

## Los Sistemas Integrados de Gestión, favorecen la productividad de las PYMES

*Lewis Charles Quintero Beltrán*

*Consultor Senior – Docente, Esc. Economía, Administración y Negocios  
Universidad Pontificia Bolivariana*

Las organizaciones en la actualidad deben trabajar bajo altos estándares de calidad impactando los procesos, mostrando un compromiso pleno con el medio ambiente y la salud y seguridad de los empleados y por ende de la sociedad; la mejor manera de mostrarlo es a través de unir las anteriores variables mediante un sistema integrado de gestión las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007.

La calidad es un concepto que ha venido evolucionando con el transcurrir de los años y es interpretada e interiorizada de diferentes maneras en las organizaciones, en sus inicios se definió como elaborar productos que se ajustarán a los parámetros de fabricación esperados pero hoy en día ha ido evolucionando con el pasar de las generaciones, llevando a que en los sectores más competitivos se esté manifestando una propuesta distinta de la calidad migrando incluso a modelos de excelencia para ser referentes en los distintos entornos empresariales.

Según diferentes autores la calidad se entiende como las características que poseen un producto o servicio que permite la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes (Deming, 1989, p.2. Juran, 1988, p.4). Sin embargo, el concepto más actual y ampliamente utilizado es el que define la ISO 9000:2005 que establece “la calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (ICONTEC, 2005, p.9).

Anteriormente la calidad se refería a la definida por el fabricante, separaban los productos defectuosos de los buenos; con el transcurrir de los tiempos se empiezan a aplicar diferentes técnicas de control de calidad, teniendo en cuenta el aseguramiento y la mejora de los productos; orientándose de esta forma a las necesidades de los clientes y al reconocimiento y premio que estos conceden a los productos con mayor calidad. La evolución del proceso de calidad ha llevado a tener sistemas de gestión entendidos estos como la estructura organizada, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a cabo, revisar y mantener al día la política de la empresa (Fernández., 2006, pág. 11).

Una de estas normas a tener en cuenta para un Sistema Integrado de Gestión es la **ISO 9001** que enfoca su contenido hacia las directrices para implementar un sistema de gestión orientado hacia el cliente y su satisfacción, es decir, hacia la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Un sistema de gestión de calidad está basado en la norma ISO 9001 cuando la organización “necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema” (ICONTEC, 2008, p.1)

Esta norma menciona los siguientes principios:

**Principio 1: Enfoque al cliente**

**Principio 2: Liderazgo**

**Principio 3: Compromiso del Personal**

**Principio 4: Enfoque a procesos**

**Principio 5: Mejora Continua**

**Principio 6: Toma de decisiones basada en la evidencia**

**Principio 7: Gestión de las relaciones**

La siguiente norma relacionada es la **ISO 14001**, es una norma enfocada en la gestión ambiental, es aquella parte de la gestión encaminada a lograr la máxima racionalidad en el proceso de decisión relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del medio ambiente. La gestión ambiental es por tanto una parte inherente de todos los Modelos de Excelencia ya que está relacionada con el impacto de las organizaciones con su Comunidad y con las partes interesadas. La Gestión ambiental es también uno de los tres pilares de la Gestión Sostenible: resultados a largo plazo con respeto ambiental y responsabilidad social.

La organización internacional para la estandarización (2015) refleja que dentro de los beneficios de implementar un modelo de gestión siguiendo la norma ISO 14001 están:

- **Costo reducido de la administración de residuos,**
- **Ahorros en consumo de energía y materiales,**
- **Costos bajos de distribución**
- **Mejoramiento de la imagen corporativa entre reguladores, clientes y el público**

Y como tercer momento aparece la **norma ISO 14001** la cual invita a que en los diferentes entornos empresariales se haga la reflexión frente al medio ambiente y el impacto sea disminuir la influencia tanto directa como indirecta de sus actividades, productos y servicios en el medio, esto desde una política ambiental y objetivos concebidos a luz de su realidad. Las empresas entonces han adaptado de manera positiva el concepto de desarrollo sostenible este como factor

importante de la responsabilidad social de cara a las buenas prácticas empresariales, dando como resultado asegurar el cumplimiento, alcanzar los objetivos y metas ambientales con la implementación de un sistema de gestión ambiental.

Los Sistemas de gestión en Seguridad y salud ocupacional están claramente definidos en la norma OHSAS 18001, estas normas constituyen un punto de referencia para realizar las actividades de cualquier organización gestionando los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores, tanto desde el punto de vista de los accidentes de trabajo como de las enfermedades ocupacionales.

El campo de aplicación de la norma OHSAS 18001 está definido en su contenido indicando que "...especifica los requisitos para un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional (S y SO), para hacer posible que una organización controle sus riesgos de S y SO y mejore su desempeño en este sentido."(ICONTEC, 2007, p.1). Por lo anterior se concreta que este modelo permite que los trabajadores se sientan más seguros mientras ejecutan sus labores al conocer los riesgos a los que se exponen y la forma como los pueden controlar, de igual forma para que la alta dirección identifique donde hay oportunidades de mejora.

Tal como sucede con el tema ambiental, son muchas las regulaciones que sobre el aspecto de seguridad y salud se han venido adelantando para las organizaciones, cada vez son más las leyes que promueven un ambiente sano y seguro, de la misma forma los trabajadores se encuentran cada vez más organizados y exigen intenciones formales a los directivos sobre la protección y cuidado de cada uno de ellos

El implantar OHSAS 18001 promueve dentro de la organización un ambiente beneficioso frente a la salud ocupacional y la seguridad en el trabajo trayendo con ello beneficios como:

- **Identificar y generar control sobre los riesgos laborales**
- **Reducir la tasa de accidentes.**
- **Cumplir de manera objetiva los requerimientos de ley.**
- **Mejorar las distintas actividades de la empresa.**
- **Reducir costos.**

Cada sistema de gestión de manera independiente busca un fin para satisfacer a cada una de las partes interesadas, es así como Calidad se concentra en el cliente, Seguridad y Salud en los trabajadores y Ambiente en el impacto frente a la comunidad y la sociedad.