

# Modelo de integración de los principios de responsabilidad social (iso 26000:2010), de la gestión de la calidad (iso 9001:2015) y empresas familiarmente responsables (EFR 1000-1) en grandes y medianas organizaciones

Carlos Alberto Francisco González Buitrago\*

Marcela Méndez Cagua\*\*

Sebastián Gustavo Moreno Barón\*\*\*



CITAR COMO: González Buitrago, C. A. F., Méndez Cagua, M., y Moreno Barón, S. G. (2022). Modelo de integración de los principios de responsabilidad social (ISO 26000:2020), de la gestión de la calidad (ISO 9001:2015) y empresas familiarmente responsables (EFR 1000-1) en grandes y medianas organizaciones. *Episteme. Revista de divulgación en estudios socioterritoriales*, 14(2). <https://doi.org/10.15332/27113833.8388>

Recibido: 01/07/2022 Aceptado: 01/08/2022

**RESUMEN** El artículo hace una introducción al tema de la calidad de vida de los trabajadores, haciendo énfasis en los principios de la gestión de la calidad, los principios de las empresas familiarmente responsable y los principios sobre responsabilidad social empresarial. Se describe brevemente el planteamiento del problema, se presenta el marco referencial de la Responsabilidad Social Empresarial y la metodología utilizada para el alcanzar el propósito general del estudio. Finalmente se describen los resultados, discusión y conclusiones relevantes. Con esto, se desarrolló un modelo de diagnóstico e integración EFR-ISO que evalúa la condición actual de la organización en estos temas y

un plan de acción que permita su exitosa integración, con el fin de mejorar la calidad de vida de los empleados, sus familias y mejorar los rendimientos y la calidad de las organizaciones que apliquen este modelo. **Palabras clave:** responsabilidad social, empresa familiarmente responsable, gestión de calidad, ISO 9001, ISO 26001, articulación.

**ABSTRACT** The article makes an introduction to the issue of the quality of life of workers, emphasizing the principles of quality management, the principles of family-responsible companies, and the principles of corporate social responsibility. The approach to the problem is briefly described, and the

referential framework of Corporate Social Responsibility and the methodology used to achieve the general purpose of the study are presented. Finally, the results, discussion, and relevant conclusions are described. With this, an EFR-ISO diagnosis and integration model was developed that evaluates the current condition of the organization in these issues and an action plan that allows its successful integration, in order to improve the quality of life of employees, and their families and improve the performance and quality of organizations that apply this model. **Keywords:** social responsibility, family-responsible company, quality management, ISO 9001, ISO 26001, articulation.



**En un mundo  
tan globalizado  
como el actual,  
es cada vez  
más necesario  
que las  
organizaciones  
sean  
socialmente  
responsables**



\* Administrador de Empresas Agropecuarias por la Universidad Santo Tomás, sede Villavicencio. Correo electrónico: carlos.gonzalez@usantotomas.edu.co

\*\* Abogada y Psicóloga por la Universidad Santo Tomás, sede Villavicencio. Correo electrónico: marcelamendez@usantotomas.edu.co

\*\*\* Ingeniero Industrial por la Universidad Santo Tomás, sede Villavicencio. Correo electrónico: sebastianmorenob@usantotomas.edu.co

## Introducción

Desde hace mucho tiempo el concepto de calidad de vida se ha venido debatiendo, especialmente desde que la percepción del capitalismo se vio extendida por todo el mundo. Este cambio de perspectiva y la introducción del modelo de producción industrial en línea de manera masiva relegó a los empleados a meras máquinas de trabajo en muchas organizaciones, las cuales consideraban la especialización del trabajo como algo de lo cual había que estar orgulloso, de acuerdo con diferentes referentes del estudio científico del trabajo como Taylor y Ford. Sin embargo, no pasó mucho tiempo hasta que los colaboradores de las organizaciones comenzaron a quejarse y a expresar que como seres humanos tenían derechos y que no eran meras herramientas de trabajo a las cuales se les podía someter a cualquier condición laboral, sino que tenían el derecho a un nivel de calidad de vida que les permitiera vivir felices.

En este sentido, múltiples conceptos se han acuñado, entre ellos la responsabilidad social corporativa, especialmente desde el desarrollo de la norma ISO 26000:2010. Además, al tomar en cuenta que el concepto de calidad evolucionó en la historia y abandonó la representación de sí misma como un conjunto de técnicas estadísticas y modelos cuantificables, para dar cada vez un mayor protagonismo al ser humano como precursor de esta, se puede comprender como normas como la ISO 9001:2008 y, posteriormente, la ISO 9001:2015 consideran al talento humano como una parte relevante dentro de las organizaciones y su productividad.

En un mundo tan globalizado como el actual, es cada vez más necesario que





**Implica la necesidad y obligación de las empresas e instituciones que desarrollan algún tipo de actividad económica de mantener una conducta respetuosa de la legalidad, la ética, la moral y el medio ambiente. (Montero, 2012).**



las organizaciones sean socialmente responsables, ya que esto las convierte en empresas altamente competitivas, al combinar los conceptos de incremento de la productividad con principios de responsabilidad social, con el de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) y la calidad. Por lo general, y de acuerdo con la búsqueda exhaustiva que se ha realizado sobre la integración de las normas ISO 9001, ISO 26000 y EFR, se ha logrado evidenciar a lo largo de este trabajo que no existe una relación directa de integración de estas. Sin embargo, existe una fuerte relación de integración entre ISO 26000 e ISO 9001, debido a que son sistemas compatibles y coordinados entre sí, por lo que se pueden incorporar combinando algunos criterios de gestión, además que usan términos comunes.

Por lo general, la norma ISO 26000 contribuye de forma directa con el desarrollo sostenible de las organizaciones, y aunque no es certificable, permite evidenciar el impacto que tiene una empresa en cualquier tipo de decisión y actividad sobre la sociedad y el medio ambiente, entendiendo que el comportamiento ético y transparente debe ser una prioridad para

las organizaciones que buscan tener una guía de responsabilidad social definida.

Los principios de la responsabilidad social son: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos. Por este motivo es indispensable pensar que el concepto de responsabilidad social empresarial “implica la necesidad y obligación de las empresas e instituciones que desarrollan algún tipo de actividad económica de mantener una conducta respetuosa de la legalidad, la ética, la moral y el medio ambiente” (Montero, 2012).

Por lo tanto, no se puede hablar sobre la implicación de cuidado a la naturaleza con aspectos no éticos porque iría en contravía del fuero interno de la norma. Desde esta perspectiva, las empresas no solo pueden cumplir con una actividad económica y generar usufructo sobre ella, sino que deben cumplir con una función social y ambiental, en donde predominen el respeto, la calidad de vida laboral, el beneficio comunitario, la protección al



medio ambiente y actividades éticas empresariales.

En sus inicios, la Fundación Más-familia, organización privada independiente, sin ánimo de lucro, tuvo como visión ser un referente en la protección de las familias, buscando estandarizar un equilibrio entre la vida personal y familiar, con especial cuidado por la infancia, los adultos mayores y las mujeres, y aunque su corriente surge en España y busca cumplir con criterios normativos de carácter comercial, incorpora postulados de Deming sobre mejora continua.

Desde esta perspectiva, toda empresa familiarmente responsable debe constituir dentro de sus políticas de responsabilidad social empresarial un denominador común: las familias de los colaboradores de las empresas, buscando generar vínculos de afectividad y efectividad entre los colaboradores, sus familias y la organización. Nuria Chinchilla (2007) afirma que los nuevos stakeholders de las empresas socialmente responsables son las familias de los colaboradores, debido a que una empresa no puede existir sin sus trabajadores.

Según Chinchilla (2007), uno de los principios de las empresas familiarmente responsables es el trabajo por obtención de objetivos y resultados. No obstante, no se puede afirmar que estos resultados se puedan dar con solo flexibilizar horarios, otorgando licencias de maternidad y paternidad con términos superiores a los otorgados por la ley o licencias de calamidad de acuerdo con criterios de los trabajadores, ya que implica un sinnúmero de características que van a permitir el cumplimiento de criterios para una estructura total de equilibrio y conciliación de vida familiar y laboral.



**Nuria Chinchilla (2007) afirma que los nuevos stakeholders de las empresas socialmente responsables son las familias de los colaboradores, debido a que una empresa no puede existir sin sus trabajadores.**



El enfoque que deben tener las empresas familiarmente responsables debe partir desde los diversos intereses de sus colaboradores, priorizando por la administración de su tiempo, brindando crecimiento personal, familiar y laboral como uno de los criterios de inclusión dentro de este tipo de modelos.

Para llegar a obtener la certificación de EFR existe una normatividad con nueve marcos normativos, cuyos requisitos de certificación varían de acuerdo con el tamaño de la empresa, entendiéndose de esa forma que para las grandes empresas los requisitos cualitativos de certificación son los EFR 1000-1, y los cuantitativos, los EFR 1000-3, y para las empresas pequeñas existen los EFR 1000-2 y EFR 1000-4, respectivamente.

Para el caso del modelo diseñado en esta investigación se estableció una configuración para los dos tipos de empresas que podrían obtener la certificación de EFR, grandes o pequeñas, y dando la caracterización cualitativa y cuantitativa que se requieran para la certificación.

Hasta este punto se ha podido entender la relación directa que existe entre responsabilidad social empresarial (RSE) y EFR, comprendiendo que cada una de estas tiene un enfoque desde la perspectiva económica, debido a que el negocio debe generar ganancias y poder aumentarlas; la responsabilidad no solamente vincula a las empresas sino a todas las instituciones, entendiendo que debe existir un equilibrio entre el criterio económico, legal y moral que valide a la empresa como una institución; y, por último, debe existir una integración voluntaria de operaciones sociales que protejan el medio ambiente a través del funcionamiento de sus operaciones, que sea sustentable.

La integración de sistemas de gestión se desarrolla de acuerdo con la estructura de alto nivel (HSL, por sus siglas en inglés) y basada en los requisitos comunes de cada norma. En este sentido, se han visto integraciones entre normas como la ISO 9001, ISO 14001 y la reciente ISO 45001, lo cual de acuerdo a la revisión realizada tiende a ser la integración más común; por otro lado, se han observado intentos de integración de la ISO 9001 con la ISO 31000 (Blasco-Torregrosa et ál., 2019) y responsabilidad social corporativa; y se han desarrollado modelos relacionados con la integración entre la ISO 26000, responsabilidad social corporativa y la ISO 9001 (Peña y Martínez, 2009).

Además, se encuentran algunas relaciones entre la responsabilidad social implícita en el proceso de conformación de una empresa familiarmente responsable (García y Morris, 2010). Finalmente, en una investigación publicada por Hernández (2016), se realizó una propuesta para la articulación de las medidas del modelo EFR con el sistema de gestión de una unidad de servicios de salud en la ciudad de Bogotá D. C. Para este fin, en esta investigación se buscaron los puntos en común entre el sistema de gestión de la unidad de servicios de salud y el modelo EFR, lo que resultó en un diagnóstico de lo que tienen en común y lo que es contrario, con el fin de generar un plan de acción de mejora de la conciliación de la vida laboral y familiar de los colaboradores de la entidad. No obstante, no se encuentra específicamente nada que genere una articulación entre el modelo EFR con la ISO 26000:2010 y la ISO 9001:2015.

Normalmente, las integraciones se desarrollan en función de los requisitos de las normas, debido a que la estructura de



**Según Chinchilla (2007), uno de los principios de las empresas familiarmente responsables es el trabajo por obtención de objetivos y resultados.**



alto nivel lo permite (Tlapa et ál., 2009). Sin embargo, en el caso de la EFR, la estructura no tiene nada en común y, por ende, hay que acudir a otro pilar de su teoría para ejecutarla correctamente, en este caso se ha de desarrollar una articulación basada en los principios de la ISO 9001:2015 y la ISO 26000:2010, con las dimensiones obtenidas de la EFR 1001.

## Descripción del problema

La calidad de vida debería ser un pilar fundamental para el crecimiento de las empresas. En un mundo tan competitivo como el actual se hace necesario el abordaje de un tema que ha sido ampliamente estudiado a través de los años y cuya importancia es clara en todos los contextos. Los clientes internos, considerados como aquellos que participan dentro de la organización y que serían principalmente los empleados de esta, tienen necesidades básicas que han de ser suplidas y satisfechas por la empresa para la cual laboran. En este sentido, las empresas deben tener unas políticas claras de RSE, en las cuales hagan abordajes específicos en temas ambientales, sociales, culturales y económicos, factores que están directamente relacionados con la calidad de vida de los clientes internos.

La norma ISO 26000:2010 es fundamentalmente una guía de responsabilidad social corporativa que define unos lineamientos que permiten desarrollar los conceptos de responsabilidad social dentro de las compañías. Así pues, la responsabilidad social no está relacionada únicamente con los clientes externos y el entorno de afectación externa que tiene la empresa, sino que una de las claves de su éxito está en los clientes internos, ya





que la producción de la empresa se encuentra en función de la disponibilidad de carga de trabajo de cada uno de sus empleados, y claramente esto se encuentra asociado al factor de calidad de vida de ellos como seres humanos y no máquinas de trabajo.

Según la norma ISO 9001, en el numeral 5.1.2, literal C: “se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente”. En este sentido, es claro que los clientes no son solo externos sino también internos, por lo que se debe tener en cuenta que los procesos llevados a cabo por parte de las compañías en un marco de responsabilidad social corporativa no deben estar limitados a la satisfacción de clientes externos sino también de los internos, dada la alta relevancia que tienen estos en el bienestar de la empresa.

En el mercado laboral actual, donde la competitividad es un criterio de inclusión en cualquier contexto, es necesario evaluar la calidad de vida de los colaboradores de la empresa debido a que se hace imperativo evidenciar cuál es el balance entre su vida laboral y familiar, debido a las jornadas laborales largas y no específicas que hacen que lo que pudiera considerarse una armonización de su entorno y su panorama se anule.

Las empresas que procuran obtener calidad de vida laboral para sus trabajadores proponen que es posible hacer una vinculación más cercana entre los aspectos laborales, familiares y personales de los empleados de la organización, sujeta a la interacción social de la empresa, al punto que esta misma determine el valor de estas acciones como componente estructural de su política de RSE.

Así pues, es necesario evaluar la relación entre la responsabilidad social



**Desde esta perspectiva, el cumplimiento de las funciones de los colaboradores de las empresas se puede llegar a relacionar con los indicadores de la responsabilidad social de una organización.**



definida por la empresa y el efecto que tiene esto sobre el bienestar de los empleados. En este sentido, existe la necesidad de evaluar qué factores de responsabilidad social, enmarcados dentro de la ISO 26000:2010, tienen el mayor grado de impacto en la calidad de vida de los clientes internos de las empresas, contextualizado en la norma ISO 9001, desde la perspectiva del enfoque en el cliente. El objetivo final es desarrollar la propuesta de un modelo que permita ejecutar aquellos factores de la responsabilidad social con el mayor grado de impacto positivo en el bienestar y la calidad de vida de los clientes internos (empleados), puesto que si se analiza el concepto de EFR, este es un modelo que logra conciliar la vida laboral, familiar y personal de los colaboradores, en función de mejorar la calidad de vida, lo que se materializa en acciones que se pueden vincular a la RSE de la compañía.

### Formulación del problema

¿Cuáles son los componentes de un modelo de articulación que integre los principios de la responsabilidad social (ISO 26000:2010), de la gestión de la calidad (ISO 9001:2015) y de las empresas familiarmente responsables (EFR 1000-1), que permita el fomento de la calidad de vida en el trabajo de los clientes internos (empleados)?

Las organizaciones que se desempeñan en la contemporaneidad buscan seguir modelos gerenciales que les permitan conseguir objetivos de resultados económicos positivos y con fuertes lineamientos éticos, tener un impacto positivo en la sociedad y siendo el lugar en donde todos sus grupos de interés tengan una abierta participación, con el fin de realizar

operaciones y transacciones más equilibradas y solidarias.

En la actualidad se hace necesaria la búsqueda de una articulación que permita integrar el concepto de calidad de vida laboral desde la aproximación a una integración de las normas ISO 26000:2010, ISO 9001:2015, y EFR 1000-1 en las organizaciones, permitiendo que con el cumplimiento de las dimensiones de estas normas y modelo de gestión, respectivamente, se establezcan lineamientos de operaciones que las organizaciones consideren indispensable implementar, estando convencidas de que tendrán mejorías significativas en un futuro, en el aumento de la productividad de sus trabajadores, enmarcados en conceptos tan subjetivos como la satisfacción de estos vista desde el enfoque de la individualidad del trabajador.

Desde esta perspectiva, el cumplimiento de las funciones de los colaboradores de las empresas se puede llegar a relacionar con los indicadores de la responsabilidad social de una organización. En este sentido, se puede comprender que la responsabilidad de las empresas no debe verse únicamente en función de las utilidades generadas sino en su recurso humano, visto desde la perspectiva humana y no industrial. De esta manera, es necesario establecer abordajes sobre las políticas, por parte de las empresas, que garanticen calidad de vida digna a los empleados y, aún más, garantizar bienestar general en pro del desarrollo adecuado como ser humano dentro de la compañía.

Diversas investigaciones han demostrado con claridad que el bienestar de los empleados y sus niveles de felicidad tienen una relación directa con un mayor nivel de productividad por parte

de estos. Es relevante que las empresas posean guías asociadas al bienestar de los empleados desde el concepto de la responsabilidad social corporativa, no vista únicamente como la no afectación del cliente externo y el entorno, sino como la apropiación de los derechos de los empleados y su respectivo bienestar como un elemento fundamental que impulse la producción y las utilidades de la empresa y garantice el bienestar del empleado.

En consecuencia, lograr una posible integración de los principios de las normas ISO 9001, 26000 y EFR, a través de un modelo como el que aquí se propone tendría un gran impacto desde lo académico en nuestro país, ya que se estaría consolidando el gran aporte que desde las aulas de la Universidad Santo Tomás se busca dar a la sociedad, haciendo que la academia no se aparte de la realidad social de nuestra nación y, de esta forma, otorgándoles a las organizaciones herramientas que les permitan diseñar planes de acción enfocados en la mejora continua.

Es de esta forma como esta investigación podría llegar a beneficiar a las empresas medianas y grandes que buscan integrar las variables de las normas objeto de investigación con el fin de llegar a una futura certificación e implementación exitosa de estas, además de facilitar la asignación de las clasificaciones existentes en la certificación EFR que les permitiese consolidarse como organizaciones comprometidas con sus colaboradores, sus familias y la sociedad, otorgándoles valor agregado y haciéndolas mayormente competitivas sobre las empresas del sector económico en el que se desempeñen.

Este trabajo es un aporte para que las organizaciones tengan una herramienta por medio de la cual puedan identificar



**Un sistema de gestión de calidad (SCC) basado en la norma ISO 9001:2015 permite a las organizaciones demostrar la capacidad que tienen para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.**



el grado de implementación que tienen con las normas ISO 26000 e ISO 9001 y les permita de igual forma llegar a una futura certificación en EFR, lo que les otorgaría una ventaja competitiva en el mercado; ya que como se ha determinado a lo largo de estas páginas, las organizaciones que procuren por un equilibrio entre la vida familiar y laboral pueden tener una mayor oportunidad de permanecer en el tiempo.

Un sistema de gestión de calidad (SCC) basado en la norma ISO 9001:2015 permite a las organizaciones demostrar la capacidad que tienen para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Para ello, las organizaciones deben hacer una aplicación eficaz del sistema de gestión de la calidad, que comprende los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad de sus productos y servicios con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [Icontec], 2015). Es así como este SCC se enfoca al cliente y, por





lo tanto, en el análisis de sus requisitos y expectativas.

Desde la perspectiva del enfoque al cliente, la ISO 9001:2015 hace una mención clara de la relevancia que tiene desarrollar correctamente una relación adecuada con los clientes, ya sean de tipo externo o interno. Sin embargo, aunque es claro que la norma hace un enfoque especial en los clientes externos como entes movilizados del flujo de caja de la organización, se ha demostrado que una inversión en la mejora de la calidad de vida de los colaboradores o clientes internos de las organizaciones tiene un efecto positivo en el incremento de la productividad de las organizaciones y, por ende, de la calidad (Alves et ál., 2013).

## Responsabilidad Social Empresarial y la Guía ISO 26000

El impacto que tienen las empresas y sus actividades económicas en cuanto a lo social es alto. Por esta razón, los Estados requieren normas de conducta empresarial que aún dentro del libre mercado, minimicen los impactos sociales y ambientales que estas actividades empresariales potencialmente puedan generar (Cuesta, 2004).

En la década de los 90, el concepto tradicional contractual empresa-cliente se venía desarrollando sin considerar el papel de la población general en este trámite de intercambio de productos y servicios. Además, el concepto de empresa era definido como un conjunto de contratos privados que se fundamentaban en un supuesto de negociaciones *justas*, que en la mayor parte de los casos no consideran el papel de las poblaciones, por lo que se tendía a generar un descuido de los impactos que



las actividades económicas generan sobre las personas en el medio de acción de las empresas.

Tomando en cuenta el contexto previamente mencionado, en los años 90, la Comisión Europea buscó el apoyo de las empresas en una estrategia de empleo para mejorar la cohesión social, creando así una relación directa entre las compañías privadas y la población. Para esto, utilizó un término que se había acuñado en los Estados Unidos entre los años 50 y 60, que sigue hasta nuestros días y se fundamenta en la relación responsable que debe existir desde las organizaciones empresariales hacia la población, la RSE.

Surge entonces la necesidad de considerar las partes interesadas o *stakeholders* de la organización, o hacer énfasis en cómo se cierra la brecha entre la familia de los colaboradores y el trabajo, modelo ya reconocido internacionalmente y certificable como el EFR, el cual permite la conciliación de estos dos aspectos en





**El diseño de la metodología de investigación es secuencial y de carácter mixto (cualitativo y cuantitativo).**



función de una mejora en la calidad de vida, la cual se materializa en acciones que se pueden vincular a la organización.

Tal como se ha indicado, este modelo EFR es un concepto relativamente nuevo en esta década, cuyo trabajo se inició principalmente en España, donde hoy en día es uno de los más implementados, además, ha tenido una aceptación a nivel internacional, lo que ya lo hace un modelo certificable para aquellos que quieren ir más allá de la RSE.

Durante el desarrollo de esta investigación se pretende dar una mirada holística a los factores que integran al ser humano trabajador, como componente social que está en la búsqueda de una articulación compleja del trabajo y su entorno, entendiendo el trabajo como el desempeño de sus funciones laborales y ejecuciones de estas, motivo por el cual debe ser integrado con las distintas normas que serán analizadas por este medio desde un eje articulador.

### Diseño metodológico

El diseño de la metodología de investigación es secuencial y de carácter mixto (cualitativo y cuantitativo). Buscando una visión holística de la problemática, se hizo uso de la investigación mixta, por lo que se realizó un levantamiento de la información a través de una revisión literaria, que contribuyó en la interpretación y el análisis teórico necesario. Respecto a la satisfacción laboral del cliente interno y su relación con la responsabilidad social de las compañías, los análisis son de carácter cualitativo. Por otro lado, el modelo se ha establecido considerando que los elementos que lo integran se analizan cuantitativamente a través de mediciones

relacionadas con los indicadores asociados con calidad y bienestar del trabajador, es decir, pueden cuantificarse con el fin de generar resultados más confiables. Estos dos enfoques pueden actuar de manera complementaria en este caso, dando lugar a diferentes ópticas para abordar el problema y permitiendo determinar la existencia de una correspondencia o no entre las variables cualitativas y cuantitativas.

### Metodología

El alcance de esta investigación es exploratorio-descriptivo, contando con un esquema metodológico de cinco partes principales. La primera parte de este esquema es exploratorio, ya que facilita el entendimiento de la problemática y da contexto a la aplicación de la investigación en curso a través de la revisión de la literatura; en la segunda, con base en los resultados de la primera parte, se definen conceptos clave del balance familia-vida-trabajo como parte conceptualmente relevante del proceso EFR; en la tercera se determinan los principios de la RSE y de la gestión de la calidad que se relacionan con el modelo EFR; en la cuarta se define y describe el modelo a través de los instrumentos necesarios que lo conforman; y en una quinta etapa se valida el modelo mediante un panel de expertos y una validación de consistencia estadística. Estas cinco fases principales se desarrollan en la tabla 1.



**Tabla 1.**  
Fases metodológicas

<b>FASES METODOLÓGICAS</b>				
<b>Objetivo general</b>	Diseñar un modelo de articulación para la integración de los principios de la responsabilidad Social (ISO 26000:2010), de la gestión de la calidad (ISO 9001:2015) y de empresas familiarmente responsables (EFR 1000-1), que permita el fomento de la calidad de vida en el trabajo de los clientes internos (empleados) en organizaciones grandes y medianas.			
<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Método</b>	<b>Resultado</b>
1	Interpretación y análisis teórico de RSE, SCC, EFR y su relación con la calidad de vida en el trabajo.	Identificar la relación positiva entre la responsabilidad social empresarial, la calidad de vida en el trabajo y el balance vida-trabajo-familia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de literatura en las bases de datos Science Direct, Scopus, Web of Science y Google Scholar de la producción bibliográfica de los últimos 10 años.</li> <li>Análisis de tendencias de investigación en estas temáticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relación por medio de la literatura entre la aplicación de un modelo de EFR y la RSE con la calidad de vida de los empleados.</li> <li>Definición de los elementos de RSE (ISO 26000) que se manifiestan en el mejoramiento de la calidad de vida de los clientes internos de la empresa.</li> </ul>
2	Definición de los puntos clave del balance familia-vida-trabajo.	Definir instrumentos que permitan evaluar el equilibrio vida-trabajo-familia.	Revisión de literatura en las bases de datos científicas.	Instrumentos de balance vida-familia-trabajo encontrados en la literatura.
3	Determinación de los principios del SCC y de RSE que se relacionan con las variables de EFR.	Determinar los principios de cada una de las normas relacionadas conceptualmente con las medidas y dimensiones de Empresa Familiarmente Responsable.	Revisión de literatura en las bases de datos Science Direct, Scopus, Web of Science y Google Scholar de la producción bibliográfica de los últimos 10 años.	Principios del SCC y de RSE que se relacionan con el modelo EFR.
4	Diseño y descripción del modelo de integración de los principios de RSE, SCC y EFR	Estructurar el modelo de integración de los principios de responsabilidad social (ISO 26000:2010), de la gestión de calidad (ISO 9001:2015) y de Empresas Familiarmente Responsables (EFR 1000-1), que fomente la calidad de vida en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integración de los principios de RSE, SCC y EFR.</li> <li>Elaboración de un instrumento de evaluación de la percepción de los empleados con respecto del nivel de impacto que tienen los factores de RSE en la calidad de vida y análisis del papel de la ISO 2600 en el modelo general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tabla de integración de los principios de RSE, SCC y EFR.</li> <li>Instrumento de calidad de vida laboral.</li> <li>Instrumento de autodiagnóstico EFR.</li> <li>Instrumento de articulación.</li> <li>Modelo.</li> </ul>



<i>Fase</i>	<i>Descripción</i>	<i>Objetivos específicos</i>	<i>Método</i>	<i>Resultado</i>
4		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaboración de un instrumento de autodiagnóstico EFR.</li> <li>· Elaboración de instrumento de integración SGC-RSE y EFR.</li> </ul>		
5	Validación del modelo	Validar el contenido del modelo propuesto por medio de un panel de expertos y de técnicas estadísticas, para lo cual se utilizarán dos instrumentos de validación: de contenido y de articulación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Validación de expertos.</li> <li>· Análisis de consistencia estadística.</li> </ul>	Modelo validado.

Fuente: elaboración propia.



## Resultados y discusión

De manera general y como se expuso en el marco referencial y conceptual, a nivel literario se pudo demostrar que la aplicación de medidas encaminadas al mejoramiento del balance familia-vida-trabajo, así como de responsabilidad social empresarial, tienen un fuerte impacto en la calidad de vida en el trabajo de los empleados y en el mejoramiento en la productividad y calidad de las organizaciones, sin importar

que tipo de organización sea esta. Por esta razón se logró evidenciar que las medidas EFR (compuestas de sus respectivas dimensiones) son clave para este proceso y para el funcionamiento orgánico de la empresa.

Posteriormente se definió el instrumento a utilizar para evaluar el balance vida-trabajo en los empleados de una organización que se visualiza en la tabla 2, a partir del estudio de Brough et ál. (2014).

**Tabla 2.**  
Instrumento de evaluación del balance vida-trabajo en los empleados.

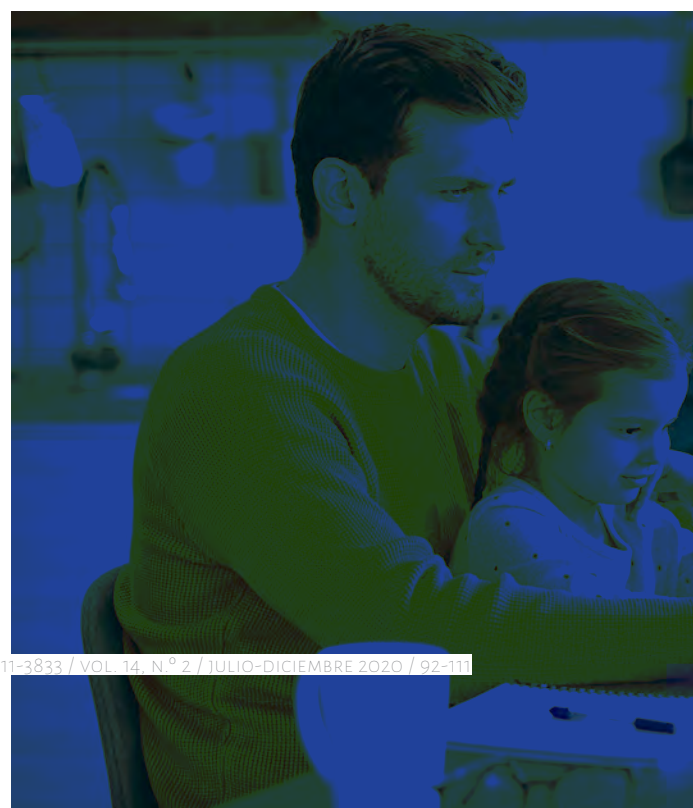
	ITEMS
1	Actualmente tengo un buen balance entre el tiempo que utilizo para mi trabajo y las actividades que no están relacionadas con este.
2	Tengo dificultades para tener un balance adecuado de mis actividades de trabajo y mis actividades fuera del mismo.
3	Siento que el balance entre las demandas de mi trabajo y mis actividades no laborales están en un punto correcto.
4	En general, considero que mi vida laboral y no laboral están bien balanceadas.

Fuente: elaboración propia con base en Brough et ál. (2014).

También se halló en la literatura científica un instrumento que permitiese medir el balance familia-trabajo que se presenta en la tabla 3, como resultado del estudio de Opatha (2010).



También se halló en la literatura científica un instrumento que permitiese medir el balance familia-trabajo que se presenta en la tabla 3, como resultado del estudio de Opatha (2010).





**Tabla 3.**  
Instrumento de medición del balance familia-trabajo.

ITEMS	
1	Casi no hay quejas o reclamos de mi esposa/esposo sobre lo que se supone que debo hacer en casa.
2	Hay muchas quejas y reclamos de mis hijos sobre mi incapacidad para vivir con ellos.
3	Mis padres están muy felices sobre mi comportamiento de cumplimiento de las responsabilidades para con ellos.
4	Mi contribución para la gestión de los asuntos familiares correctamente es alta.
5	Mi relación con mis parientes cercanos es muy favorable.
6	Mi desempeño laboral es excelente.
7	Mis superiores en mi trabajo no están satisfechos sobre mi desempeño laboral por cuanto yo no he podido lograr los objetivos laborales.
8	Mis compañeros nunca se quejaron de mi comportamiento en el trabajo.
9	Casi todos los clientes son muy felices por mi actuación en sus solicitudes.
10	He sido un modelo para seguir para mi subordinado.

Fuente: elaboración propia con base en Opatha (2010).

Posteriormente, se definió la relación entre los principios de la ISO 26000:2011 con los de la ISO 9001:2015 y al entrecruzarlas se obtiene la relación directa de cada una de ellas con las medidas de EFR 1000-1, que se visualizan en la tabla 4, determinándose los principios tanto de RSE como del SCC que se relacionan conceptualmente con el modelo EFR.





**Tabla 4.**  
Relación entre los principios de la ISO 26000:2011, ISO 9001:2015 y EFR 1000-1

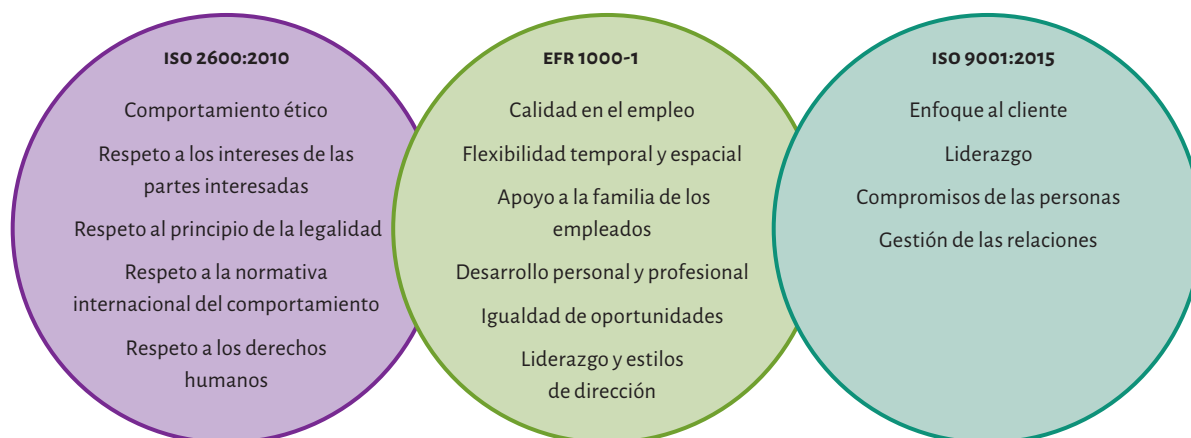
<i>ISO 9001/26000</i>	<i>Comportamiento ético</i>	<i>Respeto a los intereses de las partes interesadas</i>	<i>Respeto al principio de la legalidad</i>	<i>Respeto a la normativa internacional de comportamiento</i>	<i>Respeto a los derechos humanos</i>
Enfoque al cliente		Apoyo a la familia de los empleados			
Liderazgo	Liderazgo y estilos de dirección				
Compromiso de las personas			Desarrollo personal y profesional	Calidad en el empleo	
Gestión de las relaciones		Flexibilidad temporal y espacial			Igualdad de derechos

Fuente: elaboración propia.

Además, el estudio arrojó que los principios de integración claves para el desarrollo de un modelo que permita articular la norma ISO 9001:2015, la ISO 26000:2010 y la guía de EFR 1000-1 son: el enfoque al cliente interno, el liderazgo, el compromiso de las personas, la gestión de las relaciones, la rendición de cuentas, la transparencia, el comportamiento ético, el respeto a los intereses de las partes interesadas, el respeto al principio de legalidad, el respeto a la normativa internacional

de comportamiento y el respeto a los derechos humanos, todo enlazado por medio de las medidas de EFR definidas e integradas en la tabla 4: calidad en el empleo, flexibilidad temporal y espacial, apoyo a la familia de los empleados, desarrollo personal y profesional, igualdad de oportunidades, liderazgo y estilos de dirección, además de un indicador de mejora continua por medio de la medida “mejoramiento EFR”, tal como se evidencia en la figura 1.

**Figura 1.**  
Integración de los principios de las normas ISO con las medidas EFR



Fuente: elaboración propia.

Esta articulación se desarrolló en el modelo propuesto, el resumen de ese proceso se muestra en las figuras 2 y 3, que describen los algoritmos de creación y aplicación del modelo.

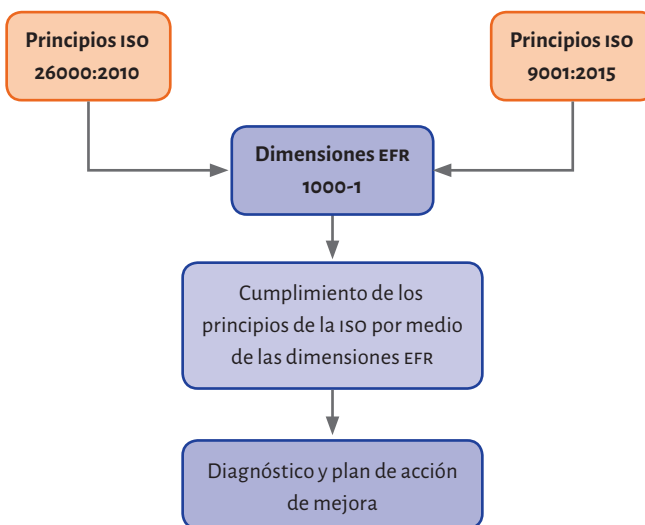


Finalmente,  
el modelo se  
validó por  
medio de tres  
expertos en el  
área, haciendo  
uso de dos  
herramientas  
de validación.



**Figura 2.**

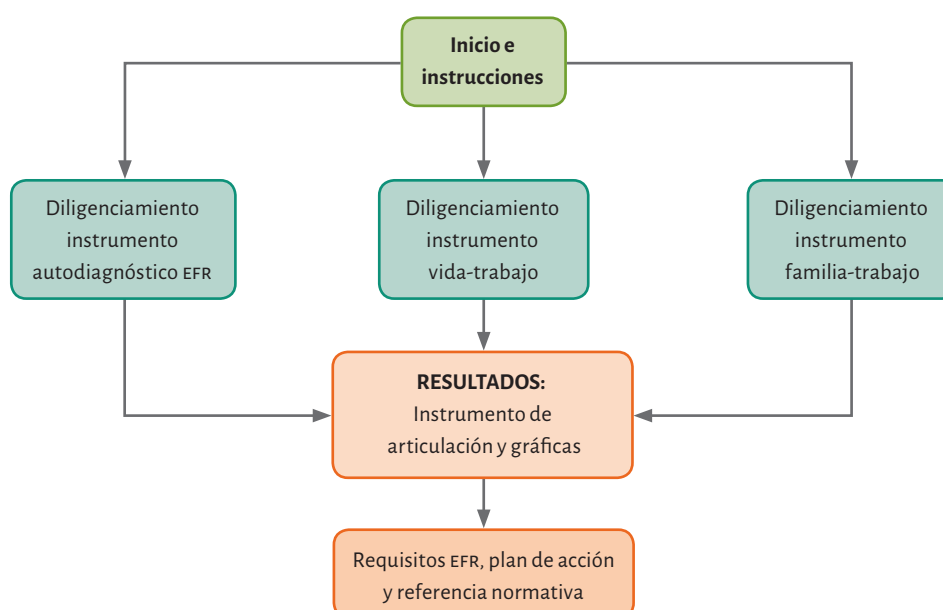
Algoritmo de creación del modelo



Fuente: elaboración propia.

**Figura 3.**

Algoritmo de aplicación del modelo



Fuente: elaboración propia.

Finalmente, el modelo se validó por medio de tres expertos en el área, haciendo uso de dos herramientas de validación. La primera en cuanto al contenido, en la cual se evaluaron tres variables: la claridad, la pertinencia y la aplicabilidad, instrumento que tuvo un Alpha de Cronbach de 0.919 y un resultado de 4.357 sobre 5.0. Por otro lado, el segundo instrumento estaba relacionado con la articulación desarrollada en el modelo propuesto, este tuvo un puntaje total de 4.358 sobre 5.0 y un Alpha de Cronbach de 0.995, demostrando, de esta manera, una validación de expertos en ambos sentidos evaluados, además de un alto nivel de fiabilidad estadística de las escalas de medida presentadas.



correspondencia lógica, en la cual se definieron las dimensiones asociadas a cada uno de los principios con su respectiva sustentación.

Finalmente se describió el modelo, se desarrolló y se validó por medio de un panel de tres expertos en el tema y una validación de consistencia estadística, tanto para el instrumento de validación de contenido como el de articulación lógica, obteniendo respectivamente un alfa de Cronbach de 0.919 y 0.995.

Durante el desarrollo de esta investigación se pudo llegar a entender que existen diversas formas para articular la integración de los principios de la responsabilidad social (ISO 26000:2010), la gestión de la calidad (ISO 9001:2015) y las empresas familiarmente responsables (EFR 1000-1). Sin embargo, hacerlo a través de un modelo permitirá a los líderes del proceso de gestión del talento humano de las organizaciones, tener con mayor certeza datos de orden cuantitativo.

Siendo la calidad de vida el objetivo general que busca la satisfacción de las necesidades de los individuos, permitiendo que exista un equilibrio entre sus necesidades de logro, de poder y estabilidad económica, y que a su vez integren dentro de sus prácticas la coherencia entre la armonía de la vida familiar y laboral, es de alta relevancia que las organizaciones busquen la manera de garantizarla por medio de diversos mecanismos y herramientas.

Existe una fuerte paradoja entre las relaciones de la familia, la persona y su entorno laboral, dado que en algunas oportunidades es difícil llegar a una conciliación mediada por equilibrar. Los empleados buscan un equilibrio en su estilo de vida, por lo que aunque en muchos

## Conclusiones

De acuerdo con lo estudiado en esta investigación y conforme a lo expuesto en el primer objetivo de este estudio se encontró, de acuerdo con la literatura y correspondencia lógica, que los principios de las normas ISO 9001:2015 e ISO 26000:2010, aplicables a la integración con la norma EFR son:

- Por parte de la ISO 9001:2015: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas y la gestión de las relaciones.
- Por parte de la ISO 26000:2010: comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de la legalidad, respeto a la normativa internacional del comportamiento y respeto a los derechos humanos.

Además, de acuerdo con el segundo objetivo propuesto, se desarrolló el cruce de variables por medio de una



**Por parte de la  
ISO 9001:2015:  
enfoque  
al cliente,  
liderazgo,  
compromiso  
de las personas  
y la gestión de  
las relaciones.**







**Por parte de la ISO 26000:2010: comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de la legalidad, respeto a la normativa internacional del comportamiento y respeto a los derechos humanos.**



casos se pudiese entender que el éxito familiar puede ir anudado al éxito laboral, queda claro, pues, que puede llegar a surgir un nuevo stakeholder en una organización, dado que la familia de los empleados es un destacado grupo de influencia de la empresa y pocas veces es considerado como tal y, por ende, el concepto de éxito va más allá del éxito laboral, y la calidad de vida personal y familiar llega a estar directamente relacionada con este (Montañez y Gutiérrez, 2015).

Teniendo esto en cuenta, se podría establecer que con la implementación de un modelo que busque la articulación de integración de las normas ya mencionadas se obtenga el fomento de la calidad de vida de los empleados, entendiendo que los principios de estas normas tienen fundamentos establecidos que procuran la integralidad de la aplicación de la cultura de gestión dentro de las organizaciones, fundamentándose en la naturaleza de la exigencia de las personas y de la competitividad de las empresas.

Se concluyó también que la manera óptima hallada para articular las normas en mención fue realizar una correspondencia entre los principios aplicables de ambas normas ISO con las medidas EFR, para luego desintegrarlas en cada una de las dimensiones como pilares del cumplimiento de los principios ISO. En este sentido se simplifica la tarea, pero al tiempo se puede mejorar de manera más específica, lo cual facilita diagnósticos y diseños de plan de mejoramiento.

A las organizaciones que busquen la implementación de un modelo como el descrito a lo largo de esta investigación, esta les permitirá llegar a hallazgos de orden cualitativo y cuantitativo con la finalidad de adquirir la certificación de



**Finalmente, según los expertos consultados, se encontró que el modelo tenía una validez de contenido y articulación en cuanto a su fiabilidad estadística y cualitativa.**



EFR y ¿por qué no?, la implementación voluntaria de lo que sería la RSE de acuerdo a la ISO 26000:2010, ya que los resultados que arrojará la implementación de este modelo permitirá tener un diagnóstico del estatus actual de las empresas en cuanto a calidad de vida de sus trabajadores, balance de la vida laboral, personal y familiar, nivel de adaptación de las medidas EFR de manera interna y el grado de integración que posee de estas con los principios de las normas ISO en mención, además de un bosquejo de plan de acción estratégico, lo que les permitirá la posterior certificación del modelo.

De igual forma, el modelo puede permitir llegar a conocer el nivel de fortalezas y falencias métricas de las medidas de conciliación EFR según cada indicador y el porcentaje de adaptación de estos con los principios definidos tanto de la norma ISO 26000:2010 como de la ISO 9001:2015 y así conocer las estrategias que pueden

implementarse para mejorar las condiciones de vida de los trabajadores de acuerdo con el diagnóstico inicial de calidad de vida y al balance familia-vida-trabajo. Finalmente, según los expertos consultados, se encontró que el modelo tenía una validez de contenido y articulación en cuanto a su fiabilidad estadística y cualitativa.

Para futuras investigaciones acerca de metodologías de articulación para la integración de los principios de la ISO 26000:2010, la ISO 9001:2015 y EFR 1000-1, este modelo servirá como soporte y punto de partida de conceptualización para el diagnóstico inicial sobre las necesidades de los clientes internos, priorizando la necesidad del cliente interno, visto como el empleado hacedor y estandarte de la generación de trabajo digno en empresas socialmente responsables, cuyos criterios de calidad y de optimización por el balance de vida-familiar-laboral será prioridad dentro de sus políticas organizacionales.





## Referencias

Alves, D., Cirera, Y. y Giuliani, A. (2013). Vida con calidad, y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16(30), 145-163. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87726343010.pdf>

Blasco-Torregrosa, M., Gisbert Soler, V. y Pérez Bernabeu, E. (2019). Metodología de integración: ISO 9001, ISO 31000 y Six Sigma. 3C Empresa. *Investigación y pensamiento crítico*, 8(1), 76-91. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2019.080137.76-91>

Brough, P., Timms, C., O'Driscoll, M., Kalliath, T., Siu, O.-L., Sit, C., y Lo, D. (2014). Work-life balance: a longitudinal evaluation of a new measure across Australia and New Zealand workers. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(19), 2724-2744. <https://doi.org/10.1080/09585192.2014.899262>

Chinchilla, N. (2007). *Ser una empresa familiarmente responsable, ¿Lujo o necesidad?* Pearson Prentice Hall.

Cuesta, M. (2004). El porqué de la responsabilidad social corporativa. *Boletín económico de ICE*, 2813, 45-58.



<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=950560>

García, C y Morris, L. (2010). *Empresa familiarmente responsable* [tesis de pregrado, Universidad Tecnológica de Bolívar]. <https://hdl.handle.net/20.500.12585/631>

Hernández, B. (2016). *Propuesta de articulación de las medidas del modelo empresa familiarmente responsable (E.F.R.) como sistema de gestión de una unidad de servicios de salud en Bogotá D.C.* [tesis de maestría, Universidad Santo Tomás] <http://hdl.handle.net/11634/12022>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec). (2015). *NTC-ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos*. Icontec.

Montañez, G. y Gutiérrez, S. (2015). *La responsabilidad social empresarial desde el enfoque de los grupos de interés*. Cenid Editorial.

Montero, M. (2012). La responsabilidad social y la norma ISO 26000. *Revista de Formación gerencial*. 11(1), 102-119.

Opatha, H. H. D. N. P. (2010). *Personal Quality*. University of Sri Jayewardenepura.

Organización Internacional de Estandarización (ISO). (2010). *Norma Internacional ISO 26000, Guía de responsabilidad social*. ISO.

Organización Internacional de Estandarización (ISO). (2015). *Norma Internacional ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad*. ISO.

Peña, G. y Martínez, L. (2009). Integración de la responsabilidad social con el modelo ISO 9001 en Pymes colombianas certificadas. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 1(1), 11-32. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2009.0001.01>

Tlapa, D., Limón, J. y Báez, Y. (2009). Gestión de la calidad y del medio ambiente en instituciones de educación superior mediante integración de ISO 9001 e ISO 14001. *Formación universitaria*, 2(2), 35-46. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062009000200006>

