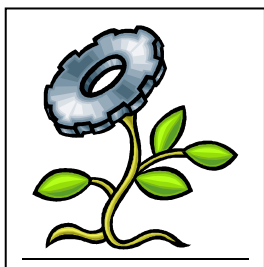


GESTIÓN INTEGRADA: UNA MODA O UNA EXIGENCIA TÉCNICA PARA NUESTRAS EMPRESAS

Por: **Ing. Carlos Alberto De Gracia Núñez**

Presidente – **QESS Inc.** – Costa Rica - Panamá

Director Técnico – **Suprema Qualitas** – República Dominicana



“ Yo creo que la diferencia entre una buena compañía y una “gran compañía” es que: Una buena compañía entrega excelentes productos y servicios; mientras que una “gran compañía” entrega excelentes productos y servicios y se esfuerza por hacer del mundo un lugar mejor ”. – William Clay Ford Jr.

Ya nos decía el señor Armand Feigenbaum que “el mercado es uno de los factores que tienen mayor influencia en la forma como se define CALIDAD”. Y es que en el mercado encontramos los clientes, los proveedores, los competidores y las partes interesadas, las cuales siempre nos han definido lo que entendemos por CALIDAD, así ha sido y siempre será.

Hasta hace unos pocos años, una organización podía sentirse contenta con entregar un producto que cumpla con las necesidades y expectativas de sus clientes. Esto bajo el entendido de que para el cliente CALIDAD era conformidad con el producto. Hoy eso esta cambiando de forma acelerada. Los clientes se encuentran muy preocupados no solo por el resultado, sino también por la forma como dicho resultado fue alcanzado (el producto). De este modo, cobra relevancia que para alcanzar un producto que cumpla las nuevas expectativas de seguridad, gestión ambiental, calidad y responsabilidad social corporativa, se requiere de una gestión integral en los procesos de la organización.

La gestión integrada no es más que una nueva forma de enfocar las actividades de una organización para gestionar integralmente la variable calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional y responsabilidad social corporativa, teniendo como propósito el logro de una política integrada de gestión. Es una forma de responder a las nuevas exigencias técnicas en los mercados nacionales e internacionales.

El concepto de gestión integrada no es nuevo. De hecho, el Doctor William Edwards Deming dijo una vez “llegará un momento en el cual los clientes no preguntarán por el automóvil. Nosotros tenemos caballos, qué podrían ser mejor”. Con esto Deming hizo referencia a que con el tiempo los cinturones de seguridad,

las bolsas de aire y los frenos anti-bloqueo llegarían a ser parte del producto. Sería entonces inconcebible que un automóvil no los tuviera. Sin embargo, la organización siempre tendría el reto de cómo mejorar sus actividades de gestión, incluyendo las operacionales, para hacerlas más **sostenibles**. La cadena del valor de Deming hace una conexión entre productividad empresarial y beneficio social. Este es un concepto que va más allá del producto e incorpora la empresa y su contexto socioeconómico. La sostenibilidad no ve únicamente el ambiente, además incluye la subsistencia misma de la organización y su compromiso social. Un desarrollo ganar / ganar para todos. Ya dijo William McDonough: “ ¿Cómo podemos nosotros soportar y perpetuar los derechos de todas las cosas vivientes para compartir un mundo en abundancia? ¿ Cómo podemos nosotros amar los niños de todas la especies todo el tiempo?. Imagine que ve un mundo prospero y saludable en el futuro, y debemos comenzar a diseñarlo ahora.”

Ahora debemos hacernos la siguiente pregunta: ¿ Qué relevancia tiene la gestión integrada con las actividades de normalización ?. Primero, tenemos que decir que tiene un denominador común “el mercado”.

Las necesidades de los mercados son uno de los criterios más importantes para el establecimiento de normas. Por ejemplo, la Organización Internacional para la Normalización (ISO) solo inicia el proceso de una norma cuando es del interés de los usuarios de dichos documentos. Es por ello, que el tema mercado es fundamental para la Organización Mundial del Comercio bajo los acuerdos de OTC¹ y MSFS².

Hasta hace unos años, muchas de esas nuevas inquietudes en materia de seguridad, gestión ambiental y responsabilidad social corporativa eran consideradas por muchos como una oportunidad para establecer barreras técnicas al comercio. Después de la reunión ministerial de DOHA (2001) para revisar el Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio este panorama ha cambiado significativamente. Ya que se consideró que las actividades de normalización emprendidas internacionalmente no tenían otro propósito que asegurar un nivel de calidad en el mercado internacional. Así es que en vez de hablar de “obstáculos técnicos” se habló de “exigencia técnica”. Esto bajo el entendido de que las normas internacionales recogen las necesidades de los clientes y las partes interesadas. En pocas palabras, al ser consideradas como “exigencias técnicas” pasan a ser otro requisito más del producto, tal como el sabor, la contextura, el plazo de entrega, la funcionabilidad, entre otros.

Varias son las normas internacionales relacionadas con sistemas de gestión. Por ejemplo, para la gestión de la calidad tenemos la norma ISO 9001; para la gestión ambiental tenemos la norma ISO 14001; para la gestión de la prevención de riesgos laborales tenemos la especificación OHSAS 18001 y la guía ILO³ OSH⁴

¹ OTC: Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio.

² MSFS: Acuerdo de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias.

³ ILO: Organización Internacional del Trabajo (Siglas en inglés).

2001; para la inocuidad alimentaria el Programa HACCP y protocolos de sector como EUREPGAP; para la responsabilidad social el SA 8000, el WRAP y los documentos normativos de ISO, desde marzo del 2003. Así, hoy en día tenemos varios instrumentos que nos ofrecen tecnología administrativa para ser incorporada en los esfuerzos de nuestras organizaciones con el propósito de alcanzar nuestros objetivos de negocio. Dichos objetivos a su vez, seguro que incorporan las expectativas siempre cambiantes de los mercados. Por ende, las normas son excelentes instrumentos que permiten el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de sistemas capaces de apoyar a una organización en sus retos competitivos, en la aventura de lograr la sostenibilidad del negocio en un mundo cada vez más global.

En resumen, la gestión integrada es una “exigencia técnica” que se verá cada vez más solicitada a las organizaciones. Las empresas pueden ver en esta exigencia una oportunidad para desarrollar capacidades que le permitan emprender una gestión sostenible desde todo punto de vista: calidad, ambiente, seguridad, responsabilidad social, salud y **negocios**. Las normas son un instrumento para apoyar a la organización en dichos esfuerzos. Nuestros países necesitan de grandes empresas con la capacidad de construir un mejor futuro para todos.

NOTA: SI USTED NO DESEA SER PARTE DE ESTA LISTA DE CORREO. NOS PUEDE MANDAR UN CORREO SOLICITANDO SU EXCLUSIÓN. SI DESEA MAYOR INFORMACIÓN, FAVOR COMUNICARSE A LA DIRECCIÓN QUE APARECE EN LA PARTE INFERIOR. MUCHAS GRACIAS.
