



SIGNOS-Investigación en Sistemas de
Gestión

ISSN: 2145-1389

revistasignos@usantotomas.edu.co

Universidad Santo Tomás
Colombia

Benavides Silva, Giovanna

Ética empresarial y sistemas integrados de gestión: organizaciones pioneras certificadas
en Bogotá, D.C.

SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión, vol. 5, núm. 2, 2013, pp. 71-86

Universidad Santo Tomás
Bogotá D.C., Colombia

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560458745006>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Ética empresarial y sistemas integrados de gestión: organizaciones pioneras certificadas en Bogotá, D.C.*

Business ethics and integrated management systems: pioneers organizations certified in Bogotá, D.C.

Recibido: 29 de enero de 2013
Revisado: 09 de mayo de 2013
Aceptado: 15 de agosto de 2013

*Giovanna Benavides Silva***

Convenio Universidad Santo Tomás e ICONTEC

RESUMEN

Tomar como objeto de investigación la ética empresarial en la implementación y el mantenimiento de sistemas integrados de gestión, implica el abordaje conceptual de términos que derivan de una fuente de información esencial para entender la dinámica de este proceso.

El propósito de esta investigación es el de establecer la relación que existe entre los componentes que

constituyen la ética empresarial, contruidos desde la teoría formal, y los posibles componentes que en la realidad se asumen en la implementación y el mantenimiento de sistemas integrados de gestión (normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001), mediante la identificación de estos componentes, su aplicación y los resultados obtenidos en las organizaciones pioneras en este proceso, ubicadas en el Distrito Capital de la ciudad de Bogotá. En el estudio participan nueve directivos que se desempeñan en el área administrativa

* Artículo derivado de la investigación que con el mismo título se presenta como requisito parcial para optar el título de magíster en Calidad y Gestión Integral del Convenio USTA-ICONTEC, el 31 de enero de 2013.

** Correspondencia: Giovanna Benavides Silva. Ingeniera industrial, especialista en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad. Correo electrónico: juanitaabsilva@yahoo.com

o de gestión en calidad. Como instrumento de recolección de información se utiliza la entrevista semiestructurada, y se aborda la categorización como método de análisis.

Entre los hallazgos se evidencia que las organizaciones implementan los sistemas integrados de gestión por las ventajas competitivas que se derivan de la certificación: rentabilidad, reputación y permanencia en el mercado. También se consideran aspectos como la calidad del producto, el cumplimiento de requisitos y la solidaridad; sin embargo, otros aspectos se perciben subvalorados, subutilizados o están ausentes. Finalmente, la investigación muestra que la esencia filosófica de los términos ética, empresa y sistemas integrados de gestión, se desdibujan en el proceso.

Palabras clave: ética empresarial, sistemas integrados de gestión, gestión de la calidad.

ABSTRACT

Taking business ethics as a research topic in the implementation and maintenance of integrated management systems, involves terms that derives in a source of information which is essential for understanding the dynamics of this process.

The purpose of this research is to establish the relationship between the components that make business ethics, built from the formal theory, and possible components which in reality are assumed in the implementation and maintenance of integrated management systems - Guidelines ISO 9001, ISO 14001 and OHSAS 18001, by identifying these components, its implementation and the results of the pioneering organizations in this process, located in the Capital District of Bogotá. In the study take part nine directors who work in administration or management systems; as an

instrument of data collection used semi-structured interviews and categorization is discussed as a method of analysis.

Among the findings was evidence that organizations implement integrated management systems for competitive advantage arising from certification: profitability, reputation and stay in the market. It also considers aspects such as product quality, compliance requirements and solidarity, but other aspects are perceived undervalued, underutilized or absent.

Keywords: Business ethics, integrated management systems, quality management.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la norma ISO 9000, que tiene como uno de sus principales objetivos describir los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, “para conducir y operar una organización en forma exitosa, se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente”¹. A su vez, la misma norma expone que la implementación y el mantenimiento de un sistema de gestión que siempre involucre a las partes interesadas, sus necesidades, y que además sirva como marco de referencia para la mejora continua del desempeño de las organizaciones, es un factor clave que puede conducir las por el camino del éxito.

Fundamentado en lo anterior y en la afirmación que la norma ISO 9001 reza, según la cual “es de aplicación para las organizaciones que buscan ventajas por medio de la implementación de un sistema de gestión de la

1 INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Norma técnica colombiana NTC - ISO 9000. Bogotá: El instituto, 2004. 36 p.

calidad y las organizaciones que buscan la confianza de sus proveedores en que sus requisitos para los productos serán satisfechos”², además de las tesis del filósofo contemporáneo Idalberto Chiavenato, quien enfatiza que “la calidad del producto o del servicio al cliente son fuerzas vitales de una organización y fuentes de su ventaja competitiva”³, se asume que los sistemas de gestión de la calidad son un recurso significativo para generar ventajas competitivas. Si adicionalmente se implementan y mantienen sistemas de gestión ambiental, de seguridad y salud ocupacional, los cuales abordan temas que en la actualidad han alcanzado una importancia relevante en el mundo, se estructura un sistema integrado de macroalcance que abarca un amplio espectro de partes interesadas y garantiza un marco de referencia robusto para la mejora continua del desempeño de las organizaciones en estos tres pilares del desarrollo sostenible.

En efecto, acorde con el informe “Nuestro futuro común”, de la Comisión Brundtland (ONU, 1987), el desarrollo sostenible se define como aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad para que las futuras generaciones puedan satisfacer sus propias necesidades. De esta manera, se consigue no solo forjar ventajas de competencia, sino incrementarlas y tornarlas aún más significativas. Por “ventaja competitiva” se entiende aquella característica diferencial, única, sostenible y flexible que es percibida y valorada, en este caso, no solo por las mismas organizaciones, sino también por la sociedad.

Vale la pena resaltar que en el mismo informe, la Comisión exhorta a “iniciar una nueva era de desarrollo

económico racional desde el punto de vista ecológico. Declarando, que el desarrollo sostenible era posible, que debía ser aplicado al manejo de la economía, tecnología, los recursos naturales, y que además, requería de un cambio masivo en los objetivos sociales”⁴. Al respecto, autores como Nebel y Wright, entre otros, afirman que “se hace necesario considerar el desarrollo en un sentido más amplio, que abarque la protección y el mejoramiento de los aspectos ambientales y la justicia social, condiciones necesarias para la sostenibilidad de avances continuos en los conocimientos y la comprensión”⁵. Igualmente, se afirma que las organizaciones deben establecer un compromiso genuino con los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, de seguridad y salud ocupacional, con el fin de fortalecer las políticas que regirán sus actividades hacia el éxito.

La transparencia en la implementación y el mantenimiento de estos sistemas, su planeación, ejecución, evaluación y control, la capacidad de las personas que los conforman para hacerlos eficaces y eficientes, la habilidad en la utilización de los recursos, el conocimiento para el cabal cumplimiento de los requisitos y la mejora continua generan ventajas competitivas que se ven reflejadas en los resultados finalmente obtenidos por las organizaciones. Estas últimas son evaluadas por las partes interesadas, quienes finalmente son las que deciden si son o no legítimas y confiables, y si cuentan con la capacidad para mantenerse vigentes en un mercado cada vez más exigente, responsable, competitivo y cambiante, es decir, si son exitosas.

De ahí que la implementación y el mantenimiento de sistemas de gestión en las organizaciones colombianas sea una de las estrategias por excelencia que les permite prepararse y fortalecerse para enfrentar los

2 INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Normas fundamentales sobre gestión de la Calidad y documentos de orientación para su aplicación. Norma técnica colombiana NTC - ISO 9000. Bogotá: El Instituto, 2004.

3 CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. Bogotá: McGraw Hill, 2002. p. 10.

4 ENKERLIN, Ernesto. Ciencia ambiental y desarrollo sostenible. Ciudad de México: Thomson, 1997. p. 507.

5 NEBER, B. Y WRIGHT, R. Ciencias ambientales. Ecología y desarrollo sostenible. Ciudad de México: Prentice Hall, 1999. p. 16.

desafíos del proceso dinámico que consigo trae la globalización. Este fenómeno tiende a la integración de las economías nacionales a una economía de mundial, con productos y servicios que garanticen su introducción, competencia y mantenimiento en un mercado sumamente exigente, que impone altos estándares de calidad, con lineamientos que demuestren su capacidad y compromiso con la preservación y mejora continua de la calidad y del medio ambiente. Esto, teniendo en cuenta que la sociedad actual es cada vez más consciente y preocupada por el futuro del planeta y que para ello está obligada a formular políticas de protección frente a la salud y seguridad ocupacional, en un contexto mundial que fomenta el respeto a los derechos humanos, las buenas prácticas, en donde la legislación al respecto es cada vez más estricta.

Las organizaciones pioneras en la implementación y certificación de estos sistemas de gestión adquieren un gran compromiso y responsabilidad, ya que al ser líderes y abanderadas de este proceso son tomadas como referente, como ejemplo y modelo en el camino por ellas recorrido; su curva de aprendizaje y sus resultados son fundamentales para su propia evolución y el progreso del sector y/o campo científico al que pertenecen. A su vez, quienes asumen la responsabilidad de certificar estos sistemas de gestión caracterizan y dan identidad al proceso con su conocimiento, ética y su actuar.

Es precisamente en este sentido que se hace preocupante encontrar empresas que implementan sistemas de gestión apoyadas única y exclusivamente en la obtención de un certificado, muchas veces impuesto por sus clientes potenciales, como exigencia para realizar negocios, o porque la dinámica del mercado así lo exige, lo que finalmente termina en el cumplimiento de un requisito formal representado en un papel para exponer y mostrar, pero no como el recurso que estos sistemas representan. Al respecto, la encuesta aplicada

por ICONTEC en el año 2006 arroja como resultado “que el 84 % de las empresas consideran que la norma será en el futuro un estándar mínimo en las relaciones internacionales y el 82 % piensa que la norma será una práctica obligatoria para los flujos de comercio exterior, de ahí la principal razón de su implementación”⁶.

Si bien es cierto que son numerosos los intereses que intervienen a la hora de implementar un sistema de gestión, su identificación y priorización muchas veces son inapropiadas y erróneas, aún más si aquellos quienes hacen parte esencial de las organizaciones no tienen la ética para guiarlas en pro de la toma de decisiones acertadas, obtención de buenos resultados de forma transparente, estratégica y justa para todos los interesados.

Como consecuencia a mediano y largo plazo, surge un gran desengaño, producto de la evidente necesidad de una transformación empresarial y cultural que permita no solo alcanzar realmente los buenos resultados de gestión esperados, sino que a su vez aporte a la construcción de una mejor sociedad, “sacando a la luz los valores cuyo olvido trajo la corrupción o, lo que es idéntico, la desmoralización”⁷, lo que conlleva, en el mejor de los casos, al reproceso parcial o total de las bases de los sistemas de gestión implementados y certificados, a reinvertir tiempo, dinero y a replantear las frívolas razones que los llevaron a su implementación.

Acorde con lo anterior, se afirma como hipótesis que la implementación y posterior certificación y mantenimiento de sistemas integrados de gestión en las organizaciones pioneras asentadas en Bogotá, única y exclusivamente con la intención de obtener un certificado que permita ampliar sus negocios e incrementar

6 CENTRO NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD e ICONTEC. Impacto de la certificación de sistemas de gestión de calidad en las empresas colombianas. Cali: ICONTEC, 2005. p.56.

7 CORTINA Adela. Ética de la empresa. Madrid: Trotta, 1994. p. 14.

utilidades, desconoce la importancia ética en el proceso, lo que genera pérdida de su esencia filosófica y, con el tiempo, resultados negativos de gestión.

La calidad, el medio ambiente, la salud y seguridad ocupacional son términos muy antiguos que se han venido conociendo cada vez más a través de la historia y que han tomado relevancia con el transcurrir de los años. Las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, sobre sistemas de gestión, los contemplan como puntos cardinales de su creación. Se puede afirmar que estos sistemas de gestión toman gran fuerza a nivel mundial a partir de los años 90. Esta fuerza sigue incrementándose, puesto que “el número de organizaciones certificadas con ISO 9001 ha aumentado en todo el mundo, pasando de 27 000 en 1993 a más de 520 000 a enero de 2004”⁸, seguido por las certificaciones en las normas ISO 14001 y OHSAS 18001. Dichos sistemas de gestión proporcionan a las organizaciones instrumento que les permitan ser exitosas mediante la generación de ventajas competitivas, confianza y capacidad para afrontar los desafíos que consigo traen los avances vertiginosos a nivel mundial en los campos científicos, culturales, económicos, ambientales y sociales, legitimando así su existencia.

Los países en vías de desarrollo, como Colombia, no se quedan atrás; sus organizaciones se han visto obligadas a afrontar este proceso de globalización y a buscar los instrumentos más apropiados para lograr una adecuada integración de las economías nacionales a una economía mundial. “En Colombia, el crecimiento ha sido exponencial: si se mira diez años atrás, a febrero de 2004 se han otorgado cerca de 3000 certificaciones para los sistemas de gestión de la calidad”⁹. Es en este

sentido que estas organizaciones no solo deben demostrar que se encuentran preparadas para asumir nuevos retos, que cuentan con la capacidad para cumplir adecuadamente con los requisitos que estos sistemas de gestión sugieren, sino que, además, debido a los rigurosos modelos económicos de hoy en día, se ven en la imperativa necesidad de generar confianza y ventajas competitivas que les permitan traspasar las barreras culturales, económicas y sociales para mantenerse en un mercado cada vez más pluralista y exigente, con altos estándares de calidad y de cumplimiento con la protección del medio ambiente, la salud y seguridad ocupacional de sus colaboradores.

Estos sistemas, como instrumento para generar confianza y ventajas competitivas deben ser adoptados con ética, compromiso y convicción, de lo contrario terminan siendo una deformación de su razón de ser y filosofía, generando resultados opuestos a lo esperado y en ciertos casos perjudiciales. Al respecto, el empresario Robert Hass, presidente mundial de Levi Strauss, empresa reconocida por ser fabricante de los *jeans* más vendidos y famosos del mundo, afirma que “a largo plazo, un comportamiento ético acaba reflejándose en los resultados de la empresa”¹⁰. Esta es razón más que suficiente para que las organizaciones tanto nacionales como mundiales implementen sistemas integrados de gestión basados en prácticas éticas empresariales que generen confianza mediante una gestión transparente, que garantice la calidad de sus productos o servicios, la mejora continua en todos sus niveles, beneficio para todas las partes interesadas y, finalmente, el correcto cumplimiento de los requisitos medioambientales, de salud y seguridad ocupacional en el diario desarrollo de sus actividades.

Lo expuesto anteriormente, más que justificar la pertinencia, ratifica la necesidad de la investigación, la

8 INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Bogotá: El Instituto, 2004.

9 Ibíd.

10 NETZ, Clayton. A Ética da Dinheiro. En: Revista Exame. Julio, 1997, n.º 641, p. 130.

cual tiene como objetivo establecer la relación que existe entre los componentes que constituyen la ética empresarial, contruidos a partir de la teoría formal, y los posibles componentes que en la realidad se asumen en la implementación y el mantenimiento de sistemas integrados de gestión basados en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 en las organizaciones pioneras en este proceso ubicadas en la ciudad de Bogotá. Se pretende, por tanto, identificar los componentes, su aplicación y los resultados obtenidos, con el fin de desarrollar recomendaciones que apoyen el proceso bajo la utilización de prácticas éticas empresariales, que no permitan perder su esencia filosófica a las organizaciones, que sean correctamente guiadas hacia el éxito y que obtengan la confianza, credibilidad, legitimidad, ventajas, capacidad, los beneficios y excelentes resultados a los cuales estos buenos hábitos conllevan.

METODOLOGÍA

La investigación es de tipo social, cualitativa, dado que busca comprender y profundizar los significados que los ejecutivos responsables de la implementación y el mantenimiento de los sistemas integrados de gestión en estas organizaciones le dan a la certificación y a la aplicación de los componentes de la ética empresarial. Desde un enfoque interpretativo y un método de estudio etnográfico, se centra en el entendimiento del significado de las acciones de estas organizaciones, con el fin de querer darle sentido a la problemática en estudio con base en los significados entregados por los directivos.

Ahora bien, teniendo en cuenta que este tipo de investigación a partir de sus características sociales y de flexibilidad rechaza tajantemente la exclusividad, presenta una pluralidad de enfoques, metodologías,

técnicas y teorías para la comprensión de los comportamientos que responden a la complejidad de la problemática formulada, cabe resaltar que el estudio se fundamenta en el principio de complementariedad, el cual se hace evidente en todo el proceso metodológico de la investigación en sus diferentes momentos.

El diseño metodológico, estructurado para la investigación, sin perder su característica de flexibilidad y capacidad de adopción, consta de cuatro momentos:

1. **Exploración general de la realidad.** En esta etapa se explora la realidad de las partes que conforman el foco de la investigación y su fundamentación, lo que hace posible la estructuración de la investigación al establecer la problemática, la hipótesis y la justificación de su abordaje. Con base en una exhaustiva revisión bibliográfica, se construye un marco teórico-conceptual y se erige la estructura que da paso a la identificación de los componentes preponderantes de la ética empresarial en la implementación y el mantenimiento de sistemas integrados de gestión.
2. **Trabajo de campo.** Inicialmente se realiza un arduo trabajo para ubicar las organizaciones certificadas en las tres normas en Bogotá, las que una vez establecidas se clasifican de acuerdo con los códigos de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), con el fin de encontrar los sectores más representativos y abanderados en el tema. Sobre esta base, se solicita a las organizaciones su colaboración para la realización del estudio, lo cual tiene sus obstáculos en razón a que se percibe un aparente rechazo frente a los términos “ética empresarial” e “investigación”. Finalmente, seis organizaciones acceden a colaborar; en ellas se aplica la entrevista en profundidad o semiestructurada a un grupo de nueve directivos ubicados en cargos de dirección general y sistemas de gestión, con el

propósito de buscar información individualizada sobre sus conceptos de ética, ética empresarial, empresa, ética empresarial y sistemas integrados de gestión, así como de cultura organizacional y procesos de implementación, mantenimiento y certificación.

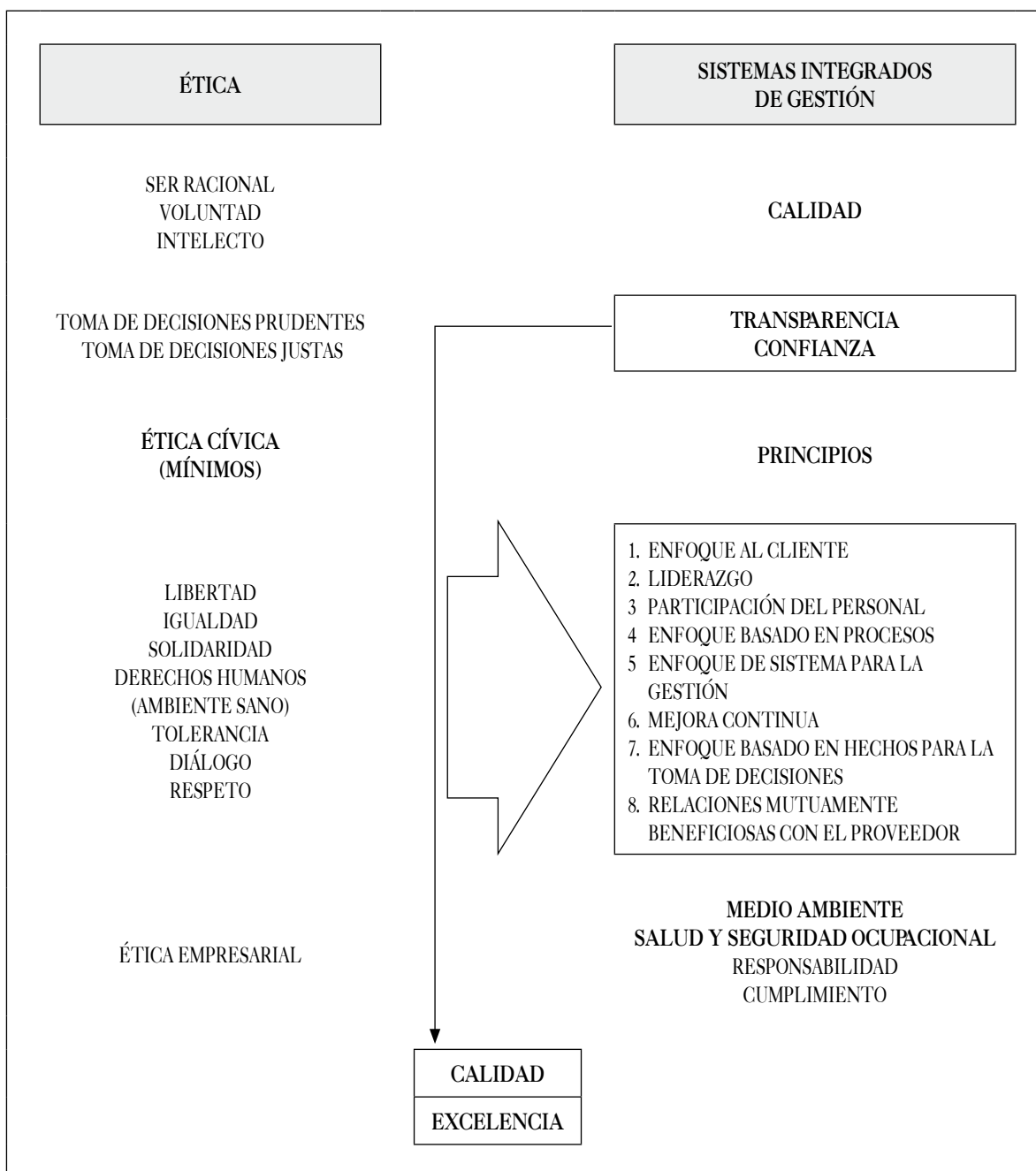
3. **Análisis de la información obtenida.** Después del proceso de revisión, organización, condensación, preparación, interpretación y clasificación de la información recolectada, se realiza la categorización de términos mediante la comparación de segmentos extraídos de cada una de las entrevistas y sus respectivas comparaciones.
4. **Hallazgos y recomendaciones.** En este momento se plasman los resultados arrojados con sus respectivas explicaciones, se establece la relación que existe entre los componentes que constituyen la ética empresarial, la implementación y el mantenimiento de sistemas integrados de gestión (normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001) en organizaciones pioneras del proceso ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C.; se procede a desarrollar

recomendaciones que apoyen la implementación y el mantenimiento de sistemas de gestión a partir de la utilización de prácticas éticas empresariales que permitan a las organizaciones alcanzar el éxito; se corrobora la hipótesis y se formulan consideraciones pertinentes para futuras investigaciones.

RESULTADOS

Teniendo en cuenta el análisis bibliográfico entre la ética empresarial y los sistemas integrados de gestión, normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, se proponen los denominados componentes preponderantes para la implementación y el mantenimiento de sistemas integrados de gestión, los cuales se consignan en la figura 1. Esta figura muestra cómo la posibilidad de alcanzar el éxito, las bondades y las ventajas de competencia que de esto deriva dependen de una correcta interacción entre la ética y las normas que conforman el sistema integrado de gestión que se va a implementar y mantener. Tiene los siguientes componentes:

Figura 1. Componentes preponderantes de la ética empresarial en la implementación y el mantenimiento de sistemas integrados de gestión



Fuente: autora

- **Ser racional.** El ser racional parte del correcto uso de la razón mediante el procesos de deliberación y reflexión que ejecuta. El hombre, al ser racional, convierte la racionalidad en el principal componente, ya que sirve de base para la correcta manifestación de todos los demás elementos preponderantes de la ética empresarial aquí propuestos para la implementación y el mantenimiento de sistemas integrados de gestión. Parte del complejo balance en la exteriorización de la racionalidad formal y material.

Su primera señal en este proceso se vislumbra en el momento cuando los miembros que dirigen una organización reflexionan sobre las razones por las cuales deciden comprometerse con el cumplimiento de los requisitos expuestos en cada una de las normas que componen el sistema integrado de gestión que se va a implementar y mantener. De una correcta deliberación depende su éxito o su fracaso.

Para asumir un proceso de implementación y mantenimiento de sistemas de gestión no se puede desconocer que el contexto empresarial se encuentra enmarcado en un proceso de globalización, influenciado por una tendencia capitalista en la que, sin duda alguna, en primera instancia se sopesan fines, medios y consecuencias, a partir del dominio del cálculo y la efectividad. Pero tampoco se puede olvidar la existencia de un marco de valores, principios y fundamentos filosóficos que las normas de gestión promulgan y por los cuales fueron creadas, motivo por el cual este complejo balance entre la racionalidad formal y material debe permanecer constante durante todo el proceso, pues trae con él un sinnúmero de reflexiones y deliberaciones para la toma de decisiones, las cuales deben ser racionales y acertadas para feliz término.

- **Voluntad.** La voluntad, como facultad para regir y ordenar la conducta, es evocada por el ser racional con la intención de no perder el horizonte en el constante proceso de deliberación que busca el difícil balance entre la racionalidad formal y la material. Esta fuerza primordial en el desarrollo del proceso de toma de decisiones no solo sirve de guía para culminar en decisiones racionales y acertadas, sino que permite sostenerse frente a las medidas adoptadas.
- **Intelecto.** Que más que la capacidad humana del intelecto, que al igual que la facultad de la voluntad es evocada por el ser racional en los procesos de reflexión y deliberación. No se puede desconocer la importancia del conocimiento cuando se pretenden abordar temas tan complejos como la calidad, el medio ambiente, la salud y seguridad ocupacional. Son pues, los expertos, idóneos para tomar decisiones y quienes aportan tanto con su intelecto como con su carácter a estos procesos de implementación y mantenimiento.
- **Toma de decisiones prudentes y justas.** Este componente es muy importante, puesto que se encuentra inmerso en la cotidianidad del individuo, sus acciones y las organizaciones, no en vano se encuentra estipulado como uno de los principios de la norma “ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad”; aunque su definición aparentemente se basa netamente en la racionalidad formal, su esencia y fundamentación tienen mucho más de racionalidad material.

Toma de decisiones prudentes: La prudencia surge a partir de la formación del carácter y del intelecto, los cuales se cultivan a partir de la toma de decisiones acertadas y racionales.

Toma de decisiones justas: No se puede desconocer la existencia de valores mínimos aceptados

universalmente para deliberar y/o reflexionar a la hora de buscar los medios adecuados para obtener los resultados anhelados.

- **Libertad, igualdad, solidaridad y derechos humanos.** Las tres primeras son los valores pilares de los derechos humanos, aceptados universalmente, motivo más que suficiente para proponerlos como componentes básicos en la implementación y el mantenimiento de sistemas integrados de gestión en una organización.

Cabe resaltar que la norma “OHSAS 18001. Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional” gira en torno a los derechos de la vida y la seguridad, de la protección frente a la esclavitud y el maltrato. Con este componente se pretende abrir un espacio para que se aborden los principios de la calidad: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal y relación mutuamente beneficiosa con el proveedor, desde una racionalidad material y desde la premisa según la cual “el hombre es un fin, no un medio”.

- **Derecho al ambiente sano.** Dada la problemática actual que gira en torno a las nefastas consecuencias derivadas de las acciones del hombre frente al medio ambiente en pro del capitalismo y la industrialización, este componente cobra gran importancia. Si nos apoyamos en el derecho a la salud, no solo es imprescindible garantizar recursos para las futuras generaciones, sino también garantizar la salud de las generaciones actuales, la cual se ve afectada por el entorno ambiental presente.

La norma ISO 14001 surge a partir de las declaraciones realizadas en las conferencias destinadas a abordar esta problemática de la relación hombre-medioambiente, que ya vislumbra un panorama no muy alentador frente al futuro del planeta y de sus habitantes si persisten las agresiones y el

desaforado uso de los recursos naturales por parte del ser humano, sin garantizar la permanencia y regeneración de tales recursos. Su objetivo es suministrar a las organizaciones un instrumento que les permita controlar las consecuencias de sus actividades, productos y/o servicios de cara a los aspectos ambientales, la preservación y la mejora del ambiente. Aquí se pretende reiterar la conceptualización de este componente en la implementación de sistemas integrados de gestión, no como un instrumento de productividad ni de cumplimiento a los mínimos impuestos por la ley, en muchos casos bastante escasos, sino como una necesidad imperativa del hombre que solo es alcanzable mediante el valor de la solidaridad “mundial” y que influye sobre el derecho a la salud y la seguridad del individuo.

- **Tolerancia.** Al no desconocer las organizaciones como entidades sociales, compuestas por personas, con diversidad de proyectos de vida, las cuales intervienen en el proceso de implementación y mantenimiento de sistemas integrados de gestión, no se desconoce la diversidad de aportes que enriquecen los sistemas integrados de gestión. Simultáneamente se crea un clima organizacional propicio para que mediante la solidaridad se alcancen los objetivos establecidos, no solo de la empresa, sino también de las personas, consiguiendo así crear sentido de pertenencia.
- **Diálogo.** El diálogo como principio facilita la comunicación, el entendimiento, el consenso, la aceptación, el respeto y la escucha, muy diferente del oír, dando paso a un adecuado intercambio de ideas, ideologías, intereses, reflexiones, pensamientos, posturas e información que aportan a la construcción de sociedad, acuerdos, proyectos en conjunto e intelecto desde la pluralidad de diferentes perspectivas.

- **Respeto.** Asumir una actitud de respeto mutuo en la implementación y el mantenimiento de sistemas integrados de gestión significa reconocer unos mínimos valores, principios y normas morales, compartidos universalmente para la convivencia colectiva; implica aceptar el valor que tienen las personas, la pluralidad, la sociedad y la cultura organizacional en el proceso, e incluye una verdadera aceptación de los fundamentos filosóficos que promulgan las normas de gestión, en este caso de la calidad, ambiental, de seguridad y salud ocupacional.
- **Responsabilidad.** La responsabilidad se debe apreciar, en primer lugar, como un valor de las personas frente a sí mismas y a la sociedad; en segundo lugar, como un compromiso de la sociedad con sus integrantes. A partir de estas premisas de doble vía, en la dinámica empresarial, no solo los individuos tienen un compromiso de cara a las empresas que pertenecen, sino que las organizaciones, a su vez, tienen una obligación con los seres humanos que las conforman y con la sociedad que enmarca su entorno. Desde las normas que abordan los sistemas de gestión, estos son finalmente quienes constituyen las partes interesadas, lo que conlleva a que todos los proyectos que se emprenden de manera colectiva deban impregnarse de la responsabilidad, la conciencia, el cumplimiento, la ética y la construcción, con una actitud de compromiso, aceptación y reconocimiento frente a los efectos y las repercusiones de las acciones emprendidas, es decir, asumir las consecuencias de los actos con dignidad y honestidad.

Respecto a la implementación y el mantenimiento de sistemas integrados de gestión, existe una responsabilidad frente a los fundamentos filosóficos y los principios que soportan las normas que los abordan.
- **Cumplimiento.** Cuando las organizaciones deciden comprometerse con la implementación y el mantenimiento de sistemas integrados de gestión, asumen un compromiso más allá del cumplimiento de los requisitos establecidos en cada una de las normas que soportan los sistemas de gestión en mención; también se asume un compromiso de cumplimiento con su esencia filosófica, la cual no se puede traspasar por los resultados.
- **Calidad.** En este apartado, el componente “calidad” se aborda desde dos perspectivas diferentes: como valor y como característica. En primer lugar, es innegable que la calidad es un valor resultado de la aplicación de todos los componentes anteriormente construidos y citados. La calidad se ve reflejada no solo en productos y/o servicios, sino en las organizaciones, en su cultura organizacional, en las personas, la sociedad y sus acciones. No obstante, es imprescindible tomar este resultado y convertirlo en componente de aplicación permanente para transformarlo en virtud de las personas, las organizaciones, su gestión y la sociedad. En segundo lugar, al tratar la calidad como característica, indiscutiblemente estamos hablando simultáneamente de ética “empresarial” y de la norma ISO 9001 como parte del sistema integrado de gestión, motivo por el cual nos remitimos a la definición expuesta en la ISO 9000 según la cual la calidad debe ser el grado en que un conjunto de características satisface necesidades humanas; este conjunto por ningún motivo es evaluado por la organización, sino que su valoración le corresponde a sus clientes y a la sociedad.
- **Excelencia.** La excelencia surge cuando la calidad es una virtud. Esto ocurre cuando existe una continua aplicación de valores y principios. Por eso siempre se debe apuntar a la constante búsqueda de la excelencia en la implementación

y el mantenimiento de sistemas integrados de gestión en cada una de sus actividades, procedimientos, procesos, deliberaciones y por medio de sus colaboradores.

- **Transparencia.** La norma ISO 9000 declara que para llevar a una organización al éxito, esta debe ser dirigida y controlada con transparencia. Para lograrlo, es necesario recorrer un largo trayecto donde se incorporan valores y principios que orientan y soportan la gestión y los procesos de deliberación, pues la transparencia no se logra con una sola acción, sino con una cadena de acciones buenas, claras, nítidas e impecables cuyo único fin es buscar el bien a través del ser racional. Basados en lo anterior, se asegura que todas las actividades que se emprenden hacia la consecución del objetivo de la implementación, posterior certificación y mantenimiento de sistemas integrados de gestión (normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001) deben regirse desde un inicio a partir de la virtud de la transparencia, para poder así alcanzar ventajas de competencia, confianza, credibilidad y el éxito anhelado.
- **Confianza.** No solo es un resultado esperado, sino que también es un valor que sirve para obrar, siempre creyendo en la filosofía que estos sistemas de gestión promulgan, mediante las normas que los abordan.

Con respecto a la información obtenida en las entrevistas para identificar su aplicación, los resultados se resumen en la tabla 1.

Tabla 1. Categorizaciones

Categoría	Subcategorías
Rentabilidad	Sistema de gestión de la calidad
	Satisfacción de necesidades
	Toma de decisiones
	Certificación
Responsabilidad social	Filantropía
	Ética
	Sistemas de gestión ambiental
	Seguridad y salud ocupacional

Fuente: autora

- **Rentabilidad.** Indiscutiblemente, la gran mayoría de los directivos identifican la rentabilidad como la razón primordial de ser de las organizaciones, relegando a un segundo plano la satisfacción de necesidades como instrumento para el logro de objetivos económicos, junto con la calidad del producto y/o servicio.
- **Sistema de gestión de la calidad.** Este sistema aún es percibido por los directivos como algo distante de los sistemas de gestión ambiental, de seguridad y salud ocupación. De hecho, los tres sistemas fueron siempre abordados por ellos de forma separada, dando prioridad al sistema de gestión de la calidad por su estrecha ligación con la rentabilidad. Indiscutiblemente, en la gran mayoría de las organizaciones estos sistemas de gestión de la calidad fueron implementados con el fin de obtener reputación y ventaja competitiva.

Frente a la calidad específica del producto y/o servicio, pilar de la norma ISO 9001, algunos expresaron levemente que al igual que el sistema, se trata de un instrumento para alcanzar las metas de crecimiento de los negocios.

- **Satisfacción de necesidades.** Es innegable la claridad que tienen los directivos con respecto a alcanzar la satisfacción de las necesidades de los clientes es parte fundamental de la razón de ser de estos sistemas; no obstante, se concibe como otro instrumento para obtener reconocimiento y resultados económicos.

Respecto a este concepto, no se visualizó en ningún momento, por parte de los directivos, el hecho de que la satisfacción de necesidades humanas es lo que le da legitimidad a las organizaciones.

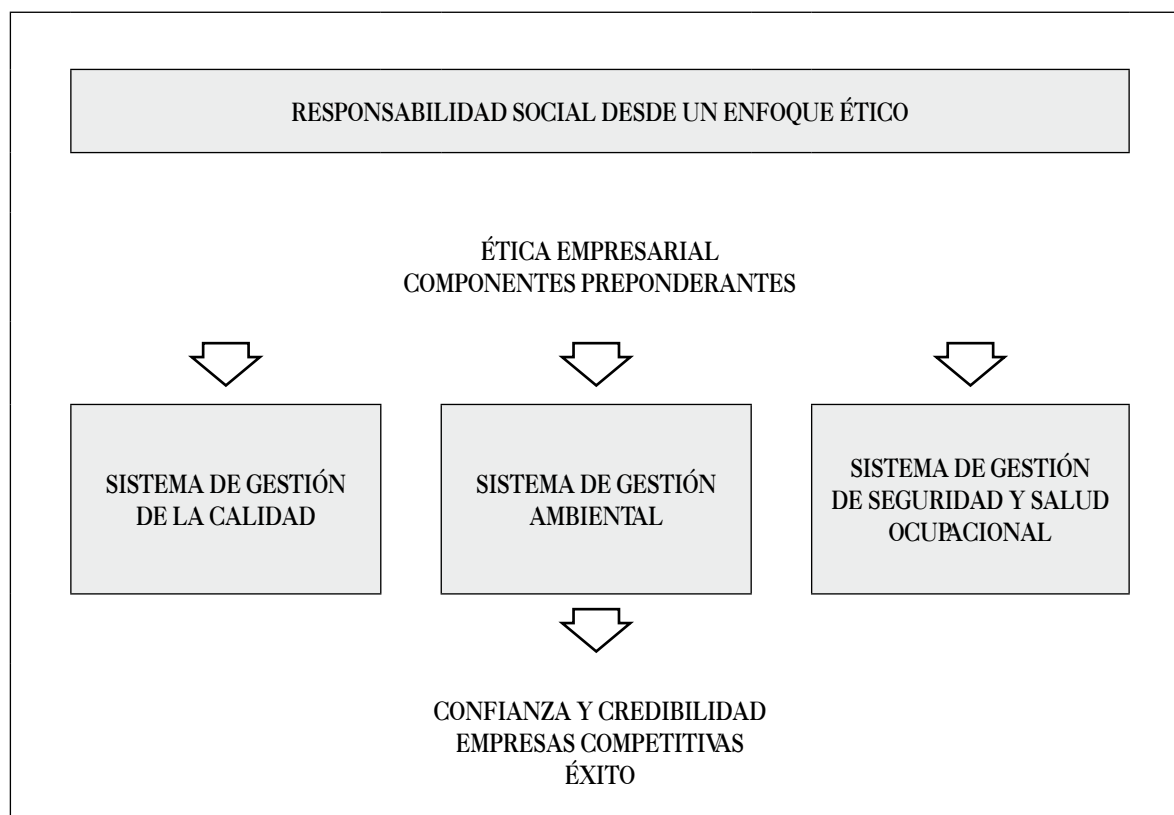
- **Toma de decisiones.** Frente al tema de toma de decisiones, acorde con lo manifestado por los directivos de las organizaciones, se puede deducir que solo es un proceso de evaluación de datos que les permite optimizar sus recursos, ampliar los mercados y aumentar sus ingresos.
- **Certificación.** Para algunas organizaciones, la certificación derivada del proceso de implementación trae consigo ventajas, entre estas, la oportunidad de alineamiento con un sistema internacional, reconocimiento y la oportunidad de permanencia en el mercado.
- **Responsabilidad social.** Para el desarrollo de este trabajo fue indispensable la entrega de cartas de presentación que contenían el título de la investigación “Ética empresarial y sistemas integrados de gestión: Organizaciones pioneras certificadas en Bogotá D.C.” en las organizaciones seleccionadas para realizar la recolección de la información. Derivado de lo anterior, en las entrevistas realizadas se pudo apreciar que en la mayoría de los casos los directivos se encontraron preparados para la reunión, con toda la documentación pertinente al tema de responsabilidad social adelantado en sus organizaciones, concepto que curiosamente ligan con la ética empresarial, el cual dominó gran parte de la temática en todas las entrevistas. Incluso

varios directivos expresaron su idea de que el simple hecho de asumir un compromiso con temas de responsabilidad social abordados por la norma “ISO 26000. Guía de la responsabilidad social” hacía de su empresa una organización ética. En el transcurso de las reuniones efectuadas se evidenció una gran tendencia a enmarcar la ética empresarial en el contexto de la responsabilidad social, apoyada netamente en la filantropía y los códigos deontológicos; es así como este concepto, “responsabilidad social”, surge espontáneamente como tema relevante.

- **Filantropía.** Para los directivos de las organizaciones participantes en el presente trabajo de investigación, la filantropía es el pilar de la responsabilidad social.
- **Ética.** El término ética en la presente investigación tuvo diversos matices, los cuales dejan entrever que el término no es del todo claro. Con frecuencia, el ambiente se puso tenso ante las preguntas; en otros casos, simplemente las respuestas se manifestaron como un silencio acompañado de una sonrisa, y en otros fueron muy difusas. Cabe resaltar que en la gran mayoría la definición de ética se remitió a códigos y protocolos de la organización.
- **Sistema de gestión ambiental.** Para las organizaciones que durante sus actividades lo impactan en un alto grado, este sistema es el pilar de su respuesta frente al tema de responsabilidad social.
- **Sistemas de seguridad y salud ocupacional.** Para las organizaciones que durante sus actividades lo impactan en un alto grado, este sistema es el pilar de su respuesta frente al tema de responsabilidad.

Con base en lo anterior, surge el siguiente modelo, el cual tiene como fin principal promulgar la importancia del concepto “ética empresarial” desde las bases que cimientan los sistemas integrados de gestión.

Figura 2. Modelo conceptual de sistemas integrados de gestión con base en prácticas éticas empresariales



Fuente autora

CONCLUSIONES

- La gran mayoría de las organizaciones asentadas en Bogotá, pertenecientes a los sectores de industrias manufactureras, construcción, actividades inmobiliarias de alquiler y empresariales, y pioneras en certificar sistemas integrados de gestión con base en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 que participaron en la presente investigación implementaron estos sistemas por reputación, permanencia en el mercado y como ventaja competitiva, basados en el objetivo principal de la rentabilidad. Al respecto, cabe aclarar que la ventaja competitiva que perciben varios directivos es el certificado, pero no las bondades que estos sistemas traen consigo. De hecho, un número importante de organizaciones aceptó el gran beneficio que conlleva portar un certificado a la hora de establecer relaciones internacionales y participar en licitaciones.
- Para gran parte de los directivos entrevistados, la implementación y el mantenimiento de sistemas de gestión es un proceso alejado de la ética empresarial.
- Existe desconocimiento de la importancia que la ética empresarial tiene en los procesos de implementación, mantenimiento y certificación de sistemas de gestión, generando pérdida de su esencia filosófica.

- Se desconoce la esencia filosófica de los sistemas de gestión implementados y certificados.
 - En algunos casos, los sistemas de gestión de la calidad son vistos como un instrumento que solo sirve para organizar los procesos.
 - La satisfacción de necesidades humanas no se concibe como la razón por la cual una empresa nace, sino como un instrumento para obtener rentabilidad.
 - En general, es evidente la falta de conocimiento con respecto al tema de la ética y la ética empresarial por parte de los directivos. Si bien es cierto que el hombre acude a su razón para distinguir entre hacer el bien o hacer el mal, quien guía a un grupo de tipo social debe poseer la capacidad intelectual y “moral” para dirigirla hacia el éxito mediante la toma de decisiones racionales y acertadas.
 - Con respecto a la permanencia de las organizaciones en el mercado, los hallazgos son ambiguos, puesto que la mayoría de estas organizaciones aún existen y se encuentran vigentes en el campo empresarial, dos de ellas se encuentran posicionadas dentro de las 1001 organizaciones más exitosas del país, mientras que una minoría ya no existe y otras, por su parte, aunque siguen a flote, reconocen que les ha costado mucho mantenerse vigentes.
 - Las dos empresas certificadas en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, ubicadas en Bogotá D.C., que colaboraron en la investigación, se encontraron y mantuvieron hasta 2011 entre las 1001 empresas con los mejores resultados financieros del país. Estas empresas son Bavaria, que ocupa el puesto número 12 con un crecimiento del 26,6 %, y Holcim, en el puesto 128 con un crecimiento del 101,5 %, dentro de una muestra de 21 000 organizaciones.
 - Posiblemente las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 fueron concebidas por los expertos que las elaboraron a partir de una conceptualización basada en ética y fundamentación de los temas pilares que estas abordan. Si hacemos referencia a la ISO 9000, no solo evoca en sus fundamentos la transparencia para alcanzar el éxito, sino también, y como parte de sus principios, la satisfacción de necesidades humanas, las buenas relaciones con las partes interesadas y la toma de decisiones, todas ellas que surgen como respuesta a componentes de la ética empresarial. No obstante, no se evidencia claramente esta relación, que en algunos casos trae como consecuencia su mala interpretación y subvaloración por parte de aquellos que las adoptan para su implementación y mantenimiento. Es entonces cuando se empiezan a utilizar las normas de los sistemas de gestión con fines diversos, apartándose de su esencia filosófica y razón de ser, que finalmente es lo que deriva en las ventajas de competencia esperadas y, por ende, en el éxito.
 - Las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 se encuentran diseñadas con base en una tendencia inclinada hacia la racionalidad formal, lo que las aleja de la racionalidad material, concepto fundamental para la incorporación de la ética en su adecuada implementación y mantenimiento.
 - Existe un errado concepto de lo que es responsabilidad social, pues, en varios casos este se enfoca única y exclusivamente en obras de filantropía y códigos deontológicos a los cuales no se les da el valor que ameritan.
- Derivado de la aplicación de los componentes preponderantes de la ética empresarial propuestos en esta investigación relacionada con el proceso de implementación y mantenimiento de sistemas integrados de gestión en las organizaciones pioneras asentadas

en Bogotá, con el fin de brindar lineamientos que les permitan generar confianza, credibilidad, ventajas de competencia y el alcance del éxito, se concluye lo siguiente:

- Los componentes “calidad del producto”, “cumplimiento de requisitos” y “solidaridad” actualmente son aplicados a partir de un fundamento de fines, medios y resultados, basados en el objetivo primordial de la rentabilidad.
- Componentes como la libertad, la igualdad, los derechos humanos, la toma de decisiones prudentes y justas, el respeto, la transparencia, la responsabilidad y los sistemas de gestión aquí abordados (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001) son subvalorados y subutilizados, dado que no se soportan en la total claridad de su conceptualización filosófica ni en el instrumento que representan.
- Componentes como la tolerancia, el diálogo, el intelecto, la voluntad, la confianza, la excelencia, la calidad total y el ser racional brillaron por su ausencia.

Finalmente, vale la pena resaltar que algunos directivos declararon que con el paso del tiempo han visto algunas de las bondades que la implementación de estos sistemas de gestión trae consigo.

REFERENCIAS

- CENTRO NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD e ICONTEC. Impacto de la certificación de sistemas de gestión de calidad en las empresas colombianas. Cali: ICONTEC, 2005. 87 p.
- CORTINA, Adela. Ética de la empresa. Madrid: Trotta, 1994. 150 p.
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. Bogotá: McGraw Hill, 2002. 711 p.
- ENKERLIN, Ernesto. Ciencia ambiental y desarrollo sostenible. México: Thomson, 1997. 690 p.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Norma técnica colombiana NTC-ISO 9000. Bogotá: El Instituto, 2004. 37 p.
- NEBEL, Bernard J. y WRIGHT, Richard T. Ciencias ambientales. Ecología y desarrollo sostenible. México: Prentice Hall, 1999. 698 p.
- NETZ, Clayton. A Ética da Dinheiro. En: Revista Exame. Julio, 1997, n.º 641, p. 130-132.