



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Administración de Empresas

Tema: Gestión de la calidad

Subtema: Gestión de la calidad ambiental en la empresa

Seminario de graduación para optar al título de licenciados en administración de empresas

Autores

Br. Henry Antonio Chavarría Martínez

Bra. Meyling Suyen Palma Zamora

Tutor: Msc. Ana María Sánchez Morraz

Managua, 04 de diciembre de 2017

Índice

Dedicatoria	i
Agradecimiento.....	ii
Valoración del docente	iii
Resumen	iv
Introducción	1
Justificación	2
Objetivo general	3
Objetivos específicos.....	3
Capítulo 1. Generalidades de la gestión de la calidad ambiental en la empresa. ...	4
1.1. Definición de la gestión de la calidad ambiental en la empresa.	4
1.2. Historia y evolución de la gestión de calidad ambiental en la empresa.....	7
1.3. Principios de la gestión de calidad ambiental en la empresa	10
1.4. Paradigmas de la gestión de calidad ambiental en la empresa.....	12
Capítulo 2. Desarrollo de la gestión de la calidad ambiental en la empresa	17
2.1. Impacto de la gestión de calidad ambiental de las empresas	17
2.2. Ventajas y desventajas de la tecnología en el medio ambiente	21
2.2.1. Ventajas	22
2.2.2. Desventajas	23

2.3.	Desarrollo empresarial y medio ambiente	24
2.3.1.	Actitud empresarial ante el medio ambiente	25
2.3.2.	Razones por las que las industrias deben implementar medidas medioambientales.....	26
2.4.	Formación, toma de conciencia y competencia.....	27
2.5.	Funciones y responsabilidades de la gestión de calidad ambiental empresarial.....	30
2.5.1.	Evolución hacia la eco-eficiencia	31
2.6.	Responsabilidad social enfocada a la gestión de la calidad ambiental empresarial.....	34
2.7.	Adecuación progresiva de las empresas a las exigencias de las normativas ambientales.....	36
2.8.	Gestión de la calidad ambiental en pequeñas y medianas empresas.	37
2.9.	Rentabilidad y gestión de la calidad ambiental.....	38
Capítulo 3.	Sistema de gestión de la calidad ambiental empresarial.....	39
3.1.	Modelos de sistemas de gestión de la calidad ambiental empresarial	40
3.2.	Requisitos de sistema de gestión de la calidad ambiental empresarial....	41
3.3.	Política ambiental	43
3.4.	Planificación	44
3.4.1.	Aspectos ambientales	45

3.4.2.	Objetivos y metas.....	47
3.4.3.	Programa de gestión de la calidad ambiental en la empresa.....	48
3.5.	Documentación de sistema de gestión de calidad ambiental en la empresa.....	50
3.5.1.	Evaluación y registro de efectos ambientales.....	51
Capítulo 4.	Surgimiento de las normas de gestión de la calidad ambiental en la empresa.....	53
4.1.	Normas ISO 14000.....	54
4.1.1.	Principios y alcance	55
4.1.2.	Beneficios	56
4.2.	Normas ISO 14001.....	57
4.2.1.	Normalización de la gestión de la calidad en la empresa	58
4.3.	Normas ISO 14004.....	59
4.3.1.	Sistema de gestión de la calidad ambiental basada en la certificación	59
	Conclusiones	61
	Bibliografías	

Dedicatoria

Dedico este trabajo tan importante a Dios por ser el motor de mi vida y recordarme a diario que bajo su dirección no hay obstáculo que no pueda superar.

A la persona más importante en mi vida; Mi mamá; Zenelia Zamora, por ser un ejemplo de vida y esfuerzo, por sus valores y enseñanzas, y exigir lo mejor de mí.

Meyling Suyen Palma Zamora

Dedicatoria

A Dios todo poderoso, por guiarme en cada momento de la vida dándome sabiduría y perseverancia para obtener cada triunfo.

A mi mamá Leonarda Martínez y mi hermana Jacqueline Chavarria por brindarme su apoyo incondicional, pues me han inculcado humildad, perseverancia y sobretodo me han motivado a triunfar celebrando conmigo en cada éxito de la vida.

A ellos!

Henry Antonio Chavarria Martínez

Agradecimiento

Queremos expresar nuestro agradecimiento principalmente a Dios por guiarnos y darnos dedicación para cumplir cada una de nuestras metas.

A nuestras familias por su incondicional apoyo, esfuerzo, comprensión y sobre todo por estar ahí cuando más las necesitamos en los momentos más difíciles, aplaudiendo así nuestros sueños y triunfos.

A nuestros maestros que nos acompañaron durante todo el camino de la carrera, por compartirnos su valioso conocimiento y convertirnos en profesionales, en especial a la maestra; Msc. Angélica María Mesa por su atención y respuestas a nuestras consultas sobre metodología. Quien con habilidad y paciencia interpretó nuestros manuscritos, y nos orientó para realizar buen desarrollo del trabajo.

A todas aquellas personas que de forma directa e indirecta nos apoyaron en la ejecución de nuestro trabajo.

A todos ellos nuestro más profundo agradecimiento.

Henry Antonio Chavarria M

Meyling Suyen Palma Z

Valoración del docente

En cumplimiento del Arto. 49 del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil Modalidades, plan 2013, que dice:

“El docente Tutor realizará evaluaciones sistemáticas tomando en cuenta la participación y desempeño del estudiante, informe de avance y la calidad de la propuesta de investigación. Esta evaluación tendrá un valor de 50 puntos de la nota final que deberá ser entregada al Director de Departamento, una semana previa al acto de defensa del Seminario de Graduación”.

El suscrito instructor de Seminario de Graduación sobre el Tema General: Gestión de la calidad, hace constar que los bachilleres: Henry Antonio Chavarría Martínez, carnet No. 13-20047-5 y Meyling Suyen Palma Zamora, carnet No.13-20507-3, han culminado satisfactoriamente su trabajo de seminario de graduación, con el subtema: “Gestión de la calidad ambiental en la empresa”, obteniendo la calificación de 50 puntos

Sin más a que hacer referencia, firmo la presente a los cuatro días del mes de diciembre de dos mil diecisiete.

Msc. Ana María Sánchez Morraz.

Tutora

Seminario de Graduación

Resumen

La gestión de la calidad ambiental ofrece oportunidades de mejora a todas aquellas empresas que desean implementarla en sus proyectos y procesos, representa un compromiso con el medio ambiente orientado a establecer procedimientos, estrategias y acciones para satisfacer los requerimientos ambientales. Tal que a través del tiempo ha evolucionado y se ha convertido en un soporte para las organizaciones que desean contribuir con la protección del medio ambiente.

Tiene como objetivo general analizar el rol de las empresas en la gestión de calidad ambiental mediante el estudio de diversos autores enfocados al tema para la protección del medio ambiente y la oferta de productos de mayor calidad que satisfaga las expectativas del público asegurando la sostenibilidad de los recursos naturales y a la vez la rentabilidad empresarial, está sustentada teóricamente con escritos de diferentes autores, así como investigaciones anteriores con el mismo enfoque.

La metodología utilizada en el presente trabajo es la aplicación de la normativa para seminario de graduación, las normas APA en su sexta edición, orientaciones del departamento de administración de empresas y recopilación de información a través de fuentes secundarias.

Introducción

La presente investigación trata de la gestión de la calidad ambiental en la empresa, y del enfoque que las empresas desarrollan en las acciones que llevan a cabo mediante el uso de los recursos naturales al desarrollar productos que generen rentabilidad en la industria y al mismo tiempo protegen la naturaleza de la extinción.

La gestión de la calidad ambiental es un tema de gran importancia para aquellas empresas que desean mejorar sus procesos en cuanto a la producción y desarrollar un perfil ecológico, pues aplicar gestión de calidad ambiental en sus procesos les permite más oportunidades de crecimiento en el mercado de competencia atrayendo más y mejores clientes, socios y proveedores enfocados todos a la protección medioambiental aumentando de esta manera sus utilidades y además garantizando el buen uso de los recursos naturales. El hecho que hoy en día la gestión de calidad ambiental sea considerada para muchas organizaciones un elemento de la planeación se debe a que la misma es un componente estratégico que genera utilidades a las empresas. Cuando las organizaciones implementan gestión de calidad ambiental en sus procesos están contribuyendo a la reducción del impacto negativo de la industria en la naturaleza y a la vez asegurando su crecimiento ya que cada vez es más grande la necesidad de cuidado del medio.

El presente trabajo está conformado por cuatro importantes capítulos, en el primer capítulo se describen las generalidades de la gestión de calidad ambiental en la empresa a través de conceptos básicos, en el segundo capítulo se muestra el desarrollo de la gestión de calidad ambiental y el equilibrio con la producción, en el tercer capítulo se exponen los sistemas de gestión de calidad ambiental mediante su aplicación en el ámbito empresarial, en el cuarto y último capítulo se plantea la incidencia de las normas internacionales de protección ambiental ISO.

Justificación

El presente trabajo investigativo está enfocado a la gestión de calidad ambiental en la empresa, en él se exponen los conceptos básicos pero fundamentales sobre el tema. La teoría útil e importante, ya que es la base que fundamenta la aplicación de técnicas o estrategias que generen beneficio para la naturaleza a medida que es explotada por parte de las organizaciones.

La gestión de calidad ambiental es aplicada por organizaciones gubernamentales y privadas que están en pro del cuidado de los recursos que la naturaleza nos brinda, ya que es necesario explotarla pero con responsabilidad. Tales organizaciones implementan estas prácticas en sus procesos de producción dando inicio desde su planeación y garantizando así el uso racional del medioambiente y a la vez mejorando su rentabilidad en la industria en que compitan mediante la obtención de mejores socios y clientes.

Este trabajo de investigación documental servirá como libro de consulta para los estudiantes de administración de empresas y mercadotecnia en futuras investigaciones que tengan este mismo enfoque, brindará aportes muy significativos ya que fue desarrollado con intención de proporcionar toda la información recopilada de muchos autores y trabajos investigativos sobre la temática en un solo documento, lo cual facilitará a los investigadores a realizar un trabajo investigativo con mayor facilidad y profundidad.

.

Objetivo general

Analizar el rol de las empresas en la gestión de calidad ambiental, para la protección del medio ambiente y la oferta de productos de mayor calidad, que satisfaga las expectativas del público, asegurando la sostenibilidad de los recursos naturales y a la vez la rentabilidad empresarial.

Objetivos específicos

Describir las generalidades de la gestión de calidad ambiental en la empresa a través de conceptos básicos, con el objetivo del empoderamiento del conocimiento necesario de la temática

Mostrar el desarrollo de la gestión de calidad ambiental y el equilibrio con la producción enmarcando aspectos importantes con el propósito del mejoramiento en los procesos de producción.

Exponer los sistemas de gestión de calidad ambiental mediante su aplicación en el ámbito empresarial para la obtención de la sostenibilidad de los recursos naturales

Plantear la incidencia de las normas internacionales de protección ambiental como estrategia de planeación, para la motivación de las organizaciones a la protección de la naturaleza.

Capítulo 1. Generalidades de la gestión de la calidad ambiental en la empresa.

La gestión de la calidad ambiental se viene desarrollando desde hace varias décadas iniciando con la identificación de las problemáticas del medio ambiente como el cambio climático, entre otras, por tal razón se comenzó a tomar medidas contundentes sobre la protección del medio ambiente para garantizar su explotación racional. En años anteriores las empresas comenzaron a implantar sus propias normas ambientales, las cuales variaban de acuerdo al enfoque y profundidad con el que las empresas adoptarían la gestión de la calidad ambiental.

A raíz de la necesidad las organizaciones han decidido establecer las medidas correspondientes para la protección ambiental e implantar un equilibrio entre el crecimiento económico y el medio ambiente, en donde el desarrollo sostenible hace parte del proceso de la gestión de la calidad ambiental, por ejemplo, la contaminación ambiental se ha convertido en una premisa a nivel mundial, la cual implica que debe existir una sana relación entre el progreso económico, la naturaleza y la igualdad social. Es decir; emplear principios de gestión de la calidad ambiental aplicados a las funciones ambientales que se desarrollan en forma satisfactoria consiguiendo así la durabilidad existencial de los recursos.

Cada día podemos observar con mayor afluencia la preocupación de las organizaciones empresariales en el uso de la naturaleza, desarrollando en esta búsqueda sistemas que contribuyan con la conservación de la misma. Podemos decir que están cada vez más conscientes que debemos trabajar en conjunto, tanto empresas públicas y privadas, así como individuos de la sociedad por salvaguardar nuestro medio natural. (Rodríguez, 2000, p. 153)

1.1. Definición de la gestión de la calidad ambiental en la empresa.

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.

Según el Ministerio de Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA) (2007).

La gestión de la calidad ambiental en la empresa son acciones y medidas económicas, el cual se invierte en procedimientos institucionales y legales para mantener o recuperar y mejorar la calidad del medio ambiente, disminuir la vulnerabilidad, asegurar la productividad de los recursos y el desarrollo sostenible (p.14).

Estas acciones ante el medio ambiente permiten a todo negocio, ya sea de bienes o servicios, evitar el impacto y anticiparse a los posibles daños ambientales generados por la transformación y entrega del producto al consumidor final. Bajo esta dimensión la empresa se convierte en un sistema abierto, el cual estará en constante relación con el entorno, tomando de éste los recursos necesarios.

Es claro que dichas acciones están muy enfocadas en la conservación del medio. Fernández (2000) afirma “La calidad ambiental busca el mantenimiento de la diversidad biológica y la calidad del aire, agua y suelo para preservar la vida” (p.18). Así garantizar el bienestar de la población, cumpliéndose con los derechos constitucionales de un ambiente sano mediante un proceso permanente y de aproximaciones sucesivas en el cual diversos actores públicos y privados de la sociedad civil desarrollan un conjunto de esfuerzos específicos con el propósito de preservar, restaurar, conservar y utilizar de manera sustentable el medio ambiente.

Teniendo en cuenta que la gestión de la calidad ambiental es el órgano asesor de la dirección superior de medioambiente, el cual apoya a todas las dependencias del ministerio para coordinar, supervisar y controlar la incorporación adecuada y oportuna de los aspectos ambientales en los proyectos que ejecutan las empresas, con el objeto de evitar, mitigar o compensar los impactos ambientales negativos que pudieran producirse durante la ejecución u operación de los proyectos.

La gestión de la calidad ambiental se considera como estrategia mediante el cual se organizan las actividades antrópicas que afectan al medio ambiente, con el fin de

lograr una adecuada calidad medioambiental. Martínez y Figueroa (2013) afirman “La gestión de calidad ambiental se aplica a la protección, disminuye los costos y aumenta la productividad, con el objetivo de garantizar el buen uso racional de los recursos naturales, mediante la conservación, rentabilidad y monitoreo del medio ambiente” (p.10). La gestión de calidad también es aplicada a las políticas ambientales mediante un enfoque multidisciplinario, teniendo en cuenta el acervo cultural y la participación ciudadana, el cual posibilita el uso adecuado de los recursos naturales mediante el procesamiento de los residuos y ahorro de energía, reflejados en posibles decrecimiento de los costos ambientales y económicos, para una mejor calidad de vida.

Es importante mencionar que en la actualidad la contaminación ambiental es un grave problema que todos los países del mundo enfrentan sin excepciones y por este caso es necesaria la existencia de políticas concretas y contundentes que contribuyan a su disminución.

La gestión ambiental se ha enfocado principalmente en la administración de los recursos naturales contenidos en unidades espaciales territoriales o ecológicas, asumiéndolos como un capital natural aprovechable, perteneciente a una organización determinada, pública o privada, bajo un enfoque predominante de sostenibilidad débil.

Según Seoáñez (1999).

La gestión de la calidad ambiental adquiere mayor relevancia para la supervivencia de las empresas; esta debe concentrarse en una planificación que involucre el establecimiento de normas, medidas preventivas e indicadores que puedan medir el control, siendo estas herramientas para que las empresas puedan reducir la carga de contaminante y obtener beneficios en la medida que trate de disminuir el impacto ambiental de sus actividades (p.10).

Con la integración de dichas acciones de gestión ambiental se busca implementar, prever y mantener la política ambiental de la empresa estableciendo procedimientos, medidas y acciones apropiadas para satisfacer los requerimientos

ambientales; evitando posibles daños ambientales con el fin de proteger al medioambiente.

En la gestión de la calidad ambiental se ejecutan medidas ambientales dirigidas a las organizaciones, con el objetivo de orientar sus actividades para lograr plenamente cumplir con la conservación del medio ambiente.

Una organización debe superar los efectos ambientales negativos conocidos, así como los sospechosos en cada etapa del proceso, desde la concepción hasta el consumo de los productos o servicios para mejorar la eficiencia de la organización, disminuyendo los riesgos potenciales de posibles accidentes y sus correspondientes sanciones y permitiendo lograr una "imagen verde", que se traduce en buenas relaciones públicas, utilizándola como herramienta comercial para contribuir a mejorar la competitividad de la empresa.

La gestión ambiental debe estar dividida en diversas áreas organizacionales que resultan ser esenciales a la hora de alcanzar un sistema de gestión ambiental satisfactorio y exitoso para la compañía. Distribuyendo las actividades y usos del terreno de acuerdo a los objetivos y situación actual del entorno para reducir el impacto ambiental, conservar la biodiversidad para garantizar su existencia. (Rodríguez, 2000, p. 104).

1.2. Historia y evolución de la gestión de calidad ambiental en la empresa.

La gestión de la calidad ambiental en la empresa es un tema de gran importancia, sin embargo; en tiempos antiguos no se le daba la importancia que merece, hasta la observación de la necesidad de protección del medio. Koontz, Weihrich y Camice (2012) afirman "La gestión ambiental que hoy conocemos se ha construido mediante la interacción de un complejo conjunto de factores económicos, sociales, culturales, políticos y ambientales que se remontan al momento mismo del poblamiento del territorio" (p.57). La gestión de calidad ambiental empresarial está basada en la necesidad de cuidado y sostenibilidad ambiental con el propósito de salvaguardar los

recursos y garantizar la explotación para el futuro mediante un proceso que regule y contribuya a la sistematización y estandarización en las compañías con el fin de proteger el medio.

En la antigüedad por el hecho de no existir escases de los recursos que la naturaleza podía proveer la humanidad no tenía consideración en la explotación de los mismos.

Según Guillen (2000).

En años atrás los recursos naturales se encontraban en abundancia, lo que provocaba un mal aprovechamiento por el uso desenfrenado. A medida que avanzamos se vinieron creando grandes organizaciones en pro de los recursos naturales, ha mediado de los 90 surge la revolución medioambiental creando programas, normativas y leyes a cumplir para proteger el medioambiente (p. 90).

La naturaleza estaba sufriendo de manera implacable las consecuencias del uso inconsciente que el ser humano tenía de los recursos del medio natural. Sin embargo, en la actualidad las grandes empresas están comprometidas y presionadas con este sistema que regula el funcionamiento y el grado de aprovechamiento de los recursos con el propósito de conservar nuestros recursos naturales.

Los mercados instan además a las industrias a someterse a desarrollar planes de minimización del impacto ambiental, cabe señalar que algunas empresas si han iniciado el compromiso real donde optan por programas de gestión ambiental, esto motiva a que las empresas estén conscientes de sus responsabilidades con el medio ambiente ya es este quien provee los materiales que se necesita para la producción industrial.

No obstante con este punto de partida, las demás organizaciones han venido adoptando este compromiso, así podemos apreciar con las actividades y obras que las empresas realizan en beneficio del medioambiente.

Según Guillen (2000).

A partir de esta toma de conciencia en la década de los 90 surge la idea de gestión de calidad ambiental en la empresa, para la aplicación de soluciones prácticas para conseguir la solución de los diferentes problemas ambientales que las industrias pueden ocasionar con sus procesos (p.176).

De esa época hasta la fecha cada vez más empresas están más enfocadas y comprometidas al cambio, invirtiendo más que recursos económicos, los recursos humanos, de esta forma han cambiado sus productos promoviendo la ecología.

En nuestra época muchas empresas realizan campañas de productos verdes, productos reciclables incluyendo a los pobladores de las diferentes sociedades en concursos por ejemplo de la ciudad más limpia, la ciudad que utiliza más productos reciclados o reutilizados. Estos algunos ejemplos de actividades que las organizaciones realizan con el fin de promover la ecología y cultivan esa en la sociedad la cultura de cuidado y protección del medioambiente.

El conocimiento de la información le permite a las organizaciones y a la sociedad en general el enfoque que desean realizar o hasta donde quieren llegar con las actividades medioambientales y así definir los programas, roles y compromisos ambientales que desarrollara con el fin de asegurar el uso sostenible de los recursos.

Según Prado (1996).

En la conservación del medioambiente, se realiza un proceso que involucra a todos los seres humanos en sus diferentes roles; desde este punto de vista que el medio ambiente se considera como un sistema complejo y dinámico de interrelaciones ecológicas, socioeconómicas y culturales, que evoluciona a través del proceso histórico de la sociedad (p.11).

Por tal razón las empresas han incorporado a su gestión conceptos como desarrollo sostenible y producción más limpia, mejorando sus procesos, utilizando

materiales amigables con el medio ambiente y reduciendo las emisiones tóxicas y los vertimientos que puedan contaminarlo. En otras palabras, la gestión ambiental es vista desde las empresas, no solo como una obligación sino como una forma de ahorrar costos, de generar imagen positiva en los clientes y así contribuir con su propia perdurabilidad.

1.3. Principios de la gestión de calidad ambiental en la empresa

Los principios de la gestión de calidad ambiental en la empresa, son las bases del enfoque ambiental empresarial con el fin del mejoramiento continuo de los procesos en la ejecución de la explotación y aprovechamiento del medio ambiente. Blog de calidad (2015) afirma “Los principios de la gestión de la calidad ambiental son la planificación, o estructura de los objetivos, la implementación o aplicación de los procesos, verificación o evaluación de las actividades y las acciones correctivas posterior a la ejecución” (p.43). Los objetivos de la organización deben estar incluidos en la política ambiental teniendo presente y en orden de prioridad todos los aspectos que las normas gubernamentales estipulen y además todos los aspectos que la organización considere importante para mitigar el impacto negativo que la empresa pueda ocasionar con sus procesos de producción.

Las organizaciones deben estar convencidas que con sus actividades de desarrollo sostenible que están realizando su impacto ambiental ocasionado por la producción mediante la industrialización de sus procesos no están destruyendo al medioambiente, por el contrario contribuir al equilibrio entre el crecimiento de la economía y la protección de los recursos naturales.

Un punto muy importante en cuanto a la gestión de la calidad como principio es la inclusión de la comunidad por el bien común o el objetivo unificado.

De acuerdo con Zúniga (2011).

Para conseguir el manejo sostenible de los recursos naturales es fundamental que los habitantes locales participen en el desarrollo y el manejo de las actividades ambientales. Si se quiere que actividades como la reforestación, la silvicultura, el pastoreo controlado de ganado o el empleo de hornos más eficientes tengan éxito a largo plazo, es necesario contar con el apoyo de toda la comunidad (p.30)

Cuando se compite mediante el uso de poder por el aprovechamiento monopolizado de los recursos naturales es necesario ir por el mejor camino hacia la sostenibilidad. Sin embargo; las actividades que promueven la participación de la población en debates, conversaciones y acceso al uso de los recursos como medida de concientización son el tipo de actividades que pueden ayudar a inculcar respeto por la naturaleza fomentando la abstinencia de tala de árboles, caza de ciertas especies para proteger el medioambiente.

Según la Constitución política de Nicaragua (1996).

El ambiente es patrimonio común de la nación y constituye una base para el desarrollo sostenible del país. Es deber del Estado y de todos los habitantes proteger los recursos naturales y el ambiente, mejorarlos, restaurarlos y procurar eliminar los patrones de producción y consumo no sostenibles (p.60).

La población en general está incluida en el uso de los recursos naturales al igual que en el cuidado de los mismos, no obstante es necesario asegurarse que las organizaciones que están dedicadas a la producción a base de recursos naturales realicen explotación racional de estos, de manera que no se vean afectadas las generaciones futuras.

Es muy popular el dicho “es mejor prevenir que curar o lamentar”, es decir será mucho más fácil emplear actividades enfocadas al uso sostenible de los recursos naturales con el propósito de asegurar su existencia futura, en vez de explotarlos sin medida y en el futuro parar la producción de las compañías por falta de materia prima. Este principio se viene poniendo en práctica desde hace algunos años, desde que se

logró apreciar la necesidad de cuidado por la deforestación que presentaban las sociedades, el índice de extinción de las especies u otras actividades que estaban encaminando a nuestra sociedad al deterioro de los recursos que nuestra naturaleza nos puede proveer.

Todos y cada uno están inmersos en la regulación de la explotación natural que realizan las organizaciones empresariales. Rodríguez (2000) afirma “El desarrollo sostenible es el equilibrio correcto para el desarrollo de la economía, el aumento poblacional, el uso racional de los recursos, protección y conservación del medioambiente” (p.40). Implica que las estrategias que organizan diversas actividades tendientes a conseguir una mejor calidad de vida y asimismo gestionar todas aquellas destrezas necesarias para prevenir y minimizar los típicos casos que conducen a la contaminación del ambiente y a la destrucción paulatina del mismo.

1.4. Paradigmas de la gestión de calidad ambiental en la empresa

Los paradigmas de la gestión de calidad ambiental en la empresa son las diferentes apreciaciones con las que han sido aplicados la naturaleza y el ser humano en el proceso evolutivo de la gestión.

Según Honerholf (2004).

Los paradigmas de la gestión de calidad ambiental en la empresa son diferentes enfoques que a lo largo de la historia y evolución se ha concedido a las actividades de explotación a los recursos naturales que nos proporciona el medioambiente con el fin de producir (p.10).

Desde la antigüedad han existido diferentes formas de trato a la naturaleza y a medida que avanza el tiempo la percepción cambia hasta tal punto que en la actualidad existe la concepción de equilibrio entre las actividades que cada organización, persona o sociedad en general realiza para beneficio propio mediante la producción y las

actividades que estas ejecutan con el fin de establecer modelos o estándares que beneficien la naturaleza en tanto se pueda promover el uso racional de esta.

Es muy importante el conocimiento de los diferentes enfoques que el ser humano le ha dado a la naturaleza.

Según Seoáñez (1999).

Existen diversos paradigmas de la gestión de la calidad ambiental con interesantes observaciones sobre la evolución en el tiempo y sus relaciones, entre los más importantes tenemos: Economía de frontera, que posicionaba el uso de la naturaleza como herramienta para el beneficio humano, luego: Ecología Profunda como antípoda al anterior, reaccionando contra los efectos del modelo económico dominante que no consideraba aspectos éticos, sociales ni morales. Posterior, Protección ambiental como el paradigma que permitió el desarrollo de instrumentos normativos, legales y técnicos que valoran la relación costo/beneficio de la contaminación trajo consigo impacto positivo. Sin embargo, uno de los principales problemas que tuvo este enfoque en el proceso de gestión fue la falta de conocimiento e información para establecer los niveles ecológicos que garantizaban la resiliencia de los sistemas naturales, dándole prioridad a la viabilidad económica de las empresas sobre el impacto ambiental que pudiesen estar ocasionando en el entorno (p.356).

El primer enfoque o paradigma se relega el ambiente a una estado de objeto manipulable a conveniencia sobre el cual se pueden aplicar las estrategias que se requirieren para fomentar el acopio y concentración material, como ideal de la calidad de vida conveniencia de las organizaciones únicamente. En el segundo enfoque donde el modelo no considera aspectos éticos, en esta concepción es el ambiente el que subordina al ser humano y esa condición está orientada a la mínima intervención sobre la naturaleza, procurando la reducción de la población, un retorno al uso de tecnologías y mecanismos de gestión propios de las comunidades ancestrales, y por último, el enfoque de la protección ambiental favorece la creación de organismos e instancias

estatales responsables de este nuevo sector aunque ocasiono una debilidad por el desconocimiento en la aplicación de los sistemas de gestión de calidad ambiental.

El eco desarrollo ya que es un factor muy trascendental en la gestión de calidad ambiental ya que es el punto a donde todas las organizaciones desean llegar con los portes realizados para proteger el medio ambiente.

Para Blog de calidad ISO (2012).

Eco desarrollo procura de cambios sustanciales en la forma de concebir el desarrollo. Este planteamiento propende por un modelo económico acoplado termodinámicamente con los ecosistemas, que considere los ciclos de realimentación, reivindique las necesidades de los países del tercer mundo, intente desplazar el euro-centrismo presente en las teorías economicistas del desarrollo, y se preocupe por aspectos culturales y de equidad social que favorezcan la convergencia en el eco centrismo (p. 97).

Mediante el eco-desarrollo las organizaciones alcanzan los más altos niveles de efectividad en cuanto al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, asegurando así la rentabilidad empresarial y al mismo tiempo la sostenibilidad medioambiental.

Posterior a estos enfoques han nacido nuevas formas de ver la gestión de calidad ambiental, tales como la administración de los recursos.

Según Blog de calidad ISO (2012).

Administración de Recursos como un nuevo paradigma en consonancia con el propósito de las Naciones Unidas por globalizar la preocupación existente sobre los activos naturales y su incidencia en el desarrollo de los países; como objetivo principal se trazó la inclusión de los diferentes recursos naturales en los balances nacionales. Esta conceptualización promovió el desarrollo de métodos más precisos para el monitoreo de la oferta natural y la contaminación: las estrategias de gestión se

relacionaron con el uso de tecnologías limpias, la conservación, la eficiencia energética, el principio del contaminador pagador y la salud del ecosistema, buscando incorporar productos diferenciados desde lo ambiental en segmentos específicos del mercado (p. 104).

El enfoque nace tras la necesidad de implantar nuevas prácticas de desarrollo de los procesos mediante nuevos términos que beneficien el medio natural logrando así una producción más sana y saludable. Satisfaciendo las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.

Las naciones industrializadas y su incidencia en países del Tercer Mundo han surgido como nuevo enfoque o paradigma.

El post-desarrollo considera la posibilidad de generar nuevas cosmovisiones que no estén determinadas por la idea predominante del desarrollo favoreciendo la emergencia o reivindicación de prácticas, conocimientos, saberes y una economía política de la verdad que hagan visibles a las comunidades objeto del desarrollo y las transforma en sujetos y agentes del mismo.

La institucionalidad establece políticas, normas y protocolos que se basan en la comprensión científica sustentada de las interacciones y procesos ecológicos necesarios para mantener la estructura, función y dinámicas de los ecosistemas para alcanzar metas precisas del desarrollo fundamentando los sistemas de gestión ambiental para la industria y la empresa, con un énfasis hacia el manejo de los recursos, insumos, e impactos, desechos, subproductos, generados en distinta actividades de transformación. (Blog de calidad ISO, 2012, p.109).

Mediante este proceso interactivo ajustable para tomar decisiones adecuadas procurando reducir la incertidumbre a través del monitoreo y el aprendizaje se incorporan herramientas de modelado y análisis de las causas de los cambios observados en el sistema como base predictiva dando origen a un nuevo paradigma.

Eco-innovación, entendida como la innovación que mejora el rendimiento ambiental, en consonancia con la resiliencia de los socio ecosistemas, para buscar la reducción de los impactos adversos del desarrollo en el medio y la aplicación del conocimiento con el fin de obtener servicios y productos de tercera generación.

Este paradigma actúa como un proceso colectivo deliberativo dirigido a la reducción equitativa de la capacidad general de producir y consumir, y al papel de los mercados y los intercambios comerciales como un principio central para la organización de la vida humana. Logrando de esta manera el equilibrio deseado entre la economía, la sociedad y la naturaleza. (Blog de calidad ISO, 2012, p. 109).

Capítulo 2. Desarrollo de la gestión de la calidad ambiental en la empresa

El crecimiento económico, la innovación de las actividades industriales y la tecnificación no contralada de parte de las organizaciones empresariales contribuyen al deterioro del medioambiente. Las organizaciones, de manera responsables han desarrollado acciones con el fin de cuidar el medio ambiente, ya que es la herencia hacia las futuras generaciones que también deberán cumplir con los estándares de calidad ambiental establecidos. Cada persona debe estar consciente de cómo y cuánto consumen los recursos naturales y las acciones que ejecuta la empresa para poder contribuir en el cuidado del medio ambiente.

La responsabilidad social es un área de estudio de suma importancia en el ámbito empresarial, no solamente porque es una tendencia severa en las siguientes generaciones para la ejecución de economías sostenibles que garanticen la existencia de los recursos a largo plazo, sino también porque al ser tan extenso su contenido cada vez aparecen nuevos procesos, mecanismos e ideologías diferentes que se pueden aplicar en esta disciplina y que sin duda contribuirán con el buen manejo del medioambiente.

Este enfoque de las últimas décadas aplicadas al cuidado del medio ambiente ha tenido un impacto significativo en la preservación del mismo, con el propósito común de garantizar la existencia a largo plazo de la naturaleza y así la producción industrial empresarial. (Pérez y Peralta, 2016, p. 36).

2.1. Impacto de la gestión de calidad ambiental de las empresas

Impacto de la gestión de calidad ambiental, es un tema de gran importancia que involucra a todos los seres humanos ya que todos contribuimos a mejorar o a deteriorar el medio. El impacto de la gestión de calidad ambiental se refiere al efecto que produce una determinada acción humana sobre el medio ambiente en sus distintos aspectos, el cual impacta directamente al planeta y su efecto se convierte en un factor que incide en la protección del medio, dichas acciones del hombre sobre el medio ambiente en orden

a conseguir determinadas finalidades provocarán siempre efectos colaterales sobre el medio natural o social en el cual actúan, por lo que también implican una explotación con fines económicos directamente sobre el medio natural. (Koontz, wehrich y Camice, 2012, p.65).

Aunque estos efectos que se persiguen sean positivos, en ocasiones pueden resultar no tan positivos, también pueden tener una consecuencia altamente negativa para el medio natural. Por lo que también existe una amplia gama de preocupaciones a nivel ambiental, el cual mayormente previenen sobre el uso de los diferentes recursos utilizada en varios países.

Existen diferentes formas de impacto ambiental en las organizaciones, las cuales se derivan dependiendo de las acciones de las organizaciones en la explotación de la naturaleza.

Según Koontz, wehrich y Camice (2012).

Dentro de los diferentes tipos de contaminación que tienen nivel alto en el impacto ambiental tenemos los mares con petróleo, que daña severamente a la fauna marina, las aguas y la vegetación, de tal manera que es una problemática que lamentablemente no ha llegado a buen final todavía. Además la energía radioactiva también genera muchos desechos y contaminantes radioactivos que provienen de las reacciones nucleares, de yacimientos de minerales radioactivos o de plantas en las cuales se refinan a los mismos. Otro impacto que también se inscribe dentro de la explotación de los recursos energéticos es la contaminación acústica, porque el ruido producido por la industria puede disminuir considerablemente la capacidad auditiva y afectar severamente al sistema circulatorio. También la minería y el procesamiento de este tipo de materiales tienden a producir negativos efectos sobre el aire que respiramos, los suelos, el agua, los cultivos, la fauna e incluso la salud humana (p. 69).

Todas las acciones que las empresas llevan a cabo en sus procesos de producción y al no tener bien definidos los sistemas de gestión de la calidad ambiental

pueden tener un impacto sumamente negativo para los recursos ya que se extraen de forma inconsciente la materia prima y en ocasiones no se invierte en la restauración o en buen uso del medioambiente.

Cada día más entidades se pronuncian al respecto con el objetivo de hacer énfasis en el aprovechamiento sostenible de nuestros recursos. Sin embargo cada vez es más difícil ya que la materia prima es más escasa día a día y por ende las organizaciones gubernamentales deben ejercer presión para que las empresas se rijan por tales normativas con el fin de preservar el medio.

También es posible encontrar otras formas de cómo se ocasiona daño a nuestro medioambiente.

Según Koontz, wehrich y Camice (2012).

Las emisiones atmosféricas también son un problema que tiene impacto en la gestión de calidad ambiental en las empresas, ya que emiten partículas al aire, compuestos orgánicos, volátiles y gases contaminantes, por ejemplo, óxido de azufre entre otros y esto causa que las nubes se pongan grises a causa de la contaminación que se tiene por parte de las empresas. Estos tipos de grado de impacto ambiental tiende a tener efecto en el tiempo el cual puede ser clasificado en cuatro grupos: irreversible (su trascendencia es de tal magnitud que no puede ser revertido a su línea de base original), temporal (su magnitud no genera mayores consecuencias y permite al medio recuperarse a su línea de base en el corto plazo), reversible (el medio se recupera a corto, largo o mediano plazo) y persistente (las acciones contra el medio ambiente resultan de influencia a largo plazo). (p. 80).

Todas estas acciones son cuidadosamente analizadas por la ecología, la disciplina más famosa a la hora de estudiar y de medir el impacto ambiental. Incluso, su aporte y compromiso con la salud del entorno natural llega al punto de promover acciones específicas para minimizar los daños.

Lamentablemente, nuestro planeta se encuentra muy castigado y esto ha generado que la ecología asuma un rol más político y social en orden a luchar en el campo contra ese avance negativo. A raíz de tal situación en los últimos años ha crecido afortunadamente la conciencia y también las voces que pelean a favor de ello. Siendo así común ver asociaciones gubernamentales y no gubernamentales en acción para proteger al medio ambiente, las cuales se ocupan en desarrollar impactantes campañas alrededor del país para concientizar sobre los diversos daños que los humanos le hacemos al planeta.

Muchas veces es necesario ir al hueso o raíz del problema y hacerlo de manera cruda para que el mensaje cale hondo en el público y esa es básicamente la metodología de trabajo que se debe practicar, que incluso muchas veces puede ser cuestionada por las legislaciones por “cometer delitos en su acción por concientizar”. En el mundo existen muchas empresas con diferentes giros industriales y la gran mayoría de ellas propician con sus actividades de gestión de la calidad ambiental la reducción de daños antes mencionados, por tal razón necesitamos realizar planes de protección al medioambiente de diferentes ámbitos e incentivar a toda la población de cada país.

Las industrias juegan un papel muy importante en el desarrollo económico de cada país, pero también son las causantes de que se dañe la capa de ozono, que se produce el efecto invernadero, la lluvia acida entre otros efectos.

Además las empresas emiten sustancias que contaminan el agua con los residuos que generan día con día, sin embargo existen diversas maneras de evitar este tipo de contaminación. De ahí la preocupación por el medio ambiente y saben que tienen que hacer algo al respecto, basándose en las normas y leyes así como lo exigen o simplemente porque en verdad quieren actuar para no contaminar el medio ambiente pueden influir sobre las demás logrando que estas se unan a la lucha en pro del medioambiente. (Vecino, 2012, p.45).

En la mayoría de las industrias existen gastos muy elevados, algunas formas de reducir estos costos es implementar ciertas medidas que permitan aprovechar los

recursos al máximo. En muchos centros de trabajo es recomendable que se coloquen letreros que indiquen al personal que apaguen las luces al salir de una oficina o en los tiempos de descanso, tener ventanas que permitan la ventilación natural y así reducir el consumo de energía en los aparatos de ventilación artificial, en el caso del ahorro del agua se debe concientizar al personal para que sean responsables en el uso que le dan al agua, no está demás colocar letreros que indiquen cerrar las llaves del agua mientras se enjabonan las manos o se lavan los dientes, estos letreros deben estar colocados en los baños, en el comedor, bebederos y cualquier otro lugar donde se haga uso de al agua.

Es muy común saber que en muchas industrias desechan aguas negras o residuales en ríos y lagos lo cual provoca una gran contaminación, para evitar esto las industrias deben conducir esas aguas hacia una planta de tratamiento de aguas residuales donde les sean eliminados los contaminantes por medio de procesos fisicoquímicos y biológicos, por ello las organizaciones están implantando proyectos de gestión de calidad ambiental para mejorar la calidad del medio. (Pérez, Espinoza y Peralta 2016, p.78).

2.2. Ventajas y desventajas de la tecnología en el medio ambiente

Los seres humanos con la evolución tecnológica empezaron realmente a cambiar la faz del planeta través de la utilización de los recursos naturales, la naturaleza de su atmósfera, y la calidad natural en general, lo cual genera ventajas y desventajas. Hoy, la demanda sin precedentes a la que el rápido crecimiento de la población humana, y el desarrollo tecnológico someten al medio ambiente, está produciendo un declive cada vez más acelerado en la calidad de éste y en su capa. La naturaleza es capaz de renovar muchos recursos naturales si se consumen a un ritmo adecuado, pero otros recursos no pueden renovarse, por eso las organizaciones contribuyen en su recuperación mediante la práctica de gestión de calidad ambiental.

Durante mucho tiempo las necesidades industriales y tecnológicas han suplido sus necesidades sin prestar atención a los posibles daños causados al medio ambiente.

Ahora parece que al menos se conocen estos daños; sólo falta poner los medios a nuestro alcance para evitarlos. Las actividades humanas, desde la obtención de una materia prima, hasta el desecho de los residuos generados tras la obtención de un producto tecnológico, pueden tener consecuencias nefastas para la conservación del medio ambiente. Algunos ejemplos son la desertización, el impacto medioambiental de las obras tecnológicas, la contaminación producida en la obtención y tratamiento de muchas materias primas o de fuentes de energía y los residuos generados en muchas actividades industriales. (Ucha, 2009, p.105).

2.2.1. Ventajas

Es muy importante la tecnología en el uso o explotación de los recursos naturales siempre que se realice con el compromiso y conciencia de preservarla, obteniendo así la materia prima necesaria para producir pero causando el menor daño posible al medio. Existen ventajas significativas que podemos encontrar en la gestión de calidad ambiental empresarial: el realizar campañas través de las redes sociales o a través de servicio Online, el reciclaje de determinados materiales o la utilización de fuentes de energía alternativas, la predicción y la extinción de incendios forestales se lleva a cabo mediante satélites artificiales, los modernos métodos de detección permiten advertir la presencia de incendios poco tiempo después de producirse, las fuentes de energía renovables, como la energía solar, la eólica o la geotérmica que no se agotan y, en general, contaminan menos que las fuentes no renovables, como el carbón o el petróleo.

Como empresarios podemos aprovechar dichas ventajas de la gestión de calidad ambiental y además generar mayores ingresos que propicien el mejor funcionamiento y la mayor inversión en el medioambiente. Estas ventajas antes mencionadas son factores que podemos atraer a nuestras empresas si hacemos buen uso de la tecnología en la implementación de procesos que agilicen nuestra producción y genere seguridad en el uso del medioambiente.

Dichas ventajas se han venido desarrollando a raíz de las intervenciones que el ser humano realiza con el fin de encontrar soluciones a los problemas o acontecimientos negativos que las industrias enfrentan día a día. (Zúniga, 2011, p.153).

2.2.2. Desventajas

El uso de la tecnología en el medioambiente no solo genera ventajas, también podemos visualizar ciertas desventajas que ocasiona dependiendo del buen o mal uso que se le da en la explotación de la naturaleza.

En la aplicación de la gestión de calidad ambiental, haciendo uso de la tecnología notamos desventajas como impacto ambiental directo. La ejecución de obras públicas (carreteras, pantanos, etc.) y las explotaciones mineras modifican el ecosistema en el que habitan muchas especies animales y vegetales. Estas obras pueden separar las poblaciones de ambos lados de la carretera, vía férrea, etc. La contaminación, quizá sea el efecto más apreciable, el incremento en el consumo de energía ha hecho que aumenten considerablemente las proporciones de determinados gases (dióxido de carbono, óxidos de azufre, etc.) en la atmósfera, sobre todo cerca de las áreas industrializadas.

Algunas consecuencias de la contaminación del aire son el calentamiento global del planeta debido al efecto invernadero o la disminución en el grosor de la capa de ozono la generación de residuos, los accidentes de petroleros tienen unas consecuencias abrumadoras para el entorno marino en el que tienen lugar. Las mareas negras producidas pueden dañar considerablemente a las poblaciones de peces, aves marinas, y otras especies de la región afectada.

Todas estas ventajas y desventajas que la tecnología ha causado en el medio ambiente es gracias al desarrollo que el ser humano ha querido desempeñar para encontrar bienestar tanto económico, social y cultural. Sin medir el daño que este pueda causarle al entorno donde se desenvuelve. Es recomendable y preciso que las

organizaciones se comprometan con el aprovechamiento saludable y el uso adecuado de la tecnología en la explotación de la naturaleza. (Zúniga, 2011, p.155).

2.3. Desarrollo empresarial y medio ambiente

La industrialización es un factor decisivo que actúa sobre el medio físico, las acciones del ser humano en la búsqueda del desarrollo empresarial tiene un gran impacto en el medio ambiente, las cuales deben contemplarse para minimizar su efecto negativo sobre el mismo. El desarrollo económico y el medio ambiente se toma en cuenta desde hace años, sin embargo, fue hasta la década de los noventa, cuando nuestras sociedades y sus gobiernos empezaron a reaccionar, con la incorporación de medidas de gestión de calidad ambiental tendentes a un entendimiento equilibrado entre el medio ambiente y los procesos derivados de la actuación humana para lograr balancear el desarrollo económico y el medio natural. (Ucha, 2009, p.30).

Se ha integrado el factor medioambiental dentro de un sistema de gestión empresarial, considerándolo como un aspecto de importancia decisiva y una auténtica ventaja competitiva frente a sus iguales; el cual garantizará de manera efectiva que este sistema se ejecute en las industrias para aportar a la acción de protección al medio ambiente y hacer un buen uso de sus recursos.

El progresivo crecimiento de las ciudades, el desarrollo del comercio, y en definitiva la civilización actual, provocan sobre el entorno natural una serie de procesos negativos encaminados hacia un deterioro y desequilibrio ecológico que, de no tomar las debidas medidas a tiempo puede resultar irreversible. Las funciones y responsabilidades en una estructura organizativa deben estar bien definidas, distribuidas e implantadas entre todos los miembros implicados con el objetivo de su correcta ejecución.

Al identificar algunos aspectos medioambientales, se evalúan los efectos asociados a una actividad empresarial o industrial, por lo que es fundamental conocer sobre el impacto medioambiental que generan las actividades, productos o servicios, y

así poder establecer objetivos y metas medioambientales que aseguren la existencia de los mismos. (Blandón y Rosales, 2011, p.125).

2.3.1. Actitud empresarial ante el medio ambiente

La empresa, como agente determinante del proceso productivo, adquiere un activo protagonismo a la hora de hablar de las actuaciones ambientales, en este punto los gestores empresariales cuentan con una serie de técnicas precisas que les permiten determinar tanto el valor de los impactos derivados de su actividad productiva, como los costes que habría de internalizarse para eludir tales impactos o, al menos, reducirlos a la expresión mínima que la tecnología existente permita.

Las percepciones empresariales en torno la gestión de calidad ambiental se observan desde distintas perspectivas como la oportunidad de negocio, indiferencia y elemento Integrado en la gestión. En donde los principales autores de la actitud empresarial son los socios, empleados, proveedores, distribuidores y clientes. (Rubio, 1999, p.34).

Por lo tanto la industria debe adaptarse al constante cambio de la demanda de los consumidores, de la tecnología y de la legislación. Así mismo tener como objetivo salvaguardar al medioambiente cumpliendo con las normas establecidas en el país. El interés en los temas medioambientales ha alcanzado a todos los estamentos de la sociedad, y la preocupación por los problemas medioambientales no queda restringida a los consumidores; por lo que las actitudes de la dirección hacia el medio ambiente pueden clasificarse muy fácil y además como están contribuyendo a preservar el medio.

Es muy importante la actitud que han tomado las organizaciones empresariales con relación al medioambiente, hasta tal punto que podemos observar los tipos de enfoques que se aplican en estos términos.

Los enfoques de la actitud empresarial en la gestión de calidad ambiental son: Altruista, es decir que protege el medio ambiente por convicción, positiva con planes, es

decir hace planes positivos para proteger el medio ambiente como cuestión de buena gestión empresarial. También positiva sin planes, esta reconoce la necesidad de hacer algo pero no tiene planes. Por otro lado la apática, no capta la importancia de los temas medioambientales, la necesidad de aplicar normas o las ventajas de un enfoque activo negativa, es decir; se centra en los costes y en las restricciones del medio ambiente y cree que no se puede integrar rentablemente en la estrategia de la empresa. Y por último hostil, que considera que eso del medio ambiente es una moda pasajera o un fraude. (Guevara, 2015, p.84).

La empresa y el medio ambiente están condenados a entenderse: la empresa juega un papel protagonista en la búsqueda y aporte de soluciones tecnológicas a los problemas medioambientales y para la empresa el medio ambiente constituye un mercado en rápida expansión y una oportunidad de negocio y de creación de empleo, constituyendo una parte importante en la imagen, obtención de beneficios, calidad de la interacción empresa-entorno con el objetivo de integrar progresivamente los criterios de preservación del entorno en los procesos de decisión económica de las empresas.

Hay que reconocer que no es la mayoría, pero hay una parte de la empresa privada que está aplicando las buenas prácticas en los desechos de sustancias contaminantes. Eso da una idea de que la gente está tomando más conciencia de que cada país es único, que no existe copia y que hay que preservarlo para regalarlo como herencia a nuestras nuevas generaciones.

2.3.2. Razones por las que las industrias deben implementar medidas medioambientales

Existen razones que promueven conciencia positiva y establecen pautas de conducta de acorde con el medio ambiente, de acuerdo a las necesidades que el entorno propicia. La mayoría de empresas implantan medidas gestión de calidad ambiental por: política corporativa, presión de los consumidores, desarrollo tecnológico, legislación, competencia local e internacional, nuevas oportunidades de negocio, ahorro de costes y leyes nacionales. (Vecino, 2012, p.104).

Para hacer frente a esta necesidad de implantar medidas medioambientales, se debe de realizar gastos medioambientales enfocados hacia: Implantación de medidas preventivas y correctoras que permitan reducir el consumo de recursos energéticos, agua, materias primas, entre otros, así como disminuir la generación de residuos y minimizar el impacto medioambiental de las emisiones atmosféricas y ruidos. De tal manera que la racionalización en el empleo de los recursos naturales y la optimización de procesos que se reportará en un ahorro de costes.

Otro factor es un plan continuo de formación para el personal en materia de medio ambiente que proporcionará la sensibilización en la empresa. Esta formación es básica debe incluir: Legislación relevante que afecta al sector, buenas prácticas medioambientales, códigos de conducta específica para la industria tales como el impacto en el medio ambiente de los diferentes procesos, las técnicas para mejorar la eficacia del impacto ambiental, los sistemas de control del Plan de Gestión Medioambiental, y la realización de Auditorías que verifiquen la efectividad de las medidas implantadas.

Las empresas implantan medidas de protección ambiental ya que a través de este método estas pueden adoptar ventajas comerciales frente a la competencia, así como mayores utilidades. Estas se pueden derivar en reducción de materia prima, reciclaje o reutilización de productos así como la implementación de nuevos procesos que permitan a la compañía reducir tiempo recursos materiales y humanos y además capital económica. (Zúñiga, 2011, p.126).

2.4. Formación, toma de conciencia y competencia.

La problemática actual respecto a la contaminación y cambio climático ha hecho que el medio ambiente esté en boca de todos y ha aumentado la preocupación de los ciudadanos por las posibles consecuencias que tiene un tratamiento nocivo al medio que nos rodea.

Diversas organizaciones del mundo intentan establecer medidas de gestión de calidad ambiental ya que es un tema de actualidad que nos concierne a todos; es importante que sea explicado y conseguir así que llegue a toda la población, por ello se crean campañas de sensibilización y concienciación medioambiental. Una de las alternativas es la educación ambiental, el cual es un proceso que dura toda la vida y que tiene como objetivo impartir conciencia ambiental, conocimiento ecológico, actitudes y valores hacia el medio ambiente para tomar un compromiso de acciones y responsabilidades que tengan por fin el uso racional de los recursos y poder lograr así un desarrollo adecuado y sostenible. (Vecino, 2012, p.56).

Es necesario despertar la conciencia ambiental en los seres humanos para poder ganar la batalla que está degradando tanto nuestro planeta “nuestra casa común” y para ello resulta fundamental educar y enseñar mostrando lo que sucede en la realidad de los hechos para que todos podamos tomar decisiones claras y concretas, tendentes a mejorar la calidad de vida del planeta y de la humanidad. Así como entender la real magnitud de la influencia de las acciones diarias y habituales de los hombres en el medio ambiente, la degradación que se incrementa cada vez más, sumado a entender también cómo esto afecta no sólo nuestro presente, sino además, el futuro de nuestro planeta.

De la presente sociedad depende la existencia de la naturaleza en el futuro. La concientización ambiental incluye la actitud de las personas y trasciende el nivel empresarial, seguimiento a las normativas internacionales, que se orienta a promover en las empresas una producción más limpia y menos contaminante, debe ser soportada ahora por el desarrollo de competencias ambientales empresariales que promuevan comportamientos que vayan más allá de las conductas mínimas de respeto al medio ambiente (Vecino, 2012, p.65).

Se trata de construir culturas empresariales que incluyan entre sus tradiciones la necesidad de favorecer el mantenimiento de condiciones ambientales saludables tanto

para sus colaboradores a como la comunidad en general y así dar seguimiento a la gestión de la protección ambiental actualidad y en el futuro.

Las competencias ambientales empresariales serán, en poco tiempo, un modelo necesario orientado a identificar los comportamientos que necesitan las empresas para que sus colaboradores se conviertan en aliados en la gran cruzada por el “desarrollo sostenible” y por asegurar un espacio vital para las generaciones que aún no llegan. Es importante reconocer que la implementación de la gestión de calidad ambiental empresarial tiene varios propósitos identificables en términos de resultados para las organizaciones, específicamente a que una empresa, con personas ambientalmente competentes reconoce que el desempeño en la ejecución de las diversas tareas y en los diferentes cargos contribuyen en la generación de procesos productivos que establece indicadores de un resultado superior y diferenciador que consolida a la empresa como un modelo a seguir, de tal manera que su valor de mercado no sólo se incrementa en términos económicos sino también en relación con las prácticas que realiza y lo hacen competitivo (Blandón y Rosales, 2011, p.89).

Se identifica la competencia ambiental empresarial, en la necesidad de ser sensible al uso que se da a los recursos, por ejemplo, en tomar conciencia de que la calidad del aire también es nuestro problema, el consumo de energía, el respeto por los recursos naturales presentes en la gestión, la implementación de estrategias, entre otras alternativas de acción evaluable en las acciones de las personas en las empresas.

Se pretende entonces que el tema ambiental se traduzca en un esfuerzo común y no en el cumplimiento de normas que se olvidan apenas dejamos nuestro rol empresarial. La gestión de calidad ambiental empresarial, como eje diferenciador de la gestión gerencial, está comenzando su tránsito hacia modelos prácticos que permitan evaluar en cada colaborador el estado actual de sus competencias frente a procesos tales como la selección de personal, la capacitación y el desempeño en términos de desarrollo sostenible, que trata de satisfacer las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, para compensar sus propias

necesidades, por lo que se ha emergido como el principio rector para el desarrollo mundial a largo plazo.

Es entonces, “conciencia ambiental” el entendimiento o comprensión que se adquiere sobre el impacto de los seres humanos en el ambiente, es decir, en su entorno, especialmente el impacto negativo que se desencadena de nuestras actividades diarias, fundamentalmente impactantes y destructivas en virtud del consumismo de los recursos naturales desenfrenado que empuja a todos a comprar y comprar y en el caso de las empresas a producir y producir sin medir consecuencias y a costa de lo que se cruce o desaparezca en el camino. (Fernández, 2000, p.112).

2.5. Funciones y responsabilidades de la gestión de calidad ambiental empresarial

Las actividades de gestión ambiental en las empresas deben permitir controlar su grado de funcionamiento mediante las revisiones necesarias con el propósito de mejorar cuando sea preciso. Generalmente empresas definen un área encargada directamente a la aplicación de las prácticas de gestión de calidad ambiental, ya que consideran que los colaboradores tienen otras responsabilidades y no podrán brindar la atención necesaria a la protección del medio.

Las responsabilidades y funciones estarán a dependencia de cada una de las organizaciones, su visión y compromiso para con el medio. Duran (2007) afirma “Las funciones y responsabilidades en una estructura organizativa deben estar bien definidas, distribuidas e implantadas entre todos los miembros implicados con el objetivo de su correcta ejecución” (p.125). Para asegurar el éxito de dicho programa de acción toda la institución debe estar comprometida y vinculada a la visión, es decir no solo las personas que representen a los colectivos, si no todas las personas que estarán inmersas en el programa de ejecución de dicha acción.

Para llevar a cabo las acciones de gestión de calidad en la empresa, las organizaciones crean un comité de gestión medioambiental, un representante de la

dirección en materia de medio ambiente o en su defecto el propio gerente, que coordine las actividades del sistema de gestión medioambiental.

Las acciones que las organizaciones llevan a cabo para la ejecución de gestión de calidad ambiental son: La definición de la estrategia y objetivos y metas medioambientales, la consecución de un completo compromiso de todos los directivos o mandos intermedios, la planificación de la formación del personal, el aseguramiento de la progresiva participación de los empleados y la dirección de la empresa hacia los objetivos medioambientales fijados.

Una empresa que está enfocada a la protección del medio ambiente define principalmente sus objetivos e involucra a todo su personal, solo de esta manera podrá preservar el medio natural. Las organizaciones se han dado cuenta de la importancia que tiene el medio ambiente en la producción industrial por lo que dedican parte de su capital para su debida protección. (Duran, 2007, p.145).

2.5.1. Evolución hacia la eco-eficiencia

El proceso de avance de los países está enfocado hacia un desarrollo sostenible en la industria, adoptando un enfoque en sus procesos en lo que se ha llamado eco eficiencia. La eco eficiencia no es simplemente híbrido entre la ecología y la eficiencia económica o técnica, es un enfoque que apunta a desarrollar acciones de tal forma que el bienestar de la sociedad aumente y al mismo tiempo los perjuicios sobre el medio ambiente disminuyan. (Rivas, 2011, p.70).

Es así como nacen conceptos como la “producción más limpia” y la eco eficiencia que intentan traducir este aporte de los sectores productivos a la práctica de la gestión ambiental en la empresa. Sin embargo, hoy en día las empresas tienen iniciativas como: la producción limpia y estas la consideran como una estrategia de política pública que es impulsada desde los gobiernos para embarcar a sectores productivos en una tarea de cumplimiento y superación de la exigencia de la regulación. En tanto la eco eficiencia es una estrategia corporativa, una iniciativa empresarial,

fundamentalmente privada; pero que cuenta con cada vez mayor apoyo de la instancia pública.

Han ocurrido desarrollos importantes en casi todos los países del mundo, que han implantado arreglos jurídicos e institucionales para dar pie posteriormente a la implementación de estrategias y políticas para impulsar el tema ambiental. La eco eficiencia se apoya en dos pilares: reducir la sobre explotación de los recursos naturales, es decir; lograr un uso más sostenible y disminuir la contaminación asociada a los procesos productivos. También busca un incremento de la productividad de los recursos naturales, así como a reducir los impactos ambientales a lo largo de todo el ciclo de vida de los productos. (Fernández, 2000, p.72).

Se traduce esta actitud a su vez en planes, programas y regulaciones para lidiar con los múltiples y complejos aspectos que conllevan la problemática del medio ambiente y los recursos naturales.

El equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental que la sostenibilidad implica, significa en particular una manera de enfocar el tema desde una perspectiva más positiva. Son protagonistas respetables del proceso de mejoramiento ambiental, en un contexto en que sus objetivos de producir, generar empleo, obtener ganancias e invertir no aparecen como nuevos enemigos del medio ambiente, sino como aliados.

En otras palabras las acciones que generan beneficio y equilibrio entre la explotación natural y el cuidado del medio se define como eco-eficiencia. Eco-eficiencia significa pues, aunar los conceptos de desarrollo económico sostenible y protección ambiental, en un marco de aplicación a procesos concretos tecnológicos de tal manera en que se mide la vinculación entre economía y medio ambiente en una perspectiva práctica de la sostenibilidad. En muchos casos, es importante recalcarlo; el estado se hace parte de una estrategia de eco-eficiencia apoyándola e impulsándola, ya que sus promotores se transforman en aliados importantes de la acción pública de protección del medio ambiente y uso de los recursos naturales (Guevara, 2015, p.138).

Es éste, un punto de vista importante para conocer hasta donde los gobiernos se hacen cargo, a través de las políticas públicas de avanzar hacia un desarrollo más sostenible, el cual es un deber de ellos proteger al medio ambiente e incentivar a la población que participen en las campañas ambientales, mantengan un hábito de bienestar ambiental cumpliendo con las normas y políticas ambientales.

Ahora bien, la eco eficiencia debe ser medida y evaluada, de ahí la necesidad de establecer un conjunto de indicadores que puedan dar una visión cuantitativa de los avances o retrocesos. Malespín (2007) afirma: “los indicadores de la eco eficiencia no son en general establecidos de manera arbitraria por las compañías sino como instrumentos de apoyo a sus políticas de desarrollo sostenible” (p.57). Estos indicadores de eco eficiencia tienen por objeto, en forma genérica, reflejar las presiones que se ejercen sobre el medio ambiente como consecuencia del desarrollo económico.

Por cierto, su evolución dará una imagen y una tendencia respecto a cómo se comportan los países en la materia, tanto los gobiernos (nacionales, provinciales, locales) como los sectores productivos privados.

La menor utilización de los recursos naturales (materiales y energéticos), mayor productividad en los usos y menores impactos ambientales debidos al crecimiento económico, son elementos que confluyen para la definición de los mejores y más útiles indicadores de eco eficiencia, pero aplicados a situaciones específicas y con propósitos concretos, no definidos a priorizar según su factibilidad de construcción.

Las acciones de eco eficiencia apuntan claramente no sólo en esa dirección sino también en el tratamiento de los recursos naturales, tanto materias primas como insumos energéticos. Eco eficiencia es uno de los movimientos más expandidos en la actualidad para colocar la necesaria y fundamental colaboración público-privada en el centro de las estrategias de sostenibilidad, en un contexto global de crecimiento económico y desarrollo de los mercados que va más allá de las fronteras nacionales. Ya que esto es un argumento suficientemente importante como para hacer de la

estrategia un punto de inflexión en el enfoque que el sector empresarial ha tenido respecto al tema ambiental.

Los esfuerzos de los sectores en materia de eco-eficiencia aportan sin duda con alivios a los esfuerzos públicos por optimizar los recursos destinados a la protección del medio ambiente y los recursos naturales, sobre todo los de dominio público (áreas protegidas, parques industriales, biodiversidad). Aunque estos alivios provenientes de alguna empresa privada aislada puedan ser sólo incrementales y a veces marginales, no cabe duda que en su conjunto pueden llegar a hacer aportes significativos, sobre todo en el contexto de las dificultades gubernamentales que hay para dotar adecuadamente los recursos y capacidad operativa a las autoridades ambientales nacionales.

Tal como se ha señalado, la eco eficiencia se mueve en un campo más amplio que la protección del medio ambiente o el control de la contaminación, las formas tradicionales de tratar los problemas de la responsabilidad de los sectores productivos en su contribución a la calidad de vida de la población son factores que contribuyen a las actividades de protección del medio. (Club de Jóvenes Ambientalistas (CJA), 2005, p.83).

2.6. Responsabilidad social enfocada a la gestión de la calidad ambiental empresarial

Responsabilidad social es un punto de partida para las organizaciones empresariales, teniendo en cuenta en enfoque y visión de cada una de las empresas. Banco Mundial (B.M) (2010) afirma "La responsabilidad social empresarial es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como de la comunidad local y de la sociedad en general" (p.59). La responsabilidad social es una forma de gestión definida por la relación ética y transparente de la empresa con el medio ambiente y la sociedad en general; la cual se establecen metas empresariales que son compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las futuras

generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

Las empresas al identificar sus grupos de interés han decidido tomar acción sobre las necesidades de los mismos y han establecido la relación que existe entre las acciones de responsabilidad social con la permanencia y crecimiento de la productividad.

Con la evolución y posicionamiento de la responsabilidad social y sostenibilidad dentro de la gestión de calidad ambiental de las empresas, se han desarrollado diversos marcos, estándares y normas. Estos se refieren por lo general a aspectos puntuales de la misma (ej. gestión humana, gestión ambiental, calidad, gestión del agua, involucramiento, comercio justo) y a sectores o industrias específicas. El concepto de la responsabilidad social empresarial debe entenderse además como parte de un proceso de transformación evolutivo que el mundo empresarial ha tenido que llevar a cabo para pasar de sociedad industrial antigua, a una más actual, globalizada y responsable, consciente y comprometida con la conservación del medio ambiente y de la sociedad en su conjunto (B.M, 2015, p.74).

La Responsabilidad Social Empresarial es un tema que ha cobrado especial importancia en las últimas décadas. Dicha importancia se ha visto plasmada en un contexto internacional por la proliferación de normativas e índice cuyo objetivo fundamental es establecer patrones en donde las empresas divulguen información respecto a las prácticas en temas relacionados.

Por lo tanto una empresa socialmente responsable es aquella cuyos directivos y propietarios son conscientes del efecto que las operaciones de la organización puede ocasionar al interior y al exterior de la compañía; es por ello que contribuyen a seguir las normativas ambientales, el cual tiene que estar integrado en las políticas de la empresa.

En esta línea se debe señalar, que la RSE no solo está enfocada en la generación de valor agregado o a la obtención de mejores resultados financieros, sino que adicionalmente compromete en su atmósfera a actores internos como los colaboradores y accionistas, además de los actores externos como clientes, proveedores y distribuidores. La RSE no pretende que los integrantes de una organización actúen éticamente, sino que la compañía promueva este valor y lo haga propio de su cultura organizacional como una normativa más a seguir para contribuir a la protección ambiental y como beneficio propio al rendimiento económico que permitirá el crecimiento de la empresa, la gestión de sus procesos y su transparencia sea de sostenibilidad en el tiempo. (Vásquez y Mosquera, 2014, p.18).

2.7. Adecuación progresiva de las empresas a las exigencias de las normativas ambientales.

Gran parte de las empresas industriales se han unido al esfuerzo mutuo con el fin de adecuarse a las exigencias de las normativas. La adecuación de la gestión de calidad ambiental a través de acuerdos voluntarios ha supuesto un gran esfuerzo organizativo para determinar de algún modo los resultados obtenidos por el procedimiento de adecuación de las actividades, en una muestra representativa de declaraciones anuales del medio ambiente.

Las empresas deben de conocer perfectamente la cantidad de residuos que generan y la catalogación de los mismos, de cómo deben de ser gestionados y el coste que inhere. Así también son conscientes del volumen de afluentes líquidos y de emisiones atmosférica que resultan del desarrollo de su actividad, así como los parámetros de contaminación de los mismos lo cuales sin duda tienen gran impacto negativo en la contaminación de la atmosfera, las aguas y el aire.

La regularización administrativa en materia de calidad ambiental en las industrias y actividades ecológicas se ha revelado como punto principal de la responsabilidad ambiental, identificación de la cantidad de contaminantes que produce, aplicación de los mecanismos de gestión correspondientes y por último la eco eficiencia, todo esto con

enfoque a la gestión medio ambiental en unión mutua de organizaciones gubernamentales, privadas y entidades sin fines de lucro que se han dado a la tarea de invertir, tiempo dinero y otros recursos para proteger la naturaleza dela extinción. (Guevara, 2015, p.87).

2.8. Gestión de la calidad ambiental en pequeñas y medianas empresas

Las pequeñas y medianas empresas fomentan el desarrollo productivo de un país, su desempeño que impacta directamente en el cumplimiento de los objetivos macroeconómicos y en el bienestar de la sociedad.

La implementación de acciones de gestión de calidad ambiental ayuda a las organizaciones a desarrollar procesos eficientes y ordenados de tal manera que faciliten sus actividades productivas y operativas. La necesidad de implementar dichas acciones de gestión de calidad ambiental en las empresas ha evolucionado de tal manera que se ha convertido en una obligatoriedad, siendo esta un gremio productivo y específico para las organizaciones, cumpliendo con las normativas y reglamentos que protegen al medio ambiente. (Malespín, 2007, p. 124).

El impacto que ha tenido la implementación de este sistema de gestión de calidad y ambiental en las pequeñas y medianas empresas es muy relevante.

Hoy en día es innegable la influencia que las empresas tienen en la competitividad empresarial y en su inserción en los mercados internacionales. De tal manera vale la pena reflexionar sobre los niveles de implementación real para la mejorar de los procesos productivos de las pequeñas empresas y así mismo analizar los aplicativos que se requieren para los procesos administrativos, puesto que no se trata sólo de tenerlos sino de hacer un uso acertado de ellos. (Zúñiga, 2011, p.129).

2.9. Rentabilidad y gestión de la calidad ambiental

La gestión medioambiental en las PYMES está pasando a ser considerada como una fase más del proceso de fabricación, aunque en muchos casos siga siendo práctica común con fin de mejorar el medio ambiente en un departamento cuyo principal objetivo es cumplir con la legislación.

La legislación cada vez más estricta y la exigencia progresiva de informar en las cuentas anuales sobre las contingencias medioambientales, además de la creciente preocupación de la sociedad por temas medioambientales, ha colocado a las empresas en una situación en la que necesitan más información de calidad para la toma de decisiones. (Rivas, 2011, p. 42).

Así pues, poco a poco, las empresas están reconociendo que los problemas del medio ambiente y sus soluciones son demasiado importantes, tanto para ellas mismas como para la sociedad en general, y que por ello pueden tener un efecto crucial en la rentabilidad a largo plazo.

A la hora de cuantificar los costes de aplicación de la nueva reglamentación en materia medioambiental, las empresas deben tener claro que la mejor forma de reducir los costes ambientales es dejando de producir residuos, ya que resulta más económico introducir mejoras en los procesos para reducir estos residuos generados, que invertir dinero en tratarlos, ya que estos costes repercuten en el precio de los productos. Por tanto resulta interesante instaurar un programa de gestión de residuos.

Según Rubio (1999).

Por otra parte, para evaluar las cargas ambientales asociadas a un producto, proceso o actividad se efectúa un “análisis del ciclo de vida” que permite determinar de manera eficaz el impacto que el uso de los recursos y la producción de residuos, vertidos, etc. producidos en el medio ambiente. De esta manera se puede decidir en la práctica qué estrategias de mejora ambiental pueden aplicarse. (p. 25).

Capítulo 3. Sistema de gestión de la calidad ambiental empresarial

Años atrás los recursos naturales se encontraban en gran abundancia, lo que provocaba un aprovechamiento sin control, pues no se existían consideraciones de cuidado y buen manejo por parte de los seres humanos, donde la contaminación del aire, de las aguas y de los suelos fue en aumento desenfrenado.

La gestión de la calidad ambiental en la empresa es un tema de gran importancia para todos los seres humanos ya que hacemos uso o más bien explotamos los recursos que la naturaleza nos proporciona, por ende; es sumamente necesario que los aprovechemos de manera sostenible.

Según Durán (2007).

Un sistema de gestión de calidad es parte del sistema general de gestión que lleva a cabo la política medio ambiental de la empresa actuando sobre la organización de la empresa, la planificación de los productos, servicios y los recursos de todo tipo disponible. Constituyen un conjunto de procedimientos, objetivos y controles que forman parte de la organización empresarial para garantizar un proceso permanente de mejora en la gestión de la calidad ambiental (p.135).

Se han venido implementando en las empresas los sistemas de gestión de calidad ambiental ya que estas han observado la necesidad a causa del deterioro de la naturaleza. De esta manera y a medida que pasa el tiempo los sistemas de gestión de la calidad ambiental en la empresa evolucionan a fin de enfocar los esfuerzos que realizan las organizaciones con el objetivo de explotar los recursos naturales con los que contamos de manera sostenible.

Mientras más empresas, organismos y la sociedad en general tome conciencia de la importancia de conservación del medio y adoptemos programas o actitudes que beneficien la naturaleza será más fácil mitigar o reducir el impacto negativo que

provocan los desechos sólidos que las empresas industriales ocasionan a nuestro medio natural. (Rodríguez, 2000, p.98).

3.1. Modelos de sistemas de gestión de la calidad ambiental empresarial

Cada organización realiza para salvaguardar la naturaleza un método de aplicación de la gestión de calidad ambiental. Guevara (2015) afirma “Un modelo de gestión de calidad ambiental son las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos de una estructura organizativa para determinar y llevar a cabo la política ambiental” (p.87). Es la alta gerencia quien define una guía de cómo se deben ejercer las actividades que conducirán el ejercicio de la política ambiental que promueve cada una de las organizaciones empresariales con el único objetivo de apoyar las labores de entidades enfocadas a la preservación del medio. Por el contrario de no obtener la sociedad en enfoque de las empresas en el uso racional de los recursos el medio ambiente se deterioraría en muy corto tiempo nuestro estilo de vida sería cada vez más difícil y extremo.

También el gobierno de cada ciudad o país es necesario que defina un modelo estándar para todas las organizaciones dependiendo el giro de cada una para el seguimiento continuo y el aprovechamiento sostenible del medio ambiente a fin de proteger los recursos de las organizaciones que no están concientizados con el tema de protección a los recursos.

Los diferentes tipos de modelos de gestión de la calidad ambiental en la empresa están definidos por los parámetros generales semejantes.

Según Malespín (2007).

El modelo de gestión de calidad ambiental en la empresa está en función de las dimensiones de las empresas, es conveniente crear un comité de gestión medioambiental, un representante de la dirección en materia de medio ambiente o en su defecto el propio gerente, que coordine las actividades del sistema de gestión medio

ambiental y lleven a cabo: La definición de estrategias, objetivos y metas medioambientales, la consecución de un completo compromiso de todos los directivos y mandos intermedios, la planificación de la formación del personal, el aseguramiento de la participación de los colaboradores, la dirección de la empresa hacia los objetivos medioambientales fijados.

Básicamente los pasos son esenciales y estándares, solo varían en lo mínimo dependiendo a las visión y objetivos de cada empresa con relación al medioambiente. Cabe señalar que cada empresa tiene un impacto particular pero significativo hacia el eco-sistema. Sin embargo, adoptando el compromiso podemos asegurar que el medio ambiente y los recursos naturales están siendo protegidos la mayor proporción posible con nuestro compromiso como ciudadanos, no obstante existe otra parte de la población que requiere tomar conciencia y unirse al cuidado del medio. (p. 124).

3.2. Requisitos de sistema de gestión de la calidad ambiental empresarial

Para que todo proceso tenga un impacto positivo debe existir una serie de requisitos que coadyuven a la correcta ejecución del mismo. Por tal motivo cada una de las empresas debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos o requisitos que debe llenar o cumplir la organización.

Un sistema de gestión ambiental es el marco de todo trabajo que sigue la organización con un determinado propósito, el cual es cumplir con las necesidades que nuestro medio ambiente nos presenta.

Según Rivas (2011).

Un sistema de gestión de calidad ambiental en la empresa consta de dos partes: Una parte descriptiva del sistema, que incluye los procedimientos, las instrucciones específicas, las normas y los reglamentos, entre otras, y la parte práctica, encierra aspectos físicos como maquinaria, financiamiento e instalaciones y aspectos humanos que incluye habilidades del personal, formación, compromiso, entre otras (p. 42)

En este sentido, si existen estos dos pasos fundamentales en una compañía sabemos que vamos por el camino deseado ya que contamos con la base necesaria y acompañada con una buena dirección se puede decir que obtendremos éxito en nuestros objetivos, es decir; con la preservación de los recursos y así la prolongación del tiempo que podremos producir en nuestras empresas.

Dentro de los requisitos que todo sistema de gestión de la calidad ambiental empresarial debe poseer están. Rodríguez (2000) afirma “Un sistema de gestión de calidad ambiental empresarial inicia con identificar los aspectos legales aplicables, y luego otros aspectos que la organización suscriba relacionados con el medio ambiente y su bienestar” (p. 120). La empresa debe asegurarse de que estos aspectos legales y los aspectos que la organización considere necesario sean tomados en cuenta para un buen mantenimiento del sistema. En vista de eso, la mayoría de organismos empresariales han definido un área que esté enfocada directamente a la ejecución del programa medioambiental. Si bien es cierto que genera un costo para la empresa no podemos obviar que es también un beneficio directo a largo plazo, mientras mejor uso le demos a los recursos y logremos usarlos y explotarlos sin extinguirlos debemos saber que mayor será el tiempo que podremos garantizar nuestra producción.

Varios aspectos deben ser incluidos como requisitos de un sistema de gestión de calidad ambiental.

Los requisitos generales para este sistema son: Definir la política ambiental de la empresa, planificar los aspectos ambientales a tratar, los aspectos legales, los objetivos y metas y el programa de gestión medioambiental. Implantación y funcionamiento, que incluye estructura y responsabilidades, formación, sensibilización, competencia profesional, comunicación, documentación, control operacional y planes de emergencia, comprobación y acción correctora, entre las cuales están seguimiento y medición, acción correctiva o preventiva registros y auditoria y revisión por la gerencia.

En este sentido la empresa debe garantizar que su política ambiental se adapte a las necesidades o problemáticas medioambientales de las actividades, productos o

servicios de la organización. También es conveniente que su política medioambiental comprometa a toda la organización a la mejora continua de su gestión de la calidad ambiental que pueda mitigar, reducir o incluso prevenir la contaminación y el deterioro del medio. (International Organization for Standardization (ISO), 1994, p.143).

3.3. Política ambiental

Cada empresa define su política ambiental de la organización y asegura que dentro del alcance definido de su sistema de gestión ambiental está el ser apropiado a la naturaleza.

La política ambiental define cuales son las intenciones de la organización a través de un documento en relación con su comportamiento ambiental. Es la alta dirección que toma el compromiso de definir una política ambiental. Es un documento escrito que debe estar firmado por la gerencia, en este se exponen estos compromisos y objetivos de la organización. (Duran, 2007, p.94).

La empresa plantea en su política ambiental la forma que desea actuar con respecto al medioambiente, los estándares que desea cumplir, la normas con la que desea ser regulada, los reconocimientos que desea obtener y más importante el compromiso que desea adquirir en conjunto con sus colaboradores para la protección del medio enfocando sus esfuerzos continuos a la explotación sostenible de los recursos.

Las empresas generalmente elaboran un plan enfocado a la gestión de calidad ambiental con el fin de garantizar una buena utilización de la naturaleza.

Según Rubio (1999).

La política medioambiental constituye el núcleo del sistema de gestión de la calidad medioambiental ya que se trata de una declaración pública y formal por parte de la alta dirección de una empresa sobre las intenciones y principios de acción en relación con la protección del medio ambiente.

Esto sucede porque las empresas están verdaderamente comprometidas con la conservación del medio ambiente y los recursos naturales, y cada vez se comprometen con mayor énfasis en tal situación. En esta política además se pueden declarar los recursos que las organizaciones dispondrán para indicar lo que se desea hacer y cómo se desea hacer para asegurar el cumplimiento del programa de acción de gestión de la calidad medioambiental. (p. 8).

3.4. Planificación

La planificación de un sistema de gestión de calidad ambiental en la empresa encierra diversas actividades a dependencia de la organización.

Según MARENA (2007).

Planificación es una herramienta metodológica para la elaboración y actualización de los planes ambientales en la empresa. En el cual se permite actualizar, evaluar y analizar el estado de los recursos claves para el desarrollo y orientar estrategias acertadas y pertinentes al uso sostenible de los recursos naturales y la calidad ambiental (p. 28).

En este paso las organizaciones incluyen actividades que van desde el estudio previo del impacto que tendrán las actividades de producción de la empresa hasta las medidas de evaluación de los procesos que se implantaran con el objetivo de cumplir con la mayor aserción de su política ambiental y sus programas de gestión de calidad ambiental empresarial.

Las empresas básicamente adoptan y ejecutan el proceso de planeación a partir de las necesidades del medio así como los daños que recibirá este con el proceso de ejecución en la producción.

En la sociedad política medioambiental nos generaliza ya que todos debemos estar inmersos en el buen uso de los recursos con los que contamos. La política medioambiental es el compromiso que adopta la empresa por el medioambiente, es el

que orienta sus actuaciones en este campo. Lo que sucede con el buen aprovechamiento e incluso en los propios hábitos de cada persona, como lleva a cabo el buen uso de los desechos sólidos que genera es sin duda la sostenibilidad del medio y el mejoramiento continuo en la producción de las empresas industriales.

Generalmente las empresas hacen pública la política ambiental, ya que pueden existir interesados en conocer u opinar sobre la política empresarial, sobre información útil acerca de las intenciones y prioridades en lo que al medioambiente respecta de acuerdo con el objetivo del núcleo empresarial.

Aunque Nicaragua es un país poco desarrollado industrial, la contaminación ambiental generada por las diferentes actividades económicas así como por los desechos domiciliarios y hospitalarios ha tenido un alto impacto en la contaminación de las fuentes de agua, así como en la salud urbana. Los impactos negativos a la salud como consecuencia como consecuencia directa de esta situación inciden en la disminución de la esperanza de la calidad de vida y del medio ambiente impactando a la economía nacional en la medida que se reducen las fuentes disponibles de agua potable y la inversión del capital humano. (CJA, 2005, p. 80).

3.4.1. Aspectos ambientales

Cuando se desarrolla un plan de gestión ambiental, es muy importante tomar en cuenta todos los aspectos posibles. Esto son las variables físico-naturales que pueden generar altos niveles de riesgo al desarrollo normal de las actividades de la empresa o proyecto, esto con el propósito de incorporar las medidas de repuesta ante los eventuales riesgos y poder prevenir o mitigar los impactos ocasionados por la aparición de estos. (Medina, 2009, p.135).

En general se aprecia que el movimiento ambiental ha madurado, ya no es un tema de interés únicamente para estudiantes y ambientalistas. Hoy en día, los gobiernos, corporaciones e individuos finalmente están reconociendo los beneficios de

la sensibilidad ambiental. La “conciencia verde” ha incrementado en parte a causa del creciente interés por el cuidado del ambiente.

Este desarrollo se ha venido generando por la incorporación de preocupaciones culturales presente en muchas escuelas en un movimiento dirigido a sintetizar valores en pro de la naturaleza.

También se observa el enfoque de otros autores en cuanto a aspectos ambientales. B.M (2004) afirma “El aspecto ambiental es todo elemento de las actividades, productos o servicios que interactúa con el medio ambiente y que se traduce como un impacto sobre el mismo, ya sea negativo o positivo” (p.21). De este modo, es muy importante la determinación de todos los aspectos ambientales cuando realizamos un estudio ya que el sistema de gestión de la calidad ambiental está basado en la reducción o prevención de los impactos ambientales significativos. Sin embargo, al no lograr identificar todos los aspectos ambientales en un estudio no podríamos controlarlos.

Si logramos identificar los aspectos ambientales podemos realizar un proceso de planificación eficaz con el objetivo de mitigar todas las consecuencias negativas que puedan ocasionar las empresas industriales con sus procesos de producción, a partir de esto podemos decir que debemos realizar un eficaz programa de gestión de la calidad ambiental empresarial.

La población, somos seres únicos y en conjunto podemos ser capaces de proporcionar más ideas día con día para realizar o mejorar un proceso o esfuerzo. El crecimiento de la población no es necesariamente perjudicial, más personas significa más creatividad y mayor inteligencia colectiva para resolver problemas ambientales y de cualquier otro tipo. Mientras más personas están involucradas en una visión y aportan ideas y acciones más fácil será llegar a esa meta que aspiramos alcanzar.

Es necesario lograr que empresas y organizaciones adoptemos conciencia por la naturaleza y en general el medioambiente, y actuando todos con un mismo propósito en

común podemos brindar un mejor aprovechamiento del ecosistema así como organizaciones ambientalistas invierten dinero y tiempo en promover e influir sobre toda la sociedad con el objetivo de preservar la naturaleza. (Fussler, 1999, p.152)

3.4.2. Objetivos y metas

A partir del conocimiento real de la situación medioambiental de la organización y en base a la política ambiental se diseñan los objetivos. Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC) (2010) afirma “Los objetivos y metas medioambientales son los que definen los compromisos que organización está dispuesta a asumir y que desea alcanzar con su comportamiento medioambiental” (p. 130). Dichos objetivos son en realidad las acciones o medidas propuestas para reducir o mitigar los impactos negativos que pueda generar la empresa con sus procesos reduciendo así el riesgo de destrucción del medio.

Estos objetivos y meta son una propuesta de un modelo de desarrollo en dirección a sintetizar el conocimiento de la sociedad comprometiéndonos así a la cooperación efectiva entre las empresas y la sociedad para enfrentar los desafíos actuales, mitigando los daños de forma continua por la conservación de los recursos en general, restauración ecológica y de los ecosistemas.

La naturaleza en si corresponde también a la oferta de recursos naturales, sin embargo; debemos asegurarnos que el aprovechamiento de los recursos es racional y al mismo tiempo medir la factibilidad de su explotación (CJA) (2012) afirma “Los objetivos y metas deben ser medibles cuando sea factible, y deben ser coherentes con la política ambiental, teniendo en cuenta los requisitos legales, financieros, entre otros” (p.74). Algunas compañías piensan que la medición y presentación de reportes ambientales son importantes para usuarios internos y externos con el propósito de opinar y evaluar así de cierta forma el desempeño de la compañía.

Los problemas ambientales varían de acuerdo a las exigencias de cada empresa, algunas empresas expanden su cobertura, por tal razón el progreso ambiental

ha crecido numerablemente. El fortalecimiento de los estándares de gestión de calidad ambiental en las empresas ha contribuido notablemente en el mejoramiento del cuidado hacia el medio obteniendo así mayores posibilidades de explotación sostenible del mismo.

Generalmente la política ambiental, los objetivos y las metas de parte de las empresas son puestas al conocimiento público con el propósito de recibir retroalimentación, y de esta manera reorientar o mejorar los planes o programas de gestión ambiental. (Blando y Rosales, 2011, p.125)

3.4.3. Programa de gestión de la calidad ambiental en la empresa

No sirve de nada establecer objetivos medioambientales si estos no se consiguen. Para alcanzar los objetivos propuestos la organización deben habilitar los medios y recursos necesarios estableciendo un programa de gestión de la calidad medioambiental. Fussler y James (1999) afirman “El programa de gestión de la calidad ambiental es un documento escrito que define las estrategias, los recursos, los medios humanos y materiales y los plazos que son necesarios para garantizar el cumplimiento de los objetivos” (p. 109). La distribución de las responsabilidades en las organizaciones exige un personal dedicado exclusivamente a llevar el programa de gestión de calidad ambiental, por ende; algunas empresas disponen crear un departamento de medioambiente enfocado a tal propósito.

Todas las empresas deberían adoptar conciencia y así ampliar la importancia del tema medioambiental como un factor más de éxito, utilizando campañas de marketing ecológico por ejemplo. O bien, promoviendo la reutilización o reciclado de productos que aparentemente ya no son útiles y que en realidad podríamos explotar nuevamente.

El las empresas como órgano empresarial debería establecer el soporte documental y la implantación efectiva de los procedimientos e instrucciones del sistema de gestión de calidad medioambiental de manera que se asegure que los impactos

producidos por la actividad sean coherentes con lo establecido en los objetivos de la política ambiental.

Según Conesa, (1997).

El contenido de la política medioambiental puede variar de una compañía a otra, pero se establecen reglas básicas que deberían aparecer en todos los sistemas de gestión de la calidad ambiental empresarial, entre las cuales están: Adoptar y aplicar los principios del desarrollo sostenible, procurar adoptar estándares al más alto nivel posible en todos los centros de la empresa y cumplir como mínimo con los requisitos legales, adoptar un sistema de evaluación de ciclo vital de productos, desde la extracción de la materia, hasta el desecho final de los mismos, procurar reducir el uso de materiales, energía, agua, etc. Y siempre que sea posible utilizar material y accesorios reciclables, minimizar la producción de desechos en la empresa, buscar el establecimiento de procesos que no generen desechos y en caso que no fuera posible, tratarlos al principio del proceso y no al final y presionar a las empresas con las que se tiene contacto (proveedores, vendedores, contratistas etc.) para que adopten los estándares medioambientales en línea con lo de la empresa. (p.174).

Este diseño básicamente está conformado por la descripción del proyecto o programa, el análisis y la evaluación de aspectos e impactos relevantes del proyecto, estos planes son los que estarán enfocados a la mitigación y prevención de los impactos ambientales y la secuencia cronológica de las actividades que deben llevarse a cabo.

Es de gran utilidad para las empresas realizar programas de gestión de calidad ambiental y para la sociedad en sí porque de esta forma contribuyen a mejorar el desempeño ambiental de la organización y la sostenibilidad de los recursos.

Para implementar un SGM deben existir los elementos implicados en dicho proceso. Los implicados en la implantación de SGM; en primer lugar, la organización, compañía o empresa, que es la responsable deben definir y documentar su política

ambiental. En segundo lugar el centro donde se implementa el sistema de gestión de la calidad medioambiental que está bajo el control de gestión de una organización. En tercer lugar el verificador medioambiental que revisa el sistema de gestión de la calidad ambiental, considerando que es una persona independiente de la organización y está acreditado para hacer esta función. En cuarto lugar, organismos competentes que son los encargados de garantizar el funcionamiento de sistema registrado a los centros y finalmente los grupos interesados entre los que se incluye también a las autoridades, que son los afectados por el comportamiento medioambiental de una organización.

La implantación del sistema de gestión de calidad ambiental exige que todos los implicados en dicho proceso estén conscientes de las repercusiones medioambientales desarrollando participación activa de en la ejecución del propósito de mejora ambiental. Esto, utilizando efectivamente las medidas de protección y de mejoramiento continuo del medio proponiendo soluciones claras y precisas con el objetivo principal de reducir el impacto negativo que le podamos ocasionar al medioambiente con los desechos o el uso inapropiado de los recursos. (MARENA, 2006, p.90).

3.5. Documentación de sistema de gestión de calidad ambiental en la empresa

La documentación de la implantación de un sistema de gestión de calidad ambiental tiene aspectos básicos que deben ser documentados. El sistema de gestión de calidad ambiental debe incluir: La política, objetivos y metas ambientales, la descripción del alcance del sistema de gestión de calidad ambiental, la descripción de los elementos principales del sistema de gestión ambiental y su interacción, así como la referencia de los documentos relacionados incluyendo los registros requeridos en la norma de certificación, los documentos, incluyendo los determinados por la organización como necesarios para asegurar la eficiencia de la planificación, operación y control de los procesos relacionados con sus aspectos ambientales significativos. (Normas ISO, 2004, p.76)

Tal información debe ser documentada como soporte de todas y cada una de las actividades que se realizan en un proceso de implantación del sistema de gestión de calidad ambiental. El conocimiento de esta información permite establecer los atributos y responsabilidades que tienen las empresas en materia ambiental resultando básico para determinar los roles y compromisos ambientales de la institución con el objetivo de incorporar las medidas ambientales otorgando prioridad a los impactos más significativos y logrando así erradicar o por lo menos reducir el deterioro del medio.

Tal documentación debe ser registrada de manera que no genere duplicidad, ni mucho menos generar extravíos de documentos, ya que es gran importancia para la empresa poder demostrar todas las actividades realizadas con sus respectivos soportes a la hora de presentar documentos ante una auditoría por ejemplo, ya que de no poder demostrar cualquier información será inexistente. (Vecino, 2014, pag.34).

3.5.1. Evaluación y registro de efectos ambientales.

Existen diferentes tipos de sistemas de gestión de calidad ambiental empresarial, todos regidos o evaluados por auditorías, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos como organización. Esto nace tras la presión ejercida por las organizaciones enfocadas al uso racional de los recursos y por el convencimiento propio de las organizaciones de la necesidad de raciocinio en la explotación del medio.

La auditoría de la gestión de la calidad en la empresa es un tema muy particular e importante para cada uno de los países de nuestra sociedad. MARENA (2006) afirma “Auditoría es un proceso sistemático de obtención y evaluación objetiva de evidencia, con afirmaciones verificables sobre actividades y eventos, para determinar el grado de correspondencia entre la aserción y el criterio establecido para comunicar los resultados a los usuarios interesados” (p. 91). Los diferentes tipos de auditoría de la gestión de la calidad ambiental son parte integral de un sistema de administración ambiental, en la que la administración determina los sistemas de control que se aplican para asegurar con el cumplimiento de las políticas internas, ya garantizar así la existencia del medio al igual que la producción prolongada en las empresas.

Se realizan las auditorías con el propósito de verificar el proceso de ejecución del sistema de gestión de la calidad ambiental en la empresa, de esta forma identificar las fortalezas y debilidades de dicho proceso. El objetivo es emitir acciones correctivas en las debilidades y explotar las fortalezas que se puedan encontrar en esta evaluación. En ocasiones las auditorías son realizadas por la misma compañía para mejorar sus procesos, otras veces son realizadas por los organismos o instituciones encargadas de regir este aspecto del círculo empresarial y garantizar la estandarización de las empresas ante las necesidades del medio.

Hay diversos tipos de auditorías incluso para evaluación tan solo el sistema de gestión de calidad ambiental en las empresas. Existen tipos de auditorías, entre las cuales mencionamos auditorías de prevención de la contaminación, de instalaciones, de almacenamiento, de producto, entre otras. Pero todas con el propósito de garantizar seguridad y buen uso de medioambiente. Generalmente las empresas realizan auditorías enfocadas a determinar el impacto positivo o negativo que provocan al medioambiente a través de los desechos sólidos que producen, con el fin de mejorar continuamente en pro de garantizar el uso racional de los recursos. Esto, como parte esencial del compromiso que han adoptado en la presentación de la naturaleza, y la presión ejercida tanto por las instituciones y organismos gubernamentales así como de la misma población en la diversas opiniones sobre la compañía. (CJA, 2005, p.59).

Capítulo 4. Surgimiento de las normas de gestión de la calidad ambiental en la empresa

Las normas de gestión de calidad ambiental en la empresa surgen a raíz de la necesidad de protección hacia el medio, esta normas incluye tanto a empresas privadas, organizaciones estatales, y la sociedad en general que enmarca prácticas y medidas del buen uso en la explotación de los recursos que la naturaleza nos brinda. Generalmente las empresas enfocan sus esfuerzos a la reducción en los impactos negativos del cambio climático adoptando un compromiso real para con la naturaleza. Estas pueden fijar metas desde donde están y hasta donde desean llegar con el compromiso que adquieren al implementar medidas que regulen el uso del medio.

Las organizaciones adoptan estos sistemas de gestión de la calidad ambiental para conseguir el equilibrio entre el medioambiente, la sociedad y la economía ya que al explotar los recursos que la naturaleza nos brinda considerando satisfacer las necesidades de hoy en día sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras.

Para muchas empresas lo más importante es la certificación en normas de Sistema de Gestión de Calidad ambiental. La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad Ambiental varía en cuanto a procedimiento y complejidad en función del tipo de sistema de certificación escogido. Por tal razón el desarrollo de dicho sistema se realiza según a los requisitos comunes, aunque con pequeñas variaciones de un sistema a otros. Las empresas deberían aprovechar las oportunidades que se presentan para reducir o prevenir los riesgos tanto climáticos como contaminantes que se generan con la producción de desechos sólidos de tal forma que obtengan beneficios del mismo. (Blog de calidad ISO, 2015, p. 70).

4.1. Normas ISO 14000

Aunque los sistemas de gestión de calidad ambiental en las empresas puedan parecer nuevos por su no muy antigua aplicación en los planes estratégicos empresariales.

Según Puga, (2004).

Ya en el año 1979 se elaboró el primer estándar referente a sistemas de gestión medioambiental en el Reino Unido. De esta labor se encargó el British Standards Institution (BSI) que es el organismo de normalización más antiguo del mundo. En junio de 1991 BSI publica BS 7750 que recogía requisitos sistemas de gestión de calidad medioambiental que está basado en el BS 5755. (p. 30).

Estas normas nacen por la observación de organizaciones encaminadas al uso de sistemas de calidad primeramente evolucionando a la aplicación de la calidad en el aprovechamiento del medio.

Las empresas tienen la moción de adoptar y desarrollar capacidades y mecanismos que soporten las políticas, objetivos y metas de la organización en el contexto ambiental asegurando el mejoramiento de sus directrices para promover el desarrollo sostenible y la mejora continua de sus procesos de producción frente al medio.

Mediante la necesidad de creación de un sistema que este enfocado al buen aprovechamiento de los recursos naturales nacen las normas.

En el año 2003 nacen las normas ISO 14000 con el objetivo de la aceptación y aplicación a escala mundial que proporcione un medio eficaz para mejorar el comportamiento medioambiental de las organizaciones y de sus productos facilitando el comercio internacional y, a la larga, el desarrollo sostenible.

Estas normas están centradas en todos los estudios encaminados a la explotación sostenible de la naturaleza, a la producción de las empresas y al compromiso y comportamiento empresarial ante el medioambiente.

Las organizaciones de todo tipo cada vez están más interesadas en alcanzar y demostrar un alto desempeño ambiental mediante el control de los impactos de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente, ya que cada vez el contexto de legislación es más exigente. El desarrollo de políticas económicas y otras medidas para fomentar la protección ambiental, y el aumento de la preocupación expresada por las partes interesadas por los temas ambientales y el desarrollo sostenible motivan a las organizaciones a incluir en sus planes estratégicos la inversión en el desarrollo sostenible del medio. (Puga, 2004, p.48).

4.1.1. Principios y alcance

La norma ISO 14000 tiene definidos los principios de una forma bien estructurada. Normas ISO (2004) afirma "Los principios de esta norma internacional son: planificar-hacer-verificar-actuar (PHVA)" (p.49). Estos principios son más que claros, en ellos especifican los pasos claves para elaborar e implementar un sistema de gestión de calidad ambiental en la empresa. Parten desde establecer objetivos, metas y procesos, seguidos de la implementación de los mismos, su verificación no es más que la evaluación de la ejecución del plan y culmina con la actuación de acciones correctivas en los aspectos de mejora.

Por lo general las empresas que realizan actividades enfocadas al desempeño ambiental pueden adoptar e implementar el conjunto de técnicas de gestión de la calidad ambiental de manera que contribuya al alcance de los resultados óptimos para todas las partes que puedan estar interesadas.

Esta norma es aplicable a todos aquellos aspectos que la organización identifica que puede controlar o tener influencia sobre ellos. Puede ser aplicada también a cualquier organización que desee: Establecer, implementar, mantener y mejorar un

sistema de gestión de calidad, asegurarse de su conformidad con su política ambiental establecidas y demostrar la conformidad con esta norma internacional por la realización de una autoevaluación, la búsqueda de aceptación de conformidad de las partes interesadas y la búsqueda de la certificación por una parte externa a la organización

Todos los requisitos de esta norma internacional tienen como objetivo su incorporación a cualquier sistema de gestión ambiental empresarial, el grado de aplicación depende de factores como la política ambiental, los objetivos, metas, la naturaleza de sus actividades a las que se dedica.

Este proceso de optimización de gestión de calidad ambiental es recurrente para lograr mejoras en el desempeño ambiental de la empresa, debe incluir toda la estructura organizacional de la empresa, sus procedimientos, responsabilidades, y prácticas en el uso de los recursos obteniendo resultados medibles con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de dicho sistema. (Puga, 2004, p.365).

4.1.2. Beneficios

Los beneficios que adquieren las organizaciones empresariales con la aplicación de las normas internacionales ISO son muy claros y precisos. Las empresas que establecen sistemas de gestión de calidad ambiental conforme a las normas ISO pueden tener beneficios como cumplir con la legislación, controlar la forma en que desafían los productos y servicios que ofrece y beneficios financieros y operacionales. La dirección de la organización puede abordar de forma eficaz todos sus riesgos y oportunidades en los procesos, estrategia y toma de decisiones.

La dirección de las empresas pueden alinear estos aspectos ambientales con otras prioridades del negocio de forma que contribuya a la sostenibilidad según la política ambiental que se establezca en la organización. (Cardenal, 20005, p.78).

4.2. Normas ISO 14001

Las normas ISO 14001 se redactaron de acuerdo a convenios establecidos por las organizaciones enfocadas a la protección del medio ambiente. Durán (2007) afirma "Las normas ISO 14001 fueron redactadas por la organización ISO en conjunto con las organizaciones internacionales públicas y privadas enfocadas al aprovechamiento racional de los recursos ambientales en el año 1996" (p.65). La innegable importancia de esta norma se deriva sustancialmente del hecho que esta presenta la iniciativa en la normalización internacional que consigue unificar los esfuerzos en el sector de la gestión ambiental.

Es su intento que sea aplicable para todo tipo y tamaño de organizaciones ajustándose a diversas condiciones geográficas, culturales y sociales utilizando los procesos, practicas, técnicas, materiales con el objetivo de reducir la generación de cualquier residuo y así mitigar el impacto ambiental.

Aplicando las normas ISO decimos que existen métodos para evaluación de las actividades que realizan las empresas. Las herramientas y métodos para llevar cabo la evaluación podrían incluir el uso de listas de verificación, realizar entrevistas, inspecciones y mediciones directas, resultados de auditorías anteriores o de otras revisiones. En este sentido la organización debería aclarar sus límites de hasta donde desea llegar ya que ésta tiene flexibilidad para definir sus límites y puede además seleccionar la norma que desee implementar.

Los cambios en el medio ambiente adversos o beneficiosos, son el resultado parcial o total de las actividades realizadas las empresas, generalmente la herencia cultural puede ser un aspecto importante del entorno en que la organización opera. Puesto que le empresa podría tener muchos aspectos ambientales e impactos asociados, debería ejercer métodos para determinar los que considera significativos. (Medina, 2009, p.89).

4.2.1. Normalización de la gestión de la calidad en la empresa

La normalización de las normas de gestión de calidad ambiental en la empresa lo podemos definir como un proceso. Ormazabal y Sarriegui (2011) afirman: La normalización de la gestión de calidad ambiental en la empresa cuenta con 4 fases: Planeación, define los objetivos medios a utilizar, tiempo y metas de la organización, implementación, es la planificación con vistas al punto anterior, verificación, se compara la implantación real con la planeada y la mejora, se toman acciones de mejora para desviaciones o problemas registrados (p. 46).

En estos pasos se describe de manera general abarcando muchos componentes operativos, tácticos y estratégicos tratando de mejorar continuamente el ciclo en el contexto empresarial en el que nos encontramos conociendo el medioambiente que rodea la organización.

Este proceso dentro de la visualización de caso se estaba deteriorando el medio ambiente y se tomó conciencia que dicho fenómeno es un hecho real. Por otra parte con la aplicación de las normas genera reputación en las organizaciones ya que aumenta las posibilidades y ventajas competitivas frente a las demás interacciones comerciales.

Las empresas están cada vez más comprometidas con el proceso de normalización de sus sistemas de gestión de calidad ambiental. Las normas ISO constituyen un instrumento guía que indica como establecer o mejorar un sistema de gestión de calidad ambiental, brindando a las empresas de todo tipo los elementos necesarios para su aplicación. En este sentido, las organizaciones persiguen esta normalización por el reconocimiento que adoptan con el hecho de adquirir el sello de certificación de las normas ISO 14001 por tratarse de gran reputación al conseguirlo.

Con este se mejora la imagen de la empresa, si todas las empresas y todos sus colaboradores están inmersas en compromiso de protección al medio. Además por la mejora en la imagen permite que la empresa sea más competitiva obteniendo así

nuevos mercados así como el mejoramiento de las relaciones internas y externas tanto con los miembros de la empresa como con la comunidad local, clientes y proveedores. (MIFIC, 2013, p.75).

4.3. Normas ISO 14004

Las normas ISO 14004 son una réplica de las 14001 con elementos adicionales. La norma ISO 14004 es equivalente a la norma ISO 14001 con elementos adicionales que permiten una implantación más eficaz del sistema de gestión ambiental empresarial. En este sentido, esta norma describe los elementos de un sistema de gestión ambiental y proporciona orientación a las organizaciones para implementar SGM. El diseño de este es constante e interactivo, en el cual coordina los esfuerzos de las diferentes áreas, por ejemplo: (finanzas, operación, calidad, salud ocupacional) para facilitar la lectura, la comunicación y la comprensión de las tareas de mejora para los sistemas de gestión ambiental. (Blog de calidad, 2012, p. 56).

4.3.1. Sistema de gestión de la calidad ambiental basada en la certificación

El proceso de certificación es para muchas empresas un tema muy importante ya que les genera un estatus mayor con relación a la competencia.

Según Puga, (2004).

El proceso de certificación más exacto sigue los siguientes pasos: Evaluación preliminar, realizada por la misma institución a fin de asegurar que cuenta con lo necesario, revisión de la documentación, debe asegurarse que los documentos esta preparados para el proceso, evaluación inicial, se debe de realizar una visita al centro de operaciones antes de la evaluación principal, evaluación principal, en la que realiza la organización externa para emitir un dictamen, certificación, se realiza solo si el auditor emite un dictamen positivo en la evaluación principal y vigilancia, este se realiza después de haber obtenido el certificado de forma periódica (p. 90).

Este es el proceso más importante en las organizaciones que requieren o planean certificarse. La empresa debe trabajar en la preparación de las condiciones para su posible certificación, es por tal razón que la compañía debe estar totalmente convencida que cuenta con lo necesario para obtener el certificado y así proceder a invertir en su obtención.

Cuando las empresas desean la certificación, es muy importante reconocer que estar certificado supone encontrarse evaluado y aceptado por terceras personas ajenas a la organización y acreditadas para dicho fin.

A partir de esta situación y los objetivos medioambientales establecidos, cuantificados y dimensionados en el tiempo por conseguirlos, se establece el programa medioambiental escrito y que recoge las actividades o estrategias a desarrollar para la consecución y en práctica de esos.

Con la periodicidad determinada generalmente las empresas establecen auditorías que benefician medioambientales que son los mecanismos para la evaluación de los sistemas de gestión de la calidad ambiental para la obtención satisfactoria de los objetivos propuestos para corregir desviaciones de la situación en su compromiso escrita en la empresa, escogido el programa y en su política ambiental, siendo el resultado escrito de esta auditoría, un nuevo informe o declaración medioambiental. Una vez examinado el sistema por el organismo en cuestión si se cumplen los requisitos, se procede con la certificación. (Medina, 2009, p.86).

Conclusiones

Con el desarrollo del presente trabajo de investigación documental concluimos que:

El empoderamiento de los conocimientos sobre la gestión de calidad ambiental se logra a través de la descripción de las generalidades de la temática y la evolución de la misma a lo largo de la historia.

Los aspectos importantes en el desarrollo de la gestión de calidad ambiental permiten el del mejoramiento en los procesos de producción y el equilibrio con la naturaleza.

A través de la aplicación de sistemas de gestión de calidad ambiental en las organizaciones empresariales, se contribuye a la sostenibilidad de los recursos naturales mediante procedimientos, objetivos y controles que forman parte de la organización y que velan por el uso adecuado del medioambiente.

El cumplimiento de las normas internacionales de gestión de calidad ambiental es una estrategia de planeación que motiva a las organizaciones a la protección de la naturaleza mediante la certificación de sus procesos.

Las organizaciones juegan un papel muy importante en la gestión de calidad ambiental para la protección de los recursos naturales, ofrecen productos de mayor calidad que satisfacen al público, y garantizan a la vez la sostenibilidad de la naturaleza.

Bibliografías

- Ministerio de Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA). (2007). *Cambio climático*. Tesis doctoral. Managua, Nicaragua. Recuperado de: <http://www.marena.gob.ni/index.thpareas-tematicas/37-cambio-climatico>
- Fernández, J. (2000). *La ciudad verde: teoría de la gestión ambiental urbana*. Buenos aires, Argentina.
- Martinez, J. y Figueroa, A. (2013). *Evolución de los conceptos y paradigmas que orientan la gestión ambiental*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: www.scielo.org.co/pdf/rium
- Seoáñez, M. (1999). *Manual de la gestión medio ambiental de la empresa: sistemas de gestión medio ambiental, auditoría medioambiental, evaluaciones de impacto ambiental y otras estrategias*. México, México. Mundi-prensa
- Rodríguez, R. (2000). *Gestión ambiental de empresas* (Tesis doctoral) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua Nicaragua. Editorial UNAN
- Guillen, H. (2000). *Nicaragua, estas comprometida a producir con sistemas de gestión ambiental y calidad?* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua, Nicaragua. Editorial UNAN
- Prado, R. (Ed) (1996). *Manual de la gestión de la calidad ambiental*. Guatemala, Guatemala: Editorial Piedra Santa. Recuperado de: http://www.upme.gov.co/guia_ambiental/carbon/gestion/sistemas/sistemas.htm
- Blog de calidad ISO. (2015). *Importancia de las normas ISO 14000*. Recuperado de: <http://blogdecalidadiso.es/importancia-de-la-norma-iso-14000>

Zúniga, C. (2011). *Texto básico de economía agrícola: su importancia del desarrollo local sostenible* (seminario de graduación). Recuperado de: <http://books.google.com/books?ib=ss4-4rixbe4c&printsec=frontcover&hl=es>

Constitución Política de Nicaragua. (1996). *Gestión de Calidad Ambiental*. Recuperado de: <http://constitucionpoliticadenicaragua.es/calidadambiental>

Honerhoff, J. (2004). *Gestión ambiental en empresas*. Recuperado de: www.cegueti.org/agace/download/archivos/panama/gestion%20ambiental%20CEGEST%Pdf

Blog de calidad ISO. (2012). *Principios de la gestión ambiental*. Recuperado de: www.nueva-iso-14001.com/2017/07/principios-de-gestion-ambiental/

Koontz H, wehrich H y camice M. (ed). (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México, México.

Vecino, J. (2012). *Gestión humana y caracterización de las competencias ambientales empresariales*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/gestion-humana-competencias-ambientales-empresariales>

Pérez, Espinoza, y Peralta. (2016). *La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro*. Revista Universidad y Sociedad, (83), 169-178. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023&lng=es&tlng=es

Ucha, F. (2009). *Gestión ambiental. Definición ABC*. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/medio-ambiente/gestion-ambiental.php>

Blandón, W y Rosales, Y. (2011). *Ética empresarial, la responsabilidad social empresarial en el sector industrial de Nicaragua*. (Seminario de graduación).

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua, Nicaragua. Editorial UNAN

Rubio, V. (1999). *La gestión ambiental en la pequeña y mediana empresa*. Medellín, Colombia. Editorial de Medellín

Puga, J. (2004). *Desarrollo e implantación de un sistema de gestión ambiental en un centro de estudios superiores de carácter experimental*. (Tesis doctoral). Granada, Granada. Ediciones Universidad de Granada

Guevara, C. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en INNOVA Industrial S.A, en el periodo Sept-Dic 2015*. (Tesis Monográfica). UCA. Managua, Nicaragua.

Durán, G. (Ed). (2007). *Empresa y medio ambiente, política de gestiona ambiental*. Managua, Nicaragua. Editorial UNAN

Rivas, F. (2011). *Propuesta de sistema de gestiona de calidad ambiental para la planta de producción para la industria láctea Esquimo S.A*. (Tesis monográfica). UCA. Managua, Nicaragua.

Malespín, Y. (2007). *Diseño de un sistema de gestión ambiental en la empresa TRITON Minera S.A, 2016*. (Tesis monográfica). UCA. Managua, Nicaragua.

Club de Jóvenes Ambientalistas (CJA). (2005). *Plan medioambiental para el crecimiento económico*. Recuperado de:
<http://drive.google.com/blogdenota/crecimientoeconomico>

Banco mundial (B.M). (2010). *Libro de consultas para evaluación ambiental*. Recuperado de:
<http://bancomundial/librodeconsultaparaevaluacionambiental?id.aspx>

Vasquez, O y Mosquera, W. (2014). *Sistema de gestión de calidad ambiental en la pequeñas y medianas empresa, una revisión en las PYMES*. Bogota, Colombia. Laccei. Recuperado de: [www.laccei.org>refereedpapers](http://www.laccei.org/refereedpapers)

International Organization for Standardization (ISO). (1994). *NORMAS ISO 14001*. Recuperado de: <http://informeiso14002.aspx.idnv>

Medina, P. (2009). *Programa de gestión ambiental del proyecto de electrificación rural PELNICA Disnorte – 2009 en el municipio de ciudad Darío, departamento de Matagalpa*. (Tesis monográfica). UCA. Managua, Nicaragua.

Fussler, C. y James, P. (1999). *Eco – Innovación, integrando el medioambiente en la empresa del futuro*. Madrid, España. Ediciones Mandi Prensa.

Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC). (2010). *Impacto del cambio climático en Nicaragua*. (Tesis doctoral). Recuperado de: <http://www.mific.gob.ni/index-tematico/37-cambio-climatico>

Club de Jóvenes Ambientalistas (CJA). (2012). *Compendio jurídico ambiental / comp*. Recuperado de: <http://drive.com/file/d/OB/7UC-0G8LguSYtJCO9tNWwaXM/view?ts=S9aO6382>

Conesa, V. (1997). *Auditorias medioambientales, guía metodología*. Madrid, España. Ediciones Mundi Prensa.

Marena. (2006). *Aplicación de sistemas de gestión ambiental en Nicaragua*. Recuperado de: <http://www.marena.gob.ni/index.aspx>

International Standardization for Organizations (ISO). (2004). *sistema de gestiona ambiental en normas ISO 14001*. Recuperado de: <http://blogdecalidadiso.com.aspx>

Ministerio de Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA). (2006). *Aplicación de sistemas de gestión ambiental en Nicaragua*. Recuperado de: <http://www.marena.gob.ni/index.aspx>

International Standardization for Organizations (ISO). (2015). *Importancia de las normas ISO 14000*. Recuperado de: <http://blogdecalidadiso.es/importancia-de-la-norma-iso-14000>

Cardenal I. (2005). *Proyecto autoevaluación de las capacidades nacionales para el cumplimiento de los tratados internacionales en materia ambiental*. Tesis doctoral. Managua Nicaragua.

Ormazabal, M. y Sarriegui, J. (2011). *Estudio de la evolución de la gestión ambiental en empresas industriales*. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag.41211/47ormazabalsarriegui.pdf>

Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC). (2013) *Seis sistemas de gestión ambiental*. Recuperado de: <http://www.mific.gob.ni/gestionambiental/sistemasdegestionambiental.aspx>