

La ética y la sostenibilidad en comparación con un sistema de gestión de la calidad

Albert García-Benedí
José Miguel Quiñones
Universitat Politècnica de Catalunya

Resumen

El objetivo de este artículo es mostrar la funcionalidad, la sostenibilidad así como el sentido común y ética en comparación de la implantación de un sistema de gestión de la calidad dentro de la organización sea pública y/o privada.

Mediante las definiciones de los términos de ética y sostenibilidad pretendemos aclarar el término así como también poder detectar los lazos de unión entre un sistema de gestión de la calidad y los términos sostenibilidad y ética.

Un sistema de gestión de la calidad es un sistema vivo, que nos ofrece la sistemática para poder realizar un análisis y una descripción de todos los procesos que se realizan en la institución y/o empresa, así como una posterior sistematización y mejora de los mismos durante el paso de tiempo. Esta mejora de los procesos da lugar a un producto mejorado, dentro del término producto también se engloba la propiedad intelectual, así como establece un marco de trabajo con lo que se mejora el ambiente laboral.

El sistema de gestión de la calidad nos confina en un marco de trabajo con unos objetivos definidos y cambiantes en el tiempo, así como un planteamiento de buenas intenciones, la política de calidad, que ofrece al empleado el rumbo marcado por la alta dirección, de la empresa y/o institución.

En la actualidad para mejorar la eficiencia en cualquier empresa y/o entidad pública es imprescindible seguir los criterios marcados por los diferentes sistemas de gestión de calidad (ISO, OSHAS, AUDIT, etc.) para el cumplimiento acerca de una temática.

Introducción

Como sugiere Melé (2008), la actual crisis de la ética empresarial no sólo significa un reto para las empresas, sino también una oportunidad para mejorar la educación en el campo de la gestión empresarial. De hecho, cualquier cambio significativo y duradero en la conducta de las organizaciones hacia la ética, la responsabilidad social y la sostenibilidad pasa por involucrar a las instituciones que actúan más directamente como elementos inductores de los comportamientos empresariales. En este sentido las instituciones académicas ayudan a formar las actitudes y la conducta de los líderes empresariales por medio de la educación, la investigación, los programas de desarrollo gerencial, la formación empresarial y otras actividades, menos tangibles pero igualmente importantes, como divulgar y abogar por nuevos valores e ideas (United Nations Global Compact, 2007).

Castellano (1)	Inglés (2)	Inglés (3)	Francés (4)
1. Perteneciente o relativo a la ética	Noun [<i>in singular</i>] a set of moral principles, especially ones relating to or affirming a specified group, field, or form of conduct	C usually plural] a system of accepted beliefs which control behaviour, especially such a system based on morals	1) ÉTHIQUE adj. et n. f. XIII ^e siècle, comme substantif ; XVI ^e siècle, comme adjectif. Emprunté, par l'intermédiaire du bas latin <i>ethica</i> , de même sens, du grec <i>êthikos</i> , « qui concerne les mœurs, moral ».
2. Recto, conforme a la moral	Adjective rare relating to moral principles or the branch of knowledge dealing with these.	[U] the study of what is morally right and what is not	I. Adj. Qui a rapport aux conduites humaines et aux valeurs qui les fondent. <i>Les valeurs éthiques. Les préceptes, les jugements éthiques.</i>
3. Persona que estudia o enseña moral			II. N. f. 1. Réflexion relative aux conduites humaines et aux valeurs qui les fondent, menée en vue d'établir une doctrine, une science de la morale. <i>Aristote a été un des premiers à traiter des problèmes d'éthique. L'éthique kantienne. L'éthique nietzschéenne.</i> Par méton. Ouvrage traitant de cette matière. <i>Écrire, proposer, publier une éthique.</i> Titres célèbres : <i>Éthique à Nicomaque</i> , d'Aristote (IV ^e siècle av. J.-C.) ; <i>Éthique</i> , de Spinoza (1677).
4. Parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre			2. Ensemble des principes moraux qui s'imposent aux personnes qui exercent une même profession, qui pratiquent une même activité. <i>Éthique professionnelle. L'éthique de la biologie et de la médecine.</i>
5. Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana. <i>Ética profesional</i>			

Tabla 1. Definición del término ética

Realizamos el ejercicio de la búsqueda del término ética en varios idiomas para comprobar la similitud de la definición en varios territorios, cosa relevante ya que nos encontramos dentro del marco común de la UE. El resultado del ejercicio se detalla en la tabla 1.

Cabe destacar el gran detalle que ofrece la lengua española y francesa en comparación con la inglesa. El hecho más destacado es la no existencia en Inglaterra de una entidad análoga a la Real Academia Española ni a la "Académie française".

Analizando la definición de la lengua española podemos comprobar los paralelismos con un sistema de gestión de la calidad. En ambos casos nos indica cuáles son las normas y obligaciones del personal para conseguir un objetivo. Justamente estas normas definidas en el punto 5, si bien no son morales, son las normas que la alta dirección debe marcar e inculcar en el personal para obtener una mejora dentro de un marco preestablecido.

La definición de sostenibilidad es la cualidad de sostenible, por ello nos centramos en la definición de sostenible. Tal como se ha realizado para el término ética, damos las definiciones en varios idiomas.

Castellano (1)	Inglés (2)	Inglés (3)	Francés (4)
Dicho de un proceso: Que puede mantenerse por sí mismo, como lo hace, p. ej., un desarrollo económico sin ayuda exterior ni merma de los recursos existentes	able to be maintained at a certain rate or level	able to continue over a period of time	Qualité de ce qui est durable. DROIT. Temps pendant lequel un bien est utilisable ou un droit valide.
	able to be upheld or defended	causing little or no damage to the environment and therefore able to continue for a long time	TECHN. Qualité de ce qui résiste aux agents d'altération ou de destruction ; temps pendant lequel cette qualité se maintient. <i>Mesurer la durabilité d'un vernis, d'un bois</i>

Tabla 2. Definición del término sostenible

Inconscientemente la sostenibilidad la englobamos dentro el área de medioambiente, pero tal como está definido el término el adjetivo sostenible se puede generalizar a cualquier área.

Un sistema de gestión de la calidad cumple en parte con la definición antes detallada ya que es un sistema vivo que se retroalimenta de sus actuaciones, mediante los registros, así como de la aportación de la alta dirección aunque en este caso, las aportaciones externas pueden dar un valor añadido a nuestro sistema, ver figura 1. Estas aportaciones suelen provenir de auditorías internas y/o externas así como de los usuarios tanto internos como externos a la organización pero vinculados de algún modo con la función del sistema de gestión de la calidad. Por ello podemos comprobar que se aplica la ética pero no la sostenibilidad en un sistema de gestión de la calidad.

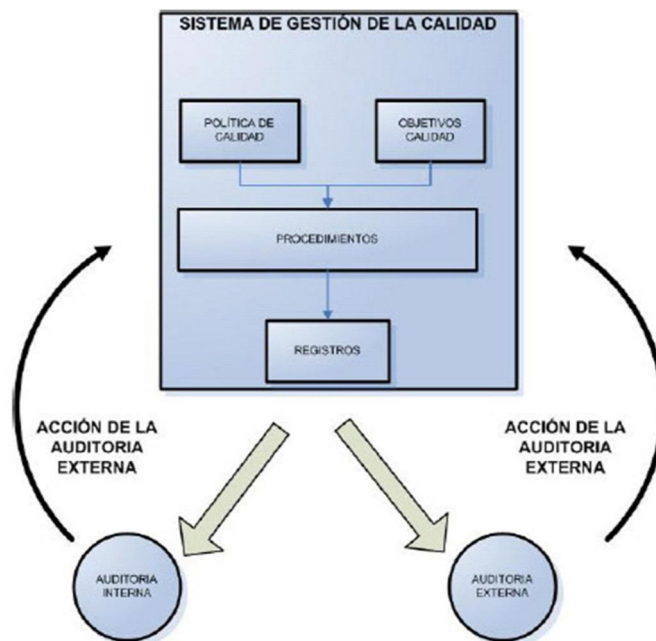


Fig. 1. Retroalimentación básica de un sistema de calidad

Como comprobamos la contribución externa, que se obtiene siempre que el sistema de gestión de la calidad esté certificado, es relevante pero en ningún caso suficiente. En la figura no se han introducido las aportaciones de las quejas, comentarios, reclamaciones de los clientes. Pero estas aportaciones son las que nos indican que nuestro sistema de gestión de la calidad está de acuerdo al sistema de producción, entendiendo producción cualquier resultado físico, tangible, o propiedad intelectual

Como al hablar de sostenibilidad siempre pensamos en el medioambiente cabe resaltar esta área de actuación. La sostenibilidad medioambiental mediante la implantación de un sistema de gestión de la calidad se refiere a los consumibles que se utilizan. Algunos ejemplos es el uso de papel reciclado el uso de soporte electrónico para el marketing o comunicaciones de la empresa y/o institución. El ejemplo del soporte electrónico puede garantizar la disminución de elementos como el papel, tinta de tóner, portafolios, dosieres, armarios de almacenamiento, etc. Pero el sistema puede ir más allá y favorecer la inclusión de elementos externos dentro del sistema siempre que cumplan con las exigencias medioambientales que la alta dirección crea convenientes para su aprobación.

La ética dentro de un sistema de gestión de la calidad

Ya hemos comprobado la definición de ética y este término encaja dentro la estructura de un sistema de gestión de la calidad tanto en sus bases así como en el resultado final. La figura 2 da un desglose básico de un sistema de gestión de la calidad.

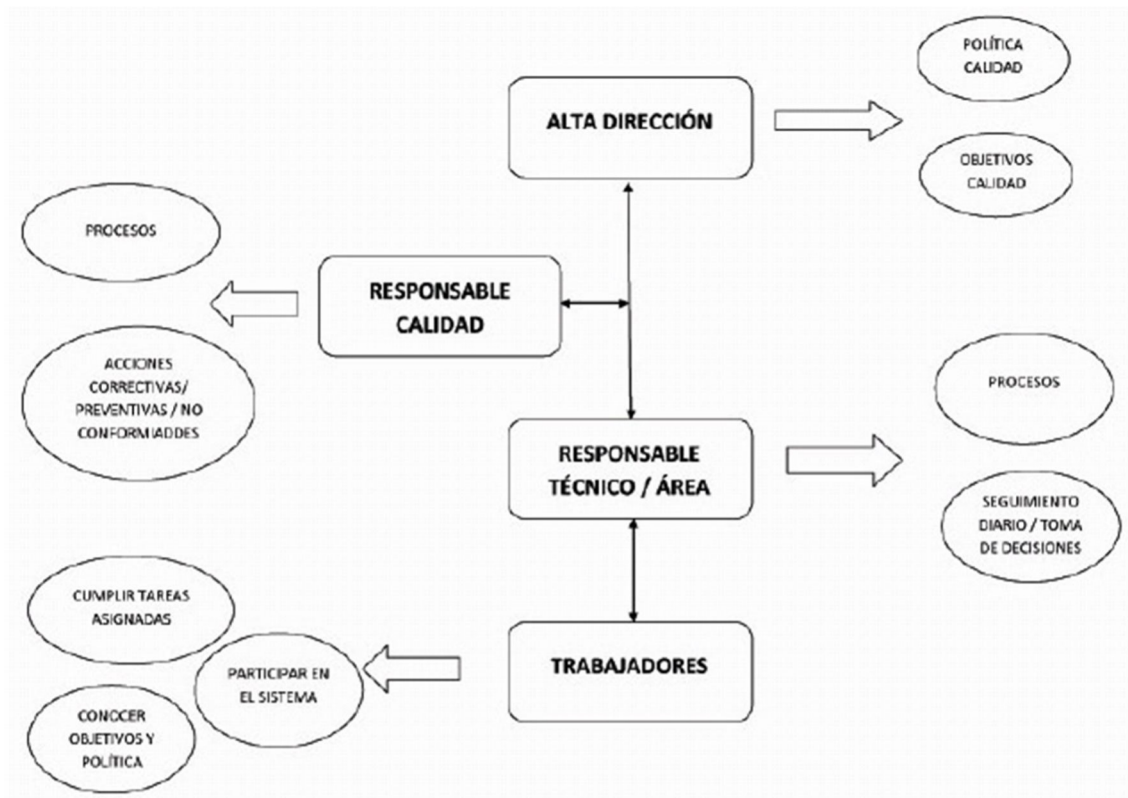


Fig. 2. Desglose básico de un sistema de gestión de la calidad

Vamos a detallar cada uno de los niveles de la figura 2. En primer lugar tenemos a la alta dirección la que su función primordial es detallar una política de calidad y unos objetivos.

Respecto a la política de calidad es donde enlazamos con la ética ya que justamente la política de calidad es un manifiesto de buenas intenciones que puede ser inalterable durante el tiempo, y justamente esta política ha de plasmar la ética e intenciones de la empresa y/o institución.

Con respecto a los objetivos, que poseen una determinada periodicidad, se han de crear con sentido común ya que los objetivos han de ser metas alcanzables. Así mismo la alta dirección ha de ser consciente de dar los medios necesarios para alcanzar estos objetivos.

En el siguiente nivel tenemos al responsable de calidad. Esta figura puede ser única o estar formado por un equipo de personas, dependiendo de la dimensión de la empresa y/o institución. Este nivel es el encargado entre otras tareas de la realización de los procesos internos, así como de la creación, seguimiento y cierre de las acciones correctivas, preventivas y las no conformidades. Esta figura posee un contacto directo con la alta dirección. Como una de sus tareas es la creación de procesos del sistema de gestión de la calidad es justamente esta figura la que marca las normas de actuación delante de diferentes situaciones, por ello la figura del responsable de calidad ha de conocer ampliamente el campo de actuación de la empresa y/o institución así como las posibilidades reales de la misma. Es justamente la ética y el sentido común de esta figura la que puede condicionar las decisiones de la alta dirección.

Otro nivel son los responsables técnicos o de áreas. Esta figura posee la autoridad de la toma de decisiones en el día a día, siempre condicionado a los procesos marcados por el responsable de calidad y ratificados por la alta dirección. Esta figura también puede participar activamente en la creación de procesos junto al responsable de calidad para dar una versión de los posibles actuaciones que pueden darse durante el día a día. El responsable de área también ha de poder contactar con la alta dirección o con algún miembro de la misma siempre que desee, como a la inversa, ya que esta figura es el responsable de la “producción”.

Por último tenemos la figura de los trabajadores. Esta figura ha de cumplir con las tareas designadas, pero no queda absenta del conocimiento de la política y de los objetivos de calidad. También ha de conocer algo de los procesos. Pero siempre que tenga un problema ha de consultar al responsable de área que será quien tomará la decisión final.

La sostenibilidad dentro de un sistema de gestión de la calidad

Tal como hemos visto antes un sistema de gestión de la calidad no puede ser sostenible, ya que necesita aportaciones del exterior para así poder mejorar. Pero vamos a tratar el tema con detalla teniendo en cuenta la parte de sostenibilidad así como la parte medioambiental.

Un sistema de gestión de la calidad se alimenta de comentarios de cualquier persona dentro del sistema sí como de las acciones preventivas, de las no conformidades y posteriores acciones correctoras que se detecten. También posee un canal de comunicación mediante reuniones del personal y mediante la formación del mismo. Pero posee un gran canal de comunicación para la mejora que es externo del sistema, pero parte del mismo, que son las auditorías externas así como las reclamaciones de los clientes y las encuestas de satisfacción. Estos tres elementos son externos a nuestro sistema pero dan una gran información de si nuestro sistema de gestión funciona y es coherente, así como también nos aportan información sobre el “producto” final.

Respecto al tema medioambiental detallamos unos valores a tener en cuenta para el planteamiento de nuestro sistema.

Hemos comprobado que cualquier sistema de gestión de la calidad posee una cantidad considerable de procesos generales así como registros que se derivan de los procesos. Normalmente en cualquier empresa y/o institución existe un documento base llamado manual de calidad donde se menciona toda la sistemática a seguir para cada una de las situaciones, pero nunca entrando en detalles, pero dando como referencia un proceso general. El motivo de esta metodología es conseguir un manual de calidad prácticamente invariable con el tiempo, pero con unos procesos generales que se vayan modificando para mejorar nuestro sistema, a medida que pasa el tiempo. Bien pues si tenemos en cuenta nuestro manual de calidad, más los procesos generales más los registros que se derivan podemos comprobar que la documentación es elevada, entonces hemos de pensar que soporte elegimos para redactar esta información.

Actualmente las nuevas tecnologías nos han dotado de diferentes herramientas de trabajo tales como *Microsoft Office, OpenOffice, WordPad, LyX, Atlantis Word Processor*, etc. Con las que se puede realizar la edición de cualquier tipo de texto así como análisis estadísticos a bajo nivel, gráficos, histogramas, etc.

Dependiendo del tamaño de nuestra empresa y/o institución la opción más lógica y útil es la elección de soporte electrónico. Esta es la elección más útil ya que los documentos electrónicos pueden ser editados con un ordenador o incluso un móvil desde cualquier parte del mundo. De este modo podemos realizar cualquier modificación estando distancia. Los documentos electrónicos posee la protección de escritura que nos permite identificar con claridad las modificaciones introducidas para poder realizar una valoración de las mismas, así como nos sirve de memoria de las modificaciones realizadas durante el tiempo. Gracias a la tecnología actual los documentos en soporte electrónico pueden ser desplazados mediante por ejemplo correo electrónico, vía *bluetooth*, etc consiguiendo así la eliminación del fax.

Para la realización de documentos electrónicos hemos de pensar en la integridad de los mismos, por ello la mejor solución es la encriptación del mismo, ó la ejecución mediante la firma digital. Actualmente la firma digital ya es una herramienta de uso habitual ya que nos garantiza la integridad así como la responsabilidad de un documento. La firma digital se puede obtener mediante diferentes entes que ofrecen este servicio. La UPC posee la unidad de *identitat digital* (5) donde se trata todo lo relativo a la firma digital. Otras instituciones que ofrecen este servicio son la Fábrica Nacional de Menda y Timbre FNMT (6), el DNI electrónico (7) o IdCat (8). Cada uno de las firmas digitales de las entidades mencionadas posee sus particularidades que hay de conocer para hacer una correcta elección.

La opción mas razonable y sostenible con el medioambiente parece ser la elección del soporte electrónico ya que nos da una disminución del consumo de material fungible tal como papel, bolígrafos, tóner, archivadores, espacio de archivo, etc., pero hemos de considerar siempre la dimensión de nuestra empresa y/o institución donde aplicamos el sistema de gestión de la calidad ya que tal como hemos visto la parte positiva del soporte electrónico también posee una parte negativa. Hemos de recordar que si nosotros utilizamos soporte electrónico, necesitamos un ordenador. Si deseamos tener la posibilidad de poder enviar documentación vía correo electrónico necesitamos acceso a internet así como un programa de correo electrónico que puede un webmail como por ejemplo *hotmail, gmail, yahoo, aol, gmx*, etc ó un programa con un coste de licencia por ejemplo *outlook, lotusnotes, novell, Netscape*, etc. También hemos de pensar que si la información ha de poder ser compartida necesitaremos un servidor que tendrá de contener un sistema de protección contra suplantación de la identidad, *spywares* y virus así como un sistema de copias de seguridad, para poder garantizar la información. Este servidor habrá de estar ubicado dentro de un espacio acondicionado, con

unas condiciones de temperatura y humedad determinadas para no deteriorar el equipo. Con esta infraestructura será necesario personal especializado en hardware y software para realizar el mantenimiento del sistema.

Bien hemos visto que la elección del soporte electrónico implica una gran inversión económica y por ello siempre se ha de valorar la aplicación de la sistemática a seguir en función del lugar donde estamos.

Certificación

Una vez implantado un sistema de gestión de la calidad siempre podemos optar por la certificación por alguna entidad. Las entidades que nos certifiquen han de estar acreditadas para poder realizar esta labor. Un factor muy importante a tener en cuenta es que al estar incluidos dentro del marco europeo podemos optar por una empresa certificadora de cualquier país que tenga acuerdos bilaterales con el nuestro. En España esta información la facilita la Entidad Nacional de Acreditación (9) que nos proporciona un buscador de empresas que poseen su acreditación correspondiente según para el sistema que deseemos certificarnos. Hay que remarcar que en cada estado se dispone de un único centro acreditador de empresas que puedan, una vez acreditadas, otorgar la certificación que se haya elegido. En la figura 3 podemos ver un mapa con algunas de las empresas acreditadoras a nivel europeo que tienen un acuerdo, por ello son compatibles entre ellas y su sello es válido para el resto de miembros del acuerdo. La información se ha extraído de la página web de la EA (10)



fig. núm. 3. Empresas acreditadoras en Europa

La posibilidad de la certificación siempre será un valor añadido pero en función de la empresa esta certificación no debe resultar una finalidad, sino un reconocimiento a la labor realizada. Cabe recordar que esta certificación también abre la posibilidad de expansión a otros países.

Conclusión

Hemos comprobado el paralelismo entre la definición de término *ética* y las funciones de un sistema de gestión de la calidad. También se ha comentado las posibilidades de creación de un sistema de gestión de la calidad así como sus ventajas, sobre todo para el control de los responsables de la organización.

Referencias

- (1) Real Academia Española <http://www.rae.es>
- (2) Diccionario de la Universidad de Oxford. <http://oxforddictionaries.com/>
- (3) Diccionario de la Universidad de Cambridge. <http://dictionary.cambridge.org/>
- (4) Académie française. <http://www.academie-francaise.fr/>
- (5) Identitat digital UPC. www.upc.edu/identitatdigital/
- (6) FNMT <http://www.cert.fnmt.es/index.php?cha=cit&sec=4&page=34&lang=ca>
- (7) DNI electrónico http://www.dnielectronico.es/como_utilizar_el_dnie/index.html
- (8) IdCat http://www.catcert.cat/web/cat/6_2_preguntes_frequents.jsp#a1
- (9) Entidad Nacional de Acreditación www.enac.es
- (10) European Accreditation <http://www.european-ccreditation.org/content/home/home.htm>

