UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto artículo académico previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas

TEMA: "Influencia de la gestión de la calidad en la huella social"

AUTOR: Madeline Lissett Mayorga Chico

TUTOR: Ing. Edwin Javier Santamaría Freire

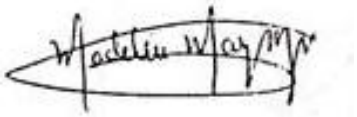
AMBATO – ECUADOR

Febrero 2018

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Madeline Lissett Mayorga Chico

C.I. 1722110283

TEMA: INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA HUELLA SOCIAL

Autores: Madeline Mayorga Chico, Edwin Santamaría Freire, Edwin Santamaría Díaz

RESUMEN

Desde años atrás, han surgido grandes cambios en el entorno competitivo, que obligan a las empresas a apostar por estrategias que los diferencien de sus competidores y les permitan generar mayores beneficios (Giménez, Daniel, & Martínez, 2014), en tal concepto, la aplicación de la gestión de la calidad, se convierte en una tendencia mundial que conlleva a las organizaciones y empresas a administrar sus recursos para lograr la satisfacción de los requisitos del mercado, medioambiente y sociedad, pues esto no es un valor agregado para la empresa, sino un necesidad básica esencial (Manghani, 2011).

Esta preocupación por la calidad y responsabilidad social originan la aparición de modelos de excelencia, entre ellos la norma ISO 9001 (Tarí & García, 2013); la misma que establece los requerimientos para un sistema de gestión en empresas públicas o privadas tomando en cuenta las actividades de una organización sin importar el área desempeñado.

Por lo expuesto este estudio abarcara el análisis del siguiente problema planteado, ¿Cuál es el impacto de la gestión de la calidad en la huella social? Teniendo como objetivo medir la influencia de la gestión de la calidad en la huella social. A través de las siguientes variables; gestión de calidad (norma ISO 9001:2015), huella social y responsabilidad social (Norma ISO 26000).

Con lo expuesto anteriormente 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) Con la adopción de este sistema de gestión de calidad se pueden alcanzar beneficios significativos para la empresa.

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) lo cual 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 medio ambiente son parte crítica al medir su

gestión integral y su habilidad para funcionar de modo eficaz" (Cortes, Tarazona, & Ortiz, 2014, p.32).

El presente estudio es cuantitativo debido a que se utilizara datos estadísticos desprendidos mediante una encuesta. De acuerdo al criterio de Regoniel (2015), la investigación cuantitativa se caracteriza por utilizar a los números como base de generalizaciones y con ello explicar un fenómeno a partir de encuestas aplicadas al sector de influencia. En este caso se plantearan las conclusiones mediante los datos obtenidos.

En la investigación se espera encontrar como resultado cuales son los beneficios de manejar correctamente la empresa con sistemas de gestión de calidad y la implicancia del mismo en la comunidad.

Con los resultados de la investigación puedo recomendar a las empresas del sector de calzado a informar a sus colaboradores acerca de las fortalezas y debilidades dentro de la empresa, e implementar proyectos de mejora con el fin de establecer nuevas formas de ejecutar las actividades entre los procesos de la empresa, manteniendo el enfoque hacia las necesidades empresariales del sistema de gestión.

Bibliografía

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

Giménez, J., Daniel, J., & Martínez, M. (2014, febrero 25). 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.

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

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

ISO 9001. (2015). Norma Internacional.

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

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

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

Tarí, J., & García, M. (2013). La gestión de la calidad y la responsabilidad social en empresas de servicios. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, 77-93.

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.