



Los Sistemas de Gestión Más allá de Calidad, Seguridad, Higiene y Ambiente

La cuidadosa revisión de la evolución de las exigencias requeridas a las organizaciones de producción y servicio permite apreciar que en un futuro cercano se va a trascender las ya establecidas y arraigadas exigencias relativas a calidad, seguridad, higiene y ambiente con una quinta exigencia: la responsabilidad social.

La visión histórica de las exigencias que se les fueron solicitadas a las organizaciones empresariales puede verse muy bien reflejada durante el siglo XX y es menester a este respecto comenzar con las teorías de división del trabajo debidas a Taylor y que fueran postuladas a principios de siglo.

Esta visión le fue ampliamente superada y mejorada por la introducción de los conceptos de control estadístico de proceso de Shewhart en los años veinte comenzando a vislumbrarse la transición de control de calidad a control estadístico de proceso.

La Segunda Guerra Mundial trajo como una de sus consecuencias el establecimiento de estándares en la áreas de muestreo y control de gestión que verían su mayor expresión en los trabajos de Juran en el Japón de la post guerra hasta su consolidación en el concepto de TQM de Deming y el establecimiento de los estándares de gestión de la serie ISO-9000 hacia la década de los ochenta.

Paralelamente hacia finales de la década de los años sesenta comienzan a tomar protagonismo los procesos conexos a la producción de bienes y servicios que tenían impacto tanto en el medio ambiente como en la salud ocupacional de los trabajadores a consecuencia de lo cual se establecen y aprueban estándares en la áreas de seguridad, higiene y protección medioambiental tales como las normas OSHAS 18000 e ISO 14000.

Para la década de los 80 y 90 surge una nueva preocupación principalmente entre la comunidad de consumidores, altamente influenciados por el culminar de un siglo muy cargado de odios, intolerancia e injusticias hacia una faceta de la producción de bienes y prestación de servicios que hasta el momento había pasado desapercibida para las normas de gestión vigentes hasta entonces y que en la actualidad comienzan a perfilarse bajo la denominación de responsabilidad social.

Comunidades de usuarios impusieron boicots a firmas de prestigio internacional sobre todo del área textil basadas en que al actuar como corporaciones multinacionales



presentaban al mundo una faz de esplendor centrada en las grandes capitales de la moda con campañas publicitarias sofisticadas y elaboradas mientras que por otra parte subcontrataban dentro de su cadena de producción parte de la mano de obra en países del tercer mundo donde trabajadores ejercían su oficio en condiciones casi inhumanas e incluso violando estatutos internacionales en materia de legislación laboral.

La presión de la comunidad de consumidores tuvo fuerte influencia en la adopción de medidas correctoras por parte de las empresas cuestionadas y ha servido de base para la propuesta de un estándar para la evaluación de la responsabilidad social de las empresas, sobre todo textiles y que actualmente se encuentran en proceso de revisión.

La responsabilidad social tal y como ha sido concebida hasta el momento tiene dos vertientes. Por una parte el respeto a la mínima dignidad humana a través de la adopción de legislaciones laborales internacionales que buscan garantizar salarios justos, la supresión de la mano de obra infantil, los derechos de asociación y evitar la discriminación en el trabajo.

En su otra vertiente busca definir a la persona jurídica que es la empresa como una entidad más integrada con la comunidad en la cual opera y de la que forma parte, en este orden de ideas se busca que la organización empresarial sea un individuo que se de a conocer en su comunidad mostrándose como parte integral de un proceso de crecimiento conjunto tal que permita que la comunidad conozca y se integre con las operaciones que debe llevar a cabo la empresa lo que redundará en una mejor comprensión de sus actividades, limitaciones y capacidades por parte de su entorno.

Es de esperar que este interés de parte de la comunidad de usuarios por la forma como las organizaciones manejan sus relaciones con sus empleados y con su entorno se establezca en la forma de un estándar para definir y evaluar la responsabilidad social de las corporaciones y que la exigencia de este estándar se sume a las ya establecidas de calidad, seguridad, higiene y ambiente, si bien lo hará de una forma más paulatina y menos directa que los requisitos hasta ahora solicitados.

A la larga, cada una de las exigencias que se han ido añadiendo a la calidad pueden no ser más que las distintas facetas de una misma calidad integral que se ha ido conquistando de forma sucesiva. Es inevitable en este punto recordar el concepto de calidad esgrimido por Genishi Taguchi para quien la calidad debe representar "pérdidas mínimas para la sociedad durante la vida útil del producto".