

## 2.1 Definiciones

### 2.1.1 Calidad

Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades expresas sin afectar negativamente al ambiente. Este término no expresa un grado de excelencia en sentido comparativo, ni se usa en sentido cuantitativo.

Reflexiones: Término relativo. Los consumidores/clientes buscan valor (combinación precio/expectativas).

### 2.1.2 Aseguramiento de la calidad

Conjunto de todas aquellas acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisface los requisitos de calidad establecidos.

### 2.1.3 Gestión de la Calidad Total (TQM)

Conjunto de esfuerzos efectivos de los diferentes grupos de una organización para desarrollar, mantener y superar la calidad de un producto con el fin de hacer posible su producción a satisfacción completa del consumidor y al nivel más económico.

Reflexiones: Práctica gerencial para el mejoramiento continuo de los resultados en cada área y nivel funcional de la empresa utilizando

todos los recursos disponibles y al menor costo. Considera al recurso humano como el más importante de la organización. Depende de un pleno compromiso e involucramiento de la alta gerencia.

#### **2.1.4 Gestión Ambiental (EM)**

Gestión constituyente del sistema de Gestión de Calidad Total orientada a implementar, rever y mantener la política ambiental de la empresa. Establece los procedimientos, medidas y acciones apropiadas para satisfacer los requerimientos ambientales, dentro del contexto de la TQM.

## **2.2 Requerimientos**

Todo Sistema de Gestión de la Calidad Total debe garantizar el logro eficaz y eficiente de los objetivos fijados. Éstos deben abarcar:

La satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios (clientes) al nivel más económico.

El respeto del Medio Ambiente, es decir, no poner en peligro la vida y seguridad humana, animal y vegetal ni dañar significativamente el agua, la tierra y el aire mediante emisiones contaminantes.

Ambos aspectos deben exponerse con toda claridad en la declaración de políticas de alta dirección aplicables en la organización en su conjunto.

## **2.3 Vinculación de la Gestión de Calidad Total / Medio Ambiente**

Como demostración del estrecho vínculo entre el enfoque de la Gestión de Calidad Total y el Medio Ambiente se mencionan, como ejemplo, las siguientes declaraciones realizadas por empresas internacionales.

"El respeto al Medio Ambiente debe formar parte de todo lo que hacemos. Diseñamos productos y procesos para que cumplan su finalidad de manera segura y con las menores consecuencias para el Medio Ambiente. Utiliza-

mos recursos naturales y energía de la mejor manera posible y reducimos los desechos en todas sus formas. Nuestro deber es eliminar con seguridad todos los desechos inevitables, utilizando la tecnología más moderna. No hay duda pues, de que nos hemos comprometido públicamente a respetar nuestro medio ambiente natural y hemos integrado ese compromiso en nuestras Misión/Visión estratégicas.

La industria se encuentra ante una nueva definición de la calidad en materia de Medio Ambiente. Nuestros clientes aspiran a que se mejoren nuestras normas sobre salud, seguridad y ambiente, de manera que correspondan a sus expectativas en cuanto a la gestión responsable del Medio Ambiente. Nuestro interés por el Medio Ambiente nos incita a administrar y a utilizar los recursos de manera que se garantice la seguridad y la salud de nuestro personal, nuestros vecinos, nuestros clientes y nuestros visitantes.

Creemos que nuestras responsabilidades en cuanto a la seguridad, salud y Medio Ambiente no se limitan a la protección y el mejoramiento de nuestras propias instalaciones; por ello es que nos preocupamos por la distribución, el uso y posterior eliminación de nuestros productos y desechos inevitables". Declaraciones sobre políticas de Calidad Total en empresas. Quality Link, set/oct 1991 (European Foundation for Quality Management).

## 2.4 Gestión de la Calidad Ambiental: Conceptos Básicos

Consiste en emplear los mismos principios y sistemas que la Gestión de la Calidad Total y aplicándolos para que la función ambiental se desarrolle en forma satisfactoria. Esto implica:

- Satisfacción eficiente y económica de los objetivos ambientales,
- Transparencia.

Estos dos aspectos son imprescindibles para que las organizaciones externas (que incluyen a las instituciones con competencia para elaborar el marco legal y exigir su cumplimiento) tengan confianza en que la empresa puede lograr lo que afirman sus objetivos y política en la materia.

### **2.4.1 Mecanismo**

La Gestión Ambiental involucra establecer una política ambiental y una organización que oriente su actividad para lograrla plenamente. Para cumplir con la política de Medio Ambiente, una organización debe superar los efectos ambientales negativos conocidos, así como los sospechados en cada etapa del proceso, desde la concepción hasta el consumo de los productos o servicios. La empresa debe desarrollar los medios de operación más eficientes, menos dañinos al ambiente, documentando los procedimientos en una serie de manuales. Una vez puestos en marcha, se audita la empresa para medir su eficiencia.

A semejanza de lo instrumentado para los programas de Gestión de Calidad Total, las Auditorías Ambientales deben ser periódicas para asegurar que el sistema funcione adecuadamente.

### **2.4.2 Razones para implementar un Sistema de Gestión de Calidad Ambiental**

- Desarrollo de una legislación ambiental cada vez más rigurosa, acompañada de penalidades también más fuertes.
- La Gestión Ambiental como tal o como parte de la Gestión de la Calidad Total mejora la eficiencia de la organización, disminuye los riesgos potenciales de posibles accidentes y sus correspondientes sanciones y permite lograr una "imagen verde», que se traduce en buenas relaciones públicas, que utilizándola como herramienta comercial contribuye a mejorar la competitividad de la empresa.

## **2.5 Síntesis Conceptual: La Ecoeficiencia**

El Medio Ambiente ofrece oportunidades para modernizar la empresa, mejorando su competitividad, armonizando el componente social con el mercado demandante que consume sus productos o utiliza sus servicios.

Sin embargo, lo que se observa en las empresas en los países en vías de desarrollo es:

- Un mercado demandante mundial creciente,
- Una baja priorización del factor Medio Ambiente, a pesar de que los problemas ecológicos son importantes, otorgándole un segundo plano respecto a los problemas de desarrollo.

Ante esta situación, las empresas deben encontrar su propia respuesta, tomando como base los principios de la ecoeficiencia, es decir:

Eficiencia económica a alcanzar mediante la acción concertada de competitividad económica, eficiencia ecológica, desarrollo de los recursos humanos y comunicación interna y externa, orientada a lograr la aceptación de las actividades de la empresa, de sus productos y de sus servicios.

Esta comunicación debe llevar sus mensajes a la comunidad indicando los beneficios y seguridad de su tecnología, disipar malas informaciones y cultivar confiabilidad. Esto es necesario para instalar y operar la Planta Industrial como un miembro aceptado y responsable en la comunidad.