

1. Calidad

Se afirma que el progreso humano a lo largo de los años, es resultado del esfuerzo por **hacer las cosas bien, con calidad** (Cánovas Sánchez, 2002), entendida esta, como el proceso de ocuparnos en conocer el entorno, atender las preocupaciones personales y sociales, superar los problemas, y la buscar mejores condiciones de vida; la cultura humana orientada hacia la calidad nos ha permitido dominar la naturaleza, pudiendo con ello disponer de un desarrollo científico, tecnológico y económico que han hecho posibles los actuales niveles de vida. La calidad de vida forma parte de la cultura y los valores básicos de nuestra sociedad, junto a la democracia, el desarrollo sostenible, la justicia y el respeto a la diversidad.

Ampliamos la visión de la calidad y de los SGC (Sistemas de Gestión de la Calidad) con ella vinculados, ya que nos puede aportar, si está debidamente interpretada, estructurada y difundida:

1. Mejores productos y servicios, con menores errores y fallos.
2. Mayor eficacia, eficiencia y efectividad en el proceso y su desempeño
3. Mayor satisfacción en su disposición para los clientes
4. Mejor cualificación, motivación y participación de las personas
5. Mayor capacidad de liderazgo y de trabajo en equipo
6. Mejores resultados y satisfacciones, para todos los grupos de interés
7. Mayor salud y calidad de vida para las personas y para la sociedad

Los SGC, tienen como misión integrar la información y conocimiento necesario en las organizaciones para la mejora de su desempeño, esta función de "visión integrada", repercutirá positivamente en la retención y creación de conocimiento, y en consecuencia en los resultados organizativos (Linderman, Schroeder, Zaheer, Liedtke, & Choo, 2004).

Se define el SGC, como un sistema integrado continuo y profesional, basado en el compromiso de los empleados y la alta dirección, en colaboración con los clientes, donde confluyen las necesidades de todos ellos (Zairi, 2002), siendo igualmente considerada, como el enfoque que persigue la mejora del desempeño organizativo, y que integra una gran variedad de temas, tanto técnicos como de comportamiento (Rahman, 2004), y con un enfoque más amplio, se define la gestión de la Calidad Total (Total Quality Leadership Steering, 1992) cómo "*la iniciativa en la gestión de los negocios enfocada a las personas, cuya meta es la continua satisfacción de los clientes, de la manera más eficiente posible. Es un enfoque de sistemas y una parte integral de la estrategia corporativa, trabaja horizontalmente a través de todas las funciones y departamentos, involucra a todos los empleados, desde lo más alto a lo más bajo de la organización; y se extiende más allá de las fronteras de la empresa para incluir a clientes y proveedores. Enfatiza el aprendizaje y la mejora continua como las claves del éxito competitivo*".

Con calidad se puede obtener la mejora en muchas de las facetas o áreas que se relacionan con la mejora del desempeño, bajo el enfoque preferente de la búsqueda de la satisfacción del cliente; la empresa que implementa adecuadamente un SGC, se beneficia de incontables mejoras en multitud de áreas, ya sea directa o indirectamente; de manera directa, se puede observar la aportación de los SGC tanto en el ámbito directivo, como en todos y cada uno de los procesos que con detalles se realizan; ello puede y debe, conllevar cambios en el sistema de organización y en la propia cultura de la empresa; a su vez de manera indirecta, son también tanto áreas financieras como técnicas, humanas, de procesos, de información, conocimientos, etc., aquellas que se ven beneficiadas por su implantación, gestión y mejora.

Y así se observa cómo una adecuada implementación de las prácticas de gestión de la calidad, contribuye a expandir el desarrollo del mercado, incrementando su competitividad, mejorando la innovación a través de una mayor inversión, en innovación y desarrollo, propiciando una orientación al mercado de la empresa, con el objetivo de conocer mejor a las necesidades de los consumidores, y así poderles ofrecer aquello que éstos desean, mejorando su satisfacción, permitiendo desarrollar una mejor comunicación interna, una mejora en la resolución de problemas, con la reducción consecuente de los errores, y todo ello contribuye a su vez, a la mejora del desempeño financiero (Camisón Zornoza & Villar López, 2009), como han podido demostrar Demirbag, Koh, Tatoglu, & Zaim, (2006).

Estas mejoras, directas o indirectas, colaboran en la empresa desde la perspectiva estratégica, para facilitar una mayor capacidad competitiva (Demirbag et al., 2006), que produce un **cambio de cultura organizativa** en las empresas basado en la orientación hacia el consumidor, y en conceptos de gestión interna de la empresa, como trabajo en equipo, el enfoque de sistemas, el compromiso por la dirección y la mejora continua, aspectos todos ellos, que favorecen el éxito organizativo el crecimiento y la competitividad (Irani, Beskese, & Love, 2004), lo que en su conjunto redundará en la gestión del conocimiento y la mejora, en el

tratamiento de la información, la innovación, la investigación y el desarrollo, también influidas positivamente, con lo que los sistemas de gestión de calidad total, aportarán generalmente mayores resultados y beneficios a la empresa (Hammer & Stanton, 1999; Harry & Schroeder, 2000).

Algunos autores consideran la estrategia de **la calidad** como la **filosofía de desarrollo** que genera una visión total hacia la calidad, actuando como eje de la supervivencia y competitividad de la empresa (Madu & Kuei, 1993); lo que conduce a considerar que tanto dirección de la calidad (calidad total o TQM) como la dirección estratégica de la calidad son equivalentes en su significado, conformando la **llave para la competitividad** de la empresa a largo plazo, con independencia de su tamaño (Claver Cortés, Llopis Taverner, & Tarí Guilló, 1999) y su sector de actividad.

2. Desarrollo

a. Desarrollo Local

El desarrollo local y de la sociedad que en ella habita, está vinculado con variables de distinta índole, pero particularmente englobadas en aspectos **económicos, técnicos y sociales**. Aunque el predominante histórico ha sido y es, el valor económico, seguido por los aspectos tecnológicos, podemos observar que en la actual sociedad la que habitamos cada día más a nivel global, la **revolución tecnológica** y de la **información**, están cuestionando la predominante económica, como factor prioritario, aunque hemos de reconocer que ambas son dependientes y están directamente relacionadas.

El aspecto social y cultural, que aparentemente no es directamente dependiente de la economía, ni de la tecnología, tampoco es enteramente independiente, pero cierto es, que las sociedades a lo largo de todo el mundo, han sabido expresar y cultivar sus conocimientos culturales, no sin ello quedando indemnes ante los advenimientos que los aspectos económicos y tecnológicos han reportado al equilibrio social.

Hoy vivimos, con relaciones muy estrechas respecto a estos factores, y las influencias de unos con otros cada día están más vinculadas, en ocasiones positivamente, pero por lo general con implicaciones muy negativas (contaminación medioambiental, desequilibrios sociales, especulación, etc.).

En función de la ubicación o territorio que analicemos, podremos encontrar a nivel continental o en entornos globales, diferencias de desarrollo muy significativas, menores dentro de entornos nacionales, pero a su vez con amplios rasgos de diferenciación, y aún menores, en estudios de poblaciones o ciudades, pero igualmente con claros síntomas de diferenciación, que pueden llegar a ser relevantes y muy apreciadas en todas y cada una de las ciudades, si tienen una dimensión significativa, y en menor grado, a medida que disminuye el tamaño de las poblaciones.

En cualquier caso, la importancia del desarrollo local es relevante para los moradores de los espacios, y podemos observar como a nivel global, existen altas diferencias de equidistribución de rentas, tecnologías y de cultura social. Su desarrollo queda particularizado por ordenaciones geográficas y políticas, y la evolución hacia un mundo de progreso y bienestar sostenible para la mayoría de la población o global, es un objetivo que hemos de perseguir sin evitar los esfuerzos que ello requiera, para nuestro bien y el de nuestros descendientes.

La **mejora de la calidad de vida y el desarrollo local** de zonas desfavorecidas, ha de ser promovida, apoyada y gestionada por quien crea que su mejora favorecerá, tanto al dador, como principalmente al receptor, y para ello habrán de establecerse metodologías y promociones que busquen esta cooperación por el bien común; así podemos observar como la empresa y su progreso organizativo y cultural, aporta soporte al desarrollo local, como se expresa en la "*Guía para mejorar la gestión de las organizaciones de desarrollo*" (González Fidalgo, 2007) en la que indica que procedentes del ámbito de la gestión empresarial, existen metodologías y fundamentos, que son los que mayor influencia están teniendo actualmente en las organizaciones no gubernamentales:

- ✓ Por un lado, el enfoque de gestión estratégica que busca potenciar que las organizaciones sociales desarrollen su actividad desde una claridad en sus metas institucionales, así como los valores que sustentan su actuación, definiendo líneas claras de actuación, y objetivos para concretarlas.
- ✓ Por otro lado, el desarrollo de modelos de gestión de la calidad, que desde las Normas ISO hasta EFQM, pretenden visualizar la organización como un todo sistémico que incorpora elementos de mejora continua, en pro de unos resultados institucionales de mayor calidad.

b. Desarrollo Empresarial

Es general se utiliza el concepto desarrollo desde perspectivas parciales, en lo que refiere a partes que componen un todo, ya sean estas elementos operativos (herramientas, conceptos, conocimientos, etc.) o

tácticos (comercial, tecnológico, innovador, investigador, etc.); en otro nivel, se utiliza la expresión desarrollo desde una perspectiva más global o estratégica, pero con usos predominantes muy concretos, así hablamos de Desarrollo Económico, Local, Social, etc., pero por lo general no existe una conceptualización generalizada del concepto de Desarrollo Empresarial.

Si consideramos el concepto **Utilidad** y su relación con la empresa y sus vinculaciones sociales, podemos entrever que el desarrollo es consecuencia de la utilidad de las acciones y decisiones del género humano en la generación de riqueza¹, con logros de mayor o menor grado por su realización; y que son de vital importancia en las empresas, en la economía y en la sociedad en general, la revisión un importante número de teorías que analizan el concepto de utilidad, como son las teorías del utilitarismo², la teoría del valor trabajo, la teoría de la utilidad esperada, la teoría de la utilidad marginal, la teoría del valor en riesgo, la teoría de la visión global de la utilidad, la teoría de la decisión, teoría de la plusvalía o teoría de la optimización, entre otras (Mayorga Sánchez, 2010).

La utilidad aporta desarrollo, y en su conjunto significa éxito y logro de los objetivos o resultados esperados, y su concepto aplicado a la empresa, y el entorno con la que esta interacciona, actúa y aporta resultados, pudiendo la utilidad ser interpretada con un muy amplio conjunto de significados:

- Valor de uso y generación de riqueza (Adam Smith).
- Capacidad de generar valor (David Ricardo (1772-1823), Thomas Robert Malthus (1766-1834) y Condillac, Étienne Bonnot (1715-1780)).
- Desarrollo de la economía política y social (Carlos Marx (1818-1883), William Stanley Jevons (1835-1882), Karl Menger y Léon Walras (1834-1910)).
- Satisfacción de un deseo (Condillac (1715-1780), Rawls, (1971)) o necesidad personal del ser humano (Hermann Heinrich Gossen (1810-1858), valorable por su utilidad o percepción marginal (Stanley Jevons (1835-1882), Léon Walras (1834-1910), Carl Menger (1840-1921)).
- Ganancia obtenida por la posesión de un capital con riesgo (John Maynard Keynes (1883-1946), Ludwig von Mises (1881-1973), Fiedrich August Hayek (1899-1992), Frank Hyneman Knight (1885-1972), Milton Friedman (1912-2006), Harry Max Markowitz, nacido en 1927)).
- Utilización racional de los medios y recursos escasos para el logro del valor o finalidad deseada (Claudio Napoleoni (1924-1988), Kenneth Ewart Boulding (1910-1993).
- Acierto de la decisión al cumplir los objetivos propuestos (Karl Gunnar Myrdal (1898-1987).

Para Léon Walras (1834-1910), la teoría de la utilidad explica el comportamiento del consumidor, afirmando que es una aptitud de un bien para satisfacer necesidades cualitativas (apreciadas por el consumidor), físicas (tangibles) en un momento determinado del tiempo.

Desde la óptica empresarial, la utilidad, se obtiene por el logro de unos resultados para una población, bajo el desglose de un amplio conjunto de factores, que permita a la empresa sobrevivir y tener beneficios, en una economía global capitalista que demanda alta eficiencia y competitividad, y para ello, la administración o gerencia ha de ser capaz de gestionar la empresa en base a tres ejes o llaves (Mayorga Sánchez, 2010):

1. La creación de valor.
2. La eficiencia de las operaciones
3. Las ventajas competitivas.

Este proceso permite a la empresa como organización su mantenimiento y progreso, aportando los necesarios resultados en un bucle de retroalimentación continuado en el tiempo, aportando estabilidad y crecimiento, con recepción de rentas excedentarias que conforman la base de la inversión de capitales necesarios para su continuidad y el logro del deseo por todos reconocido y apreciado: el crecimiento.

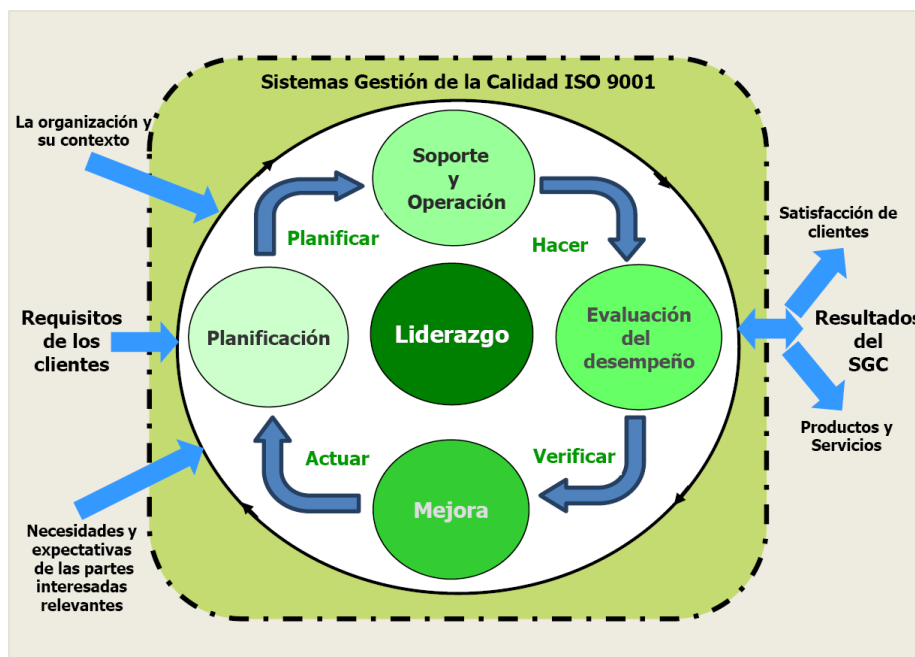
Los SGC, cubren todos los objetivos de desarrollo empresarial planteados, ya que los SGC consideran los aspectos externos (marketing, medioambiente, responsabilidad social u otros factores) relacionados con la empresa, centrando su misión en el entorno interno, con una doble función analítico-práctica aplicable a la totalidad del proceso empresarial, **generar valor eficaz y evitar el error (mejora continua)**, expresión latente en el desempeño hacia la efectividad (eficacia con eficiencia); para su obtención recurre al conocimiento, tanto explícito (normas, procesos y métodos), como tácito (flexibilidad, experiencia y

¹ Smith, Adam (1723-1790). "Adam Smith considera el capitalismo como el estadio natural de las relaciones sociales. De hecho, fundó el liberalismo económico. En su obra principal "Investigaciones sobre la naturaleza y causa de la riqueza de las naciones" el laissez faire (dejar hacer) aparece como el motor del progreso económico

² Jeremy, Bentham (1748-1832) filósofo británico fundador del utilitarismo. Influyó en la teoría económica del siglo XIX y en los primeros marginalistas. En su Introducción to the Principles of Morals (1780) propone como objetivo de la actividad política la consecución de "la mayor felicidad para el mayor número" de personas.

delegación), realizando en su proceso de **gestión PDCA** (planificar, hacer, verificar o *controlar* y actuar) el análisis, formulación, implantación, revisión y mejora requerido por la **dirección estratégica**, necesario para el cambio adaptativo continuado.

Ilustración 1 – El ciclo PDCA de la calidad



Fuente: (Comité Europeo de Normalización (CEN), 2015a)

La calidad y su gestión, ha evolucionado bajo tres enfoques diferentes (Camisón Zornoza et al., 2006): el técnico, el humano-cultural y el estratégico, siendo este último considerado fin último y máximo exponente de su realización, sustentado en el concepto de la calidad total, que se constituye como la visión integradora que busca la excelencia de toda la organización (Camisón Zornoza et al., 2009).

La certificación del SGC en las empresas, en base a la norma ISO 9001 (Comité Europeo de Normalización, 2015), exigida generalmente por los clientes, ha actuado de motor dinamizador del uso de esta herramienta, de gran valor para las PYME, aportando un modelo válido de gestión empresarial orientado hacia la mejora (en sentido amplio); y así, las empresas que sepan aprovechar y comprender, que esta herramienta metodológica, les facilita el camino hacia un comportamiento empresarial proactivo como vía de progreso y desarrollo (no limitándose únicamente a cumplir con el requerimiento exigido por el cliente o el mercado), podrán observar que esta les orienta hacia una evolución continua, al propiciar la mejora del desempeño organizativo, con el consecuente logro de ventajas competitivas, dadas sus múltiples relaciones con la eficiencia, productividad, trabajo en equipo, innovación, diferenciación, etc., aproximando y orientado hacia una cultura que rige a la empresa hacia el adecuado y exitoso enfoque emanado por la Dirección Estratégica.

Para ello, es requisito necesario que las empresas se esfuercen en gestionar adecuadamente todos los aspectos relacionados con los **recursos humanos**, como liderazgo, motivación e involucración de empleados y aprendizaje, considerados básicos en el éxito de las organizaciones, para así evitar, que los SGC en su camino hacia la Calidad Total puedan fracasar (Tari Guilló & Sabater Sempere, 2003).

Podemos con ello establecer un corolario general en este estudio, que relaciona el éxito y el desarrollo interno de la empresa con la cultura de la calidad, por su efectividad en la organización y la estrategia:

El SGC por sus aportes a la mejora continua del desempeño estructural, organizativo y estratégico, como factor cultural endógeno y dependiente, se constituye como factor de efecto interno clave de ventaja-empresa, lo que causa y promueve su desarrollo empresarial.

La madurez del SGC en su dinamismo de progreso, incrementa esta ventaja competitiva, siendo requisito imprescindible que la dirección asuma la cultura de la calidad, con conocimiento y habilidad, lo que facilitará el ajuste continuo con efectividad de los recursos (organización de calidad), a los cambios que las circunstancias requieran, para el logro del éxito (estrategia de calidad).