

## **Importancia de las normas para la sustentabilidad en las Mipyme del sector turismo**

DE SAMPEDRO-POBLANO, Héctor Manuel, GALLARDO-NAVARRO, José Luis, MORÁN-BRAVO, Luz del Carmen & HERRERA-SÁNCHEZ, Gustavo

H. De Sampedro, J. Gallardo, L. Morán y G. Herrera

Universidad Tecnológica de Puebla  
hector.desampedro@utpuebla.edu.mx

K. González, L. Morán y J. Negrón (eds.) Los procesos administrativos aplicados a las actividades productivas y de servicios. Tópicos selectos de ciencias administrativas y desarrollo. ©ECORFAN- Mérida, Yucatán, 2017.

## **Abstract**

Hoy en día vivimos en una sociedad de consumo, Las normas hacen una contribución positiva para aspectos de nuestras vidas; garantizando características deseables de productos y servicios, tales como; calidad, respeto al medio ambiente, eficiencia, entre otras. Cuando los productos y servicios cumplen con nuestras expectativas, se da por sentado que cumplen con normas. Sin embargo, cuando las normas están ausentes, los productos y servicios resultan ser de mala calidad, no encajan, son incompatibles, etc. Las organizaciones entonces deben cumplir también con requisitos para que además de ofrecer productos o servicios de calidad, cuiden del medio ambiente, den seguridad a sus trabajadores y ofrezcan medidas de seguridad; a esto se le llama, Sustentabilidad.

Las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyME) sustentable o socialmente responsable, es aquella que se desarrolla en el equilibrio de sus prioridades ambientales, sociales y económicas.

El objetivo de este artículo es informar sobre la importancia que tienen las Normas de Calidad, en específico la norma ISO 2600:2010 y la norma ISO 9004:2009 para que estas organizaciones, puedan contribuir al desarrollo sostenible de su comunidad y esto les ayude a ser más competitivas.

Se propone una investigación descriptiva de organizaciones del municipio de Puebla, esto con el fin de demostrar que la adopción generalizada de las normas de calidad es posible apoyar en el desarrollo sostenido de la empresa y que impacten en el medio ambiente de la región.

La mayoría de las MiPyME no están familiarizadas con las normas de calidad, ya que muchas veces no cuentan con los recursos materiales o humanos para afrontar sus necesidades básicas y el dueño o director es el que debe ocuparse de resolver diversos problemas y puestos de la empresa.

**Palabras Clave:** MPYMES, Sustentabilidad, Normas de Calidad.

## **Introducción**

Se puede mencionar que para la economía en la que estamos inmersos, las normas de calidad del aire, el agua y el suelo, sobre las emisiones de gases, la radiación y los aspectos ambientales de los productos pueden contribuir a los esfuerzos para preservar el medio ambiente.

Para las pequeñas y medianas empresa (MiPYMES), la adopción generalizada de las normas internacionales debe significar un importante comienzo para que puedan desarrollar y ofrecer productos y servicios que cumplan con las especificaciones que tienen amplia aceptación nacional e internacional en sus respectivos sectores. Por lo tanto, las empresas que las utilizan pueden competir de mejor manera en los mercados mundiales, y ganar la confianza de los consumidores.

El tema de Responsabilidad Social a nivel internacional y nacional cada día cobra mayor interés entre las Organizaciones debido a la conciencia y necesidad de mantener un comportamiento socialmente responsable que permita contribuir al Desarrollo Sostenible.

La Norma ISO 26000:2010 hace énfasis en que el desempeño de una organización con la sociedad y con su impacto con el medio ambiente será una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para operar de manera eficaz (Romero, 2010).

El objetivo del presente artículo es proporcionar una orientación básica para comprender el impacto y la utilidad de las normas como la ISO 9004:2009 o la ISO 26000:2010 en los mercados globales y demostrar como impactan en competitividad y en el Desarrollo Sostenible de las organizaciones, y como hipótesis se expondrá que sobre todo en las Mipymes es complicado llegar a una cultura de la calidad, por diversos factores principalmente económicos o por desconocimiento de la existencia de estas normas.

### **Marco Teórico**

Para Gro Harlem Brundtland, (Primera Ministra Noruega y Presidente de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo) el desarrollo sostenible es aquel que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias” (Brundtland, 2006)

Sustentabilidad es un término que se refiere al aprovechamiento, uso y depredación de los recursos que se vinculan con las condiciones socioeconómicas y culturales de cada localidad sin comprometer los recursos de las generaciones venideras para satisfacer sus propias necesidades. (Jiménez Martínez, 2005).

Suecia, uno de los líderes actuales en sustentabilidad tiene una definición un poco más holística y define una sociedad sustentable como:

Una sociedad en la cual el desarrollo económico, el bienestar social y la integración están unidas con un medioambiente de calidad. Esta sociedad tiene la capacidad de satisfacer sus necesidades actuales sin perjudicar la habilidad de que las generaciones futuras puedan satisfacer las suyas.

“Una empresa sustentable o socialmente responsable, es aquella que se desarrolla en el equilibrio de sus prioridades ambientales, sociales y económicas. La misma asegura que su impacto en el ambiente, la sociedad y la economía sea neutro o positivo”.

Cuando se habla de Responsabilidad Social de una Organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y está integrada en toda la Organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

Desarrollo sustentable denominamos al concepto que involucra una serie de medidas encaminadas a la administración eficiente y responsable de los recursos naturales por parte del ser humano para la preservación del equilibrio ecológico.

En este sentido, el desarrollo sustentable es una evolución del antiguo concepto de desarrollo, pues no solo contempla el progreso económico y material, sino que lo plantea en equilibrio con el bienestar social y el aprovechamiento responsable de los recursos naturales. De este modo, concilia los tres ejes fundamentales de la sustentabilidad: lo económico, lo ecológico y lo social.

Su objetivo último es alcanzar cierto nivel de progreso material sin por ello comprometer el medio ambiente, los recursos naturales, o la calidad de vida de los seres humanos y demás especies del planeta.

La revista Forbes en su portal de internet presenta un artículo sobre desarrollo sustentable y nos dice que para una empresa significa “adoptar estrategias de negocio que cumplan con las necesidades de la organización y sus accionistas, al tiempo que protegen, mantienen y mejoran los recursos naturales y humanos que se necesitarán en el futuro”.

Por su parte, la Conferencia de las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), en el año 2013 propuso una definición de negocio sustentable como “aquel que deja el ambiente, al final de cada periodo contable, igual o mejor que al principio del mismo” (UNCTAD, 2013).

Este concepto de desarrollo ha cobrado tal importancia, que actualmente se puede afirmar que las empresas líderes en la observancia de parámetros ambientales son también líderes en su ramo.

Estas empresas han entendido que la sustentabilidad empresarial se traduce en un reto a la innovación, a la creatividad y a la experimentación de nuevas formas de producir y hacer negocios; en el cumplimiento de los retos mencionados, las empresas han encontrado que:

1. Existe una tendencia del mercado a preferir marcas comprometidas con el medio ambiente.
2. Se producen ahorros significativos al reciclar o reducir la materia prima; consideran que el desecho es a su vez materia prima, y por lo tanto tiene un valor.
3. La importancia de la actitud y nivel de conciencia de todos sus empleados repercute en grandes ahorros económicos.
4. El costo-beneficio de implementar soluciones ecoeficientes es indispensable para ser competitivos.
5. El crecimiento en la imagen de la empresa como una marca ética y ambientalmente consciente lleva de la mano un crecimiento en las ventas.

Actualmente existen varios ejemplos de empresas y corporativos que han logrado un mejor desempeño económico y financiero al observar estrategias ecoeficientes.

Por ejemplo, la compañía 3M, a través de su programa Pollution Prevention Pays (3P), anunció que redujo la contaminación y el uso de la energía en un 50%, de 1975 a 1990, lo que le reportó ahorros de 750 millones de dólares (mdd) en los primeros años (Berges, 2013).

Sí hablamos de turismo la (OMT, 2005) destaca que las directrices para el desarrollo sustentable del turismo y las prácticas de gestión sustentable son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos. Los principios de sustentabilidad se refieren a los aspectos: ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico debiendo establecer un equilibrio entre las tres dimensiones para garantizar la sustentabilidad a largo plazo. Así el turismo sustentable debe: garantizar la optimización del uso de los recursos ambientales; respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades receptoras; conservar su patrimonio arquitectónico cultural vivo, y sus valores tradicionales; contribuir a entender la tolerancia intercultural; asegurar una actividad económica viable a largo plazo con beneficios socioeconómicos bien distribuidos; y contribuir a la reducción de la pobreza. (Macario de Oliveira, Pa Gómez, & Ataide Cándido, 2013)

## Metodología

Nuestro material de estudio como ya mencionamos son la Mipymes. La empresa “es un conjunto de inversiones más o menos específicas en capital físico, capital humano, trabajo, relaciones con proveedores, clientes, etc” (URIBE P., BRAVO A., Patricia, & Ramirez L., 2016 ). Que tienen como objetivo común satisfacer una necesidad del mercado a cambio de una ganancia.

Algunas Características administrativas de las microempresas:

- El dueño hace las veces de gerente, administrador, operario, vendedor, secretario.
- Generalmente los dueños no se fijan sueldo y toman los gastos personales de las entradas de dinero del negocio.
- Algunas microempresas están dentro del hogar y comparten local, servicios públicos y vehículo, pero a la hora de calcular costos no suman.
- Generalmente se compra la materia prima para el día a día, generando pérdidas por descuentos y despilfarro de material sobrante.
- Padece de dificultades económicas, de liquidez, margen bajo de ganancia.
- Generalmente no lleva contabilidad ni estadística
- A la hora de calcular el costo de las referencias incluye solamente la materia prima y habla de ganarse un buen margen
- Si es una empresa familiar se ingresan los miembros al equipo de trabajo, sin ninguna selección de personal, contribuyendo a generar pérdidas.
- Por la iliquidez acude a préstamos personales con tasas que rondan y hasta sobrepasan la usura.

- El empresario suele tener un gran conocimiento del producto que elabora, pero muy poco conocimiento administrativo y por eso fracasa.

El método que se propone para esta investigación es de carácter documental, ya que el estudio se centra en describir algunas características que son importantes para las empresas y lo que las normas de calidad pueden aportar.

Comenzaremos diciendo que la norma ISO 26000:2010 proporciona orientación sobre los Principios y Materias Fundamentales de Responsabilidad Social que ayudan a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización del sector privado, público y sin fines de lucro, independientemente si son grandes, medianas o pequeñas y operan en países desarrollados o en países en desarrollo. Esta Responsabilidad Social abarca los siguientes factores (véase, Norma ISO 26000:2010).

- Organización: Entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables.
- Impacto de una organización: Cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una Organización.
- Medio ambiente: Entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones.
- Comportamiento ético: Comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento.
- Desarrollo sostenible: Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.
- Partes interesadas: Individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la Organización.
- Normativa internacional de comportamiento: Expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas del acuerdo internacional consuetudinario, principios de derecho internacional generalmente aceptados o acuerdos intergubernamentales, reconocidos de manera universal o casi universal.
- Igualdad de Género: Trato equitativo para mujeres y hombres.
- Gobernanza de la Organización: Sistema por el cual una Organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos.

- **Transparencia:** Apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.
- **Trabajador:** Persona que desempeña un trabajo, ya sea un empleado o alguien que trabaja por cuenta propia.
- **Principios de la Responsabilidad Social:** Los involucrados que participaron con el desarrollo de esta norma entienden que existen varios principios para la responsabilidad social, sin embargo acordaron que las organizaciones deberían respetar como mínimo los siguientes siete principios que se describen en la Figura 9. (véase, Norma ISO 26000:2010).

**Figura 9** Principios de la Responsabilidad social



Fuente: Norma ISO 26000:2010.

**Principio 1.- Rendición de cuentas:** Consiste en que una Organización debería rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

**Principio 2.-Transparencia:** Consiste en que una Organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente. Las organizaciones deberían revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que son responsables, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. La información debería estar fácilmente disponible y accesible para los interesados.

**Principio 3.- Comportamiento ético:** Consiste en que el comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores implica el respeto por las personas, animales y medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.

**Principio 4.- Respeto a los intereses de las parte interesadas:** Consiste en que una Organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Aún y cuando los objetivos de la Organización podrían limitarse solo a sus dueños y socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que se deben tener en cuenta. Colectivamente estas personas constituyen las partes interesadas de una organización. Nota.- Las partes interesadas podrían tener intereses que no sean coherentes con las expectativas de la sociedad.

**Principio 5.- Respeto al principio de legalidad:** Consiste en que una Organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.

El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular a la idea de que ningún individuo u Organización está por encima de la ley y de que los Gobiernos están también sujetos a la ley. Este principio se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. El respeto a este principio implica que una Organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables.

**Principio 6.- Respeto a la norma internacional de comportamiento:** Consiste en que la Organización debería respetar la normatividad internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad.

La organización debería esforzarse por respetar las normas internacionales aún y cuando la ley o su implementación no salvaguarden los aspectos ambientales y sociales. Una organización deberá evitar ser cómplice en las actividades de otra Organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento.

**Principio 7.- Respeto a los derechos humanos:** Consiste en que una Organización debería respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad.

Ya se mencionaron los principios de la Responsabilidad que toda organización debe tener, ahora la Guía de la Norma ISO 26000:2010 menciona que existen materias fundamentales de la Responsabilidad Social: Como parte de la definición del alcance de la responsabilidad social de una Organización, considerando las siguientes:

**Materia fundamental I.- Gobernanza de la Organización:** La gobernanza de la Organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr los objetivos.

Los sistemas de gobernanza varían, dependiendo del tamaño y el tipo de organización y del contexto ambiental, económico, político, cultural y social en el que opera. Estos están dirigidos por una persona o grupo de personas (propietarios, miembros, integrantes u otros) que tienen la autoridad y responsabilidad de perseguir los objetivos de la organización.

La gobernanza de la Organización es el factor más importante para integrar la responsabilidad social y para hacer posible que una Organización se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades. Una Organización que se plantea ser socialmente responsable debería contar con un sistema de gobernanza que permita supervisar y poner en práctica los siete principios de la responsabilidad social mencionados anteriormente.

**Materia fundamental II.- Derechos Humanos:** Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho serlo. Existen dos categorías de derechos humanos:

- Lo categoría de los derechos civiles y políticos; incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión.



- La categoría de los derechos económicos, sociales y culturales; incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho a la salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

Los Estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una Organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia.

*Materia fundamental III.-* Prácticas laborales: Las prácticas laborales de una Organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo en nombre de la Organización, incluido el trabajo subcontratado.

Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios, transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud; seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración.

Las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.

Un principio fundamental de la Declaración de Filadelfia de la OIT de 1994 es que el trabajo no es una mercancía; lo que quiere decir que los trabajadores no deberían ser tratados como un factor de producción ni estar sujetos a las mismas fuerzas del mercado que se aplican a las mercancías. La vulnerabilidad de los trabajadores y la necesidad de proteger sus derechos básicos se refleja en la “Declaración Universal de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales”.

*Materia fundamental IV.-* El medio ambiente: Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente independientemente donde se ubiquen. Esos impactos están asociados al uso que la Organización realiza de los recursos, la localización de sus actividades, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la Organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, la Organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas y la degradación de asentamientos humanos urbanos y rurales. A medida que la población mundial crece y el consumo aumenta, estos cambios son amenazas crecientes para la seguridad humana y la salud y el bienestar de la sociedad.

La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y prosperidad de los seres humanos; por ello, es un aspecto muy importante de la Responsabilidad Social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. La educación ambiental es fundamental para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles.

Los temas ambientales en el ámbito local, regional y global están interconectados. Se requiere un enfoque integral, sistemático y colectivo para abordarlos.

*Materia fundamental V.- Prácticas justas de operación:* Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una Organización en sus transacciones con otras Organizaciones. Incluyen relaciones entre Organizaciones y agencias gubernamentales, así como relaciones entre Organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otras.

Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable y respeto a los derechos de la propiedad.

La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las Organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra.

*Materia fundamental VI.- Asuntos de consumidores:* Las Organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidad hacia ellos.

Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los demás vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario.

El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las Organizaciones, sin que implique necesariamente que tengan que pagar dinero por los productos o servicios.

Las Organizaciones tienen oportunidades importantes para contribuir al consumo y al desarrollo sostenible, a través de los productos y servicios que ofrecen y la información que proporcionan, incluida la información sobre su uso, reparación y disposición final.

*Materia fundamental VII.- Participación activa y desarrollo de la comunidad:* Actualmente está ampliamente aceptado que las Organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil.

Las Organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos.

Algunas acciones podrían entenderse como filantropía, sin embargo las actividades filantrópicas por sí mismas no consiguen el objetivo de integrar la responsabilidad social en la Organización. (fig.9.1)

**Figura 9.1** Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social.



*Fuente: Norma ISO 26000:2010.*

Por otro lado tenemos la Norma ISO 9004: 2009 que nos habla del éxito sostenido de una organización, esta nos dice: El éxito sostenido de una organización se logra por su capacidad para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y de otras partes interesadas, a largo plazo y de un modo equilibrado. El éxito sostenido se puede lograr mediante la gestión eficaz de la organización, mediante la toma de conciencia del entorno de la organización, mediante el aprendizaje y a través de la aplicación apropiada de mejoras, innovaciones o ambas.

Actualmente ya no es suficiente para una organización ser rentable y obedecer la ley.

Se requiere ser ambientalmente responsable, es decir cuidar el no contaminar el suelo, el aire; socialmente consciente y tener una ética social para satisfacer no sólo a los clientes, sino a la sociedad civil, a los empleados y a una variedad de grupos de interés o partes interesadas.

La Norma ISO 9004: 2009, nos dice que la organización puede lograr el éxito sostenido satisfaciendo de manera coherente las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, de manera equilibrada, a largo plazo. El entorno de una organización sufre cambios de manera continua y es incierto y para lograr el éxito sostenido su alta dirección debería: – tener una planificación con perspectiva a largo plazo, (véase, ISO 9004:2009)

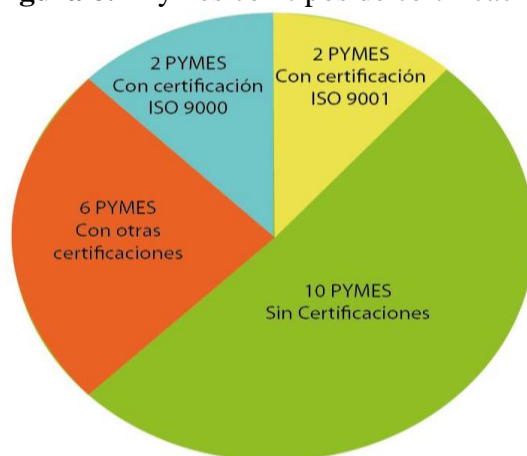
- Analizar regularmente el entorno de la organización,
- Determinar la manera de satisfacer sus necesidades y expectativas de modo equilibrado,
- Informar acerca de las actividades y planes de la organización,
- Establecer relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores, y otras partes interesadas,

- Utilizar una amplia variedad de enfoques, incluyendo la negociación y la mediación, para equilibrar las necesidades y expectativas de las partes interesadas,
- Identificar los riesgos asociados a corto y largo plazo y desplegar una estrategia para eliminarlos.
- Prever las futuras necesidades de recursos,
- Establecer los procesos adecuados,
- Evaluar regularmente el cumplimiento de sus planes y procedimientos vigentes,
- Asegurarse de que las personas en la organización tienen oportunidades de aprender en su propio beneficio,
- Establecer y promover procesos para la innovación y para la mejora continua. (9004, 2009)

## Resultados

Siguiendo los principios de Responsabilidad social y las materias fundamentales, será posible que las organizaciones logren un éxito sostenido y ofrezcan productos y servicios de calidad, que es lo que la gente quiere. Actualmente se está haciendo un estudio de las Mipymes en el Municipio de Puebla, el estudio aún no se encuentra terminado pero si se puede mencionar que en cuanto a al objetivo planteado sobre el Uso de las Normas ISO 26000:2010 y la Norma ISO 9004: 2009 encontramos que de 20 empresas entrevistadas, 10 empresas, es decir el 50% de ellas conoce normas de calidad, hablemos de cualquier norma, ejemplos ISO 9001, ISO 9000, 059 etc. de ese 50 % el 20% es decir 4 Pymes ocupan o tienen certificación en las normas ISO 9000, ISO 9001, cabe destacar que el giro de estas empresas es de servicios o pequeños restaurantes, el restante 25% mencionaron que tienen certificaciones en atención a clientes, servicios etc. Y solo una tiene certificación en norma: NOM.005-STP//NOM-018-STP, que son normas de salubridad. Esta última es un laboratorio químico. (fig.8.2)

**Figura 8.2** Pymes con tipos de certificación



*Fuente: Elaboración propia.*

## Conclusiones

Se puede mencionar que las normas ISO 2600:2010 y la norma ISO 9004:2009 son fundamentales para contribuir al desarrollo sostenible de su comunidad y esto les ayude a ser más competitivas.

Sí se adoptan estas normas pueden apoyar en el desarrollo sostenido de la empresa y que impacten en el medio ambiente de la región.

La mayoría de las MiPyME no están familiarizadas con las normas de calidad, ya que muchas veces no cuentan con los recursos materiales o humanos para afrontar sus necesidades básicas y el dueño o director es el que debe ocuparse de resolver diversos problemas y puestos de la empresa. Por lo tanto se hace necesario ofrecer información, cursos de capacitación a estas organizaciones para que puedan afrontar de mejor manera los problemas de producción, y logren una mejora continua.

## Referencias

Brundtland, G. H. (2006). *Informe Brundtland*.

ISO. (2009). *ISO 9004:2009. "Gestiógñ para el éxito sostenido de la organización – Un enfoque basado en la gestión de la calidad"*. ISO.

ISO. (2010). *Norma ISO 26000:2010*. ISO.

Jiménez Martínez, A. d. (2005). Desarrollo turístico y sustentabilidad. el caso de México. En A. d. Jiménez Martínez, *Desarrollo turístico y sustentabilidad. el caso de México*. (pág. 191 p. 23 cm.). México. Universidad del Caribe.

Macario de Oliveira, V., Pa Gómez, C., & Ataide Cándido, G. (marzo de 2013). *Indicadores de Sustentabilidad para la actividad turística*. Obtenido de Estudios y Pespectivas en turismo: <http://estudiosenturismo.com.ar/PDF/V22/N02/v22n2.pdf#page=8>

Romero, M. A. (2010). *Norma ISO 26000:2010*.

UNCTAD. (2013). *Informe sobre las Inversiones en el mundo 2013*. ONU.

Uribe P., M. G., Bravo A., B., Paticia, M. G., & Ramirez L., L. (2016 ). La mercadotecnia verde y la responsabilidad social en la micro y pequeñas de valle de Santiago, Guanajuato. *Revista de Negocios & PyMES Vol.2 No.5*, 25-33.