ISO 26000, que es una herramienta dedicada a ayudar a las organizaciones a establecer, aplicar y mantener una estructura. Ser socialmente responsable significa actuar de forma ética y transparente, de



Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social

Revista Publicando, 4 No 13. No. 2. 2017, 293-314. ISSN 1390-9304

modo que puedan favorecer a la salud y bienestar de la sociedad (Del Castillo, Mercado, Prado, & Del Castillo, 2019) y (TUV Rheinland, 2012). Con ello se consigue un mejor servicio, aumento de la innovación, posicionamiento positivo de la empresa y una ética empresarial transparente; aunque uno de los problemas más graves que se plantean actualmente es el desconocimiento de los directivos de las empresas acerca de dichas las políticas y las oportunidades que ofrece la Responsabilidad Social, y aún más que las empresas todavía carecen del espíritu o la comprensión de ser responsable (González, 2014) y (Weng, 2011).

En consideración a lo anterior, con la implementación de las normas ISO 9001 se soluciona problemas de las organizaciones que tienen sistemas de gestión de calidad poco desarrollados, es decir, son inapropiados dentro de los procesos empresariales; además, el enfoque de mejora de los procesos y resultados mediante los principios de la calidad, hacen posible el uso de normas ISO 26000 que corrigen dificultades de reputación que con el tiempo se crea en una pauta a la inconformidad del consumidor y en consecuencia baja rentabilidad (Granados, 2017).

En este contexto, Borella (2013) indica que la sociedad actual, exige tanto a las entidades públicas y privadas crear políticas más sostenibles y responsables con el medioambiente y las personas; razón por la cual las empresas asumen el reto de idear soluciones que permitan a los seres humanos disfrutar de un nivel de vida aceptable sin rebasar los límites del planeta; es decir, explorar los impactos sociales generados por las empresas en los entornos donde opera, que hoy en día se lo conoce como “huella social” porque se logra orientar hacia las comunidades locales, de la influencia de las actividades empresariales en la vida de los moradores; en este sentido, la medición de impacto se la puede utilizar por las empresas para conocer las consecuencias de las operaciones e implantar medidas de mejora, además para comunicar el compromiso y aportación al desarrollo social (Tovar, Borella, & Moreno, 2015).

Al considerar el impacto a la sociedad, Andía (2015) menciona que el desarrollo de las actividades empresariales desde una perspectiva integral implica un conjunto de cambios en distintos actores, entre ellos con el carácter social, es decir, la sostenibilidad empresarial se sustenta en su responsabilidad con los grupos de interés, o responsabilidad social, que a diferencia de la huella social es la relación entre la ética y la moral debido a



Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social

Revista Publicando, 4 No 13. No. 2. 2017, 293-314. ISSN 1390-9304

que las decisiones que ejecutan los organismos o individuos repercuten sobre el resto de la localidad. Concomitantemente, Quintana, Benalcazar, & Larrea (2016) la responsabilidad social corporativa es la manera de dirigir a las organizaciones basándose en la gestión de impactos que su actividad efectúa sobre los propios clientes, colaboradores, socios, ambiente y la sociedad.

Entre los problemas existentes en la huella y la responsabilidad social corporativa se pueden diferenciar dos: la distribución ineficiente de los recursos sin tener en cuenta los impactos realizados hacia la comunidad local y la relación que se tiene con los recursos utilizados, tanto en los procesos de producción como en los proyectos avanzados. Sin conocer el alcance de las actividades que se realizan no se podrá planificar el cambio dentro de la organización, lo que genera una huella que hablará de ella en el futuro (Rocha & Wood, 2014). Dentro de este contexto, es imprescindible la educación ambiental y la ejecución de mecanismos para velar por la responsabilidad social, pues es un proceso permanente dirigido a mejorar la calidad de vida y las condiciones de la población (Molina & López, 2011).

El sector de cuero y calzado son sectores que van a la par, debido a que la mayor parte del calzado utiliza el cuero como su materia prima. De acuerdo con la Camara Nacional de Calzado [CALTU] (2016), el Ecuador en el año 2009 producía 15 millones de pares de zapatos a 35 millones de pares de zapatos en el año 2015, en el cual el 80 % es producido en la provincia de Tungurahua; sin embargo, se observan problemas debido al poco interés hacia la implementación de producción de cuero de forma amigable con el medioambiente, pues a corto y a medio plazo, la política ambiental y el crecimiento económico representan un conflicto entre sí (European Commission, 2014). Otro de los problemas del sector de cuero y calzado es la fuga de pieles crudas del país al igual que el problema por parte de los propietarios de las empresas debido a la dificultad de adquirir créditos bancarios; por último, el problema crucial de contar con mano de obra no calificada (Moreno, 2016).

Además,, el Ministerio de Medio Ambiente (2015) menciona que la actividad industrial a nivel global requiere de grandes cantidades de materias primas e insumos, entre los cuales el uso de sustancias químicas y combustibles fósiles tienen un rol predominante, los mismos que ponen en riesgo la salud e integridad de las personas que los manipulan,



Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social

Revista Publicando, 4 No 13. No. 2. 2017, 293-314. ISSN 1390-9304

es decir,, los trabajadores, además de constituir un serio riesgo para los ambientes circundantes a los lugares donde se lleva a cabo la actividad productiva.

Por lo expuesto se plantea como problema de investigación ¿Cuál es el impacto de la gestión de la calidad en la huella social?; y se lo resuelve a través del objetivo: Medir la influencia de la gestión de la calidad en la huella social.

NORMA ISO 9001

Arias (2014) menciona que en la actualidad existe una tendencia generalizada hacia la integración de los sistemas de gestión de calidad en las organizaciones como un factor importante para afrontar con éxito los retos del siglo actual, de allí que la norma ISO 9001: 2015 está basada en los principios de gestión de calidad, que de acuerdo con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC, 2015) los descriptores incluyen la declaración de cada principio, una base sobre la importancia para la organización, beneficios asociados y acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización.

La versión 2015 de esta norma tiene siete principios y a diferencia de la versión 2008 se elimina el enfoque de sistemas para la gestión y se globaliza de mejor forma los principios de calidad de mejora, toma de decisiones y gestión de las relaciones, así los principios de la gestión de calidad son: el enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basadas en evidencias y gestión de relaciones (Burckhardt, Gisbert, & Pérez, 2016).

Cerecedo (2017) afirma que “las ISO 9001 ofrecen herramientas de gestión para definir políticas empresariales y objetivos de calidad. Además,, monitorea y mide el desempeño de procesos y características de productos para fomentar la mejora continua dentro de la organización” (p.4). Su adopción es una decisión estratégica que puede repercutir en el desempeño global y proporcionar una base sólida para iniciativas de desarrollo sostenible (Peyrat, 2017).

Por cuanto la organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica; que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos respecto a la calidad. Por ello, es importante el seguimiento y la



revisión de información que contribuya a la difusión del conocimiento, propaguen los avances innovadores en tecnología y compartan buenas prácticas de gestión (Charris, 2016). De esta manera, las organizaciones deben asumir que la implementación, mantención o mejoramiento continuo de su sistema de gestión de calidad, implica que se tomen en cuenta las entradas necesarias y los resultados esperados, además de la secuencia e interacción de procesos, recursos, asignación de responsabilidades, riesgos y oportunidades, métodos de seguimiento-medición y oportunidades de mejora en procesos y sistema de calidad, pues la armonización de estos criterios de rendimiento en un solo estándar pertinente que permita aumentar significativamente la eficiencia operativa de la empresa (Secretaría Central de ISO, 2015) y (Rojo, 2013)

La norma ISO 9001:2015 puede ser aplicada de forma general a todo el sistema de gestión de calidad, tanto para los procesos operativos como de soporte, seguimiento, medición o estratégicos (Gómez, 2015). A ello, Narváez (2016) añade que, esta norma promueve el enfoque a procesos; al desarrollar, implantar y mejorar la eficacia de un sistema de calidad para acrecentar la satisfacción del cliente para lo que se demanda la siguiente metodología: (1) creación del equipo de trabajo, (2) identificación de las necesidades del cliente, (3) definición de políticas y objetivos, (4) determinación de herramientas de calidad en el diseño de sistemas de gestión de calidad, (5) definición de estructura documental, (6) formación general y específica, (7) elaboración documental, (8) implantación del sistema de gestión de calidad, (9) supervisión y control, (10) auditorías internas y (11) revisión por dirección y mejora. Pues la norma es una herramienta de gestión empresarial que una organización puede usar para impulsar el valor, mejorar las operaciones y reducir los riesgos (Hildebrand, 2015).

Con la adopción de este sistema de gestión de calidad se pueden alcanzar beneficios significativos como: proporcionar productos y servicios, acorde a los requerimientos del cliente, facilitar oportunidades de incremento en la satisfacción del cliente-fidelización y abordar de manera oportuna tanto riesgos como oportunidades asociadas con el contexto y los objetivos empresariales (Wu, 2016).

NORMA ISO 26000



Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social

Revista Publicando, 4 No 13. No. 2. 2017, 293-314. ISSN 1390-9304

La norma Internacional 26000 proporciona orientación a todo tipo de organizaciones independiente de su tamaño o localización sobre: conceptos, términos y definiciones, antecedentes, tendencias, características, principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social. Dentro del mismo contexto, se suman materias fundamentales, integración, implementación y promoción de comportamientos socialmente responsables en toda la organización a través de políticas y prácticas dentro de una esfera de influencia, identificación e involucramiento con las partes interesadas (Secretaría Central de ISO, 2010). De esta manera, la ISO 26000 y la responsabilidad social hacen especial énfasis en que “el desempeño de una organización con la sociedad y su impacto con el medioambiente son parte crítica al medir su gestión integral y su habilidad para funcionar de modo eficaz” (Cortes, Tarazona, & Ortiz, 2014, p.32).

Las ISO 26000 son consideradas “una poderosa herramienta que ayuda a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones”, (González, 2014, p.20) al potenciar tanto la estructura interna como externa de las organizaciones, es así que de acuerdo con el ámbito o la dimensión donde se proyectan los efectos y resultados finales se dirigen unos u otros aspectos, los relacionados con el ámbito interno establecen políticas sobre igualdad en relaciones laborales, protección del medioambiente, seguridad, conciliación familiar, etc., y respecto al ámbito externo los derechos de los clientes o consumidores, a los derechos humanos, acción cultural, medioambiental y social.

Esta norma internacional plantea siete principios básicos: la responsabilidad, transparencia, ética, enfoque *multistakeholder*, respeto a las leyes y normas internacionales de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Vintró & Comajuncosa, 2017), pero se asume que no existe un orden preestablecido para abordar dichos principios pues esto dependerá de la estrategia y la influencia que puede tener cada uno de ellos en las actividades de cada empresa (Oficina suregional OLADE , 2014).

La familia ISO 26000, constituye una guía de responsabilidad social para toda clase de empresas, entidades estatales, universidades, organizaciones no gubernamentales, trabajadores y hasta consumidores para un desempeño socialmente responsable sin importar el tamaño, giro, procedencia, interés o desinterés de lucro para alcanzar sostenibilidad a largo plazo (Andía, La responsabilidad social: análisis del enfoque de



Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social

Revista Publicando, 4 No 13. No. 2. 2017, 293-314. ISSN 1390-9304

ISO 26000, 2015). No obstante, la ISO 26000 no es una norma de gestión, ni está planificada, ni es apropiada para propósitos de certificación o uso contractual, pero está orientada a todo tipo de organización independiente del tipo o ubicación (Asociación española para la calidad, 2014). A ello Martino (2017) añade que, el objetivo de las ISO 26000 es orientar al empresario, en relación con la complejidad y sensibilidad, permitiendo llegar más lejos, pero su enfoque de responsabilidad social facilitará la comprensión, acción y comunicación entre organizaciones.

La norma ISO 26000:2010 estructura y organiza el modelo de responsabilidad social mediante siete capítulos; el primero que se refiere a los objetivos y campo de acción, el segundo sobre términos y definiciones, el tercero respecto a la comprensión de la responsabilidad social, el cuarto en relación con los principios de la responsabilidad social, el quinto sobre el reconocimiento de la responsabilidad social e involucramiento de las partes interesadas, el sexto acerca de orientación sobre materias fundamentales y el séptimo con relación a la orientación sobre integración de la responsabilidad social en toda organización (Terrados, 2012). A más de ello, Rojo (2013) destaca que al aplicar la norma ISO 26000 es aconsejable que la organización tome en cuenta la diversidad social, ambiente legal, cultura, política organizacional, así como también las diferencias en las condiciones económicas siempre que sean coherentes con dicha normativa de comportamiento.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para Gutiérrez (2014) la responsabilidad social es la “capacidad de respuesta que tiene una organización frente a sus acciones, en diversos grupos de interés con los que mantiene relación” (p.12). De este modo la responsabilidad social se caracteriza por la rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético respecto a intereses de las partes interesadas, al principio de legalidad a la normativa internacional de comportamiento y a los derechos humanos. Por su parte, para González, Fontaneda, Camino & Revilla (2014-2015) la responsabilidad social es considerada como una “estrategia de gerencia ética e inteligente de los impactos que genera la organización en el entorno humano, social y natural. Por ello, todos los potenciales afectados por la actividad deben obtener mayores beneficios y menores daños de ella” (p.3).



Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social

Revista Publicando, 4 No 13. No. 2. 2017, 293-314. ISSN 1390-9304

La responsabilidad social es definida como aquella capacidad ejercida ya sea por empresas, gobiernos y otras entidades civiles, para garantizar un impacto positivo y no perjudicial referente a las operaciones (Ross, 2017). En este escenario, las entidades deben reasignar parte de su ganancia hacia el desarrollo social (elección voluntaria), para demostrar efectividad (Wang, Tong, Takeuchi, & George, 2016).

La responsabilidad social es la suma de responsabilidad de gestión que implica a las leyes, medioambiente, resultados empresariales, la ética y transparencia en relación con todos los grupos afines al quehacer empresarial (Loreto, 2015). Así debe estar integrada en toda organización respecto a los objetivos y debe ir en línea con su estrategia y actividad natural con la creación de valor a través de la generación de soluciones y servicios avanzados (Abril, 2015).

Una empresa que desarrolla acciones en materia de responsabilidad social suele ser más competitiva, fortalece las ventas, debido a su buena imagen. Los beneficios de la responsabilidad social son tanto externos como internos; entre los externos: mejora la confianza de posibles inversores, atrae y retiene a personas con talento, posiciona y diferencia la marca, capta nuevos clientes, fideliza clientes, mejora la imagen corporativa y mejora la relación con el entorno, entre los internos están: la motivación de los empleados, mejora del clima laboral (mejora de productividad y calidad), mejora continua interna, obtención de compromiso del personal y la creación de una cultura en la organización mediante el fomento de valores compartidos en la empresa (European Union, 2015).

HUELLA SOCIAL

La huella social es definida como “el conjunto de impactos que genera una organización sobre las comunidades locales, sobre las personas o grupos de personas que viven o laboran en áreas económicas, sociales o medioambientales afectadas por las operaciones de la organización” (Pizarro, 2015, p.8). A ello Buhigas (2014) añade que la huella social es el conjunto de impactos que genera la actividad de una empresa sobre la sociedad. Por ello se genera un impacto positivo o negativo a las posibilidades de desarrollo, valoración despierta un creciente interés entre las empresas en un contexto de internacionalización, sostenibilidad y creación de valor compartido.

303

Artículo recibido: 10-10-2017

Aprobación definitiva: 09-12-2017



Sanabria (2015) señala que las características de la huella social están dadas por enfoques; el primero respecto a la evaluación local, el segundo, orienta el diseño de la cadena valor, el tercero respecto a la contribución a la actividad económica y el cuarto que se refiere al conjunto de indicadores y estándares. Además, se asume que entre los puntos clave para la medición de la huella social están el alineamiento estratégico y búsqueda de simplicidad, la participación de grupos de interés y determinación de direccionamiento, dichos aspectos permiten que las empresas conozcan las consecuencias de las operaciones para implantar medidas que les permitan ser más sostenibles a nivel ambiental, minimizando las huellas y con nuevas oportunidades y mejoras económicas (Copade, 2015), así como la comunicación del compromiso y aportación al desarrollo social que, contribuyen con la satisfacción de expectativas de clientes, sociedad civil y otros grupos de interés a través de la mejora de su reputación organizacional que podría ser útil para acceder a inversión responsable, atraer y retener talento, descubrir potenciales riesgos y nuevas oportunidades de negocio (Pinder, 2015) y (Borella, 2013)

Finalmente, Borrella (2013) menciona que entre los componentes de la huella social de las empresas en las comunidades están: el bienestar social (salud, equidad, inclusión, pobreza, educación, seguridad), la economía local (empleo, impacto en el mercado, creación y apoyo a empresas, acceso a financiación, pago de impuestos, generación de empleos, actividades económicas) y el entorno (instalaciones, transporte, aprovechamiento sostenible de recursos, respeto al medioambiente).

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Para la investigación se utiliza el enfoque positivista que de acuerdo con Gorbea (2014), define la concepción del mundo (basado en hechos, experiencia y observación) con exigencia propia e independiente de quien lo estudia, está gobernado por leyes que permiten explicar, predecir y controlar los fenómenos que pueden ser descritos de manera objetiva para alcanzar conocimiento científico, razón por la cual en el estudio se utilizó para obtener fuentes de información o saberes basados en hechos objetivos sobre la influencia de la gestión de calidad en la huella social.

De acuerdo con el criterio de Regoniel (2015), la investigación cuantitativa se caracteriza por utilizar a los números como base de generalizaciones y con ello explicar un fenómeno.



El presente estudio fue cuantitativo, pues se utilizó para el manejo de datos estadísticos desprendidos de la encuesta con los que plantearon las conclusiones y además se comprobó la hipótesis: la gestión de la calidad impacta en la huella social.

Además, se empleó la investigación descriptiva, que para Salaria (2014), este tipo de investigación involucra la recolección de datos que describen eventos o fenómenos, con lo que se logró la caracterización de las variables de estudio, es decir, la gestión de calidad y la huella social. De la misma forma se utilizó la investigación transversal, por cuanto sirve para medir la prevalencia de una exposición/resultado en una población definida y en un punto específico de tiempo (García & García, 2017), por lo que se determina que el presente estudio fue transversal puesto que el problema y población de estudio fue analizado en solo periodo de tiempo.

La población es la totalidad de elementos o entidades de un fenómeno de estudio (Bueno & Rodríguez, 2015). En la investigación, la población estuvo constituida por las empresas asociadas a la Cámara de calzado de Tungurahua (CALTU), de lo cual se seleccionan aleatoriamente 45 empresas concentradas en un mismo territorio, esto para medir en conjunto el impacto sobre la comunidad de la existencia de las empresas.

Para la recolección de la información se utiliza la encuesta que es una técnica de recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos (Pobea, 2015). La encuesta se divide en dos partes: la primera para ser aplicada dentro de la empresa para medir el nivel de aplicación de estándares de calidad y responsabilidad social, con referencia al sistema de calidad ISO como referente. La segunda encuesta fue aplicada a 360 personas de la comunidad para hacer referencia a la reputación e influencia de las empresas en la sociedad.

Tras la aplicación de la encuesta, los datos fueron clasificados y revisados para suprimir cuestionarios poco legibles o incompletos, posteriormente la información fue tabulada mediante el programa estadístico SPSS 23 y presentada de manera tabular y gráfica para efectuar un análisis e interpretación y con ello plantear las conclusiones.

3. RESULTADOS



Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social

Revista Publicando, 4 No 13. No. 2. 2017, 293-314. ISSN 1390-9304

De la aplicación de la norma se observa el nivel de cumplimiento de los elementos de la norma ISO 9000 en lo referente a los elementos de gestión de la calidad, de este modo se observa las acciones que la empresa realiza para asegurar la calidad del producto dentro del sector.

Tabla 1. Contexto de la organización

	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	78%	0.17
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	31%	0.09
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	8%	0.02
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	12%	0.06
4.4 SISTEMA DEL GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	22%	0.08

En relación con el contexto de la organización se observa que el menor cumplimiento está en la comprensión de las necesidades de las partes, es decir, la debilidad se presenta en conseguir que las empresas del sector trabajen por el bien en común de la sociedad. Así mismo en el liderazgo se observa que existe dificultad para asignar papeles, responsabilidad y autoridad. Siendo de ello que las políticas empresariales deben orientarse hacia los trabajadores y no ser un modelo de gestión autocrático.

Tabla 2. Contexto del liderazgo

	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
5. LIDERAZGO	82%	0.25
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	41%	0.11
5.2 POLÍTICA	23%	0.10
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	15%	0.09

La planificación dentro de la organización presenta el menor desempeño en la planificación al cambio, siendo por ello que la organización no puede adaptarse con facilidad a los requerimientos de las nuevas sociedades. Así como necesidades de la colectividad y otros grupos de interés.

Tabla 3. Contexto de la planificación



Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social

Revista Publicando, 4 No 13. No. 2. 2017, 293-314. ISSN 1390-9304

	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
6 PLANIFICACIÓN	84%	0.27
6.1 ACCIONES PARA AFRONTAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	26%	0.10
6.2 OBJETIVO DE LA CALIDAD	44%	0.14
6.3 PLANIFICACIÓN DE CAMBIO	13%	0.05

El apoyo que brinda la empresa en la toma de decisiones en la generación de competencias, toma de decisiones y comunicaciones. Siendo necesario el uso de políticas para impulsar el desarrollo de las personas involucradas en la gestión empresarial.

Tabla 4. Contexto del apoyo

	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
7 APOYO	78%	0.16
7.1. RECURSOS	38%	0.07
7.2 COMPETENCIA	6%	0.02
7.3 TOMA DE DECISIONES	6%	0.03
7.4 COMUNICACIÓN	8%	0.04
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	17%	0.09

En relación con la operación la principal dificultad se presente en la liberación de los productos y servicios, además, control de las salidas no conforme, es decir, no se respetan los protocolos y procesos dentro de las empresas.

La evaluación interna carece de lineamientos para auditoría interna por lo cual no se pueden llegar a cumplir adecuadamente las políticas de control de la empresa. Además, se crean espacios que no favorecen al crecimiento de la empresa y la relación adecuada con la comunidad, es por ello por lo que se requiere de acciones que orienten el desarrollo de las empresas con procesos claros y transparentes que favorezcan las acciones dentro de la sociedad.

Tabla 4. Contexto de la operación

	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
8 OPERACIÓN	82%	0.21
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	8%	0.02
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	11%	0.03



Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social

Revista Publicando, 4 No 13. No. 2. 2017, 293-314. ISSN 1390-9304

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	23%	0.06
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	13%	0.04
8.5 PRODUCCIÓN Y PRODUCCIÓN DEL SERVICIO	17%	0.05
8.6 Liberación de los productos y servicios	2%	0.01
8.7 Control de las salidas no conformes	7%	0.02

Tabla 5. Contexto de la evaluación del desempeño

	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	72%	0.21
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	29%	0.10
9.2 Auditoría interna	10%	0.07
9.3 Revisión por la dirección	31%	0.10

Los procesos de mejora no están situados dentro de una política general de la empresa para el mejoramiento continuo y definiciones de las generalidades de trabajo dentro de la organización.

Tabla 6. Contexto de la mejora

	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
10 MEJORA	76%	0.25
10.1 Generalidades	12%	0.03
10.2 No conformidad y acción correctiva	52%	0.21
10.3 Mejora continua	10%	0.04

En el sector calzado en forma general el cumplimiento promedio es del 80% de los indicadores de calidad, siendo la principal debilidad en la evaluación del desempeño, mejora y sistemas de apoyo, es decir, que la organización cumple los procesos de producción, genera acciones adecuadas para dirigir la empresa. Sin embargo, posee dificultad para conseguir adaptarse a los cambios e identificar las necesidades de las personas involucradas en la empresa.

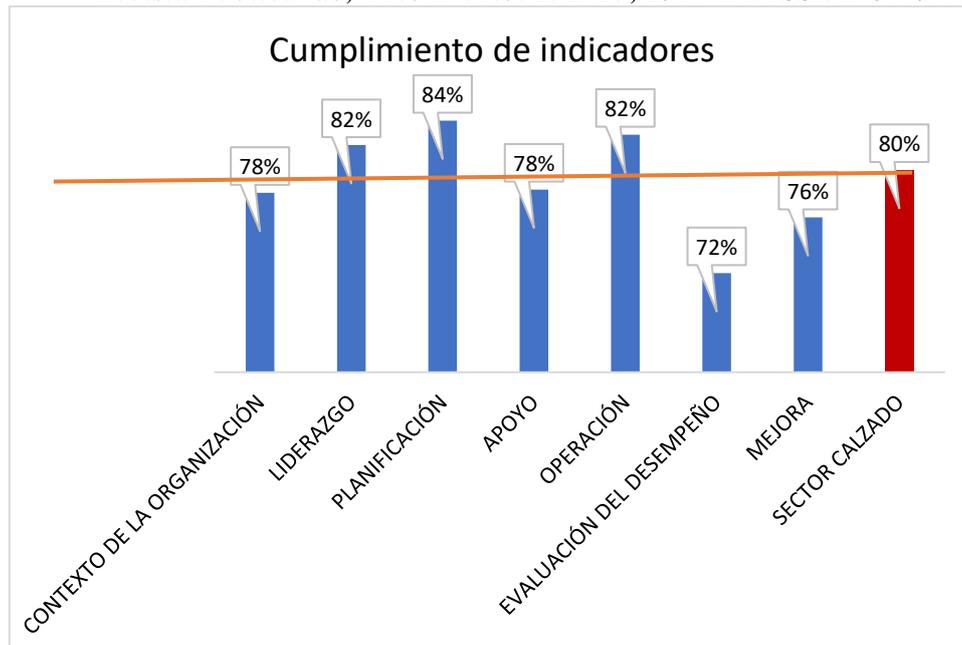


Figura 1. Cumplimiento de indicadores de la gestión de la calidad

4. DISCUSIÓN

Al realizar análisis de correlación se muestra que la huella social está en relación con la aplicación de políticas del sistema de gestión de la calidad. Es decir, existe evidencia estadística significativa que indica la conexión entre la gestión de la calidad y la huella social.

Tabla 7. Coeficientes de correlación

Resumen del modelo ^b				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,913 ^a	,833	,826	,06399

a. Predictores: (Constante), Normas

b. Variable dependiente: Huella social

Al analizar las huellas sociales desde el punto de vista de *stakeholders* se ve la influencia de la huella social en cada uno de ellos, en relación con la influencia de la gestión de la empresa. Para este análisis se utiliza reducción de componentes con el uso de distancias



Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social

Revista Publicando, 4 No 13. No. 2. 2017, 293-314. ISSN 1390-9304

euclidianas, de forma que se observa que el principal beneficiario es la empresa misma con sus accionistas, seguido como aspecto positivo el gobierno debido al riesgo de sanciones. La comunidad considera que la empresa se preocupa poco por el desarrollo de la sociedad y los empleados. Así mismo se considera que la gestión de la empresa es descuidada. El medioambiente es considerado con un elemento negativo, por la baja clasificación de desechos y poca reutilización de los materiales.

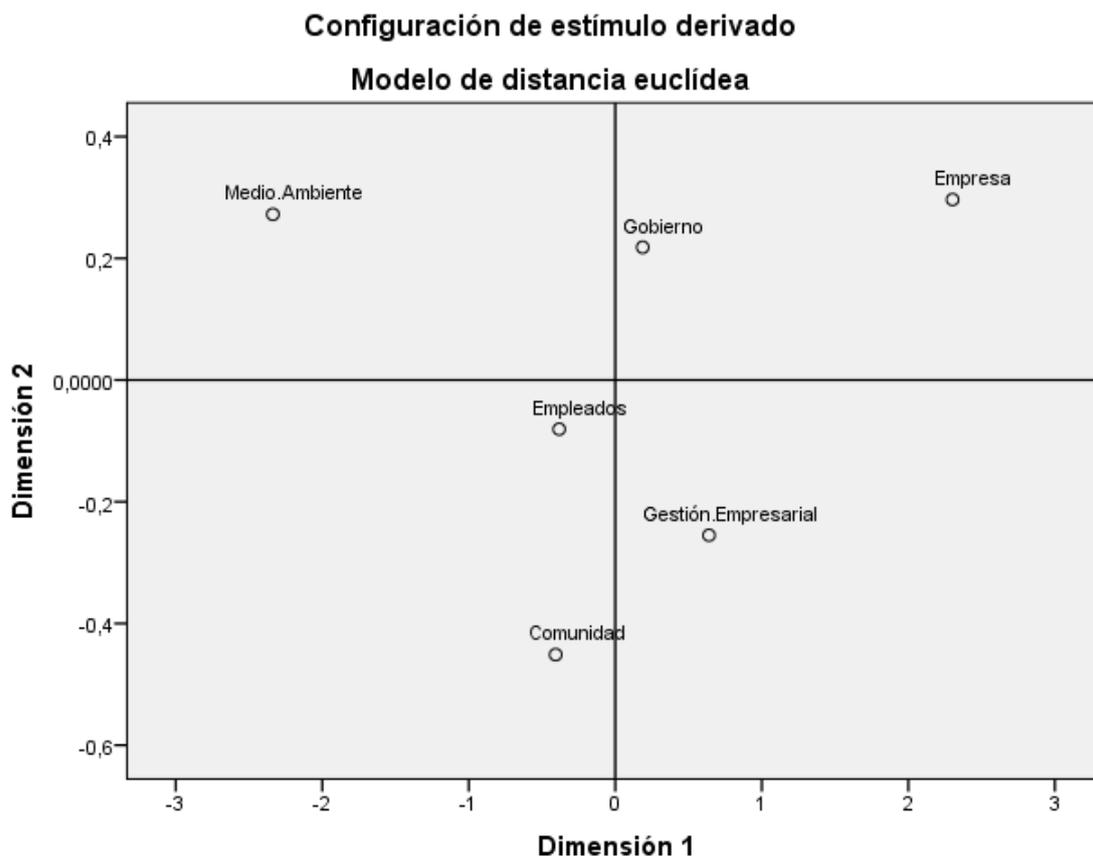


Figura 2. Dimensionamiento de los *stakeholders*

La gestión de la calidad dentro de la empresa y los aspectos de cuidado de la comunidad han creado una huella en la sociedad que beneficia principalmente al estado y a la empresa, descuidando sectores vulnerables como empleados, comunidad y medioambiente, por ello se requiere de estrategias de comunicación que involucren a las empresas del sector con la comunidad.

5. CONCLUSIONES



Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social

Revista Publicando, 4 No 13. No. 2. 2017, 293-314. ISSN 1390-9304

La gestión de la calidad se evalúa a través del sistema estandarizado parte de la norma ISO 2009, en el cual se consideran los criterios necesarios para asegurar el seguimiento de los procesos productivos que a su vez generan satisfacción en la comunidad, especialmente con empleados y accionistas.

La huella social es definida como la percepción de la comunidad por la interacción de las empresas del sector con la sociedad y la obtención de beneficios a través de la generación de empleo, obra pública y generación de actividades que mejoren la calidad de vida de los pobladores por acción directa de las empresas.

La gestión de la calidad influye en la sociedad generando huella social favorable para el estado, accionistas y en menor nivel para los empleados. Es decir, las acciones de la gestión de la calidad permiten generar satisfacción en la comunidad y de esta forma generar vínculos entre las empresas del sector y la comunidad.

El impacto de la huella social se mide a través de la percepción de los *stakeholders* donde se muestra que los mayores beneficiarios son los propietarios de las empresas, seguidos por el estado y empleados. Dejando un segundo grupo con menor impacto con es la comunidad y gestión empresarial por parte de los administrativos de las empresas. Además, el cuidado del medioambiente se requiere mayor atención.

Las debilidades del sistema de gestión se presentan en la habilidad de las empresas para hallar necesidades y adaptación al cambio, lo cual repercute en la aceptación de las empresas en la comunidad. Debido a que no se cumplen los requerimientos que la sociedad requiere para mejorar su calidad de vida.



Referencias Bibliográficas

- TUV Rheinland. (2012). Obtenido de ISO 26000: Guidance on Social Responsibility: https://www.tuv.com/media/india/informationcenter_1/systems/Corporate_Social_Responsibility.pdf
- Abril, F. (2015). *Informe anual de responsabilidad social corporativa*. Japón: INDRA.
- Andía, W. (2015). La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000. *Revista de la Facultad de Ingeniería industrial UNMSM*, 1-6.
- Asociación española para la calidad . (2014). *ISO 26000:2010, Guía sobre responsabilidad social* . España: Centro nacionala de información de la calidad .
- Borella, I. (2013). *La huella social de las empresas*. Madrid: ONGAWA.
- Bueno, F., & Rodríguez, J. (2015). *Población y muestra*. Venezuela : Universidad de Carabobo.
- Burckhardt, V., Gisbert, V., & Pérez, A. (2016). *Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015, aplicación pymes* . Alicante: área de innovación y desarrollo S.L.
- Charris, J. (2016). *Actualización ISO 9001:2015*. Medellín: Instituto colombiano de Normas Técnicas y Certificación .
- Copade. (2015). *Metodología para el análisis del impacto del cambio climático en la huella social de las empresas del sector de madera*. Obtenido de <https://copade.es/wp-content/uploads/2017/04/Metodologia-Impacto-CC-en-la-Huella-Social.pdf>
- Del Castillo, C., Mercado, C., Prado, M., & Del Castillo , C. (2019). The influence of motivations and other facors on the results of implementing ISO 9001 standards. *European Research on Management and Buisness Economics*.
- European Commission. (2014). *Protecting the environment and economic growth: Trade-off or growth-enhancing structural adjustment*.
- European Union. (2015). *Responsabilidad social empresarial: buenas prácticas y recomendaciones*. INTERREG IVC. Obtenido de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/wp-content/uploads/2015/09/DESUR-guia-final.pdf>
- Giménez, J., Daniel, J., & Martínez, M. (25 de febrero de 2014). La gestión de calidad: importancia de la cultura orgnizativa para el desarrollo de viables intangibles. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 115-126.



Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social

Revista Publicando, 4 No 13. No. 2. 2017, 293-314. ISSN 1390-9304

Gómez, J. (2015). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. Madrid: Asociación española de Normalización y certificación AENOR.

González, H. (24 de 06 de 2014). Implantación de la Norma ISO 26000 en las Pymes: Un estudio de caso. *Universidad de Valladolid*.

Granados, M. (2017). Huella social y anhelos progresistas. *El Cotidiano*, 15-23.

Hildebrand, L. (2015). *The ISO 9001:2015 Proposed Changes Specifically Address Organizational "Risk"*. MRA.

ICONTEC. (2015). *Sistema de Gestión de la calidad. Requisitos*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación.

ISO 9001. (2015). Norma Internacional.

Loreto, G. (2015). *La responsabilidad social desde una perspectiva crítica e interdisciplinaria*. Medellín: Fundación Universitaria Luis Amigo. Obtenido de https://www.fundacionamigo.org/wp-content/uploads/2016/04/books_gratis-Responsabilidad-social-perspectiva.pdf

Manghani, K. (2011). Quality assurance: Importance of systems and standard operating procedures. *National Center for Biotechnology Information*, 2(1), 34-37.

Molina, M., & López, I. M. (2011). *Evaluación del medio ambiente del sector del calzado*. CUIDES.

Moreno, L. (2016). Mecanismos normativos, éticos y morales sobre las prácticas de responsabilidad social: el caso de las mipymes del sector calzado, cuero y marroquinería de Colombia. *Gestión, Intervención e Investigación en las Organizaciones*, 31-43.

Nakura, Y., & Ohashi, M. (2013). The impact of IT technology on the quality management organization in Japan. *Procedia Technology*, 209-2014.

Oficina surenacional OLADE . (2014). *Metodología para la implementación de acciones de RSE en empresas del sector energético con equidad de género*. Centroamérica: Organización latinoamericana de Energía.

Peyrat, O. (2017). Claves para entender la nueva ISO 9001. *Revista de la Normalización y la Certificación AENOR*, 3.

Pinder, K. (09 de Febrero de 2015). ¿Cómo miden las grandes empresas su huella social? *El Economista*.

Pobea, M. (2015). *La encuesta*. Habana: Biblioteca médica digital David Wald.

Rocha, G., & Wood, T. (2014). The social impact of research in business and public administration. *Revista de Administração de Empresas*, 458-463.



Romero, V., Sanabria, P., & Florez, C. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad y Empresa*, 165-213.

Ross, D. (2017). *A research-informed model for corporate social responsibility: towards accountability to impacted stakeholders*. *International Journal of Corporate Social Responsibility*. Obtenido de <https://jcsr.springeropen.com/track/pdf/10.1186/s40991-017-0019-7?site=jcsr.springeropen.com>

Secretaría Central de ISO. (2010). *Guía de responsabilidad social Norma Internacional ISO 26000*. Ginebra, Suiza: AENOR. Obtenido de <http://fundahrse.org/wp-content/uploads/2016/01/Borrador-ISO-26000.pdf>

Secretaría Central de ISO. (2015). *Norma Internacional (Quinta ed.)*. Ginebra -Suiza. Obtenido de http://www.imre.uh.cu/wordpress/wp-content/uploads/2015/06/ISO_9001_2015.pdf

Tarí, J., & García, M. (2012). La gestión de la calidad y la responsabilidad social en empresas de servicios. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, 77-93.

Terrados, J. (2012). *Metodologías para el seguimiento de la responsabilidad social corporativa*. Tetuán-Madrid: Universidad Internacional de Andalucía .

Tovar, C., Borella, I., & Moreno, M. (2015). *Midiendo la huella social de las empresas*. Madrid: ONGAWA.

Vintró, C., & Comajuncosa, J. (2017). *ISO 26000: Responsabilidad social corporativa, sinergias con los sistemas de gestión de calidad, mediambiente y seguridad-salud laboral*. Barcelona : Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa.

Wang, H., Tong, L., Takeuchi, R., & George, G. (2016). *Corporate social responsibility: an overview and new research directions*. *Academy of Management Journal* . Obtenido de https://aom.org/uploadedFiles/Publications/AMJ/April_2016_FTE_2.pdf

Weng, X. (2011). *Handbook for Implementers of ISO 26000, Global Guidance Standard on Social Responsibility*. China: ECOLOGÍA.

Wu, X. (2016). *Guía para la aplicación de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 a las empresas constructoras* . Barcelona: Universidad Politécnica de Catalunya.