UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA

CARRERA DE INGENIERIA AMBIENTAL

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES EN SISTEMAS DE GESTIÓN EN EL ECUADOR

AUTOR(ES):

Nathaly Silvana Bravo Guaycha

Julissa Lizeth Ocampo Armijos

DOCENTE - TUTOR:

Dr.C. Edison Oswaldo Samaniego Guzman

Puyo - Pastaza - Ecuador

2023

UEA
UNIVERSIDAD
ESTATAL AMAZÓNICA

FORMATO 4
APROBACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

En el siguiente cuadro se detalla un conjunto de criterios a evaluar con un total de cien (100) puntos.

Criterios	Puntaje	Argumentos de la calificación
1. TÍTULO		
El título es conciso e informativo de la idea principal del escrito. Genera expectativas de lectura que se cumplen.	5.0 / 5	Si cumple. Se presenta la idea principal objeto de estudio
2. RESUMEN		
Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de que se trata la investigación y su relevancia. Incorpora los objetivos, metodología, principales harrazgos y conclusiones.	4.0 / 5	Cumple parcialmente. Se pudo articular de mejor forma las ideas presentadas.
3. INTRODUCCIÓN		
Entrega información sobre temática a tratar. Describe la relevancia del tema dentro de las temáticas de investigación, vinculación y docencia. Presentación del problema y objetivos del problema del artículo de manera clara y concisa.	19.0 / 20	Cumple parcialmente. Se pudo argumentar y articular mejor la temática y la problemática del tema central
4. MARCO TEÓRICO		
Marco teórico coherente y articulado con los objetivos. Entrega conceptos de términos que son empleados en el estudio. Sustenta el referente conceptual con adecuadas fuentes de autoridad.	15.0 / 15	Si cumple
5. METODOLOGÍA		
Describe el tipo de investigación a desarrollar. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Plantea los criterios de análisis con que se abordo la información.	14.0 / 15	Cumple parcialmente. No se aborda con claridad los criterios empleados para el análisis de la información.

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS		
Entrega los resultados de manera organizada a partir del problema planteado, objetivos específicos, etc. Los cuadros y figuras son pertinentes y estan claramente representados. El texto no repite infromación entregada en los cuadros y figuras.	21.0 / 25	Cumple parcialmente. No se presentan las sugerencias y observaciones por parte del revisor.
7. CONCLUSIONES		
Las conclusiones deben ser claras y precisas, acorde a los objetivos trazados. Discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.	8.0 / 10	Cumple parcialmente. No se presenta con claridad las ideas principales en base a los objetivos planteados
8. REFERENCIAS		
Atiende las normas APA en las citas, fuentes y referencias. Las referencias bibliográficas tienen la fuente en el texto y viceversa.	4.0 / 5	Cumple parcialmente. Algunas citas no encuentran colocadas de la forma correcta.
VALORACIÓN TOTAL	90	NOVENTA

DICTAMEN

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento revisado.

Recomendación	Marque con X
Aprobar	X
No Aprobar	
CALIFICACIÓN	90

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
JESSICA ALEXANDRA MACHADO CUZCO

JESSICA ALEXANDRA MACHADO CUZCO (PAR CIEGO)

Dado en la ciudad de PUYO, a los 12 días del mes de SEPTIEMBRE de 2023

UEA
UNIVERSIDAD
ESTATAL AMAZÓNICA

FORMATO 4
APROBACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

En el siguiente cuadro se detalla un conjunto de criterios a evaluar con un total de cien (100) puntos.

Criterios	Puntaje	Argumentos de la calificación
1. TÍTULO		
El título es conciso e informativo de la idea principal del escrito. Genera expectativas de lectura que se cumplen.	4.0 / 5	Si cumple en parte, pero se recomienda revisar la guía metodológica en cuanto a la dimensión del título y su presentación. (No debe excederse entre 17 a 25 palabras)
2. RESUMEN		
Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de que se trata la investigación y su relevancia. Incorpora los objetivos, metodología, principales harrazgos y conclusiones.	5.0 / 5	Si Cumple con lo solicitado.
3. INTRODUCCIÓN		
Entrega información sobre temática a tratar. Describe la relevancia del tema dentro de las temáticas de investigación, vinculación y docencia. Presentación del problema y objetivos del problema del artículo de manera clara y concisa.	18.0 / 20	Si cumple parcialmente, se recomienda cumplir con lo que establece la guía.
4. MARCO TEÓRICO		
Marco teórico coherente y articulado con los objetivos. Entrega conceptos de términos que son empleados en el estudio. Sustenta el referente conceptual con adecuadas fuentes de autoridad.	12.0 / 15	Si cumple parcialmente, pero se recomienda revisar la guía para una correcta estructuración del marco teórico.
5. METODOLOGÍA		
Describe el tipo de investigación a desarrollar. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Plantea los criterios de análisis con que se abordo la información.	12.0 / 15	Se recomienda mejorar la redacción cumpliendo con lo que establece la guía metodológica.

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS		
Entrega los resultados de manera organizada a partir del problema planteado, objetivos específicos, etc. Los cuadros y figuras son pertinentes y estan claramente representados. El texto no repite infromación entregada en los cuadros y figuras.	20.0 / 25	Si Cumple, pero se recomienda revisar la guía metodológica en cuanto a la presentación de las tablas y figuras.
7. CONCLUSIONES		
Las conclusiones deben ser claras y precisas, acorde a los objetivos trazados. Discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.	8.0 / 10	Se recomienda mejorar la redacción y la presentación.
8. REFERENCIAS		
Atiende las normas APA en las citas, fuentes y referencias. Las referencias bibliográficas tienen la fuente en el texto y viceversa.	5.0 / 5	Si Cumple con lo solicitado
VALORACIÓN TOTAL	84	OCHENTA Y CUATRO

DICTAMEN

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento revisado.

Recomendación	Marque con X
Aprobar	X
No Aprobar	
CALIFICACIÓN	84

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
SANTIAGO HOMERO CUICHAN PAUCAR

SANTIAGO HOMERO CUICHAN PAUCAR (PAR CIEGO)

Dado en la ciudad de PUYO, a los 13 días del mes de SEPTIEMBRE de 2023

Ouriginal by Turnitin

Firmado electrónicamente por:
EDISON OSWALDO SAMANIEGO GUZMAN

Document Information

Analyzed document	Adopción_e_Implementación_de_normas_internacionales_en_sistemas_de_Gestión_en_el_Ecuador.docx (D173509439)
Submitted	9/6/2023 7:03:00 PM
Submitted by	
Submitter email	amb2017269@uea.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	edison.samaniego.uea@analysis.urkund.com

Sources included in the report

SA	**submission.pdf** Document submission.pdf (D92721706)	2
SA	**SAE.docx** Document SAE.docx (D149475209)	1
SA	**INVSTIGACION+2+INFORMACI%C3%93N+DEL+SAE.docx** Document INVSTIGACION+2+INFORMACI%C3%93N+DEL+SAE.docx (D118284203)	1

Entire Document

Adopción e Implementación de normas internacionales en sistemas de Gestión en el Ecuador Universidad Estatal Amazónica, Facultad de Ciencias de la Vida Carrera de Ingeniería Ambiental

Resumen La adopción e implementación de normas internacionales en sistemas de gestión en Ecuador se refiere al proceso mediante el cual las organizaciones en el país adoptan y aplican estándares internacionales reconocidos para mejorar sus prácticas de gestión en diversas áreas. El objetivo principal de esta investigación fue describir la adopción e implementación de normas internacionales en sistemas de gestión en Ecuador. Se utilizó una investigación de tipo exploratorio documental ya que este se enfocó en la búsqueda, revisión y análisis de documentos existentes como fuente principal de información, con un enfoque cualitativo. Los resultados de la investigación indican, que

100% **MATCHING BLOCK 1/4** SA submission.pdf (D92721706)

la historia de la acreditación en el país empezó desde el 2006 concentrándose en los Sistemas de Gestión de Calidad para productos y personas,

en la actualidad
existen 20 organismos de certificación como es el caso del INEN y Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) que pertenecen al ámbito público y en el sector privado son:
SGS, Icea Ecuador, Icontec, Bureau Veritas, Lenor Ecuador, entre otras;
así mismo, se indagó
que la demanda de certificaciones en Ecuador se ha concentrado en las siguientes: ISO 9001, ISO 14001 Medio Ambiente y la ISO 22000 de Inocuidad Alimentaria;
así mismo se determinó que, desde el 2005 hasta el 2015, el número de empresas certificadas aumentó 70 veces. En conclusión, la adopción e implementación de normas internacionales en sistemas de gestión en Ecuador busca mejorar la eficiencia, la calidad y la seguridad en las organizaciones, alineándolas con estándares reconocidos a nivel global Palabras Clave: calidad, certificación, empresas, Normas ISO

Adopción e Implementación de normas internacionales en sistemas de Gestión en el Ecuador

Nathaly Silvana Bravo Guaycha[1]
amb2017269@uea.edu.ec
Julissa Lizeth Ocampo Armijos[1]
amb2017250@uea.edu.ec
Edison Oswaldo Samaniego Guzmán[2]
esamaniego@uea.edu.ec

Universidad Estatal Amazónica, Facultad de Ciencias de la Vida
Carrera de Ingeniería Ambiental

Resumen

La adopción e implementación de normas internacionales en sistemas de gestión en Ecuador se refiere al proceso mediante el cual las organizaciones en el país adoptan y aplican estándares internacionales reconocidos para mejorar sus prácticas de gestión en diversas áreas. El objetivo principal de esta investigación fue describir la adopción e implementación de normas internacionales en sistemas de gestión en Ecuador. Se utilizó una investigación de tipo exploratorio documental ya que este se enfocó en la búsqueda, revisión y análisis de documentos existentes como fuente principal de información, con un enfoque cualitativo. Los resultados de la investigación indican, que la historia de la acreditación en el país empezó desde el 2006 concentrándose en los Sistemas de Gestión de Calidad para productos y personas, en la actualidad existen 20 organismos de certificación como es el caso del INEN y Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) que pertenecen al ámbito público y en el sector privado son: SGS, Icea Ecuador, Icontec, Bureau Veritas, Lenor Ecuador, entre otras; así mismo, se indagó que la demanda de certificaciones en Ecuador se ha concentrado en las siguientes: ISO 9001, ISO 14001 Medio Ambiente y la ISO 22000 de Inocuidad Alimentaria; así mismo se determinó que, desde el 2005 hasta el 2015, el número de empresas certificadas aumentó 70 veces. En conclusión, la adopción e implementación de

normas internacionales en sistemas de gestión en Ecuador busca mejorar la eficiencia, la calidad y la seguridad en las organizaciones, alineándolas con estándares reconocidos a nivel global

Palabras Clave: calidad, certificación, empresas, Normas ISO

Abstract

The adoption and implementation of international standards in management systems in Ecuador refers to the process by which organizations in the country adopt and apply recognized international standards to improve their management practices in various areas. The main objective of this research was to describe the adoption and implementation of international standards in management systems in Ecuador. A documentary exploratory type investigation was used since it focused on the search, review and analysis of existing documents as the main source of information, with a qualitative approach. The results of the investigation indicate that the history of accreditation in the country began in 2006, concentrating on Quality Management Systems for products and people, currently there are 20 certification bodies, such as the INEN and the Ecuadorian Service. of Professional Training (SECAP) that belong to the public sphere and in the private sector are: SGS, Icea Ecuador, Icontec, Bureau Veritas, Lenor Ecuador, among others; Likewise, it was investigated that the demand for certifications in Ecuador has focused on the following: ISO 9001, ISO 14001 Environment and ISO 22000 for Food Safety; Likewise, it was determined that, from 2005 to 2015, the number of certified companies increased 70 times. In conclusion, the adoption and implementation of international standards in management systems in Ecuador seeks to improve efficiency, quality and safety in the organizations, aligning them with globally recognized standards

Keywords: quality, certification, companies, ISO Standards.

1. INTRODUCCIÓN

En la década de 1990, surgieron estándares nacionales, europeos y mundiales para la gestión de la calidad (ISO 9001), la gestión del medio ambiente (ISO 14001) y la gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (ISO 45000). La implementación de sistemas de gestión basados en estándares internacionales es una estrategia ampliamente reconocida como un método efectivo para satisfacer los requerimientos de los clientes y mejorar el desempeño de los negocios.

Desde sus inicios, la gestión de la calidad se ha basado en el objetivo general de lograr y mantener un cierto nivel de calidad en los bienes de la organización en beneficio del usuario final. El concepto de gestión de calidad evolucionó junto con el advenimiento de la era industrial. El sistema fabril para la producción en masa y la era de la revolución industrial trajeron consigo el sistema de fábricas para la producción mayorista y la especialización del trabajo (Iza, 2021).

El entorno de mercado actual exige que la gestión de la calidad mejore continuamente sus operaciones, la gestión de recursos, los consumidores y los proveedores. Varias organizaciones han adoptado la certificación ISO 9001-2015 como un medio para mantenerse al día con estas demandas de desarrollo constante; estas organizaciones han desarrollado estrategias que les ayudan a competir con éxito tanto a nivel nacional como internacional, al mismo tiempo que logran las metas y objetivos que se propusieron (Alzate, 2017).

Para seguir siendo competitivas y eficientes en los sectores de mercado en los que operan, las empresas deben hacer un esfuerzo importante para adaptarse rápidamente a las nuevas condiciones, ya que están inevitablemente involucradas en el proceso de globalización. Debido a estos elementos, ha habido cambios importantes en la forma en que operan las empresas. Es así como conceptos de gestión como la mejora continua, el cuadro de mando integral, la gestión del conocimiento, la gestión de la calidad y la protección del medio ambiente y la seguridad emergen como puntos focales de estas tendencias empresariales emergentes (Becerra *et al.*, 2019).

Actualmente, las empresas están adoptando nuevos estilos de gestión en un esfuerzo por alcanzar la excelencia. Para satisfacer las necesidades de los clientes actuales y potenciales, es fundamental que la organización adopte una estrategia de gestión integrada (Benzaquen, 2018).

Con el fin de ajustarse mejor a las normas y estándares internacionales para la armonización con los Estándares Internacionales, el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) ha comenzado a analizar la proporción de documentos normativos en el catálogo INEN que han sido aprobados. El proceso de planificación incluye apuntar a una tasa de aceptación del 80% y una tasa de adaptación del 20% (Servicio Ecuatoriano de Normalización [INEN], 2019).

Al adoptar las mejores prácticas de otras naciones avanzadas, el gobierno de Ecuador ha establecido otro hito significativo en su trayectoria ascendente al implementar un modelo de excelencia en sus instituciones públicas. El Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia es una adaptación del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación o Common Assessment Framework) versión 2020. Los lineamientos del MECE sustentan la mejora continua de las instituciones y las evaluaciones del Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Pública (PECE). Entre las principales adopciones de las normas de gestión integral dentro del Ecuador se encuentran: ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad): La norma ISO 9001 es una de las normas internacionales más ampliamente adoptadas en todo el mundo. En Ecuador, muchas organizaciones, tanto del sector público como del privado, habían implementado sistemas de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001 para mejorar sus procesos y servicios. ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental): La norma ISO 14001 es utilizada para gestionar el impacto ambiental de las operaciones de una organización. Algunas empresas ecuatorianas habían adoptado esta norma para demostrar su compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. ISO 45001 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo): La norma ISO 45001 había empezado a ganar reconocimiento en Ecuador, especialmente en sectores como la industria, la construcción y la manufactura, donde la seguridad y la salud ocupacional son preocupaciones importantes. ISO 27001 (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información): En el ámbito de la seguridad de la información, algunas organizaciones ecuatorianas estaban trabajando para implementar la norma ISO 27001, especialmente aquellas que manejan datos sensibles o información confidencial. ISO 22000 (Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria): En el

sector de la industria alimentaria, algunas empresas habían adoptado la norma ISO 22000 para garantizar la seguridad y la calidad de sus productos.

Para alcanzar la excelencia, como propone el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE), la gestión pública debe utilizar una estrategia integral, que arroje resultados a largo plazo, en constante mejora, comparables a los estándares nacionales y mundiales más utilizados. Así como el establecimiento de los estándares sobre cómo las instituciones deben construir y operar sus sistemas de gestión integrado, para que puedan servir mejor a sus electores y a la comunidad en su conjunto (Ministerio de Trabajo, 2021).

La implementación de sistemas de gestión de calidad en Ecuador, al igual que en otros países, puede enfrentar diversas problemáticas y desafíos. Entre las problemáticas más comunes para una implementación de los sistemas de calidad se encuentran: la falta de compromiso de algunas organizaciones con la idea de mejorar la calidad de su trabajo; así mismo la limitación de los recursos en las empresas pequeñas o emergentes imposibilitan invertir en la implementación de sistemas de calidad, por otra parte, la resistencia al cambio es un desafío común en la implementación de sistemas de gestión de calidad en cualquier lugar. Los empleados pueden mostrar resistencia a nuevas formas de trabajar o a la introducción de procedimientos y controles más estrictos.

Por tal motivo el trabajo investigado tiene como principal objetivo describir la adaptación, adopción, implementación y aplicación en el Ecuador de normas internacionales en el ámbito de los Sistemas de Gestión Integral.

2. MATERIALES Y MÉTODOS/METODOLOGÍA

Tipo de investigación

El presente proyecto presenta un tipo de investigación exploratoria documental ya que este se enfocó en la búsqueda, revisión y análisis de documentos existentes como fuente principal de información. Este enfoque busca explorar y comprender un tema o fenómeno de interés a través del examen exhaustivo de documentos relevantes sin la recopilación directa de datos de campo (Cervera, 2010).

Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación fue cualitativo ya que esta metodología de investigación se centra en comprender y explorar fenómenos sociales, culturales, humanos o psicológicos desde una perspectiva subjetiva y en profundidad, además no se realizó una recopilación de datos numéricos, así mismo porque se tuvo una perspectiva holística, haciendo énfasis en investigaciones previas, y sobre todo porque no se tuvo que probar teorías o hipótesis que son características fundamentales de otros enfoques de investigación (Hernández *et al*., 2014).

Alcance de la investigación

El alcance de la presente investigación fue descriptivo ya que el objetivo principal es proporcionar una representación objetiva y fiel del tema estudiado, sin tratar de explicar o establecer relaciones causales entre variables. Se busca simplemente observar y registrar lo que está ocurriendo, sin interferir en el proceso o influir en los resultados. En el contexto de la investigación científica o académica, el alcance descriptivo implica presentar datos, hechos y características relevantes sin realizar interpretaciones o conclusiones más allá de lo observado (Hernández *et al*., 2014).

Método de investigación

Este estudio se basó en el método analítico deductivo, ya que este se fundamenta en el análisis y la deducción para llegar a conclusiones y obtener conocimiento.

Herramientas.

Microsoft Word (Microsoft Corporation) se empleó para redactar este estudio, mientras que Google Search se utilizó para la investigación de antecedentes.

Procedimiento

La realización del proyecto de investigación se resumió en siete pasos principales, los cuales se detallan a continuación

1. Análisis: El proceso comienza descomponiendo el problema o tema en estudio en sus partes constituyentes. Se examinan los elementos, relaciones y características que lo componen para comprender su estructura y funcionamiento.

2. Observación y recopilación de datos: En esta etapa, se recopilan datos relevantes y se recurre a la observación indirecta para obtener información sobre el tema en cuestión.
3. Identificación de patrones y regularidades: Mediante el análisis de los datos, se buscan patrones y regularidades que puedan revelar tendencias o relaciones entre las variables del problema.
4. Formulación de hipótesis: A partir de los patrones identificados, se generan hipótesis que explican los fenómenos observados. Estas hipótesis deben ser coherentes con los datos recopilados y permiten proponer posibles soluciones o explicaciones al problema.
5. Deducción: En esta etapa, se utilizan principios lógicos y teorías previas para derivar consecuencias lógicas a partir de las hipótesis formuladas. Se aplican reglas y razonamientos deductivos para inferir conclusiones a partir de premisas.
6. Prueba de hipótesis: Se someten las hipótesis a pruebas y experimentos para verificar su validez y coherencia con los datos obtenidos. Si los resultados de las pruebas confirman las hipótesis, estas se fortalecen; de lo contrario, se deben ajustar o descartar.
7. Obtención de conclusiones: A través del proceso de análisis y deducción, se llega a conclusiones que se consideran válidas y respaldadas por la evidencia recopilada. Estas conclusiones pueden proporcionar una mejor comprensión del fenómeno o resolver el problema planteado inicialmente.

3. RESULTADOS

Sistemas de Gestión Integral en Ecuador

Las empresas en el Ecuador moderno utilizan sistemas complejos y en constante evolución para realizar su trabajo, y comprender e innovar estos sistemas es esencial para cumplir con las demandas en constante cambio de su clientela (Ruales, 2020).

Para impulsar el desempeño general de la empresa, tanto interna como externamente, se deben considerar muchos factores. Puede estandarizar sus operaciones y administrar mejor todas las interacciones entre procesos utilizando el pensamiento basado en procesos. Las tareas de valor agregado son aquellas que se ajustan a la filosofía, objetivos, alcance y complejidad de la empresa (Ruales, 2020).

Muchas empresas en Ecuador han utilizado sistemas de gestión para aumentar la eficiencia en áreas que incluyen calidad, responsabilidad ambiental, salud y seguridad de los trabajadores y desarrollo de productos. Pero la evolución debe continuar progresando en todos sus aspectos para lograr estos objetivos.

Todas las empresas, a la luz de estos desarrollos, consideran que es su deber crecer adaptándose a los nuevos requisitos, aumentando su propia complejidad y tomando medidas calculadas. Para lograr este objetivo, es necesario crear una nueva metodología viable basada en un enfoque basado en la realidad que pueda decodificar sistemas complicados y proporcionar herramientas de intervención eficientes (López Lemos, 2016).

En Ecuador, los sistemas de gestión de calidad están regulados principalmente por la norma ISO 9001, que es la norma internacional para sistemas de gestión de calidad. Muchas organizaciones ecuatorianas implementan y certifican sus sistemas de gestión de calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001 para mejorar sus procesos y garantizar la satisfacción del cliente (Becerra *et al.,* 2019).

Además de la ISO 9001, otras normas internacionales relacionadas, como la ISO 14001 para sistemas de gestión ambiental o la ISO 45001 para sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional, también son utilizadas por algunas empresas e instituciones en Ecuador, especialmente aquellas que buscan una gestión integral y sostenible de sus operaciones (López Lemos, 2016).

Es importante destacar que la implementación de sistemas de gestión de calidad en Ecuador no es obligatoria por ley, pero muchas organizaciones optan por hacerlo voluntariamente para mejorar su competitividad, aumentar la eficiencia de sus procesos y asegurar la calidad de sus productos y servicios. La certificación de conformidad con la norma ISO 9001 es realizada por entidades de certificación acreditadas, que evalúan el cumplimiento de los requisitos de la norma y emiten el certificado correspondiente si se verifica la conformidad.

En el ámbito gubernamental, algunas instituciones pueden requerir o promover la implementación de sistemas de gestión de calidad en el marco de sus políticas de mejora de la calidad de los servicios públicos y la eficiencia administrativa.

Sistema de Gestión de la Calidad-ISO 9001

La calidad es un término evolutivo, ha estado vinculado al hombre desde que elabora productos para subsistir; el punto más importante fue al finalizar la segunda guerra mundial, el planeta entro en un periodo de reconstrucción donde ayudaron a los países devastados los gurús de la calidad como: Joseph Juran, Philips Crosby, Kauro Ishikawa, Genichi Taguchi, entre otros. (Rodríguez & Rodríguez, 2009) Según Benzaquen (2016), cada exponente tiene enfoque distintito, pero convergen en dos aspectos importantes:

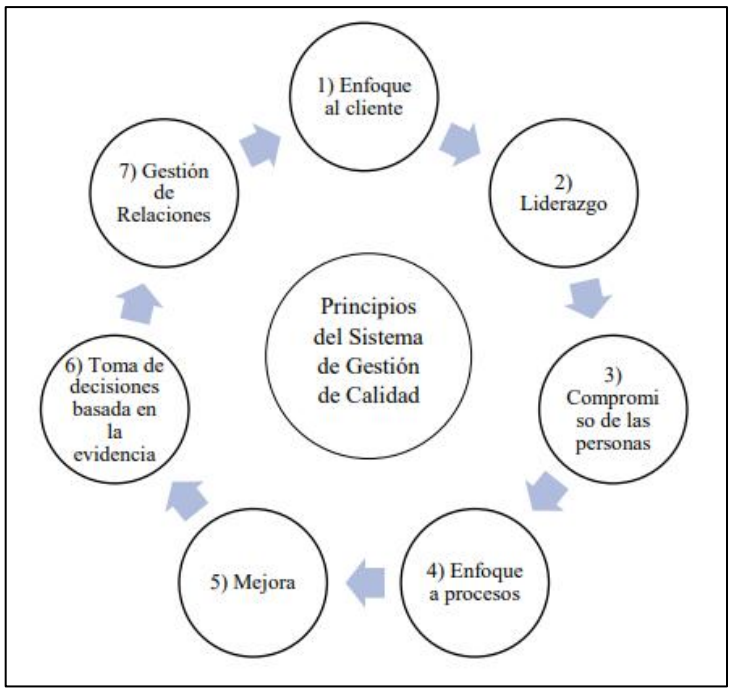
1. Los productos deben satisfacer los requerimientos de los clientes.
2. La elaboración de productos debe realizarse mediante procesos.

La evaluación de calidad del producto debe hacerse tomando en cuenta todos los factores productivos, ya que malos procesos dan como resultado malos productos; buenos procesos, seguro dan excelentes productos (Benzaquen, 2018; Benzaquen & Pérez, 2016).

La Organización Internacional de Normalización, es una federación mundial compuesta por organismos nacionales de normalización, tiene como objetivo el desarrollar normas técnicas de alcance internacional, el comité técnico para la ISO 9001 es el ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC 2 (ISO 9001, 2005).

Los principios de la ISO 9001 son aplicables a todas las organizaciones indistinto del tamaño, complejidad o modelo de negocio, el objetivo es concienciar las tareas y comprometer recursos en satisfacer las expectativas de clientes y partes interesadas. Estos principios abordan y engranan todos los procesos de una organización para desarrollar un plan dinámico que con experticia temporal evoluciona (ISO 9001:2015, 2015).

Figura 1: Principios del sistema de gestión de calidad.



Elaborado por: Las autoras.

La ISO 9001, es un modelo de gestión con directrices que permiten incrementar la eficacia de la organización, la satisfacción del cliente y ayuda a las organizaciones a cumplir las exigencias de las partes interesadas (Chen, 2016). Principios del Sistema de Gestión de Calidad En la ISO 9001 se aborda los principios y los requisitos mínimos para obtener una certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la misma que se sustenta en el ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA) proponiendo una cultura organizacional

basado en riesgos, promoviendo el enfoque a procesos, mejora la eficacia del SGC y aumenta la satisfacción al cliente, mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente (ISO 9001:2015, 2015). Según la encuesta de la Organización Internacional de Normalización al 2018, en el planeta hay 883.521 certificaciones ISO 9001:2015, siendo la norma más certificada a nivel mundial, seguida por la ISO 14001:2015 con 312.580 certificaciones y la ISO IEC 27001:2013 con 36.362 certificaciones, destacando su gran aceptación e importancia para la competitividad (ISO SURVEY, 2020).

Calidad en Ecuador

La calidad en Ecuador está regulada mediante el Sistema Ecuatoriano de la Calidad (SEC), el cual es el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones públicas responsables de la ejecución de los principios y mecanismos de la calidad y la evaluación de la conformidad. Este sistema está conformado por varias instituciones gubernamentales (Sistema Ecuatoriano de Normalización, 2015), tales como:

(a) Comité Interministerial de la Calidad (CIMC)

(b) Instituto Ecuatoriano de Normalización o actualmente conocido como Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN)

(c) Organismo de Acreditación Ecuatoriano (OAE)

(e) Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO)

(f) Corporación Ecuatoriana de Calidad Total (CECT)

De estas instituciones podemos resaltar al Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) que es el eje principal del SEC y es el principal ejecutor de la Política de la Calidad. Asimismo, está encargado de la normalización, reglamentación técnica y metrología, de la misma manera, la institución se encarga de elaborar normas de calidad con el sector público y privado para construir políticas y/o normas idóneas en materia de calidad. En los dos últimos ocho años se llegaron a realizar 6,940 normas, mientras que los de sello de calidad se han elevado de 86 a 731 (Sistema Ecuatoriano de Normalización, 2015).

La Corporación Ecuatoriana de Calidad Total otorga y fomenta en las empresas la inmersión de la cultura de calidad a través del Premio Nacional de Calidad (PNC). Las empresas son premiadas con la Medalla de Oro a la Excelencia y se entrega a 67 países en el mundo y en

el Ecuador se hace mediante el Decreto Presidencial N° 1659 del año 1994. Este reconocimiento se otorga una vez al año a las empresas que obtengan más de 500 puntos en una evaluación de siete criterios, tales como: (a) Resultados del negocio, (b) Gestión de procesos, (c) Enfoque en el RRHH. (Capacitación, competencia), (d) Análisis y gerencia del conocimiento, (e) Enfoque en el cliente y mercado, (f) Planificación estratégica y (g) Liderazgo de la gerencia, que componen el modelo internacional Malcolm Baldrige (Corporación Ecuatoriana de Calidad Total, 2015).

Ecuador es uno de los países que impulsa su sistema nacional de Calidad a través de distintas normativas como la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad aprobada en 2010 y cuyo objetivo principal es dar el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad para (a) regular los principios y políticas relacionadas con la conformidad de bienes y servicios, (b) garantizar los derechos de los ciudadanos a tener productos de calidad (c) incentivar una cultura de calidad y mejorar la competitividad en la sociedad ecuatoriana (Sistema Ecuatoriano de la Calidad, 2010).

Cabe destacar que la demanda de certificaciones en Ecuador se ha concentrado en las siguientes: ISO 9001, ISO 14001 Medio Ambiente y la ISO 22000 de Inocuidad Alimentaria, las cuales son entregadas por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano. La historia de la acreditación en el país empezó desde el 2006 concentrándose en los Sistemas de Gestión de Calidad para productos y personas. Existen actualmente 20 organismos de certificación como es el caso del INEN y Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) que pertenecen al ámbito público y en el sector privado son: SGS, Icea Ecuador, Icontec, Bureau Veritas, Lenor Ecuador, entre otras (EKOS, 2015).

Figura 2:

Evolución de empresas con certificación ISO 9001 en Ecuador.



Fuente: ISO Survey 2016.

Beneficios de la norma ISO 9001

El incremento de las certificaciones ISO 9001 ha reafirmado el interés de las empresas por la gestión de la calidad con enfoque al cliente. Al certificarse se adquiere ventajas competitivas, la visibilidad de los resultados depende de la cultura organizacional, los resultados a corto y mediano plazo no llegan a palparse de inmediato (Alzate, 2017). La certificación de la ISO 9001 es un proceso voluntario originado por la motivación del cumplimiento de metas y políticas, se centra en la eficacia del trabajo en equipo, objetivos en común y constituye redes organizacionales (Peña & Villón, 2018).

El proceso de certificación es considerado por las organizaciones como punto de partida para abordar los problemas del SGC, la organización cambia su enfoque a procesos, mejora el desempeño empresarial, ya que integra y coordina las actividades de la organización, clave para adaptarse a entornos inestables, aumentando la eficiencia y eficacia de la empresa (Santamaría, 2013).

En estudios realizados, a empresas colombianas, peruanas, chilenas y ecuatorianas, que se han certificado con la ISO 9001, frente a empresas no certificadas, siendo evaluados con los factores de la Administración de la Calidad Total, concluye en que existe diferencias significativas a favor de las empresas certificadas; los factores más importantes en el Ecuador son: a) planeación de la calidad; b) liderazgo; y, c) gestión de calidad de proveedores

(Benzaquen, 2018).

En los países estudiados se mantiene constante el Liderazgo entre el factor más representativos en el TQM (Benzaquen, 2018; Benzaquen & Pérez, 2016; Bezaquen & Schol, 2018).

Obstáculos de la norma ISO 9001

La certificación de la ISO 9001 trae beneficios, pero también desventajas a considerar tales como: costo monetario, tiempo destinado a la implementación, incremento de papeleo, documentación excesiva y mayor burocracia. El depender de procesos organizacionales que no fluyen afecta en la actitud, la cultura organizacional y motivación del empleado (Kakouris & Sfakianaki, 2018).

No hay extensa literatura sobre las complicaciones de la certificación ISO 9001, pero cada vez son más frecuentes los cuestionamientos de los directivos, mostrándose reacios y decepcionados con los beneficios obtenidos (Bolaños, 2018). La ISO 9001 está sujeta a interpretaciones, el éxito de la implementación depende de solucionar los siguientes aspectos: la falta de compromiso de la alta dirección, falta de personal con calificación, insuficiencia en la formación de calidad, falta de recursos y resistencia de los empleados al cambio (Sedani & Lakhe, 2011).

Con respecto a la importancia del tamaño de empresa frente a los beneficios no se ha determinado, por un lado, es difícil acceder a la certificación siendo una empresa pequeña, por los costos altos, la inversión de tiempo y otros recursos, pero la certificación es más visible, ya que afecta directamente a la cultura organizacional (del Castillo et al., 2018)

Las Normas ISO 14001

La norma ISO 14001 es un estándar internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión ambiental efectivo. Esta norma está diseñada para ayudar a las organizaciones a identificar, gestionar y reducir sus impactos ambientales, promoviendo prácticas sostenibles y responsables. A nivel global, la ISO 14001 es ampliamente adoptada por diversas empresas y organizaciones para demostrar su compromiso con la protección del medio ambiente (Zambrano-Carrazanza et al., 2021).

En Ecuador, la ISO 14001 también ha ganado relevancia debido a la creciente conciencia ambiental y a la importancia de la sostenibilidad en diferentes sectores. Algunas de las razones por las que las organizaciones en Ecuador podrían adoptar la norma ISO 14001 incluyen:

Requisitos legales y regulatorios: La norma ISO 14001 ayuda a las organizaciones a cumplir con los requisitos ambientales legales y regulaciones vigentes en Ecuador. La adopción de esta norma puede ayudar a las organizaciones a mantenerse al día con las leyes ambientales y a evitar sanciones por incumplimiento (Salazar, 2017).

Mejora de la imagen y reputación: La certificación ISO 14001 demuestra a los clientes, socios comerciales y al público en general que una organización está comprometida con la gestión ambiental y la sostenibilidad. Esto puede mejorar la reputación y la imagen de la empresa.

Eficiencia operativa: La implementación de un sistema de gestión ambiental basado en la ISO 14001 puede ayudar a identificar oportunidades para mejorar la eficiencia operativa y reducir costos a través de prácticas más sostenibles (Salazar, 2017).

Acceso a mercados internacionales: En un mundo cada vez más globalizado, contar con certificaciones reconocidas internacionalmente, como la ISO 14001, puede facilitar el acceso a mercados internacionales y la competencia en escenarios globales.

Responsabilidad social corporativa: Las organizaciones pueden utilizar la adopción de la ISO 14001 como parte de sus iniciativas de responsabilidad social corporativa, mostrando su compromiso con el cuidado del medio ambiente y la comunidad (Zambrano-Carrazanza et al., 2021).

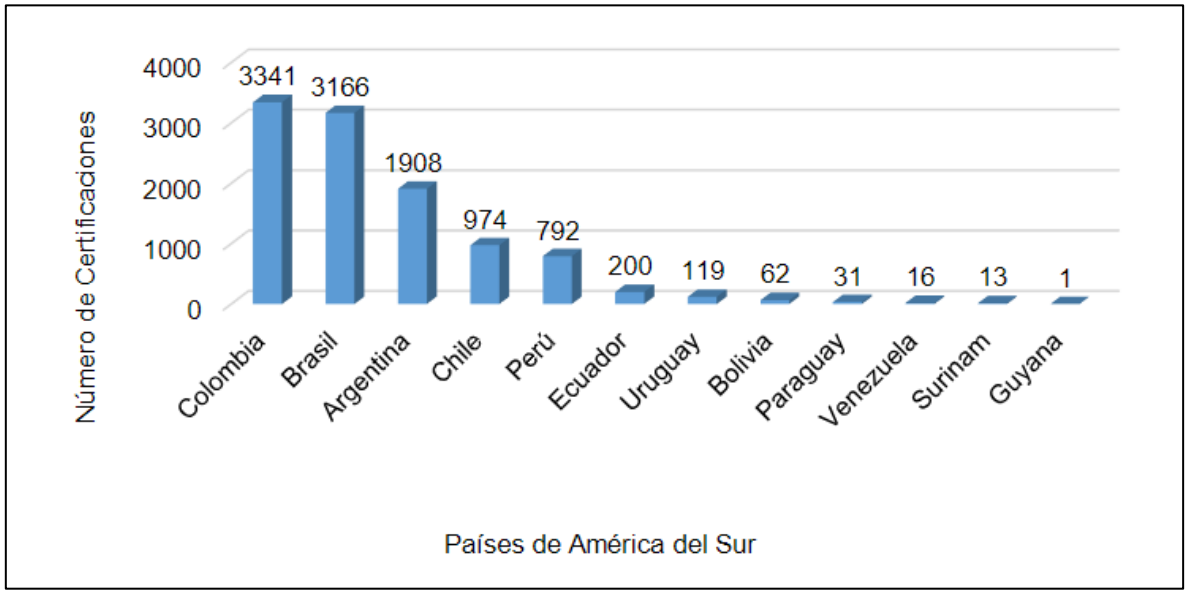
Prevención de impactos ambientales: La norma ISO 14001 ayuda a las organizaciones a identificar y prevenir potenciales impactos ambientales adversos. Esto es particularmente importante en sectores que podrían tener un alto impacto ambiental, como la industria manufacturera o la minería (Zambrano-Carrazanza et al., 2021).

Es importante destacar que la adopción y certificación de la norma ISO 14001 no solo implica implementar prácticas y procedimientos, sino también mantener un compromiso continuo con la mejora y la innovación en materia ambiental (Salazar, 2017).

En resumen, la ISO 14001 tiene relevancia en Ecuador debido a la necesidad de abordar los desafíos ambientales y promover la sostenibilidad en diferentes sectores. La adopción de esta norma puede proporcionar beneficios tanto a nivel ambiental como empresarial, contribuyendo a un desarrollo más sostenible en el país (Salazar, 2017).

Figura 3:

Cantidad de empresas en américa Latina en implementar la norma ISO14001 en el año 2019.



Fuente: ISO Survey 2019.

En lo que respecta al número de certificaciones en Ecuador en el año 2019 se generaron 200 certificaciones en los diferentes sectores económicos, estando la mayor parte entre tres sectores específicos; 25 de ellas se presentaron en el sector comercio mayorista y minorista, reparación de vehículos de motor, motocicletas y artículos personales y domésticos; 22 en el sector transporte, almacenamiento y comunicación, y16 certificaciones en el sector de minas y canteras.

La norma ISO 45001

La norma ISO 45001 es un estándar internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) efectivo. Esta norma tiene como objetivo ayudar a las organizaciones a crear ambientes de trabajo seguros y saludables, prevenir accidentes y enfermedades laborales, y promover una cultura de seguridad en el lugar de trabajo.

En Ecuador, la ISO 45001 también ha ganado relevancia debido a la importancia de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en diferentes industrias. Algunas de las razones por las que las organizaciones en Ecuador podrían adoptar la norma ISO 45001 incluyen:

Cumplimiento legal: La ISO 45001 ayuda a las organizaciones a cumplir con los requisitos legales y regulaciones relacionados con la seguridad y salud en el trabajo en Ecuador. La adopción de esta norma puede ayudar a las organizaciones a evitar sanciones por incumplimiento y mejorar su cumplimiento normativo.

Mejora de la cultura de seguridad: La implementación de la norma ISO 45001 puede fomentar una cultura de seguridad en la organización, donde los empleados se sientan valorados y protegidos, lo que a su vez puede mejorar la moral y la productividad.

Reducción de accidentes y enfermedades laborales: La ISO 45001 proporciona un marco para identificar y gestionar los riesgos laborales, lo que puede ayudar a prevenir accidentes y enfermedades en el lugar de trabajo. Esto puede reducir los costos asociados con lesiones y ausencias laborales.

Mejora de la imagen y reputación: La certificación ISO 45001 demuestra a los empleados, clientes y otras partes interesadas que una organización está comprometida con la seguridad y salud de sus trabajadores. Esto puede mejorar la reputación y la imagen de la empresa.

Eficiencia operativa: La implementación de prácticas seguras y saludables en el lugar de trabajo puede mejorar la eficiencia operativa al reducir los tiempos de inactividad debido a lesiones o accidentes laborales.

Responsabilidad social corporativa: La adopción de la ISO 45001 puede ser parte de las iniciativas de responsabilidad social corporativa de una organización, demostrando su compromiso con el bienestar de los trabajadores y la comunidad.

Cumplimiento en cadenas de suministro: Las organizaciones que implementan la ISO 45001 pueden exigir a sus proveedores y socios comerciales que también cumplan con los mismos estándares de seguridad y salud en el trabajo.

Al igual que con cualquier norma de gestión, la implementación de la ISO 45001 requiere un compromiso constante y la participación activa de la dirección y los empleados. La norma busca establecer un enfoque proactivo y preventivo para la seguridad y salud en el trabajo, promoviendo un entorno laboral seguro y saludable para todos los trabajadores, esta norma tiene relevancia en Ecuador debido a la necesidad de proteger la seguridad y salud de los trabajadores y cumplir con las regulaciones laborales. La adopción de esta norma puede contribuir a la creación de ambientes laborales más seguros, la prevención de riesgos y la mejora de la calidad de vida de los trabajadores.

CONCLUSIONES

- Los Sistemas de Gestión Integral permiten a las empresas responder a las demandas cada vez más complejas del mercado actual, al mismo tiempo que protegen los derechos de los trabajadores, fomentan una cultura laboral saludable y minimizan los efectos negativos sobre el medio ambiente.

- La implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad se hace posible en la medida que se logra armonizar los elementos implícitos en este, de manera que permita a la organización responder de manera pertinente y eficiente a todas las partes interesadas.

REFERENCIAS

Almeida-Guzmán, Marcia (2017). "Estudio de empresas ecuatorianas que han implementado sistemas de gestión basados en estándares internacionales". Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. 4 de mayo. https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5903

Abad, J., y Sánchez Toledo, A. (2012). Aspectos clave de la integración de sistemas de gestión . Madrid-España: AENOR.

Almeida Arias, A. T. (2022). Propuesta de implementación del sistema de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para los procesos de apoyo de la empresa Provizcaino S.A [Tesis de posgrado, Universidad Central del Ecuado]. http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27225/1/FCA-CPO-ALMEIDA%20ALEXANDRA.pdf

Almeida, M. (2017). Estudio de empresas ecuatorianas que han implementado sistemas de gestión basados en estándares internacionales. Quito: Universidad Simón Bolívar.

Alzate, A. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. Revista Venezolana de Gerencia. https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967003/29055967003.pdf

Becerra, F., Andrade, A., & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. Actualidades Investigativas en Educación, 19(1), 32. https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235

Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. Universidad & Empresa, 20(35), 281. https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056

Cervera, R. C. (2010). Métodos y Técnicas de Investigación en Relaciones Internacionales. *MÉTODOS Y TÉCNICAS.* UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, Madrid.

Escuela Europea de Excelencia. (17 de Abril de 2018). nueva-iso-9001-2015.com. Sistema de Gestión de Calidad, principales principios: https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/sistema-de-gestion-de-calidad-principios/

Hernández Palma, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. Escenarios.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill

ISO Survey. (2016). *GlobalSTD Certification.* https://www.globalstd.com/blog/iso-survey-2016/

Lasso Pozo, E. D. (2021). Efecto de la aplicación de la Norma ISO 9001-2015 "Mejora" (Sistema de Gestión de Calidad) dentro de las empresas siuadas en el DM. Quito, sector Norte de la ciudad, dentro del periodo 2020 [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana]. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20980/1/TTQ420.pdf

López Lemos, P. (2016). Novedades ISO 9001. Madrid: Fundación Confemetal. https://www.industrias.gob.ec/ministerio-de-industrias-destaca-actividad-de-laspymes-en-la-economia-ecuatoriana/.

Normas ISO. (2017). normas-iso.com. Asesoría y Formación en Sistemas de Gestión: https://www.normas-iso.com/

NTE INEN-ISO 9001:2016. “Sistema de gestión de calidad”, Normas Técnicas Ecuatorianas

NTE INEN-ISO 14001:2016. “Sistema de gestión de medio ambiente”, Normas Técnicas Ecuatorianas

NTE INEN-ISO 19011:2019. “Directrices para la auditoría de Sistemas de gestión”, Normas Técnicas Ecuatorianas

Rojas Torres, L. C. (2008). Implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2000 en una Industria Plástica [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica el Litoral]. https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10358/1/D-42270.pdf

Ruales, P. (2020). Propuesta de un diseño de gestión integrado basado en las normas NTE, ISO, INEN. Quito: Universidad Simón Bolívar.

Salazar Terán, A. G. (2017). Diseño del sistema de gestión ambienta basado en la norma ISO 14001:2015 para la empresa Servicios Mecánicos "SMO". Quito: Universidad Central del Ecuador. http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11531/1/T-UCE-0017-0025-2017.pdf

Sánchez Maila, N. S. (2022). Propuesta de implementación de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma Internacional ISO 14001:2015 en la PUCESE [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3335/1/S%c3%a1nchez%20Maila%20Nathaly%20Stefan%c3%ada.pdf

Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE). (2023). SAE y la gestión de la calidad. acreditación.gob.ec: https://www.acreditacion.gob.ec/sae-y-la-gestion-de-la-calidad/#:~:text=El%20Servicio%20de%20Acreditaci%C3%B3n%20Ecuatoriano,sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad.

Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2016). normalización.gob.ec. Ecuador participó en el desarrollo de la Norma Internacional ISO 45001: https://www.normalizacion.gob.ec/ecuador-participo-en-el-desarrollo-de-la-norma-internacional-iso-45001/

Zambrano-Carrazanza, D., Pérez, J., y Perero-Espinoza, G. (2021). EVOLUTION OF THE ISO 14001 STANDARD AND ITS IMPLEMENTATION IN ECUADOR. *YACHASUN*, *5*(8), 9-26. https://doi.org/https://doi.org/10.46296/yc.v5i8edespjun.0096

A. MARCO TEÓRICO

Sistema de Gestión (SG)

Un Sistema de Gestión es la manera en que una organización ordena y parametriza sus actividades para conseguir la satisfacción del cliente interno y externo. Para la (Escuela Europea de Excelencia, 2018), implementar un Sistema de Gestión garantiza innumerables beneficios y entre éstos se encuentra el control de los posibles resultados, claridad en la comunicación entre áreas y procesos.

Según (Ogalla, 2005) citado en (Almeida Arias, 2022) menciona que el Sistema de Gestión es una herramienta que permitirá el seguimiento continuo de la utilización de los recursos, lo que permitirá una gestión rentable de la prestación de servicios.

Según las Normas ISO (2017) los Beneficios de implementar un SG son:

Beneficios internos

Mejora de la eficiencia

La mayor concientización por la calidad

El reforzamiento de la comunicación interna

Beneficios externos

La captación de nuevos clientes

Mayor calidad percibida y ventaja competitiva

Mejores relaciones con los proveedores

Sistemas de Gestión en Ecuador

Finalidades de las Normas ISO

Las normas ISO son una herramienta y disposiciones que se emplean en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con los requisitos de calidad del cliente y con los objetivos previstos (Lasso Pozo, 2021).

El objetivo es ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas y organizaciones con el objeto de disminuir costos y aumentar la efectividad, así como estandarizar las normas de productos y servicios para las organizaciones internacionales (Lasso Pozo, 2021).

Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE)

SAE otorga confianza en las certificaciones de una de las normas más populares de la organización internacional ISO. Cualquier empresa o grupo puede adoptar este estándar y obtener el reconocimiento oficial de un organismo reconocido siguiendo su liderazgo en materia de certificación. La SAE evalúa la competencia técnica de estos organismos certificadores para que auditen y certifiquen los sistemas de gestión de la calidad correspondientes. SAE también reconoce a los organismos de certificación para otros estándares de sistemas de gestión ISO conocidos, incluidos ISO 14001 para gestión ambiental e ISO 22000 para seguridad alimentaria (Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), 2023).

Normas aplicadas al sistema de Gestión de Calidad

ISO 9001

La norma 9001 de la Organización Internacional de Normalización (ISO) alienta a las empresas a establecer un SGC para mejorar sus prácticas de gestión de la calidad, por lo que se ha convertido desde el año 2002 en un referente de la calidad a nivel mundial con más de Un millón de empresas certificadas (Normas ISO, 2017).

El ISO 9001 es un estándar que especifica los estándares para un sistema de gestión de calidad, y describe cómo una empresa puede verificar que puede cumplir de manera consistente con las promesas a los clientes. Tanto en términos de prevalencia como de prestigio, la certificación ISO 9001 es única (Rojas Torres, 2008).

Costes de implantación y Certificación ISO 9001

La implantación de un sistema de Gestión de la Calidad según la norma **ISO 9001** supone un esfuerzo económico o inversión por parte de una empresa. La auditoría de certificación y la fase de asesoramiento o consultoría de implementación también son consideraciones importantes a la hora de adoptar la norma ISO 9001 (Rojas Torres, 2008).

Según Rojas Torres (2008) los Beneficios de implantación y certificación ISO 9001

- Eficiencia en los procesos o actividades de la Empresa. (Mejora de Costes)
- Mejora sustancial en la satisfacción de los clientes
- Herramienta de comunicación para mejora de la Imagen de la Empresa/marca.
- Aumento del acceso al mercado, sin límites de fronteras
- Mejora de la comunicación interna, satisfacción de los trabajadores.

ISO 20000

La Organización Internacional de Estandarización (ISO), a través de las normas recogidas en ISO / IEC 20000, establece una implementación efectiva y un planteamiento estructurado para desarrollar servicios de tecnología de la información fiables en lo referente a la gestión de servicios de Tecnología de Información. Siendo sus objetivos:

- Ayudar a las empresas a conseguir a obtener un soporte de Tecnología de Información más efectivos.
- Adoptar e incorporar las mejores prácticas internacionales en la Gestión de Servicios Tecnología de Información.

ISO 22716

La Organización internacional de normalización **ISO** ha publicado en 2010 la **Norma ISO 22716** como una G**uía de Buenas Prácticas de Fabricación para Productos Cosméticos**. Este manual recopila las numerosas pautas normativas y requisitos previos que han surgido en los últimos años en respuesta a la necesidad de mayor supervisión de la industria cosmética, con el objetivo de elevar los estándares de la industria y beneficiar a todos los involucrados en el proceso de fabricación.

Este enfoque hacia la calidad basado en estándares y esquemas comunes ISO, nos garantiza la perfecta integración con otros sistemas de calidad como ISO 9001.

Normas aplicadas al Sistema de Gestión del Medio Ambiente

Norma ISO 14001

La Norma Internacional del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 (UNE EN ISO 14001 en España) se desarrolló en respuesta a las crecientes preocupaciones ambientales en todo el mundo y la proliferación de regulaciones ambientales nacionales y regionales separadas. A la luz de esto, queda claro que se requiere un indicador universal para medir los esfuerzos de una organización para lograr una protección ambiental confiable y adecuada (Sánchez Maila, 2022).

Uno de los principales objetivos de la Norma es prever un lenguaje común para la gestión ambiental mediante el establecimiento de un marco para la certificación de terceros de los sistemas de gestión ambiental (SGA), que ayuda a las empresas a cumplir con las crecientes

demandas de responsabilidad ambiental de los consumidores y las agencias gubernamentales.

Los requisitos de ISO 14001 se basan en la acreditación y la demostración de responsabilidad hacia el medio ambiente, con ajustes realizados para tener en cuenta las características únicas de cada organización.

ISO 50001

Es una normativa Internacional de reciente publicación, desarrollada por ISO en el que se determinan los requisitos para la gestión de la energía en una organización.

El objetivo general de esta norma es incluir la gestión energética en toda la estructura de gestión de una organización, desde la adquisición de energía y materias primas hasta la implementación de medidas diseñadas para maximizar la eficiencia energética.

Beneficios de la ISO 50001

Mediante el uso de este estándar, las empresas podrán evaluar con mayor precisión sus necesidades energéticas y formular estrategias para mejorar su eficiencia energética, reduciendo así su consumo total de energía. Esta regla puede ayudar a las instituciones públicas y privadas, así como a las pequeñas y medianas empresas, a ahorrar costos al reducir la cantidad de energía que desperdician.

Aspectos para implementar la ISO 50001

Esta norma incide sobre aspectos totalmente tangibles para una empresa tales como

- La Energía una medida clave para las empresas.
- El ahorro de Energía significa ahorrar costos operativos.
- La reducción del consumo de Energía esta siempre relacionado con la reducción de emisiones de GEI acreditando el respeto por el medio ambiente.
- Cumplir con el desarrollo sostenible.

Seguridad y Salud (Norma ISO 45001)

Es la nueva norma internacional para la gestión de la seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST). Es una herramienta útil para ayudar a las empresas a gestionar los riesgos y aprovechar las oportunidades en la lucha contra las lesiones y los problemas de salud en el lugar de trabajo (Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN), 2016).

EL objetivo de la implementación de la norma es mejorar el sistema de gestión para proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable.

Acciones recomendadas para la implementación de ISO 45001

- Realizar un análisis del contexto de la empresa que destaque los factores internos y externos que afectan el negocio y son relevantes para el SGSST
- Comprender las necesidades antes de finalmente decidir los alcances reales y los objetivos de implementación del estándar.
- Determine los recursos que será necesarios antes de la implementación de la norma.
- Dejar en claro las políticas de SGSST y concéntrese en los objetivos establecidos. Planificar cuidadosamente y luego coordinar de manera efectiva con otros miembros del personal para lograr la introducción del nuevo estándar.

Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (Norma ISO 27001)

Los esfuerzos de preservación de la información han demostrado que simplemente implementar controles y procedimientos de seguridad, como suele ser el caso cuando se compran productos técnicos, sin un criterio estandarizado y sin tener en cuenta todos los datos cruciales que deben protegerse, no es suficiente (Normas ISO, 2017).

Para garantizar que las operaciones comerciales se realicen siempre sin interrupción, se han implementado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) integral de acuerdo con los requisitos de la norma 27001 de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) (Normas ISO, 2017).

Para que un SGSI cumpla con la norma ISO 27001, la evaluación de riesgos debe ser su eje central. Para integrar este sistema en la metodología de mejora continua, común a todas las normas ISO, la dirección de la empresa necesitará de la previsión que proporciona este capítulo de la Norma para definir el alcance y campo de aplicación de la norma, así como las políticas y medidas a implantar (Normas ISO, 2017).