

VENTAJA COMPETITIVA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS
DE LA CALIDAD ISO 9001; 2008, ISO 14001; 2004 OHSAS 18001 ENFOCADOS EN
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO VALOR AGREGADO

SANDY FAIZURY HERNÁNDEZ RAMÍREZ

ENSAYO

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

2 DE JUNIO DE 2015.

BOGOTÁ D.C.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROPUESTA PARA LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTO ACADEMICO

FECHA: 20 Enero de 2015

1. ALUMNO RESPONSABLE

SANDY FAIZURY HERNANDEZ RAMIREZ

FIRMA:

PROGRAMA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIPLOMADO: SISTEMAS DE GESTION INTEGRADOS DE LA CALIDAD ISO
9001; 2008, ISO 14001; 2004 OHSAS 18001

ASESOR DE ENSAYO:

NOMBRE ASESOR: HENRY MONTOYA

FIRMA:

2. TEMA A DESARROLLAR:

Ventaja competitiva de los Sistemas de gestión integrados de la calidad ISO
9001; 2008, ISO 14001; 2004 OHSAS 18001 enfocados en la responsabilidad social
empresarial como valor agregado

3. LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social

4. JUSTIFICACION

Escoger un tema como opción de grado que sea interesante y motive a las personas a leerlo es complicado pero cuando surgen inquietudes y no se encuentra una respuesta que te deje completamente satisfecho nacen las hipótesis.

En mi caso particular durante el tiempo que realice el diplomado en sistemas integrados de la calidad me surgió la siguiente hipótesis ¿la implementación de un sistema integrado de la calidad realmente genera ventaja competitiva en una organización y puede este sistema enfocarse en la responsabilidad social empresarial?

Obteniendo como fin último el concienciar a las organizaciones de la importancia que tienen todos los aportes o valores agregados que no están contemplados en la norma o son requisitos legales en términos de RSE.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL:

Evidenciar como las ventajas competitivas de un sistema de gestión integral mejoran el posicionamiento de la organización en el mercado, bajo el direccionamiento de la RSE.

5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Describir los factores a tener en cuenta en la implementación de un sistema de gestión integral en las organizaciones.
- Analizar las ventajas competitivas de implementar un sistema de gestión integral.
- Comparar una organización que tiene un sistema de gestión integral con otra que no lo tiene tomando la norma ISO 26000.

6. ESTRUCTURA ACADEMICA:

TEMAS:

1. Que es un sistema de gestión integral
2. Norma ISO 9001; 2008, ISO14001 y OHSAS 18001.
3. Implementación de un sistema de gestión integral.
4. Que es una ventaja competitiva.
5. Que es responsabilidad social empresarial.
6. Posicionamiento de las organizaciones en la industria.
7. Visión comparativa de las organizaciones.
8. Compromisos o valores agregados
9. Conclusiones.

Evidenciar como las ventajas competitivas de un sistema de gestión integral mejoran el posicionamiento de la organización en el mercado, bajo el direccionamiento de la RSE

Introducción

Al hacer una retrospectiva en la evolución de la administración se puede evidenciar como el hombre desde la prehistoria empieza a tomar decisiones para realizar actividades planeadas , coordinadas y ejecutadas para suplir sus necesidades básicas en un mundo cambiante , en la administración encontramos a Taylor y Fayol dos grandes exponentes que a través de sus teorías organizacionales y experiencias aportan grandes contribuciones al enfoque clásico de la administración siendo Henry Fayol quien dividió las operaciones industriales y comerciales en seis áreas operativas de la empresa las cuales son ; técnicas, financieras ,comerciales ,contables y seguridad enfocadas en cinco elementos que constituyen el proceso administrativo ; Previsión, Organización, Dirección, Coordinación y Control . Por su parte Frederick Taylor nos propone una administración científica basada en la racionalización del trabajo enfocada en la máxima productividad, los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de personal y las características de los trabajos humanos luego aparece la teoría burocrática representada por el científico alemán Max Weber resaltando la racionalidad ,el poder ,autoridad y relaciones de dominación dentro de la organización la contribución a los problemas humanos o psicología organizacional fue representada por Elton Mayo enfocada en la motivación, liderazgo, dinámica de grupo y desarrollo organizacional .

En el siglo XIX el liberalismo económico comenzó a perder influencia dando paso al capitalismo se inicia con la producción a grande escala y a partir de las grandes concentraciones de maquinaria y de mano de obra, generando problemas internos y externos en la organización en el siglo XX aparece la revolución científica en donde las empresas evidencian la importancia de incluir dentro de sus procesos tecnología y avances que permitan incursionar el mercado y tener una ventaja competitiva, este recorrido nos permite evidenciar como a través del tiempo el hombre

representado en las diferentes industrias ha evolucionado en sus procesos productivos ya sea por beneficio propio o por mantenerse toda vez que en este momento se están enfrentando a sociedades exigentes a la hora de comprar o contratar un servicio, un mercado que demanda servicios y productos con calidad y que en un tiempo no muy lejano estén certificados .

Por esta razón las organizaciones deben establecer, documentar, implementar, y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

1. Marco Teórico

En la búsqueda del conocimiento, es la teoría la que permite encaminar una investigación y tener argumentos válidos que soporten o comprueben las inquietudes que se tienen o se plantean en un momento determinado, para dar inicio a este trabajo se dará a conocer los mayores exponentes que con sus teorías han aportado un cimiento para los sistemas de calidad.

Los SGI nacen como una opción de satisfacer las necesidades del cliente pero con los mejores estándares de calidad y es así como se empieza a vislumbrar y a plantear una serie de preguntas que solo se pueden responder, cuando se analiza detenidamente las posibles consecuencias de cada una de las decisiones que tome la organización sino se tiene en cuenta la calidad toda vez que esta provoca una reacción en cadena en donde cada factor juega un papel muy importante por un lado encontramos nuestro cliente quien vendría siendo una de las razones más importantes del deber ser de la organización; donde se busca satisfacer sus necesidades, los proveedores haciéndolos parte de nuestra organización para lograr conseguir relaciones duraderas y de mutua colaboración y no una relación contractual e impersonal, también encontramos la comunidad teniendo claro que son ellos quienes en un futuro darán la aceptación de la empresa en el mercado, los inversionistas para quienes nuestra imagen , reconocimiento y posicionamiento será el factor clave para hacer alianzas lo cual conlleva al crecimiento económico y expansión a nivel mundial y así cada uno de los stakeholders darán a la organización un objetivo por

cumplir y todo encaminado a la mejora continua como lo expone Deming (1986) con sus 14 principios y siete enfermedades de la gerencia ;

1. Ser constantes en el propósito de mejorar el producto o servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar la nueva filosofía de "conciencia de la calidad". Nos encontramos en una nueva era económica. Los directivos deben ser conscientes del reto, afrontar sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.
3. Suprimir la dependencia de la inspección para lograr la calidad. Eliminar la necesidad de la inspección en masa, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En vez de ello, minimizar el costo total. Establecer la tendencia a tener un solo proveedor para cualquiera artículo, con una relación a largo plazo, de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la CALIDAD y la productividad y así reducir los costos continuamente.
6. Instituir la formación en el trabajo.
7. Implantar el liderazgo. El objetivo de la supervisión debe consistir en ayudar a las personas, a las máquinas y a los aparatos para que hagan un trabajo mejor:
8. Desechar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la organización.
9. Derribar las barreras entre dependencias. Las personas de diferentes departamentos deben trabajar en equipo, para prever los problemas de producción y los que podrían surgir en el uso del producto, con el mismo o con el usuario.
10. Eliminar las metas numéricas, los carteles y los lemas que busquen nuevos niveles de productividad, sin ofrecer métodos que faciliten la consecución de tales metas. El grueso de las causas de baja calidad y baja productividad pertenece al sistema y, por tanto, caen más allá de las posibilidades del personal operativo.
11. Eliminar cuotas numéricas prescritas y sustituirlas por el liderazgo.

12. Eliminar las barreras que impiden al empleado gozar de su derecho a estar orgulloso de su trabajo.
13. Implantar un programa vigoroso de educación y auto – mejora.
14. Involucrar a todo el personal de la organización en la lucha por conseguir la transformación. Esta es tarea de todos.

La importancia de cada organización de a estos principios permitirá ver el compromiso y grado de aceptación que tiene la alta gerencia con cada uno de estos principios se ve fundamentada la persistencia, integridad y perspectiva. En su teoría reconoce unas variables comunes que hacen referencia al funcionamiento del proceso son controlables y se pueden predecir y unas variables especiales que surgen de manera espontánea provocando anomalías y defectos siendo estas últimas las más importantes , la organización se debe enfocar en estas causas para mitigar las no conformidades y es así como Deming respalda su teoría ;todo proceso es variable y cuanto menor sea la variabilidad del mismo, mayor será la calidad del producto resultante y la productividad .otros de los autores que contribuyo a los SGI fue Philip Crosby quien propone cero defectos durante el proceso productivo enfocado en la prevención y fundamentada en la determinación, capacitación y la implementación , esta teoría guarda mucha relación con la norma ISO 9001 que busca minimizar las no conformidades pensamiento que comparte el teórico Kaoru Ishikawa cuyo aporte fue la implementación de sistemas de calidad adecuados al valor del proceso en la empresa también apporto;

- La creación del diagrama causa-efecto, o espina de Ishikawa.
- Demostró la importancia de las herramientas de calidad.
- Círculos de calidad.
- Enfoque del mejoramiento continuo de los procesos.

En la actualidad algunas organizaciones tienen conocimiento de estos aportes pero no lo ponen en práctica, el conocimiento expuesto por estos exponentes ha permitido consolidar un pilar en los procesos

2. ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL?

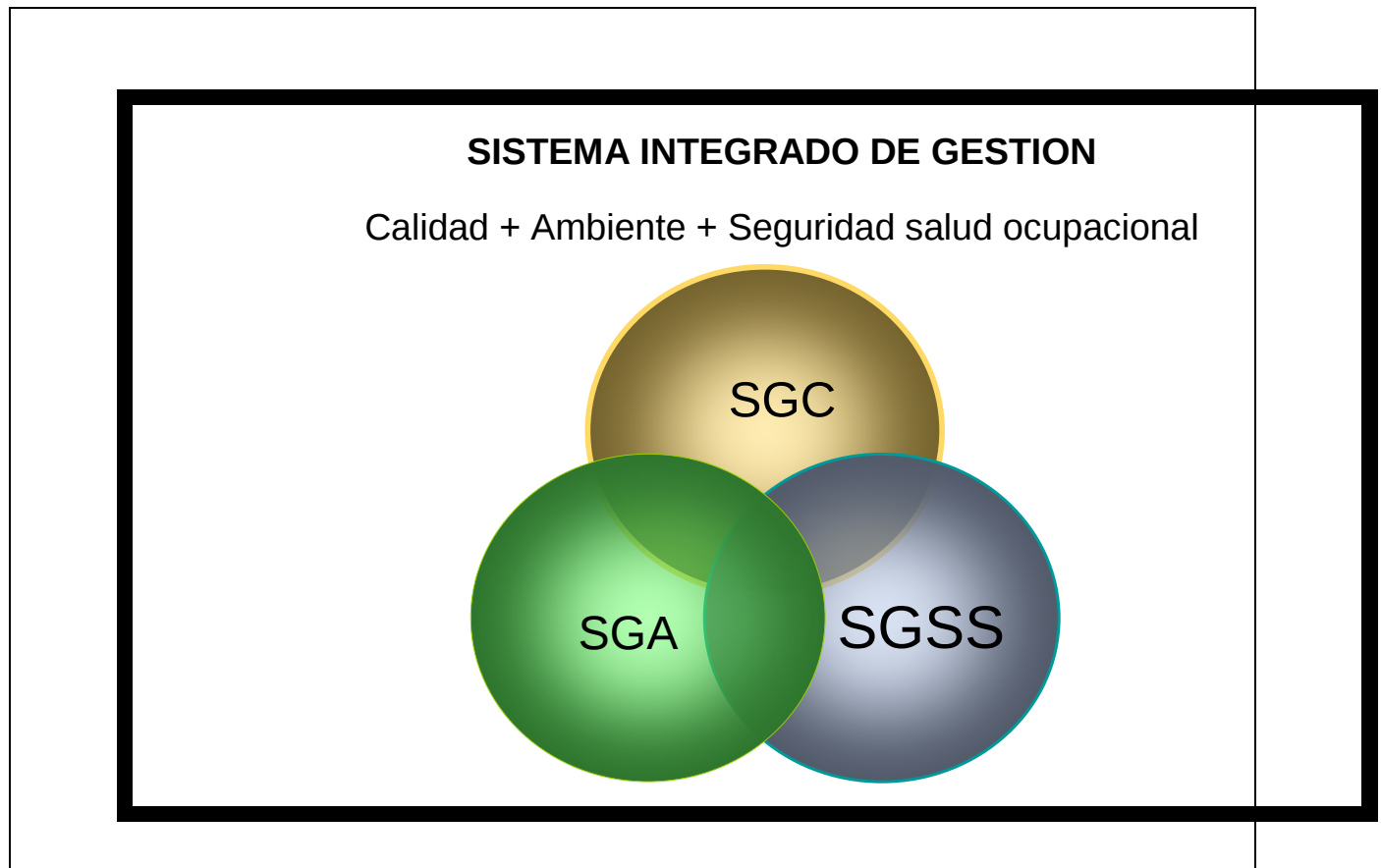
Para entrar en contexto y entender el propósito de este trabajo lo primero que debemos tener claro son los siguientes conceptos;

El primer concepto hace referencia al “**Sistema de Gestión de la Calidad** son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática”. (Sistemas de Gestión de la Calidad, 2015)

2.1. ¿Qué es un sistema integrado de gestión? Es la articulación de varios sistemas de gestión de una empresa que antes se llevaban por separado en una única gestión y que busca mejorar la eficacia y la eficiencia de una organización. La resolución 051 del 12 de marzo de 2013 define SIG como “es un conjunto de elementos de gestión que constituyen una herramienta operacional con un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí; que permite mejorar las expectativas de los grupos de interés, orientar el logro de los objetivos y misión institucional, optimizando los recursos y fortaleciendo la capacidad administrativa”.

Para efectos de este trabajo nos enfocaremos en la integración de los siguientes sistemas:

Figura # 1



Fuente: Construcción propia

3. Norma ISO 9001; 2008, ISO14001; 2004 y OHSAS 18001;2007

3.1. Definiciones

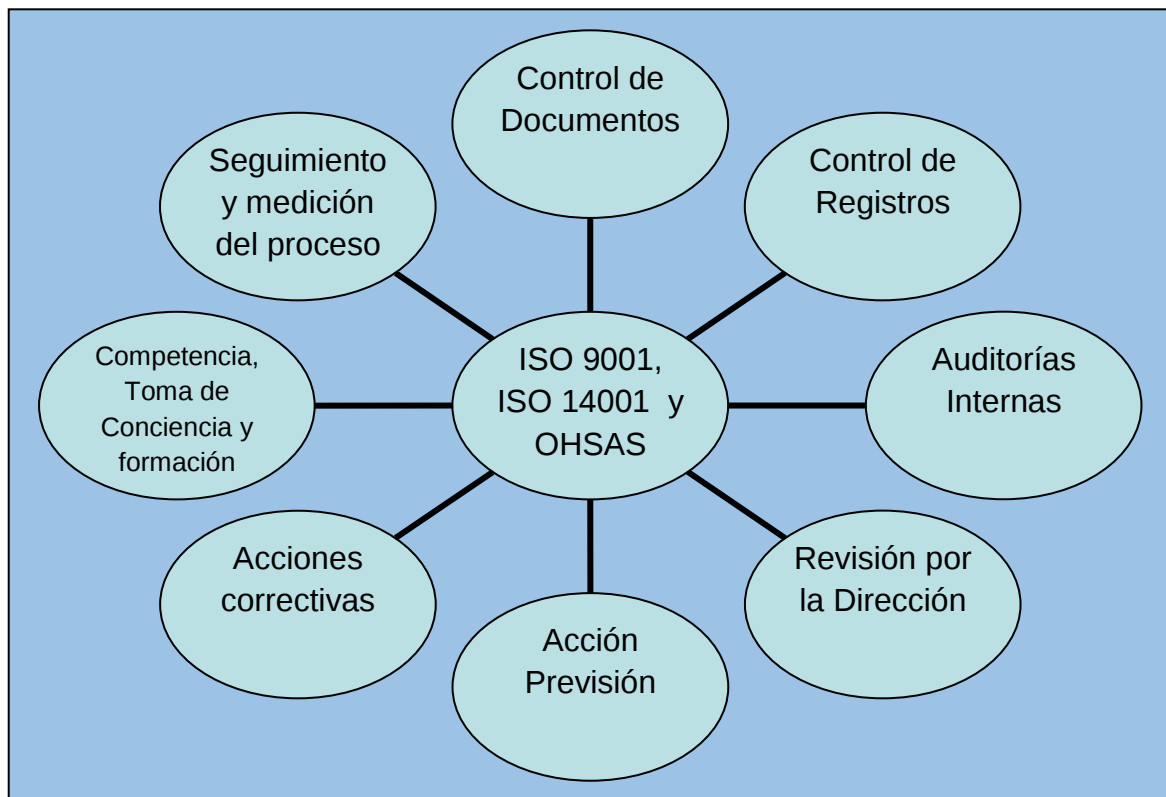
3.1.1. ISO 9001; 2008 “Es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y se centra en la eficacia del sistema interno de la organización para mejorar la calidad de sus productos o servicios en busca de satisfacer al cliente a través del cumplimiento de sus requisitos, los legales y reglamentarios aplicables”.(Tomado de Normas ISO 9001;2008)

3.1.2. ISO14001 ; 2004 “Especifica los requisitos relativos a un sistema de gestión ambiental que permite que una organización desarrolle e implemente una política y unos objetivos ,que tengan en cuenta los requisitos legales y la información relativa a los impactos ambientales significativos ,No establece ,por si misma ,criterios de desempeño ambiental específicos” .(Tomado de Normas ISO 14001;2004)

3.1.3. OHSAS 18001;2007 “Especifica requisitos para un sistema de gestión salud y seguridad en el trabajo para permitir a una organización desarrollar e implementar una política y objetivos que toman en cuenta requisitos legales e información acerca de los riesgos de salud y seguridad en el trabajo (Tomado de Normas OHSAS 18001; 2007).

3.1.4. En la siguiente figura podremos ver las características similares entre las normas.

Figura # 2



Fuente: Construcción propia

Una vez establecida la definición de cada una de las normas se dará a conocer los requisitos establecidos para su debido cumplimiento.

3.2. Requisitos

REQUISITOS ISO 9001 ;2008	REQUISITOS ISO 14001; 2004	REQUISITOS OHSAS 18001; 2007
1. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD 1.2. Requisitos generales. 1.3. Requisitos de la documentación. 1.3.1. Generalidades. 1.3.2 .Manual de calidad. 1.3.3. Control de documentos. 1.3.3. Control de registros.	1. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL 3.3. Requisitos generales.	1. SISTEMA DE GESTION EN SALUD & SEGURIDAD OCUPACIONAL 1.2. Requisitos generales
2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION 2.1. Compromiso de la dirección. 2.2. Enfoque al cliente. 2.3. Política de calidad. 2.4. Planificación. 2.4.1. Objetivos de la calidad 2.4.2.Planificación del SGC 2.5. Responsabilidad,	2. POLITICA AMBIENTAL 3. PLANIFICACIÓN 3.1. Aspectos ambientales. 3.2. Requisitos legales y otros requisitos. 3.3. Objetivos, metas y programas.	2. POLITICA S & SO 3. PLANIFICACIÓN 3.1.Identificación de peligro, evaluación de riesgo y determinación de controles 3.2.Requisitos legales y otros requisitos 3.3.Objetivos y programas

Autoridad y comunicación. 2.5.1.Responsabilidad y autoridad 2.5.2.Representante de la dirección 2.5.3.Comunicacion interna 2.6. Revisión por la dirección. 2.6.1.Generalidades 2.6.2.Informacion de entrada para la revisión 2.6.3. Resultados de la revisión.		
3. GESTION DE LOS RECURSOS 3.1. Provisión de recursos. 3.2. Recursos humanos. 3.2.1. Competencia, formación y concientización. 3.3. Infraestructura. 3.4. Ambiente de trabajo.	4. IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN 4.1. Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad. 4.2.Competencia ,formación y toma de conciencia 4.3.Comunicación 4.4.Documentación 4.5. Control de documentos.	4. IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN 4.1 Recursos, roles, responsabilidad, funciones, autoridad y rendición de cuentas. 4.2. Competencia ,formación y toma de conciencia 4.3. Comunicación, participación y consulta

4. REALIZACION DEL PRODUCTO 4.1. Planificación de la realización del producto 4.2. Procesos relacionados con el cliente 4.2.1. <i>Determinación</i> de requisitos relacionados con el producto 4.2.2. <i>Revisión</i> de requisitos relacionados con el producto. 4.2.3. Comunicación con el cliente 4.3. Diseño y desarrollo 4.3.1. Planificación del diseño y desarrollo 4.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo 4.3.3. Resultados del diseño y desarrollo 4.3.4. Revisión del diseño y desarrollo 4.3.5. Verificación del diseño y desarrollo 4.3.6. Control de los cambios en el diseño y desarrollo 4.4. Compras	4.6. Control operacional 4.7. Preparación y respuesta ante emergencias.	4.4. Documentación 4.5. Control de documentos 4.6. Control operacional 4.7. Preparación y respuesta ante emergencias.
--	---	---

4.4.1. Proceso de compras 4.4.2. Información sobre compras 4.4.3. Verificación del producto comprado 4.5. Producción y prestación de servicio 4.5.1. Control de producción y prestación de servicio 4.5.2. Validación de procesos para la producción y prestación de servicio 4.5.3. Identificación y trazabilidad 4.5.4. Propiedad del cliente 4.5.5. Preservación del producto 4.5.6. Control de los equipos de monitoreo y medición.		
5. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 5.1. Generalidades 5.2. Seguimiento y medición 5.2.1. Satisfacción del	5. VERIFICACION 5.1. Seguimiento y medición 5.2. Evaluación del cumplimiento legal 5.3. No conformidad	5. VERIFICACION 5.1. Medición y seguimiento del desempeño 5.2. Evaluación del cumplimiento legal y otros. 5.3. Investigación de

cliente	,acción correctiva y acción preventiva	incidente ,no conformidad ,acción correctiva y acción preventiva
5.2.2.Auditorías internas	5.4.Auditoria interna	
5.2.3. Seguimiento y medición de los <i>procesos</i> .	6. Revisión por la dirección	5.3.1. Investigación de incidentes
5.2.4. Seguimiento y medición del <i>producto</i> .		5.3.2. No conformidad ,acción correctiva y acción preventiva
5.3.Control del producto no conforme		5.4. Control de registros
5.4.Análisis de datos		5.5. Auditoria interna
5.5.Mejora		6.Revisión por la gerencia
5.5.1. Mejora continua.		
5.5.2. Acciones correctivas		
5.5.3. Acciones preventivas.		

Fuente: Construcción propia

4. Implementación de un sistema de gestión integral

El primer interrogante que se tiene es ¿Cuánto me va a costar implementar y/o certificarme en un Sistema integrado de gestión de la calidad? La respuesta a este interrogante solamente la tiene usted; todo depende hasta dónde quiere llegar o que quiere alcanzar y por cuanto tiempo.

Para empezar se debe tener un compromiso de la alta gerencia en donde se pueda evidenciar cuales son los objetivos y metas encaminados hacia una política de calidad que tenga en cuenta los requisitos legales y los aspectos ambientales significativos , los cuales deben ser comunicados y entendidos en la organización .

Se debe tomar la decisión de implementar una responsabilidad social desde la alta gerencia para generar una cultura organizacional que reconozca en cada uno de sus departamentos y en cada proceso hacia dónde quiere llegar y como quiere alcanzar lo propuesto.

Conozca a su cliente; el secreto para alcanzar el éxito son las personas a quien esta direccionado nuestro producto o servicio, un cliente no es solo una persona es una oportunidad de crecimiento en el mercado.

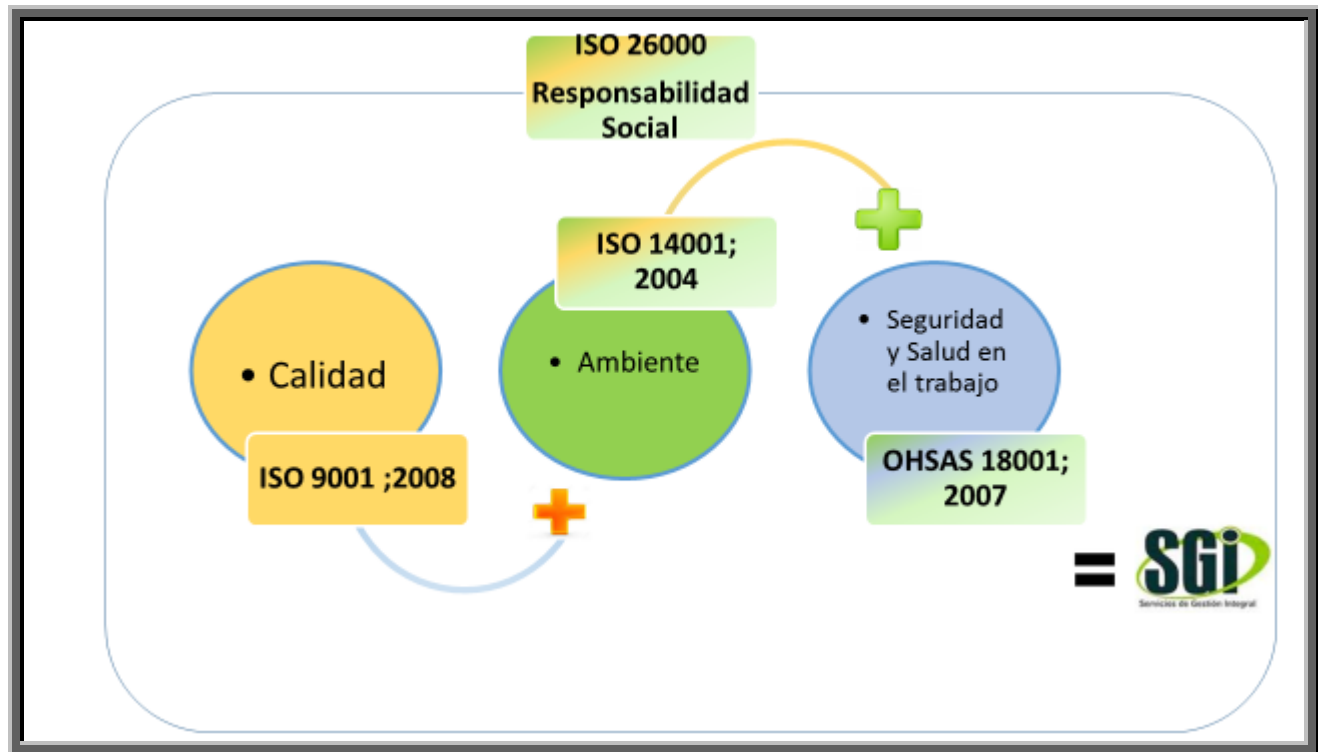
Determine cuáles son sus necesidades y expectativas para ello es importante plantear interrogantes como; ¿Qué se quiere satisfacer?, ¿Qué beneficio me genera el satisfacer a mi cliente?, ¿Qué espera el cliente?, ¿Cómo va ser mi proceso productivo?

Organice una mesa de trabajo; recuerde que debe tener unos recursos humanos, financieros, de infraestructura y tecnología para establecer, implementar, mantener y mejorar el SIG.

Designe un líder quien será la persona responsable del proceso , enfóquese en las variables internas y externas de la organización ; realice un análisis DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) de la organización esto con el fin de conocer y aprovechar las fortalezas y oportunidades, eliminar las debilidades y amenazas o en su defecto tener control de ellas para luego tomar decisiones estratégicas acorde con los objetivos y política que incluya calidad, ambiente y salud y prevención de riesgos laborales que permitan mejorar la situación actual , en el futuro estas serán las intenciones que tiene la alta gerencia las cuales deben incluir un compromiso de mejora continua , ahora redacte un manual de calidad este documento describirá la forma como la organización se va adaptar a los requisitos de la norma ISO 9001;2008,ISO14001;2004 y OHSAS 18001:2007 las cuales van a estar encerradas en la ISO 26000 .

En la figura # 3 nos ilustra cómo podemos integrar las tres normas encerradas en una responsabilidad social;

Figura # 3



Fuente: Construcción propia

Es importante tener todos los procedimientos documentados para identificar situaciones potenciales de emergencia y accidentes potenciales que puedan tener un impacto en el ambiente y su debida respuesta para el caso de las OHSAS se debe incluir el alcance del sistema encerrando detalles de exclusión y su justificación ,puntualizar todos los procedimientos documentados para asegurar la eficaz planificación .

Es significativo tener en cuenta que la extensión de los documentos depende del tamaño de la empresa, la naturaleza de sus actividades, productos y servicios y la complejidad de sus procesos.

Por ultimo realice un mapa de procesos cuyo fin es la descripción de la interacción de los procesos del sistema desde los procedimientos generales hasta los más específicos es importante el registro de todas las actividades toda vez que en un futuro esta información nos va servir como evidencia y poder realizar diagnósticos posteriores y/o auditorias en busca de la mejora continua y tomar acciones correctivas que permitan eliminar la causa de una no conformidad y verificación del cumplimiento legal.

Puede aplicarse a este modelo la metodología PVHA la cual se basa en;

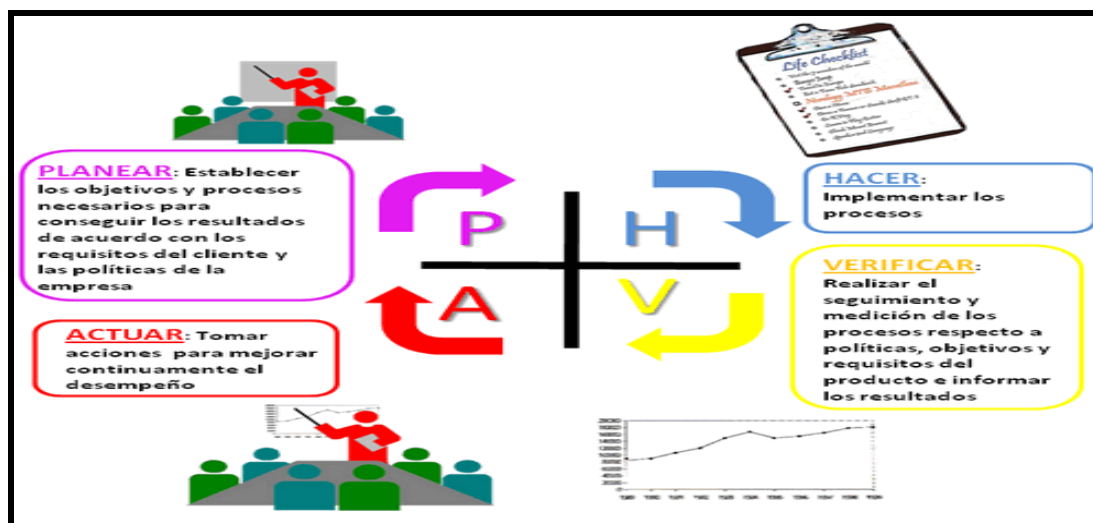
Planear: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo a una política ambiental, los requisitos del cliente y la política de la empresa.

Hacer: implementar los procesos

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos respecto a la política, los objetivos, las metas y los requisitos legales e informar los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del sistema.

Figura # 4.



Fuente: <https://www.google.com.co/search?q=CICLO+PHVA&client=firefox-a&hs=i6q&rls=org.mozilla:en-US:official&tbm=isch&imgil=KWEje9v6rRt9-M%253A%25>

5. Que es una ventaja competitiva

El término de ventaja competitiva según Michael E. Porter (1985) lo define como “el valor que una empresa es capaz de crear para sus clientes, en forma de precios menores que los de los competidores para beneficios equivalentes o por la previsión de productos diferenciados cuyos ingresos superan a los costes” además nos propone tres (3) tipos de estrategia para tener ventaja competitiva que se pueden observar en el mercado: el liderazgo en costos ; que es la capacidad de realizar un producto a un precio inferior a nuestros competidores tal es el caso de los mercados emergentes quienes arriesgan mucho y ganan mucho, la diferenciación del producto ;en donde se logre incitar la preferencia por el producto en la mente del comprador frente a los productos ofrecidos por nuestros competidores cubriendo el mercado adaptándose a las necesidades de los diferentes segmentos, el enfoque ; las empresas deben especializarse en un segmento del mercado para así conocer las expectativas y necesidades del cliente.

6. Que es responsabilidad social

Es el compromiso voluntario que da toda organización y va más allá del cumplimiento legal, teniendo en cuenta todas las partes interesadas a nivel; social, ambiental, legal, cultural, político y económico ante los impactos que se deriven de su actividad, siempre enfocados a un desarrollo sostenible.

6.1. Tipos de teorías de responsabilidad social :

¿Puede una organización tener sistemas integrados de calidad y a su vez aplicar Responsabilidad social? Para dar respuesta a este interrogante se hace importante reconocer que desde 1970 las organizaciones empezaron a realizar acciones que estaban enfocadas a una contribución de caridad basados en el concepto de la reciprocidad ,en la década de los 80's este concepto tomo relevancia con el pacto global celebrado el 31 de enero de 1999 “en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción” (Pacto global 2007).

Aunque existen diferentes tipos de teorías como lo son;

6.1.1. Las Instrumentales; enfocadas en el logro de objetivos económicos por medio de actividades sociales para Friedman (1970) "La única responsabilidad de las empresas hacia la sociedad es la maximización de las ganancias a los accionistas dentro del marco legal y la costumbre ética del país" enfocada en un interés y beneficio propio. Para Porter y Kramer (2002) "las inversiones filantrópicas por los miembros del grupo, ya sea individual o colectivamente, pueden tener un poderoso efecto sobre la competitividad del clúster y el desempeño de todas sus empresas mandantes".

6.1.2. Las Políticas: admiten la existencia de un contrato social entre la empresa y la sociedad según Davis, K. (1960) "propone que en la medida que aumenta la participación y tamaño de la empresa en una economía, las decisiones de negocio de una empresa empiezan a afectar al medio donde se desarrolla".

6.1.3 Las Integradoras: orientadas en la inclusión de exigencias sociales así como Carroll, A. (1979) afirma "que para la existencia de una definición de RSE, que englobe todos los aspectos que se deben considerar, debe incluir las categorías económica, legal, ética y discrecional, en el sentido de "intención deliberada" del desempeño del negocio"

6.1.4. Las Éticas: encaminadas en la ética y fines morales en el desarrollo de las actividades, Freeman, R.E. (1983) en "Su visión propone que cada actor involucrado directa o indirectamente en las actividades de la empresa es parte del eslabón que agrega valor y bienestar para todos".

Continuemos con el recorrido de la responsabilidad social desde otros autores como lo resume el siguiente el siguiente cuadro:

Llanos (2005)	“La puesta en marcha del proceso administrativo que busca la maximización de los recursos humanos dentro de las organizaciones incluyendo la adecuada dirección, ubicación, conservación y desarrollo del factor humano, así como la optimización de la interacción de la persona organización, en beneficio de ambos, para la consecución de objetivos organizacionales”.
Carmona (2004)	“La importancia del talento humano de una organización y los beneficios que este puede ofrecerle a la misma, dependen de la forma en la cual se diseñen e implementen los procesos y/o actividades de gestión humana.”
Chiavenato (2002)	“Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos incluidos, reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño”
Sherman, Bohlander, Snell (1999)	“Las personas representan una ventaja competitiva para las organizaciones, por lo cual es responsabilidad de la empresa contar con el mejor personal que les permita diferenciarse de sus competidores. La gestión humana es vista como un proceso adaptativo tanto a las necesidades de la organización como de los demás agentes que determinen las políticas y estratégicas que se deben implementar en cuanto al talento humano de la empresa.”
Sastre Aguilar (2003)	“Plantean la importancia de la gestión humana y el aporte que esta realiza a los procesos de potencialización del capital humano en las organizaciones y la generación de competencias organizativas.”
Dollan, Valle, Jackson Schuler (2003)	Plantean la necesidad de considerar las relaciones sistémicas entre las actividades de gestión del talento humano y las influencias que hay sobre estas actividades con respecto a la alta gerencia, la cultura, la estrategia, la tecnología y la estructura.”
Gómez Balkin (1998)	La gestión de recursos humanos vista como fundamental para el logro de los objetivos en las organizaciones a través de las actividades que los directores llevan a cabo, quienes la consideran como un apoyo a los procesos directivos.”
Calderón, Naranjo, Álvarez (2006)	“La gestión humana moderna trasciende los procesos propios de la administración de personal y se ha transformado en una función encargada del gobierno de las personas, la organización del trabajo, el manejo de las relaciones laborales, la gestión de las prácticas de recursos humanos y la comprensión de los mercados laborales, que apuntan de manera holista a cumplir los objetivos organizacionales mediante el apoyo a las estrategias empresariales y al desarrollo de las personas.”

Fuente; Cabrera, E. 2014, Lectura bioética de la responsabilidad social en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) en la localidad de Usaquén, investigación realizada en la Universidad del Bosque.

Se hace importante reconocer y teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto que la RS es voluntaria nace de la misión y la visión que tenga una organización, es una herramienta que interrelaciona con la sociedad a la cual se le debe respetar sus derechos en términos ambientales, legales, normativos, culturales, políticos y económicos en los contextos anteriormente mencionados se deberá dar aportes más allá del cumplimiento legal y de lo que dicta la norma, integrando los stakeholders o partes interesadas toda vez que hacen parte en el desarrollo del producto o servicio prevaleciendo el concepto de lo que es correcto para la sociedad, el bien común y el desarrollo sostenible el cual consiste en satisfacer las necesidades de la sociedad respetando los límites ecológicos del planeta y sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades.

No se debe encaminar en satisfacer las necesidades de un grupo específico o en cumplir requisitos o intereses individuales donde se encuentra situada la organización, es un compromiso real y efectivo que va más allá de lo que exigen los entes de control, la RSE no es una moda y así lo deben entender las organizaciones, se cae en el error cuando una empresa da a conocer su RSE a la sociedad a través de acciones o publicidad es un mecanismo de reconocimiento y posicionamiento en el mercado.

La integración de responsabilidad social y un SGI en una organización está ligada a los objetivos que desee alcanzar la organización; se necesita de tiempo y asignar unos recursos financieros, humanos, de infraestructura e inversión con el fin de lograr una responsabilidad social empresarial y así alcanzar una ventaja competitiva, se puede aplicar en cualquier organización del sector privado, público y con o sin ánimo de lucro, independiente si son grandes, medianas o pequeñas y operan en países desarrollados o en países en desarrollo y podría llevarse a cabo mediante acciones prácticas, organizadas, sencillas teniendo en cuenta el costo – beneficio y el costo eficiente

6.2. Teniendo en cuenta lo anteriormente dicho es importante reconocer el término sostenibilidad; para el Banco Interamericano de Desarrollo, esto significa “maximizar los resultados ambientales y sociales positivos, al mismo tiempo

minimizando los riesgos y los impactos negativos sobre el capital natural y humano” (Banco Interamericano de Desarrollo ,2013) el cual va muy de la mano con la responsabilidad social

Cuando se crea empresa en Colombia se tiene en mente varios objetivos pero el común de todos es; libertad de tiempo lo cual no es cierto pero para efectos prácticos de este ensayo no se ahondara en este tema , ser independiente, montar tu propio proyecto y por ultimo ganar dinero; sueño que nace de una idea o una necesidad, pero con el tiempo se evidencia que en el mercado hay competencia que existen empresas que tienen posicionamiento en la industria además de un sistema de calidad que les permite medir cada paso de su proceso productivo a través de un sistema integrado de gestión de la calidad para poder sostenernos en ese mercado debemos estar preparados para tener un buen desempeño y competir mínimo bajo las mismas reglas y para ello se hace necesario implementar un SGI enfocado en responsabilidad social.

6.3. Importancia de la norma 26.000

Una vez tomada la decisión de implementar responsabilidad social en las organizaciones, se deberá cumplir con los siete principios que se describen a continuación según la norma 26000;

A. Rendición de cuentas; la dirección responderá ante las autoridades competentes por las decisiones e impactos que generen su actividad sobre la sociedad y el ambiente incluida la aceptación de la responsabilidad cuando se esté fallando o cometiendo errores y realizar acciones para enmendar y mitigar los impactos negativos.

B. Transparencia; la toma de decisiones y actividades o acciones deben ser transparentes, la norma ISO 2600(2010) dice que “el principio de transparencia no exige que la información protegida por derechos de propiedad se haga pública, así como tampoco exige que se proporcione información privilegiada”.

C. Comportamiento ético; este deberá basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad.

D. Respeto a los intereses de las partes interesadas; respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

E. Respeto al principio de legalidad; siendo este obligatorio según la norma ISO 26000 (2010) “ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos también están sujetos a la ley”, para su debido cumplimiento la organización deberá revisar periódicamente su grado de cumplimiento en relación a las leyes que son de su diligencia.

F. Respeto a la normativa internacional de comportamiento; la organización deberá respetar las normas vigentes independiente si la ley o su implementación no salvaguarden los aspectos ambientales y sociales

G. Respeto a los derechos humanos; la organización deberá respetar, reconocer y cumplir los DH.

7. Posicionamiento de las organizaciones en la industria

Seguidamente se dará a conocer un ejemplo de una empresa colombiana que implemento un SGI y una política de RSE:

7.1. Mecánicos Asociados S.A.S (MASA)

La siguiente reseña histórica es tomada de la página electrónica de dicha empresa.

“Es una empresa colombiana líder en la prestación de servicios integrales de gestión de activos para el sector petrolero, de minería y energía, constituida hace más de 28 años y que hoy en día hace parte del grupo industrial holandés Stork Technical Services”

- Nació el 20 de enero de 1983 como una iniciativa familiar en donde se asociaron mecánicos en el Huila para responder a las necesidades del sector petrolero.

- En 1993 se obtiene el primer contrato de mantenimiento electromecánico, latonería y pintura de equipo de soporte minero con Cerrejón, lo que le abriría las puertas a una nueva industria. MASA se enfrentó a nuevos retos y desafíos, lo que implicó un gran esfuerzo para prepararse, mejorar sus procesos y ampliar el portafolio de servicios, de tal manera que lograra mantenerse en el mercado y sobresalir en medio de un mercado altamente competitivo. Ejemplo de esto fue la creación de la unidad de negocio Proyectos y Construcciones en el 2002, dedicada a la realización de proyectos desde su concepción hasta la puesta en marcha, garantizando altos estándares de calidad y eficiencia para los clientes.

- En el 2005 se creó la unidad de negocio Servicios Industriales, enfocada en la optimización de procesos que mejoren la actividad principal del cliente, a través de servicios complementarios como tratamiento de gas y suministro de energía.

- En el año 2006 Mecánicos Asociados se estableció como pionero en el esquema de creación del Centro de Generación de Dina para Ecopetrol, implementando nuevas operaciones para Servicios Industriales, Operación y Mantenimiento y Proyectos y Construcciones.

- En el 2008 comenzó a operar el Centro de Generación en Tello y un año más tarde, se toma la iniciativa de explorar nuevas tecnologías y procesos con la creación de la Planta de Gas en Dina.

A lo largo de este pequeño resumen se evidencia como una empresa familiar ocupa según la revista dinero “No.447 Junio de 2014 Mecánicos Asociados (Masa) que clasificó en el grupo de “Grandes Empresas” tal como lo registramos atrás, ocupó el puesto 30 en este sector entre 155 compañías clasificadas. Sus ventas totalizaron 453.576 millones de pesos y utilidad neta por 3.598 millones, 5.60% sobre Patrimonio”.

“El eje central de la filosofía de trabajo MASA, así como para Stork Technical Services, está en el manejo sistemático de la seguridad y el medio ambiente, la

confiabilidad y eficiencia en los resultados, buscando un desempeño de clase mundial para sus clientes. La experiencia y mejora en prácticas de HSEQ a lo largo de la historia de MASA, han merecido el reconocimiento por parte de los clientes, hecho que se ha visto reflejado en los múltiples premios otorgados durante los últimos años”.

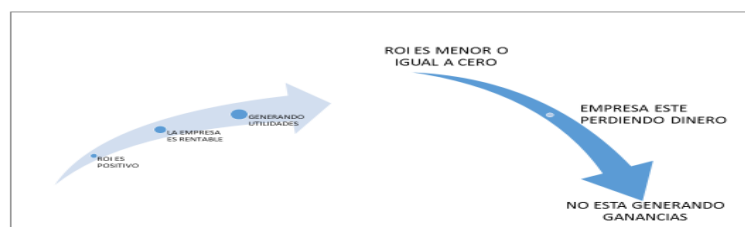
Masa se encuentra certificado bajo la norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 y el RUC

Esta empresa se fue adaptando a su entorno de manera voluntaria incluyendo dentro de su actividad laboral las normas que hacen referencia a la calidad, ambiente, seguridad y salud de los trabajadores y hoy en día le ha permitido posicionarse en el mercado toda vez que su visión fue crecer pero teniendo en cuenta las consecuencias propias de su actividad .

8. Visión comparativa de las organizaciones

Teniendo en cuenta lo presentado en este ensayo se puede evidenciar que implementar un SGI genera una ventaja competitiva frente a una organización que no lo tiene, el ciclo PVHA será la herramienta a usar y así medir la relación que existe entre la utilidad neta y la inversión ósea el ROI (índice de retorno sobre la inversión) desde el punto de vista financiero.

Al comparar el ROI de varios años se puede calcular si el tamaño creciente de una empresa va acompañado del aumento de rentabilidad o si, por el contrario, este crecimiento está implicando un progresivo deterioro en sus niveles de rentabilidad como se ilustra en la figura # 4



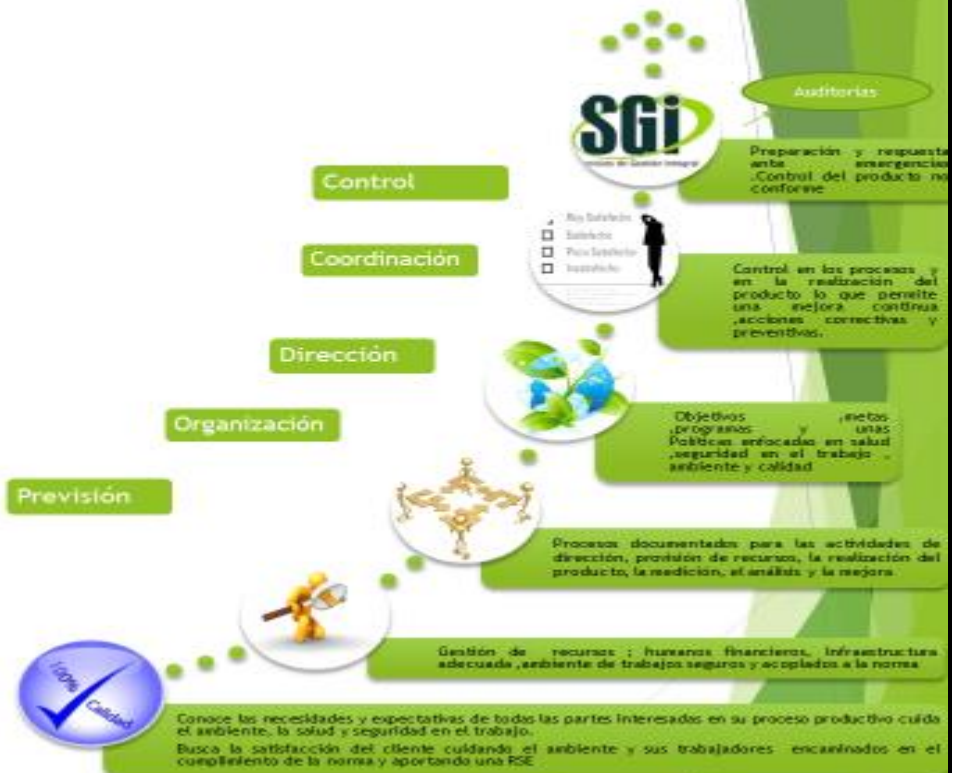
Fuente: Construcción propia

Las expectativas de nuestros clientes son siempre cambiantes y van en ascenso lo que conlleva a que las organizaciones sean más competitivas, en el mercado están ingresando frecuentemente nuevas empresas con variedad en productos y/o servicios y de mejor calidad que buscan asegurar la satisfacción total del cliente, todas las decisiones que el cliente tome están enfocadas en el valor o utilidad que se deriva de consumir un bien y/o prestar un servicio la batalla la ganara el competidor capaz de entregar mayor valor al cliente y asegure o garantice lo que el cliente busca.

El fin último es ir mas adelante de la competencia y aprovechar sus debilidades la posición que se llegue a ocupar en el mercado solo la dará cada cliente con su lealtad a continuación se encontrara la comparación de las organizaciones con y sin un SGI :



Empresa con SGI



9. Compromisos y valores agregados

A continuación se expondrán las razones por las cuales se debería implementar un sistema de gestión integrado de calidad:

- Reduce los costos de implementación, consultoría y certificación.
- Mejora y reconocimiento de la imagen corporativa de la organización lo cual conlleva a posicionamiento en el mercado , “Un indicador que demuestra que Colombia va por buen camino es que el 80% de las compañías que han representado al país en los Premios Iberoamericanos a la calidad desde el año 2000, se han llevado este galardón”(revista dinero 2010).
- Mejora en la eficiencia y efectividad del proceso productivo
- Minimizar No conformidades lo cual conlleva a la disminución de peticiones, quejas y reclamos
- Organizaciones más competitivas.
- Optimización de los recursos
- Realización de auditorías integradas
- Reducción de la documentación y sinergia en los procesos
- Mejores relaciones con los stakeholders
- Organizaciones más ambiciosas.
- Mayor control en cada uno de los procesos

10. Conclusiones

Una vez recopilada la información consignada en este documento logre evidenciar como las ventajas competitivas que una organización puede tener están enfocadas en ese valor agregado que la empresa esté dispuesta a dar, se trata de hacer una retrospectiva interna y externa de la empresa para ser más conscientes y que mejor opción que hacerlo con la implementación de un SIG que este enfocado en un responsabilidad social y el debido cumplimiento de la norma con un valor agregado que le permita a la organización exigirse cada día más de lo que está aportando a la sociedad.

Toda organización debe tener en cuenta los factores para implementar un SGI, no debe descuidar , ni apartar ninguno por insignificante que parezca toda vez que esto puede generar cuellos de botella , incidentes o efectos adversos .El propósito de las norma 14001 está enfocado en la implementación de un plan de manejo ambiental donde se reconocen los impactos significativos, la norma 9001 tiene un enfoque basado en procesos que busca la mejora continua para satisfacer los requisitos del cliente por su parte OHSAS busca la prevención de riesgos laborales para disminuir la accidentabilidad de la salud ocupacional y mejorar la salud de los trabajadores todas las normas nos plantean unos deberes a seguir que no son más que tener organizado cada uno de los procesos de la organización y cumplir a cabalidad los requisitos legales y los propios de la organización con el ejemplo expuesto en este documento se puede evidenciar como el tener una visión de crecimiento en la organización le permitió ser hoy en día una de las mejores empresas del sector de hidrocarburos a nivel Mundial .

La implementación de un SGI debe ser vista como una inversión que en el tiempo estará representada por la fidelización de sus clientes, MASA nace como una empresa familiar que vio las necesidades del mercado y se aprovechó de esta situación para empezar a suplir y satisfacer los requerimientos del cliente, siempre tuvo la visión de ir más allá de lo que le pedía la norma y de lo que ellos podían hacer teniendo en cuenta los requisitos legales

Con el tiempo se fue adaptando al mercado teniendo en cuenta los stakeholders, durante su proceso productivo tuvo en cuenta los impactos de sus actividades, productos y servicios a nivel ambiental, legal, normativo, cultural, político y económico; implemento una responsabilidad social en donde está inmersa la norma OHSAS, hoy en día la prestación de sus servicios está certificada por la norma ISO 9001 y cada una de sus actividades están certificadas por la norma ISO 14001.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto se evidencia un sólido desempeño, no solo por cumplir con la norma y aspectos legales sino por el debido cumplimiento de su política que evoluciona con el tiempo y las demandas sociales.

Cuando se hace el comparativo de las organizaciones se llega a la conclusión que la debilidad de la competencia es la fortaleza de la otra que a su vez tiene claro hacia dónde quiere llegar con unos objetivos, metas, programas y una política de calidad, que aplica en su diario vivir unas prácticas honestas y unos procesos transparentes para la debida gestión en cada una de sus actividades, las acciones no son responsabilidad del gobierno sino de la empresa que sustenta sus procesos con unos estándares de calidad que le permiten medir y controlar sus no conformidades , lo más importante no es estar certificados o tener la intención de asimilar procesos sino cumplir a cabalidad los requisitos ; de nada sirve un certificado colgado en la pared sino se está trabajando por el futuro de una sociedad cambiante que nos da posicionamiento en el mercado.

10. BIBLIOGRAFIA

1. Armando, E. (2005). *Cómo Construir una Estrategia Exitosa para su empresa*, Jose Rivera Izam,
2. Arturo, K. (2015). *Retorno sobre la inversión (ROI)* . Extraído el 18 de mayo de 2015 de <http://www.crecenegocios.com/retorno-sobre-la-sobre-inversion-roi/>
3. Banco interamericano de desarrollo. Extraído el 04 de enero de 2015 de <http://www.iadb.org/es/temas/sostenibilidad/sostenibilidad,1510.html>
4. Cabrera, E. (2014). *Lectura bioética de la responsabilidad social en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) en la localidad de Usaquén*. Bogotá; Universidad del Bosque.
5. Cancino , C. & Morales ,M .(2008). *Responsabilidad social empresarial* .Chile; Universidad de chile. Extraído el 22 de marzo de 2015 de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101010/Evaluativas/EvaluativaUnidad2/teorias_rse.pdf;
6. Dávila, C. (2001). *Teorías organizacionales y administración* .Bogotá ; Mc Graw Hill.
7. Díaz.(2003).*Marketing y competitividad: ¿relación o contradicción?*, Economía y desarrollo. Cuba; Editorial Universitaria.
8. Ediciones Díaz de santos, S.A. (1997).*La ventaja competitiva* Ediciones Díaz de santos, S.A.
9. Espinoza, N (2008). *Calidad total*. Extraído el 26 Mayo de 2015 de <https://es.scribd.com/doc/13763898/2/Capitulo-II-Edwards-Deming-y-su-teoria-de-la-Calidad-Total>.

10. Estudio del contexto socioeconómico (2013) .Extraído el 23 de marzo 2015 de <http://www.razonpublica.com/index.php/econom-y-sociedad-temas-29/1657-competitividad-idonde-esta-colombia-y-para-donde-va.html>
11. Garay, I (1996) .*Colombia: estructura industrial e internacionalización 1967-1996* Búsqueda realizada el 25 de Abril de 2013 de Publicación digital en la página web de la Biblioteca Luis Ángel Arango del Banco de la República. <<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/historia/viajes/indice.htm>>
12. Giugni , P. (2009) .*La calidad como filosofía de gestión*, Extraído el 26 de mayo 2015 de <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp106/>
13. Ishikawa, K (2012).*Maestros de la calidad*. Extraído el 26 de mayo 2015 de <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.com/2012/09/filosofia-kaoru-ishikawa.html>
14. Jaramillo, O. (2011) .*La dimensión interna de la responsabilidad social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa expopyme de la Universidad del Norte*. Extraído el 29 de marzo de 2015 de ; <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3665/2380>
15. López , R (2011).*Empresas competitivas*. Extraído el 25 abril 2015 de http://www.elcolombiano.com/empresas_competitivas-LAEC_148366
16. Masa mecánicos asociados s.a.s., (2015). Extraído el 23 de marzo de 2015 de <http://masateam.com/website/wwwmasa/site/index.php>
17. Norma ISO 9001;2008,ISO14001,Y OHSAS 18001
18. Palomo, G. (2014).*El Huila en el entramado empresarial del país* .Extraído el 14 de abril de 2015 de ;<http://www.lanacion.com.co/index.php/economica/item/240096-el-huila-en-el-entramado-empresarial-del-pais>
19. Resolución 051 del 12 de marzo de 2013, Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia. Extraído el 29 de marzo 2015 de

;https://www.apccolombia.gov.co/recursos_user/Documentos/Planeacion/Resolucion%20051%20del%2012%20Marzo%202013.pdf

20. Responsabilidad social corporativa, (2015). Extraído el 25 de abril 2015 de http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social_corporativa
21. Revista Dinero , Ventaja competitiva .Extraído el 25 de abril 2015 de <http://www.dinero.com/edicion-impresa/especial-comercial/articulo/ventaja-competitiva/132400>
22. Revista dinero. Extraído el 07 de enero de 2015 de <http://www.dinero.com/negocios/articulo/empresas-colombianas-camino-calidad/105787>
23. Rojas, A. Olaya, J. (2013) .*Responsabilidad social empresarial; su origen, evolución y desarrollo en Colombia*. Cali; Universidad Santiago de Cali . Extraído el 22 de marzo de 2015 de <http://es.slideshare.net/co-marca/responsabilidad-social-empresarial-su-origen-evolucion-y-desarrollo-en-colombia>
24. Scott, M. (2004).*El proceso de creación de valor en la empresa*. Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L.
25. Sistema integrados de gestión.(2012). Extraído el 25 Abril de 2015 de <https://calidadgestion.wordpress.com/2012/11/13/sistemas-integrados-de-gestion/>
26. Sistemas de gestión de la calidad, International Organization For Standardization ISO,(2015) .Extraído el 04 de enero de 2015 de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>
27. The global compact, (2007) Extraído el 22 de marzo de 2015 4:43 de <https://www.unglobalcompact.org/languages/spanish>
28. wwwnegociosyemprendimiento.org. Extraído el 05 de enero de 2015 de <https://www.google.com.co/search?q=CICLO+PHVA&client=firefox-a&hs=i6q&rls=org.mozilla:en-US:official&tbm=isch&imgil=KWEje9v6rRt9-M%253A%253Bo0EDfWm1Lhbmnm%253Bhttp%25253A%25252F%25252Fwww.blog-top.com%25252Fel-ciclo-phva-planear-hacer-verificar->

[actuar%25252F&source=iu&pf=m&fir=KWEje9v6rRt9-M%253A%252Co0EDfWm1Lhbmnm%252C &usg= rnuHk-rrH2htZSMJneUoICsi7Co%3D&biw=1366&bih=657&ved=0CCkQyjc&ei=A7KgVMSIFcOjgwSznYSYBw#rls=org.mozilla:en-US:official&tbm=isch&q=ciclo+phva+3d&revid=621198519&facrc= &imgdii= &imgrc=UfTF9i2nlt0ueM%253A%3BJ-9FaPW-Cz6dBM%3Bhttp%253A%252F%252F1.bp.blogspot.com%252F CeYCfO9fhHA%252FTHpvZeO782I%252FAAAAAAAACE4%252F8RPFbqmrkvQ%252Fs1600%252Fformat o plantilla excel para aplicar el ciclo PHVA de la calidad de deming.gif%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.negociosyemprendimiento.org%252F2010%252F08%252Fplantilla-para-aplicar-el-ciclo-phva-de.html%3B493%3B467](#)