



Implicaciones de la gestión de calidad en la sostenibilidad de empresas ecuatorianas

Quality management implications on business sustainability in Ecuador

Miguel Aizaga Villate  <https://orcid.org/0000-0002-4492-1181>
Universidad Tecnológica Israel (Ecuador) / maizaga@uisrael.edu.ec

Ernesto Jara Vásquez  <https://orcid.org/0000-0003-3838-5818>
Investigador independiente (Ecuador) / ingjarav@gmail.com

Juan Ruiz Paula
Universidad Tecnológica Israel (Ecuador) / jeanruiz791@gmail.com

Nathaly Flores Chicaiza
Universidad Tecnológica Israel (Ecuador) / nathalyflores63@gmail.com

Reconocimiento-SinObraDerivada 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND)

 <https://doi.org/10.52948/rcca.v4i1.553>

Artículo de investigación

Recepción: 7 de diciembre de 2021

Aceptación: 5 de abril de 2022

Cómo citar este artículo

Aizaga Villate, M., Jara Vásquez, E., Ruiz Paula, J. ., y Flores Chicaiza, N. (2022). Implicaciones de la gestión de calidad en la sostenibilidad de empresas ecuatorianas. *Revista Colombiana de Ciencias Administrativas*, 4(1), 34-51. <https://doi.org/10.52948/rcca.v4i1.553>

Resumen:

El presente artículo tiene como finalidad indagar sobre el cumplimiento de los estándares de los factores del Sistema de Gestión de Calidad en las empresas ecuatorianas, para proyectar su sostenibilidad a corto y largo plazo. La gestión de la calidad es una mezcla entre la filosofía y la metodología organizacional para afrontar problemas complejos. De allí que el concepto de calidad está estrechamente relacionado con el impacto económico, social y ambiental que produce la actividad empresarial y, por ende, con el desarrollo de un país. El estudio realizado es descriptivo, de campo y con enfoque cuantitativo; para esto se realizó la encuesta a 323 empresas con los ítems de factores contemplados en las normas ISO 9001:2015. La principal conclusión es que la mayoría de las empresas ecuatorianas no cumplen con los estándares de gestión de calidad por lo cual se ve comprometida la sostenibilidad empresarial en función de alinearse a las necesidades y dinamismo de los mercados y de la sociedad en general. Por último, el factor con el mayor nivel de cumplimiento fue la planificación y el de menor proporción fue la mejora continua. Esto implica que las empresas toman sus previsiones, pero no realizan la evaluación y el seguimiento de las actividades planificadas.

Palabras clave: cumplimiento de estándares, gestión de calidad, normas ISO 9001; sostenibilidad empresarial.

Abstract:

The purpose of this article was to inquire about compliance with the standards in the factors of the Quality Management System in Ecuadorian companies, to project their sustainability in the short and long term. Quality management is a mixture between philosophy and organizational methodology to face complex problems, hence the concept of quality is closely related to the economic, social, and environmental impact produced

by business activity and therefore with the development of a country. The study carried is descriptive scope, field and with a quantitative approach, the survey was conducted to 323 companies with factor items contemplated in the ISO 9001: 2015 standards. The main conclusion is that most Ecuadorian companies do not comply with quality management standards, which is why business sustainability has a commitment in terms of aligning with the needs and dynamism of the markets and society in general. Finally, the factor with the highest level of compliance was planning and the lowest proportion was continuous improvement, this implies that companies take their forecasts, but do not conduct the evaluation and monitoring of planned activities.

Keywords: standards compliance; quality management; ISO 9001 standards; business sustainability.

Introducción

La gestión de calidad en una empresa es de suma relevancia para satisfacer a los clientes y conservar su lealtad y fidelidad. Los productos y servicios de calidad contribuyen de manera importante en los ingresos y rentabilidad, ya que hacen más competitiva a la organización. La carencia (o poca preocupación) de las empresas por implementar y basar sus producciones en la gestión de calidad comúnmente provoca inestabilidad en la producción o prestación de servicios. Esto no solo afecta a la empresa en el aspecto económico; también en el social y ambiental: las tres dimensiones de la sostenibilidad empresarial. De allí que una inadecuada gestión de la calidad puede influir negativamente en el valor económico, social y medio ambiental durante la etapa de vida del negocio, provocando de esa manera un decrecimiento en el progreso de este.

El propósito del artículo es examinar los factores de la gestión de calidad para determinar la sostenibilidad de las empresas del Ecuador. En ese contexto se analizan las particularidades de ambas variables. Los principios de dicha gestión tienen un enfoque hacia los clientes, liderazgo, participación de personal; orientado a procesos, a los sistemas para la gestión, a la mejora continua, a la toma de decisiones a enfoques basados en hechos y a relaciones con el entorno. A su vez, este cúmulo de factores se analizan en torno a si el sistema empresarial cumple o no, en el sentido de lograr que las actividades empresariales perduren en el tiempo y también valorar si se están basando sobre los criterios sociales, económicos y ambientales del entorno, en función de detectar si realmente se están satisfaciendo las expectativas de los clientes.

Para hablar de gestión de calidad se debe definir el término de calidad. Al respecto Rodríguez (2020) sostiene:

La calidad se refiere a todas las propiedades y características de un servicio o producto que le confieren la capacidad de satisfacer necesidades expresas o implícitas. Por tanto, está relacionado con la naturaleza, composición y propiedades de los productos, pero también expresa la búsqueda de la excelencia. (p. 45)

Este concepto representa el primer fundamento para adentrarse en el de gestión de la calidad; se refiere a las técnicas organizativas que contribuyen a hacer que la producción de bienes o servicios se ajuste a un estándar. De acuerdo con González (2016):

La noción de calidad es subjetiva, pero se puede cuantificar en la empresa por el cumplimiento de estándares (normas). La gestión de la calidad es un concepto de administración cuyo objeto es la gestión de flujos materiales (también denominados logística) e intangibles (denominados sistemas de información). Un departamento de calidad, métodos o investigación y desarrollo puede o no tomar este nombre. La gestión de la calidad, sea cual sea su nombre, contribuye a la gestión del capital intangible tanto con el personal como con el Departamento de Personal. La gestión de la calidad es responsable ante el departamento de marketing (ventas) porque la venta es sensible tanto a las cantidades como a la calidad producida. (p. 87)

Por su parte, Oviedo (2018) afirma "Los estándares de calidad se definen como documentos que proporcionan requisitos, especificaciones, pautas o características que se pueden usar de manera consistente para garantizar que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su propósito" (p. 21). Las normas de calidad son un tipo de acreditación basado en un procedimiento formal para evaluar una empresa por un organismo autorizado para emitirla. Por lo tanto, este procedimiento ofrece un reconocimiento externo a la empresa para prácticas específicas.

La norma ISO 9001 recoge los requerimientos esenciales para un sistema de gestión de calidad y "es parte de la familia de normas ISO 9000 publicada por la Organización Internacional de Normalización, actualizada periódicamente desde su creación en 1987, ahora incorpora los conceptos de proceso y mejora continua" (Cortés Sánchez, 2017, p. 21), en consonancia con los cambios en las cuestiones económicas y sociales.

Indudablemente, la gestión de calidad está estrechamente vinculada con la proyección espacial y temporal que pueda hacer una empresa, por lo que el concepto está ligado al de sostenibilidad. De la Cuesta y Muñoz (2010) exponen que "Sostenibilidad es un adjetivo para algo que se puede sostener, es decir, algo que es perdurable y capaz de continuar en el tiempo"(p. 13). En este sentido, la sostenibilidad basada en el enfoque empresarial se orienta

a crear valor a largo plazo teniendo en cuenta las implicaciones de las actividades empresariales en el entorno ecológico, social y económico. Raufflet (2017) afirma que “La sostenibilidad se basa en el supuesto de que el desarrollo de tales estrategias fomenta la longevidad de la empresa” (p. 21).

Las estadísticas de sostenibilidad empresarial en el Ecuador permiten visualizar que hace falta consolidar este tema en la conciencia y acción de las organizaciones (Diario Expreso, 2019). Considerando esta afirmación se analiza la importancia de estudiar la gestión de calidad en las empresas del entorno ecuatoriano, es decir, en la práctica se busca que las organizaciones tomen en consideración principios de calidad basados en lo social, ambiental y económico. Allí donde actualmente emergen situaciones de suma importancia referentes al cambio climático, economía circular, diversidad, derechos humanos, proyectos y objetivos de desarrollo sostenible, por enumerar algunos.

La administración de la sostenibilidad corporativa es un área del conocimiento que se encarga de gestionar de manera mucho más efectiva los impactos sociales, económicos y ambientales que puede ocasionar una determinada empresa a causa de sus operaciones. Los motivos son varios; van desde una preocupación por la sociedad y el medio ambiente, hasta regulaciones gubernamentales y beneficios económicos, entre otros. Lo importante es que la administración debe estudiar y realizar cambios importantes para mantener la empresa sobre bases sostenibles en el medio que la rodea (Epstein, 2017).

Es así como la empresa constituye un sistema de elementos interdependiente e interconectados. Un modelo de sostenibilidad corporativa es el que incluye insumos, procesos, resultados y consecuencias, a su vez estos deben estar alineados al contexto externo, interno, de negocios y de recursos humanos y financieros (p. 30). Según Polanco y Ramírez (2017) “Esta sugiere que hay tres pilares de sostenibilidad: viabilidad económica, protección ambiental y equidad social” (p. 8). Son estos los fundamentos que hacen que las actividades de las empresas busquen el desarrollo viable, equitativo y soportable. En esos términos, Valbuena y Monfort (2020) agregan: “La viabilidad del sistema socioeconómico que busca aumentar el bienestar social y busca promover un consumo responsable mediante la puesta en marcha de un sistema financiero basado en empresas respetuosas con el medio ambiente y comprometidos con la sociedad” (p. 42).

La viabilidad económica, además de analizar la relación costo-beneficio, considera otros factores, como los legales, del mercado y de la competencia. Otro aspecto importante es el de la sustentabilidad ambiental, que implica el uso de los recursos considerando que no son inagotables (la tierra, el agua, la electricidad, los minerales, etc.). Incluye el respeto a la biodiversidad; el empleo de fuentes de energía alternativas como la solar, eólica o geotérmica; una minimización de los efectos dañinos a la naturaleza como la emisión de gases de efecto invernadero, la deforestación indiscriminada, la generación y acumulación de basuras, etc.

La protección ambiental “regula la identificación de los aspectos medioambientales como los principales representantes de la gestión sostenible en la empresa, de lo que se deriva la Responsabilidad Social de las empresas” (Di Máximo Antonucc, 2018, p. 23). Por supuesto la integración de las empresas a las inquietudes sociales y medioambientales es un acto voluntario, que redundo no solo en su beneficio, sino en el de toda la sociedad.

Finalmente la armonía con las personas, que implica identificar y gestionar los impactos de las actividades empresariales en sus trabajadores, clientes, proveedores y comunidad en general. Es decir, son los grupos de interés, respetando los intereses, las formas de vida, la cultura y la calidad de vida de los habitantes de la comunidad donde se desenvuelve la empresa, tanto de la generación presente como futura en procura de fortalecer la cohesión, la estabilidad y la seguridad de las localidades. La equidad social “en la empresa convoca a hacer una reflexión inicial sobre los avances que han tenido las mujeres y los hombres en sus puestos de trabajo, las brechas de discriminación que todavía persisten en ese ámbito” (Valbuena, 2020, p. 42).

De allí la importancia del estudio, que se puede considerar como una aproximación a las prácticas empresariales en cuanto a la gestión de calidad, en pro de su estabilidad, ya que toda empresa se enmarca en el principio contable de “empresa en marcha” que justamente se refiere a la permanencia en el futuro de una organización, es decir, que se plantea tener actividades por un tiempo indeterminado y pretende funcionar a largo plazo. En este caso, ello es factible si se consideran no solo las dimensiones económicas (mejora en los productos y servicios, disminución de costes y aumento de la rentabilidad financiera); sino las sociales (interrelaciones con trabajadores, clientes, proveedores y comunidad en general) y las ambientales (uso de recursos y procesos inocuos al medio ambiente).

Metodología

La investigación corresponde a un diseño no experimental, debido a que se pretende describir los hechos tal como se muestran en el contexto sin manipular los resultados, de acuerdo con las características y naturaleza de este estudio, se observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y se obtiene la información pertinente. El tipo de investigación es de campo, en términos de Pallela y Martins (2012):

Consiste en la recolección de datos directo de la realidad, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que se pierde el entorno de naturalidad en el cual se manifiesta. (p. 24)

En este caso, la recolección de información se hace desde fuentes primarias que son las empresas colaboradoras. El estudio se orienta a un enfoque

cuantitativo ya que "(...) se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos" (Hernández et al., 2014, p. 37). Para llevar a cabo esta investigación se tabulan las respuestas a las preguntas realizadas, con el propósito de determinar el cumplimiento de los factores de impacto de la gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001, en la sostenibilidad empresarial

El universo para esta investigación lo componen el total de empresas en el Ecuador. Esto involucra a todas las unidades económicas independientemente de su tamaño y actividad comercial. Según datos oficiales del Censo Nacional Económico llevado a cabo por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, s.f.), el total de unidades de negocio en el Ecuador equivale a 882.776 empresas.

Respecto al muestreo aplicado es probabilístico, es decir, todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra, ya que tienen la misma probabilidad de ser elegidos utilizando el tipo de muestreo aleatorio simple. (Berenson, 2014). La muestra se tomó al azar de una base datos disponible para los autores de esta investigación. En este caso se realiza el cálculo de la muestra a continuación:

Fórmula estadística

$$n = \frac{Z^2 * (p * q) * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * (p * q)} \quad (1)$$

Población	882.766
Nivel de confianza	95 % = 1.96
Facto de éxito	70%
Factor de fracaso	30 %
Margen de error	5 %

Cálculo

$$n = \frac{(1.96^2)(0.7)(0.3)(882.766)}{(0.05)^2 (882.766 - 1) + (1.96^2)(0.7)(0.3)} \quad (2)$$

$$n = \frac{712159}{2207} \quad (3)$$

$n = 323$ elementos muestrales

El muestreo considera empresas de diferente tamaño y de distinta actividad comercial como de alojamiento, salud, financieras, inmobiliarias, administrativas, agroindustrias, industrias manufactureras, comunicación, etc. Se solicitó a las empresas colaboradoras que las encuestas fuesen respondidas por miembros de la gerencia media y alta gerencia de la empresa, al ser los que participan en las estrategias que direccionan los objetivos organizacionales.

Para la recolección de datos se aplicó una encuesta específicamente para determinar si las empresas cumplen o no con los parámetros sobre la norma ISO9001 (gestión de calidad) que considera siete factores: contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación de desempeño y mejora para mantener la sostenibilidad de las unidades de negocio. Las respuestas son dicotómicas codificadas con las opciones sí o no. Los datos, considerando la estadística descriptiva, fueron expuestos en tablas y gráficos en función del cálculo de porcentajes. Para el tratamiento específico de datos se usó esencialmente el programa informático Microsoft Excel.

Resultados y discusión

Los resultados expuestos a continuación surgen del análisis de la encuesta aplicada a las empresas del Ecuador. El análisis consistió en identificar la preparación de las empresas frente a las especificaciones del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. Los análisis dan fe sobre en qué fase de la implementación o transición se encuentran el mayor grupo de empresas en el Ecuador, lo que a la vez supone que se permite detectar su grado de sostenibilidad. En la tabla 1 se presentan los ítems realizados para indagar sobre los factores de gestión de calidad y además las frecuencias absolutas obtenidas como respuestas dicotómicas.

Tabla 1. Encuesta: ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad

Contexto de la organización		SI	NO
1	¿Se han considerado los factores externos e internos relevantes en el propósito de su organización, la consecución de la satisfacción al cliente, y la dirección estratégica de la organización?	127	196
2	¿Se dispone de un método sistemático de seguimiento y revisión de estos factores?	89	234
3	¿Se han determinado las necesidades y expectativas de las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de calidad?	101	222
4	¿Se ha calculado el alcance de la gestión de calidad teniendo en cuenta las cuestiones externas e internas, las partes interesadas y sus productos y servicios?	100	223
5	¿Su gestión de calidad se ha establecido incluyendo los procesos necesarios y su secuencia e interacción?	98	225
6	¿Se han establecido los criterios para la gestión de estos procesos juntos con las responsabilidades, métodos, medidas, e indicadores de desempeño relacionados necesarios para garantizar el funcionamiento y control eficaces?	135	188

Liderazgo		SI	NO
1	¿Se ha tomado por parte de la alta dirección la responsabilidad de la eficacia de la gestión de calidad?	98	225
2	¿Se ha establecido y comunicado la política y objetivos de la gestión de calidad, los cuales han de ser compatibles con la dirección estratégica de la organización?	121	202
3	¿Se ha establecido los objetivos de manera que sean relevantes tanto a nivel departamental e individual con el negocio?	114	209
4	¿Se ha integrado los requisitos de la gestión de calidad en los procesos del negocio y se ha promovido la gestión del enfoque del proceso?	123	200
5	¿Se ha determinado, cumplido y comunicado en toda la organización los requisitos legales y reglamentarios aplicables?	115	208
6	¿Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades necesarias para un funcionamiento eficaz de la gestión de calidad?	100	223
Planificación		SI	NO
1	¿Se ha establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar la gestión de calidad logre los resultados esperados?	125	198
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema?	130	193
3	¿Se han establecido los objetivos de calidad y los planes para lograrlos?	147	176
Soporte		SI	NO
1	¿Se ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de la gestión de calidad incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura?	112	211
2	Se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados	98	225
3	¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios?	105	218
4	¿La organización se ha asegurado de que las personas sus miembros poseen una adecuada educación, formación y experiencia o, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria?	102	221
5	¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces de la gestión de calidad?	101	222
6	La organización ha promovido la toma de conciencia por parte de sus miembros para realizar las actividades de forma eficaz y eficiente	105	218
Operación		SI	NO
1	¿Existe un proceso definido para la provisión de productos y servicios que cumplan los requisitos definidos por el cliente?	112	211
2	¿Se adoptan medidas para mitigar los efectos adversos Cuando se plantean cambios?	102	221
3	¿Existe un proceso definido para la revisión y comunicación con los clientes de la información relativa a productos y servicios, consulta, contratos y gestión de pedidos?	154	169
4	¿En caso de que se diseñe y desarrolle productos y servicios están estos procesos establecidos e implementados de acuerdo a los requisitos de la norma?	67	256
5	¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios prestados externamente cumplen con los requisitos especificados?	104	219

6	¿El suministro de productos y servicios se lleva a cabo en condiciones controladas que incluyen: disponibilidad de información documentada, actividad de seguimiento y medición, son componentes las personas que llevan a cabo estas tareas?	109	214
Evaluación de desempeño		81	NO
1	La organización ha determinado lo que necesita para ser monitoreada y dimensionada y los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para garantizar la validez de los resultados	98	225
2	¿Se ha establecido cuando deberían ser analizados y evaluados los resultados del seguimiento y la medición?	69	254
3	¿Se ha establecido los métodos de supervisión de las percepciones de los clientes sobre la provisión de los productos y servicios?	101	222
4	¿Ha determinado las necesidades u oportunidades de mejora dentro de la gestión de calidad y como se incorporarán a las revisiones de la dirección?	125	198
5	¿La organización ha establecido un proceso de auditoría interna de la gestión de calidad?	136	187
6	¿Dispone de un enfoque para llevar a cabo las revisiones establecidas e implementadas por la dirección?	137	186
Mejora		81	NO
1	¿La organización ha considerado todos los resultados del análisis y la evaluación del proceso de gestión de calidad, en procura de la mejora?	101	222
2	¿La organización ha establecido las acciones necesarias para identificar las áreas de su organización que tienen un bajo rendimiento?	100	223
3	¿La organización ha utilizado herramientas y metodologías necesarias para investigar las causas de ese bajo rendimiento para realizar la mejora continua?	100	223

Nota. Elaboración propia.

A partir de estas respuestas, se elabora la ilustración que resume los siete factores que se examinaron, considerando las frecuencias relativas, es decir, los porcentajes de respuestas afirmativas y negativas respecto a cada uno de los ítems considerados. Cabe aclarar que, aunque los ítems se tomaron de la fuente citada en la tabla 1, algunos de ellos fueron reestructurados o transformados acorde al criterio del autor.

Figura 1. Contexto organizacional



Nota. Elaboración propia.

Según la figura 1 todos los elementos considerados en el factor de contexto organizacional tienen en las empresas encuestadas resultados negativos, es decir, que la mayoría de las empresas respondieron que no dan cumplimiento a estos. Se destaca que los elementos con menor proporción de aplicación son el de seguimiento y revisión, así como el de los procesos. Esto implica que en una buena parte de las empresas no existen métodos sistemáticos para hacer seguimiento de la satisfacción del cliente y la planificación estratégica. No se consideran las evaluaciones y los indicadores para que los procesos garanticen un nivel superior de la calidad del producto o servicio en la cadena de suministro; tampoco los indicadores para establecer las medidas de corrección que puedan determinar medidas adecuadas en el futuro.

Figura 2. Liderazgo



Nota. Elaboración propia.

En la figura 2 se visualiza el factor del liderazgo en el cual los elementos más deficientes son responsabilidad de la alta gerencia y la comunicación de las responsabilidades a los demás miembros de la organización bajo su jerarquía. Significa que en una gran proporción de empresas la alta gerencia no se ha responsabilizado por el cumplimiento de la gestión de calidad, lo cual es imprescindible para que se implanten y mantengan los procesos. Además es inherente a ello que todos los demás miembros participen sobre los requerimientos y acciones del sistema de gestión, de manera que sea socializado a todos los niveles de la compañía. La calidad es un proceso sinérgico de interés para toda la organización, empezando por el gerente general y terminando por el último operario.

Figura 3. Planificación

Nota. Elaboración propia.

En la figura 3 se encuentra el segmento de planificación y los resultados también son negativos. La variable con más deficiencia es riesgos y oportunidades para asegurar los resultados. Implica que en gran parte de las empresas no se han establecido las fuentes de riesgo importantes y las oportunidades que deben ser abordadas para asegurar el Sistema de Gestión de Calidad logre los resultados esperados.

Figura 4. Soporte

Nota. Elaboración propia.

En la figura 4 se observa el factor soporte; se refiere a los elementos de apoyo a la gestión de calidad. Allí las dos variables más deficientes son los recursos necesarios para el seguimiento válido y fiable el establecimiento de la información documentada plasmada en la norma y necesaria para la implementación. Esto implica que en la mayoría de las empresas no existen

los recursos para garantizar un seguimiento válido y fiable para la evaluación de la calidad de los productos y servicios. Tampoco se tiene la información documentada requerida por la norma y necesaria para la ejecución y funcionamiento eficaz de un sistema de gestión de calidad.

Figura 5. Operación



Nota. Elaboración propia.

La figura 5 presenta el factor de operación que se vincula a los procedimientos llevados a cabo para la gestión de la calidad. Aquí las variables más deficientes son el diseño y desarrollo de productos y servicios, en concordancia con la norma, el control de cambios. En ese sentido, en una gran proporción de empresas este proceso no se hace acorde a la estructura coherente de la información documentada y según un mapa de procesos. Asimismo, cuando se planteen cambios no se realizan de forma controlada y se adoptan medidas para mitigar los efectos adversos.

Figura 6. Evaluación de desempeño



Nota. Elaboración propia.

La figura 6 presenta los resultados respecto a la evaluación de desempeño donde los elementos de mayor insuficiencia son el de evaluación de resultados y el seguimiento. Como resultado, la mayoría de las empresas no han determinado las cuestiones para ser monitoreadas y dimensionadas y los respectivos métodos de seguimiento para realizar las mediciones que garanticen la validez de los resultados.

Figura 7. Mejora

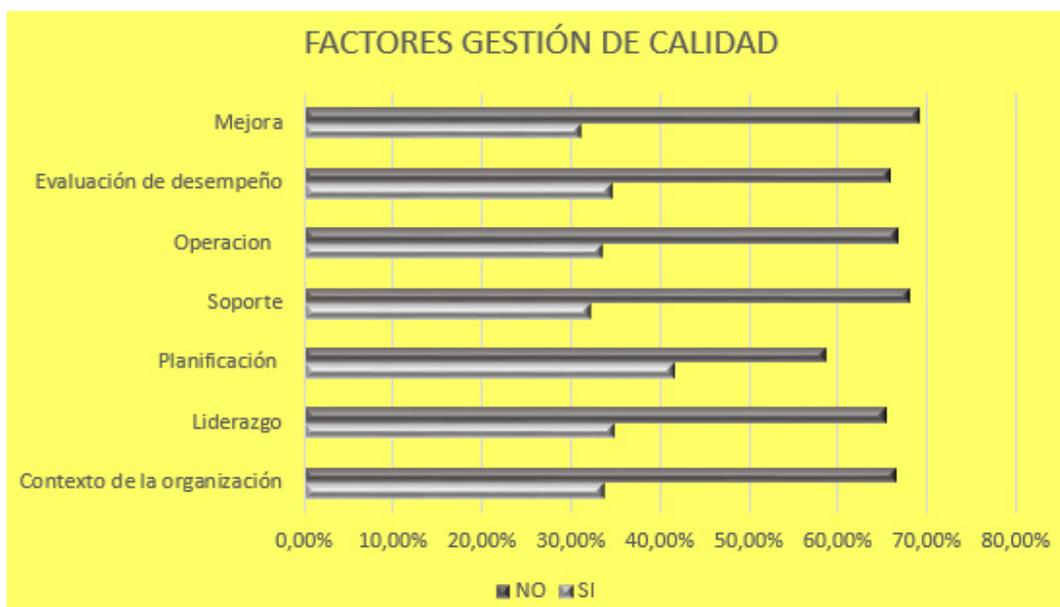


Nota. Elaboración propia.

La figura 7 muestra la última sección de estudio que es mejora. Los elementos más exigüos en cuanto a su cumplimiento son el de mejora continua y el de procesos para acciones correctivas. Significa que la mayoría de las organizaciones no cuentan con procesos adecuados para la gestión de las inconformidades y acciones correctivas. Tampoco han determinado la manera en que se abordará la necesidad de mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia de la gestión de la calidad.

Interpretar los resultados.

A manera de resumen, los resultados obtenidos por las encuestas se alinean en su mayoría a un bajo cumplimiento de los ejes del Sistema de Gestión de Calidad. Por lo general las afirmaciones fueron menos que las negaciones, tal como se aprecia en la figura 8.

Figura 8. Factores de gestión de calidad

Nota. Elaboración propia.

En estos siete factores están involucrados los elementos que conforman las dimensiones de la sostenibilidad: en la dimensión social se inmiscuyen personas, esencialmente trabajadores y clientes. En la dimensión económica y ambiental hay procesos y recursos para llevar a cabo las actividades. Consecuentemente, si hay deficiencias en el manejo de estos elementos, ello está repercutiendo negativamente en la sostenibilidad. Como resultado general se tuvo un total de afirmaciones con respecto a la aplicación del sistema de gestión del 34,38% en forma afirmativa y otro 65,62% de manera negativa. Es decir que aproximadamente solo un tercio de las empresas cumplen con los factores ya mencionados.

El factor de mayor proporción de aplicabilidad es el de planificación. En ese sentido, algunas de las organizaciones (un poco más de 40%) han determinado los riesgos y oportunidades que deben ser afrontados para asegurar los resultados esperados. Además, han previsto estos riesgos y oportunidades, establecido los objetivos de calidad y los planes para lograrlos.

Mientras que el factor que tiene el menor porcentaje de cumplimiento es el de mejora, incluye a muy pocas organizaciones, en este caso menos del 30% por ciento. Es decir, la gran mayoría de las organizaciones no han considerado todos los resultados del análisis y la evaluación del proceso de gestión de calidad en procura de la mejora. Tampoco han establecido las acciones necesarias para identificar las áreas de su organización que tienen

un bajo rendimiento. Finalmente, no ha utilizado herramientas y metodologías necesarias para investigar las causas de ese bajo rendimiento para realizar la mejora continua.

Esto da cuenta de que hay una disociación entre lo que las empresas planifican y las acciones que efectivamente ejecutan en función de la mejora continua; así como la revisión de resultados para realizar acciones de seguimiento y de acciones correctivas, en función de la mejora continua.

En este sentido, para que las organizaciones puedan enfrentar el reto de sustentabilidad, todos los factores considerados son importantes y mucho más el de mejora. Este no solo implica la calidad de sus productos y servicios; también la satisfacción y bienestar de sus empleados, de sus clientes, de sus proveedores y de la sociedad en general, para lo cual las organizaciones deben considerar los resultados obtenidos, chequear las áreas con menor rendimiento y además indagar sobre las causas de ese bajo rendimiento. La finalidad es hacer la mejora continua.

Conclusiones

Esta investigación está enfocada en determinar el cumplimiento de los factores de la gestión de la calidad, para conocer la sostenibilidad en las empresas del Ecuador. Se hizo una encuesta a 323 empresas independientemente del tamaño y actividad comercial. La encuesta estuvo estructurada por los ejes del Sistema de Gestión de Calidad referente a la Norma ISO 9001:2015, es decir, contexto organizacional, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación de desempeño y mejora.

Se evidencia que la minoría de las empresas aplican el Sistema de Gestión de Calidad. El factor que mejor se aplica es el de planificación; significa que algunas de las organizaciones han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar los resultados esperados. En adición, han previsto estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema, mediante un proceso definido para detectar la necesidad de cambios en el sistema de gestión.

El factor que tiene el menor porcentaje de cumplimiento es el de la mejora continua. Implica que muy pocas organizaciones han implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción. Además, no cuentan con los procesos adecuados para el tratamiento de las inconformidades y acciones correctivas asociadas. Tampoco han decidido la manera en la que se abordará la necesidad de mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión.

En este sentido, para que las organizaciones puedan enfrentar el reto de sustentabilidad todos los factores considerados son importantes, mucho más lo es el de mejora que implica tanto la calidad de sus productos y servicios, como la satisfacción y bienestar de sus empleados, clientes, pro-

veedores y de la sociedad en general, en procura del compromiso con el desarrollo de un país.

De acuerdo con los resultados generales obtenidos, se recomienda sectorizar las unidades muestrales a las cuales se aplicó la encuesta, es decir, aplicar los instrumentos de recopilación de datos a empresas dependiendo de la actividad comercial, tamaño de las empresas, ubicación, entre otros parámetros más específicos. El propósito consiste en obtener resultados más precisos en función del acoplamiento a Sistemas de Gestión de Calidad para seguir desarrollando sus actividades con los criterios económicos, sociales y ambientales según los requerimientos del orden mundial.

Referencias

- Berenson, M. (2014). *Estadísticas para Administración*. Pearson.
- Cortés Sánchez, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. ICB S.L.
- De la Cuesta González, M. (2010). *Introducción a la sostenibilidad y la RSC*. NETBI-BLO S.L.
- Di Máximo Antonucci, Á. (2020). *Modelo teórico de gestión empresarial*. UNID.
- Epstein, J. M. (2018). *Sostenibilidad empresarial*. ECOE Ediciones.
- García Colin, J. (2014). *Contabilidad de costos* (4 ed.) Mc Graw-Hill. <http://jotvirtual.ucoz.es>
- González Ortiz, Ó. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Biblioteca Nacional de Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2011, julio) *Ecuador en cifras*. http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/CENEC/Presentaciones_por_ciudades/Presentacion_Cuenca.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2019). *Directorio de Empresas*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>.
- La Sostenibilidad todavía es una tarea pendiente en varias empresas de Ecuador. (24 de 09 de 2019). *Bolsa de Valores de Quito*, págs. 6. <https://www.bolsadequito.com/index.php/noticias-2/481>.
- Manyika, J. (2012). *Manufacturing the future: The next era of global growth and innovation*. McKinsey Global Institute. (2012). Manufacturing the future: The next era of global growth and innovation. McKinsey Global Institute.: https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/business%20functions/operations/our%20insights/the%20future%20of%20manufacturing/mgi_%20manufacturing_full%20report_nov%202012.ashx
- Oviedo B., A. (2018). *Análisis para la Interpretación de la NOM 9001:2015*. Educa Digital.
- Pallela, S., y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. FEDUPEL. <https://metodologiaecs.wordpress.com/2015/09/06/>.
- Polanco, J. A. (2017). *Evaluación de la sostenibilidad en empresas de energía*. ISAGEN.
- Raufflet, E. (2017). *Responsabilidad, ética y sostenibilidad empresarial*. Pearson Educación.
- Rodríguez, M. (2018). *Iso 9001-Cuestionario de autoevaluación*. <https://www.slideshare.net/marciaroderiguezderoa/iso-9001cuestionariodeautoevaluacion>.
- Rodríguez, M. (2020). *El Prácticum, factor de calidad*. OCTAEDRO S.L.
- Spiegel, M. R. (s.f.). Teoría elemental del muestreo, gepra de la decisión estadística, ensayos de hipótesis y significación. pág. <http://www.estebansaporiti.com.ar/spiegel.pdf>.
- Valbuena García, E. (2020). *Ética, deontología y responsabilidad social empresarial*. ESIC.