

QUALITY ORIENTED SUSTAINABLE ORGANIZATIONS

Natalia ȚÎMBALIUC,
ORCID 0000-0001-6961-3233

Lecturer PhD
Academy of Economic Studies of Moldova

www.ase.md
timbaliuc.natalia.valentin@ase.md

Abstract: Sustainable development is a concept that is of increasing interest to the scientific and business community. With a deeper awareness of the consequences and impact that businesses have on the environment, there is a need to make changes in the way organizations operate in order to minimize the consumption of natural resources and waste disposed in the environment. Corporate social responsibility is another area of sustainable development on which organizations should focus. The active involvement of enterprises in solving social problems becomes a mandatory moral requirement. The third dimension of sustainability is the economic component of a company's performance. The aim of this paper is to outline the movement of sustainable development through the three basic aspects: economic, social and environmental and to suggest ways to implement sustainability in the quality management system of an organization.

Keywords: sustainable development, economic dimension, social dimension, environmental dimension, PDCA cycle, quality management

JEL: Q01, M11

ORGANIZAȚII SUSTENABILE ORIENTATE SPRE CALITATE

Natalia ȚÎMBALIUC,
ORCID 0000-0001-6961-3233

Doctor, lector universitar
Academia de Studii Economice din Moldova

www.ase.md
timbaliuc.natalia.valentin@ase.md

Dezvoltarea durabilă este un concept ce prezintă din ce în ce mai mult interes pentru comunitatea științifică și de afaceri. O dată cu conștientizarea mai aprofundată a consecințelor și impactului pe care îl au întreprinderile asupra mediului, se concretizează necesitatea efectuării unor schimbări în felul în care operează organizațiile cu scopul de a minimiza consumul de resurse naturale și deșeurile eliminate în mediu. Responsabilitatea social corporativă este un alt domeniu al dezvoltării durabile asupra căruia organizațiile ar trebui să se concentreze. Implicarea activă a întreprinderilor în soluționarea problemelor sociale devine o cerință morală obligatorie. Cea de-a treia dimensiune a sustenabilității este componenta economică a performanței unei companii. Scopul acestei lucrări este de a contura mișcarea dezvoltării durabile prin cele trei aspect de bază: economic, social și de mediu și de a sugera modalități de implementare a durabilității în sistemul de management al calității unei organizații.

Cuvinte-cheie: dezvoltare durabilă, dimensiunea economică, dimensiunea socială, dimensiunea de mediu, ciclul PEVA, managementul calității

JEL: Q01, M11

Introducere

De la sfârșitul anilor 1980, ca urmare a raportului „Viitorul nostru comun” publicat de Comisia Mondială pentru Mediu și Dezvoltare, termenul „dezvoltare durabilă” a devenit tot mai des folosit în politică, economie și știință. În raport, dezvoltarea durabilă a fost definită ca un proces de schimbare în care exploatarea resurselor, noile investiții, concentrarea pe dezvoltarea tehnologiei și schimbările instituționale sunt concentrate atât pe nevoile prezente ale societății, cât și pe cele viitoare. La nivel macro, un model de economie bazat pe conceptul de sustenabilitate presupune formarea adecvată și conștientă a relațiilor dintre creșterea economică (aspectul economic), angajamentul față de mediu (aspectul de mediu) și calitatea vieții (aspectul social). La nivel micro, într-o companie, dezvoltarea durabilă înseamnă adoptarea unor strategii de afaceri care contribuie la satisfacerea nevoilor actuale ale companiei și ale părților interesate ale acesteia, precum și protecția, întreținerea și consolidarea simultană a potențialului uman și de mediu care va fi necesar în viitor [7].

Dezvoltarea durabilă este o tendință de accelerare care este importantă pentru întreaga omenire. În prezent se observă o continuă îmbunătățire a calității vieții cu o creștere economică rapidă, dar în același timp este evidentă starea gravă a mediului (poluare, încălzire globală etc.) și existența problemelor sociale (boli sau inechități). Conceptul de sustenabilitate, fie la nivel strategic, fie la nivel operațional, ar putea fi privit din perspectiva celor trei dimensiuni de bază: aspectul economic, social și ambiental. Dimensiunea socială se referă la echitatea și calitatea vieții pentru toți oamenii, fie că sunt angajații companiei, părți interesate sau comunitatea generală. Dimensiunea ambientală se referă la impactul organizației asupra mediului și a planetei în general, cum ar fi pământul, apa, aerul și ecosistemele. Dimensiunea economică se referă atât la valorile financiare și nefinanciare create de organizație, de care beneficiază atât acționarii, cât și alte părți interesate. Pentru a atinge obiectivele de sustenabilitate, cele trei aspecte ale profitului triplu trebuie să fie armonizate, integrate și echilibrate în mod eficient.

Conceptul de dezvoltare durabilă

Sustenabilitatea este capacitatea de a menține sau susține o activitate sau un proces pe termen lung. În contextul dezvoltării umane și al gestionării mediului, termenul de durabilitate are contexte ideologice, politice, ecologice și economice și, în acest cadru, este cel mai frecvent văzut ca o derivație a termenului dezvoltare durabilă [6].

Termenul de dezvoltare durabilă are semnificații diferite pentru diferiți oameni și are numeroase interpretări. Una dintre primele și cele mai citate definiții ale durabilității a fost creată în 1987 de Comisia Brundtland, care a definit termenul ca dezvoltare care „întâmpină nevoile prezentului fără a compromite capacitatea generațiilor viitoare de a-și satisface propriile nevoi”; „Dezvoltarea durabilă nu este o stare fixă de armonie, ci mai degrabă un proces de schimbare în care exploatarea resurselor, direcția investițiilor, orientarea dezvoltării tehnologice și schimbarea instituțională sunt făcute în concordanță cu nevoile prezente și viitoare” [8]. Astfel, dezvoltarea durabilă se referă la atingerea unui echilibru între obiectivele economice, sociale și de mediu, precum și participarea activă a oamenilor și contribuția acestora la dezvoltarea acestei mișcări. Cele trei aspecte de bază ale dezvoltării durabile – aspectul economic, social și de mediu creează o interpretare triunghiulară a conceptului, fapt ilustrat de figura 1.

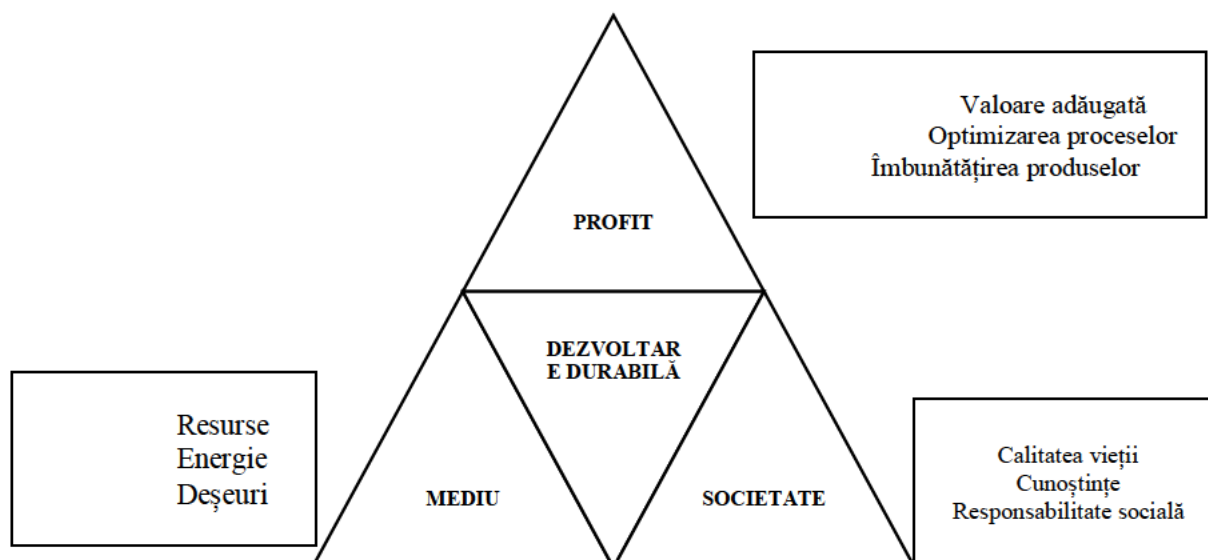


Figura 1. Caracteristica triunghiulară a dezvoltării durabile

Sursa: elaborat de autor în baza [10]

Sustenabilitate corporativă

Dezvoltarea durabilă este o mișcare complex care necesită contribuția și implicarea multor participanți. În acest context, companiile sunt jucători importanți, deoarece influențează, prin produsele, procesele de producție și modelele lor de afaceri, toate cele trei dimensiuni: mediul natural, societatea și dezvoltarea economică. Prin urmare, dezvoltarea durabilă solicită companiilor să se implice activ în formarea și implementarea măsurilor de sustenabilitate. Întreprinderile trebuie să gestioneze toate cele trei aspecte ale sustenabilității, care sunt deseori conflictuale, într-o manieră integrată, concentrându-se nu numai pe performanțele economice, ci și pe sustenabilitatea ecologică și socială.

Potrivit lui Grudzewski și Hejduk [3], sustenabilitatea este capacitatea unei întreprinderi de a învăța, de a se adapta și dezvolta continuu, revitaliza, reconstrui și reorienta pentru a menține o poziție solidă și distinctivă pe piață, oferind o valoare adăugată cumpărătorilor actuali, cât și celor potențiali. Dezvoltarea durabilă se bazează pe următoarele principii: viziune holistică, orientare spre îmbunătățire continuă, relații de cooperare, deschidere către schimbări, învățare și încredere. Potrivit lui Sidorczyk-Pietraszko [7], sustenabilitatea înseamnă adoptarea unei astfel de strategii de afaceri care contribuie la satisfacerea nevoilor prezente ale companiei și ale părților interesate, precum și protecția, întreținerea și întărirea potențialului uman și de mediu pe viitor. Zairi [9] a definit sustenabilitatea ca fiind capacitatea unei organizații de a adopta schimbări în mediul de afaceri pentru a valorifica bunele practici contemporane și pentru a obține și menține performanță competitivă superioară.

Dezvoltarea durabilă și sisteme de management

Implementarea și evaluarea sistematică a dezvoltării durabile corporative este dificilă în absența unei abordări structurate. Sistemele și cadrele de management existente nu oferă o abordare echilibrată a managementului sustenabil. Având în vedere complexitatea nevoilor de succes economic, protecție a mediului și implicare în problemele societății, sistemele de management actuale au înaintat cerințe față de practicile adoptate. Acest standard de performanță se regasesc în ciclul Deming, Planifică-Execută-Verifică-Acționează, reprezentat în figura 2.

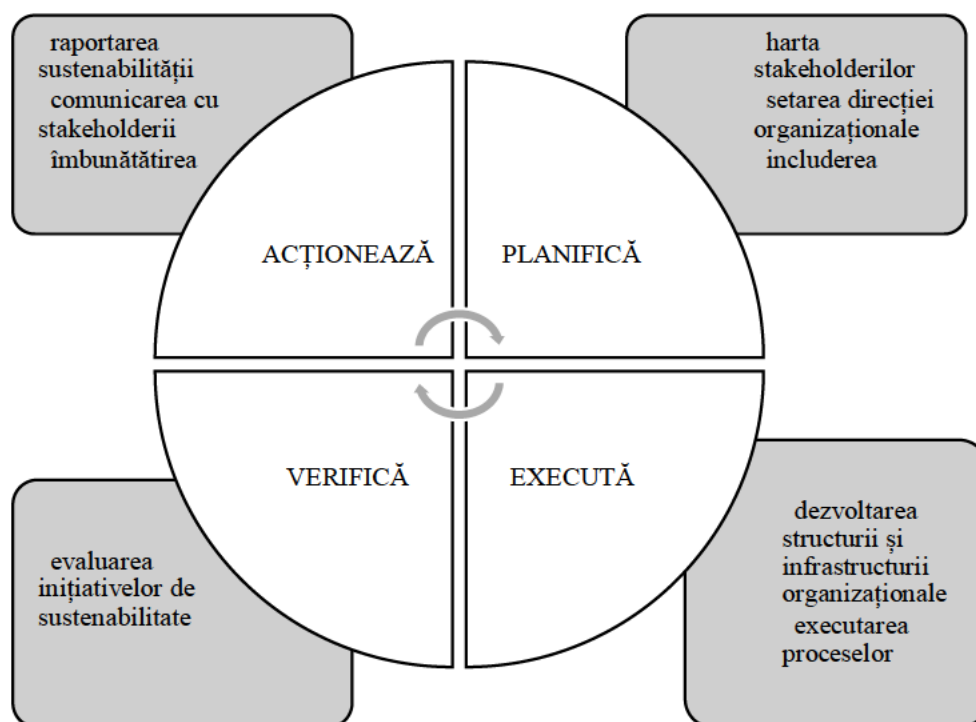


Figura 2. Sustenabilitatea organizațională bazată pe ciclul PEVA

Sursa: elaborate de autor în baza [2]

Implementarea durabilității în procesele de afaceri necesită o abordare strategică, inclusiv angajamentul managerilor de top, încorporarea dezvoltării durabile în viziunea și misiunea companiei, precum și stabilirea de principii și practici la toate nivelurile organizației. Boechat [2] a identificat trei dimensiuni, care sunt esențiale în transpunerea problemelor de durabilitate în priorități strategice pentru firme și manageri:

1. Identificarea problemelor strategice de sustenabilitate □ identificarea și gestiunea riscurilor și oportunităților ce țin de dezvoltarea durabilă și relația acestora cu strategia de afaceri a firmei, transformându-le într-o sursă de avantaje competitive.
2. Prioritățile strategice în lanțul de aprovizionare □ angajarea partenerilor din lanțul de aprovizionare pentru a spori performanța financiară, socială și de mediu a organizației.
3. Implicarea departamentelor și funcțiilor corporative □ promovarea sustenabilității într-o companie trebuie să fie un proces împărtășit de toate nivelele ierarhice. Doar prin implicarea tuturor unităților și determinarea unor activități durabile relevante, este posibilă atingerea nivelului de sustenabilitate scontat.

Succesul unui proces de dezvoltare durabilă depinde de calitatea procesului prin care este realizat. Sustenabilitatea nu este o stare fixă, rigidă sau constantă, ci un proces de schimbare continuă prin care un sistem se îmbunătățește în timp într-un mod durabil. Dezvoltarea durabilă este un proces de învățare, de îmbunătățire continuă care trebuie să fie integrat încet, dar sigur în structura și procedurile existente ale companiei.

Ținând cont de faptul că managementul calității este abordarea care acționează cel mai îndelungat și eficace asupra performanței unei organizații, se pune întrebarea dacă problemele durabilității ar putea fi soluționate în mod eficient prin includerea lor în sistemul de management al calității care funcționează într-o întreprindere.

Numeroase studii au examinat legătura dintre practicile de management al calității și cele trei dimensiuni ale performanței unei organizații. Aceste studii au demonstrat contribuțiile pozitive ale practicilor de management al calității la dezvoltarea performanței economice, de mediu [4] și social.

Una dintre teoriile de sprijin pentru legătura dintre managementul calității și performanța sustenabilității este teoria costurilor non-calității. Costul calității joase se referă la pierderile și deșeurile care ar dispărea dacă sistemele, procesele și produsele unei organizații ar fi optime [5]. Costul ridicat al calității joase înseamnă o performanță scăzută de sustenabilitate. Reducerea costurilor și îmbunătățirea performanței referitoare la dezvoltarea durabilă pot fi atinse datorită practicilor de management al calității. Dovezile empirice dominante au susținut contribuția pozitivă a numeroaselor practici de management al calității la performanța organizațiilor:

- Angajamentul Leadership-ului pentru calitate joacă un rol vital în stabilirea obiectivelor și strategiilor de calitate ale organizației. Sprijinul din partea managementului de vârf ar putea încuraja comportamentele și performanța în cadrul organizației către obiectivele de sustenabilitate.

- Instruire privind calitatea va spori abilitățile și implicarea angajaților. A avea o politică bună privind resursele umane interne este o contribuție la sustenabilitatea socială. În plus, prin îmbunătățirea competențelor, angajații ar spori precizia proceselor de producție și, la rândul lor, ar reduce defectele și ar crește performanța calității în general. Acest lucru contribuie la durabilitatea ecologică și economică.

- Importanța designului pentru un produs de înaltă calitate și fără defecte a fost subliniată atât de Joseph Juran, cât și de Genichi Taguchi. Ca rezultat, investiția într-un design reușit ar contribui la reducerea deșeurilor și a consumului de materiale și, la rândul său, la durabilitatea mediului. În plus, proiectarea și simplificarea proceselor ar standardiza și facilita producția și ar duce la o eficiență mai mare a procesului.

- Datele de calitate și raportarea se referă la disponibilitatea informațiilor privind performanța legată de calitate, care ar ajuta managerii să ia decizii adecvate în timp util pe baza faptelor și să detecteze și să prevină rapid problemele de calitate. Acest lucru contribuie nu numai la îmbunătățirea eficienței economice, ci și a performanței de mediu prin reducerea defectelor.

- Controlul riguros al procesului folosind tehnici statistice este postulat pentru a reduce variația procesului care, la rândul său, previne componentele sau produsele defecte. Ca rezultat, performanța economică și de mediu ar fi îmbunătățită prin reducerea consumului de materiale, precum și a emisiilor de deșeuri.

- Îmbunătățirea continuă a organizațiilor este posibilă datorită eforturilor depuse pentru a-și optimiza produsele și procesele care, la rândul lor, se așteaptă să aibă ca rezultat o performanță mai bună în materie de sustenabilitate.

- Cercurile calității sunt echipele formate din membri interfuncționali de rezolvare a problemelor din cadrul organizației. Găsirea și abordarea cauzelor problemelor ar preveni repetarea aceluiași tip de defect, ducând la o îmbunătățire atât a performanței de mediu, cât și a celor economice.

- Recompensele sunt stimulente pentru idei bune sau performanțe deosebite cu scopul de a încuraja atitudinile de lucru ale angajaților. Această practică ar promova performanța generală și, în special, ar contribui la performanța socială prin satisfacția angajaților.

Concluzii

Managementul calității se concentrează pe rezolvarea problemelor multidimensionale, referindu-se la toate aspectele sistemelor sociale, atât în sectorul public, cât și în cel privat. Managementul calității funcționează ca un catalizator principal al dezvoltării responsabilității sociale corporative într-o organizație. Acest concept este o abordare a conducerii organizației cu privire la problemele de mediu și ale societății, îndeplinind în același timp cel mai important obiectiv al activității economice, care este creșterea profitului afacerii. Prin urmare, se evidențiază faptul că o organizație nu este nevoită să compromită principiile și valorile sociale în favoarea profitului sau

performanței economice. Prin urmare, modelele de management al calității pot juca un rol important în facilitarea introducerii dimensiunii sociale și de mediu ample în strategia corporativă și în sprijinirea organizației în realizarea abordării sustenabile.

Astfel, este justificată definirea următoarei etape de abordare a calității ca management al calității durabil, care poate fi un cadru de management eficace pentru îmbunătățirea calității dezvoltării corporative către dezvoltarea durabilă. Cu toate acestea, în loc să introducă un set suplimentar de proceduri și procese care definesc relațiile dintre o organizație și părțile interesate, teoria și practica necesită diferite procese, care până acum nu făceau parte dintr-o practică normală a abordării calității. Aceste procese ar trebui să fie capabile să se ocupe de probleme complexe care nu se limitează la subiectele considerate în mod tradițional a fi externe. Acestea se pot referi și cuprinde toate părțile interesate.

Rentabilitatea rămâne încă a fi prioritatea majorității organizațiilor. Pentru a crește beneficiile financiare, multe organizații sacrifică aspectele sociale sau de mediu. Conștientizarea importanței dezvoltării durabile i-a motivat pe manageri să echilibreze efectiv cele trei aspecte – profit, mediu și societate. Pentru a face acest lucru, întreprinderile ar trebui să implementeze managementul durabilității, care reprezintă accelerarea adoptării celor mai bune principii, modele și practici de management în întregul sistem de operațiuni și permițând mediului să realizeze o dezvoltare durabilă. Managementul calității, pe lângă scopul final de a oferi clienților valori superioare prin îmbunătățirea continuă a eficienței procesului, este, de asemenea, recunoscut că împărtășește scopuri similare și factori comuni de implementare cu sistemul de management de mediu. Managementul calității, în acest sens, ar fi o abordare fezabilă care contribuie la performanța sustenabilității. Alături de aceasta, întrebarea cu privire la modul în care implementarea practicilor de management al calității ar afecta performanța durabilității, prin urmare, este de mare importanță nu numai pentru cercetătorii în domeniu, ci și pentru manageri și proprietari de afaceri.

Bibliografie:

1. Asif M., Bruijn E.J., Fische, O.A.M. - Corporate motivation for integrated management system implementation: why do firms engage in integration of management systems: a literature review & research agenda, în 16th Annual High Technology Small Firms Conference, HTSF 2008, 21-23 May 2008,
2. Boechat C. - Total Quality Management (TQM) for Sustainability, CDSC – Centro de Desenvolvimento da Sustentabilidade na Construção, 2013.
3. Grudzewski W.M., Hejduk I.K. - Przedsiębiorstwo przyszłości. Zmiany paradygmatów zarządzania, în Master of Business Administration 1, 2011 (116), p. 95–111.
4. Pojasek R.B. - Understanding Sustainability: An Organizational Perspective, în Environmental Quality Management, Vol. 21, No. 3, 2012, p. 93- 100.
5. Ribièrè V.M., Khorramshahgol R. - Integrating Total Quality Management and Knowledge Management, în Journal of Management Systems, Vol. 16, No. 1, 2004, p. 39-54.
6. Rosen M.A., Kishawy H.A. - Sustainable Manufacturing and Design: Concepts, Practices and Needs, Sustainability, No. 4, 2012, p. 154-174.
7. Sidorczyk-Pietraszko E. - The concept of sustainable development at organizational level, în Towards the Theory of Sustainable Development, Polish Academy of Science. Studies on Sustainable Development. 2007, p. 365.
8. World Commission on Environment and Development, Our common future, 1987.
9. Zairi M. - Beyond TQM Implementation: The New Paradigm of TQM Sustainability, în Total Quality Management, Vol. 13, No. 8, 2002, p.1161-1172.
10. Zimmerman J. B. - EPA's P3 – People, Prosperity, and Planet – Award, în Sustainability: Science, Practice & Policy, Vol. 1, No. 2, 2005, p. 32-33.