UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA

CARRERA DE INGENIERÍA AMBIENTAL

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

ANÁLISIS DE ADAPTACIÓN, ADOPCIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y APLICACIÓN EN EL ECUADOR DE NORMAS INTERNACIONALES EN EL ÁMBITO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL.

AUTOR(ES):

Brian Israel Morales Paredes

Marlon Saul Zambrano Aguilar

DOCENTE - TUTOR:

Dr. Edison O. Samaniego, PhD.

Puyo - Pastaza - Ecuador

2023

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA

CARRERA DE INGENIERÍA AMBIENTAL

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

ANÁLISIS DE ADAPTACIÓN, ADOPCIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y APLICACIÓN EN EL ECUADOR DE NORMAS INTERNACIONALES EN EL ÁMBITO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL.

AUTOR(ES):

Brian Israel Morales Paredes

Marlon Saul Zambrano Aguilar

DOCENTE - TUTOR:

Dr. Edison O. Samaniego, PhD.

Puyo - Pastaza - Ecuador

2023

FORMATO 4
APROBACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
(Uno por cada evaluador)

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.	5/5	Se ajusta al criterio
2. RESUMEN		
Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación y su relevancia. Incorpora los objetivos, metodología, principales hallazgos y conclusiones.	5/5	Se ajusta al criterio
3. INTRODUCCION		
Entrega información sobre la 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.	20/20	Se ajusta al criterio
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.	5/15	No presenta marco teórico Se asume que parte de los resultados pueden ser considerados temas del marco teórico
5. METODOLOGIA		
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 abordó la información.	15/15	Se ajusta al criterio

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 están claramente representados. El texto no repite información entregada en los cuadros y figuras.	20/25	Se ajusta al criterio
7. CONCLUSIONES		
Las conclusiones deben ser claras y precisas, acorde a los objetivos trazados. Discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.	10/10	Se ajusta al criterio
8. REFERENCIAS		
Atiende las normas APA en las citas, fuentes y referencias. Las referencias bibliográficas tienen la fuente en el texto y viceversa.	5/5	Se ajusta al criterio
VALORACIÓN TOTAL	85/100	

DICTAMEN

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

Recomendación	**Marque con X**
Aprobar	X
No Aprobar	
CALIFICACIÓN	85

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
ANA LUCIA CHAFLA MOINA

Ana Lucia Chafla Moina
PAR CIEGO

Dado en la ciudad de Puyo, a los 09 días del mes de marzo de 2023

FORMATO 4
APROBACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
(Uno por cada evaluador)

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: Análisis de adaptación, adopción, implementación y aplicación en el Ecuador de normas internacionales en el ámbito de los Sistemas de Gestión Integral		
El título es conciso e informativo de la idea principal del escrito. Genera expectativas de lectura que se cumplen.	5/5	Cumple Título claro
2. RESUMEN		
Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación y su relevancia. Incorpora los objetivos, metodología, principales hallazgos y conclusiones.	5/5	Cumple Entrega información adecuada
3. INTRODUCCION		
Entrega información sobre la 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.	17/20	Cumple parcialmente Oraciones sin citas, párrafos mal estructurados. Párrafos presentados con una oración.
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.	13/15	Cumple parcialmente Algunos errores en las citas.
5. METODOLOGIA		
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 abordó la información.	12/15	Cumple parcialmente Hay secciones que la metodología se hace un tanto confusa.

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 están claramente representados. El texto no repite información entregada en los cuadros y figuras.	16/25	Cumple parcialmente Los resultados son un tanto confusos y la discusión pudo ser más fuerte
7. CONCLUSIONES		
Las conclusiones deben ser claras y precisas, acorde a los objetivos trazados. Discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.	8/10	Cumple parcialmente
8. REFERENCIAS		
Atiende las normas APA en las citas, fuentes y referencias. Las referencias bibliográficas tienen la fuente en el texto y viceversa.	4/5	Cumple parcialmente No están todas bien empleadas.
VALORACIÓN TOTAL	80/100	

DICTAMEN

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

Recomendación	**Marque con X**
Aprobar	X
No Aprobar	
CALIFICACIÓN	80

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
MANUEL RUBEN DUEÑAS TITUAÑA

M.Sc. Manuel Rubén Dueñas
Tituaña

Dado en la ciudad de Lago Agrio, a los 08 días del mes de marzo de 2023

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA
CARRERA DE INGENIERÍA AMBIENTAL

Puyo, 02 de marzo de 2023

Por medio del presente CERTIFICO que:

El Trabajo de Integración Curricular correspondiente al estudiante: Brian Israel Morales Paredes, con C.I. 1805368774 con el Tema: **"Análisis de la adaptación, adopción, implementación y aplicación en el Ecuador de normas internacionales en el ámbito de los sistemas de Gestión Integral**", de la carrera de Ingeniería Ambiental. Docente-director del Trabajo de Integración Curricular, Dr.C. Edison O. Samaniego G. PhD, ha sido revisado mediante el sistema antiplagio URKUND, reportando una similitud del 0%, Informe generado con fecha 02 de marzo de 2023 por parte del director conforme archivo adjunto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
EDISON OSWALDO SAMANIEGO GUZMAN

Dr.C. **Edison O. Samaniego G.** ***PhD***
CI: 0601811276
Docente Titular
Director del Trabajo de Integración Curricular

Document Information

Analyzed document	MORALES_ZAMBRANO - Corregido.doc (D159925503)
Submitted	3/2/2023 7:05:00 PM
Submitted by	
Submitter email	amb2016194@uea.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	edison.samaniego.uea@analysis.urkund.com

Firmado electrónicamente por:
EDISON OSWALDO SAMANIEGO GUZMAN

Sources included in the report

Entire Document

Análisis de adaptación, adopción, implementación y aplicación en el Ecuador de normas internacionales en el ámbito de los Sistemas de Gestión Integral

Brian Morales1 autor1@uea.edu.ec Marlon Zambrano1 autor2@uea.edu.ec M.Sc Edison Guzmán2 autor3@uea.edu.ec
Universidad Estatal Amazónica, Facultad de Ciencias de la vida, Carrera de Ingeniería Ambiental (1)

Resumen
La adopción de sistemas de gestión basados en estándares internacionales ha sido generalmente reconocida como una técnica para satisfacer las expectativas de los clientes y mejorar el desempeño de las empresas, estos sistemas representan una gran oportunidad para las empresas ecuatorianas a regirse y certificarse internacionalmente para poder mejorar sus procesos. El presente estudio tuvo como objetivo realizar un análisis de adaptación, adopción, implementación y aplicación en el Ecuador de normas internacionales en el ámbito de los Sistemas de Gestión Integral. En cuanto a metodología la investigación presenta un tipo de investigación exploratoria con un enfoque cualitativo, un alcance descriptivo y con corte transversal, la revisión bibliográfica documental. Los resultados obtenidos después de la revisión literaria identificaron que las empresas en Ecuador se han beneficiado con la implementación de Sistemas Integrales de Gestión porque les ha ayudado a sistematizar sus operaciones y hacer más eficientes sus procesos. Estos sistemas también permiten la generación de ahorro y la redistribución efectiva de ese ahorro; es decir, permiten controlar el desempeño de la organización y sus procesos. En conclusión, los sistemas de Gestión Integral permiten dar soluciones o respuestas a las diferentes necesidades que presenta el actual mercado competitivo y que cada vez es más exigente, manteniendo el bienestar social, laboral y realizando la gestión preventiva para controlar los impactos ambientales generados en la operación.

Palabras Clave: Calidad, gestión, sistema de gestión integral.

Abstract

Ouriginal by Turnitin

The adoption of management systems based on international standards has been generally recognized as a technique to meet customer expectations and improve the performance of companies, these systems represent a great opportunity for Ecuadorian companies to govern and certify internationally in order to improve. their processes. The objective of this study was to carry out an analysis of adaptation, adoption, implementation and application in Ecuador of international standards in the field of Integral Management Systems. In terms of methodology, the research presents a type of exploratory research with a qualitative approach, a descriptive scope and a cross-sectional, documentary bibliographic review. The results obtained after the literary review identified that companies in Ecuador have benefited from the implementation of Integral Management Systems because it has helped them to systematize their operations and make their processes more efficient. These systems also allow the generation of savings and the effective redistribution of that savings; that is, they allow controlling the performance of the organization and its processes. In conclusion, Integral Management systems allow solutions or responses to the different needs presented by the current competitive market and which is increasingly demanding, maintaining social and labor well-being and carrying out preventive management to control the environmental impacts generated in the operation.
Keywords: Comprehensive management system, management, quality.

1. Introducción

La adopción de sistemas de gestión basados en estándares internacionales ha sido generalmente reconocida como una técnica para satisfacer las expectativas de los clientes y mejorar el desempeño de las empresas.

En la década de 1990, surgieron estándares nacionales, europeos y mundiales para la gestión de la calidad (ISO 9000), la gestión ambiental (ISO 14001) y la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (OHSAS 18001). De tal manera existe una tendencia creciente hacia la integración de múltiples sistemas de gestión, entre los que destacan la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la energía (Benzaquen & Pérez, 2016).

La literatura estudiada indica a nivel mundial muchas empresas que tienen sus sistemas de gestión acreditados por normas internacionales. En donde la implementación de estos sistemas ha permitido y promovido el uso de un lenguaje común para las actividades y procesos, ha incrementado la productividad y el control de las operaciones, así como ha definido sistemáticamente las necesidades de las partes interesadas y ha facilitado el acceso a mercados donde su uso es obligatorio (Antúnez, 2016).

Las normas o estándares internacionales que establecen los lineamientos para la implementación de los diferentes sistemas de gestión en una organización (Management System Standard) son el resultado de la normalización o estandarización. Por lo tanto, los sistemas de gestión se basan en los conceptos fundamentales de sistematización y formalización de tareas, cuyo significado fue dilucidado previamente por escritores clásicos como Henry Fayol y Max Weber (Saizarbitoria, Bernardo, & Casadesús, 2007).

De acuerdo con la norma ISO 9004:2004 una organización puede considerarse exitosa a largo plazo cuando proporciona de manera constante productos y servicios que cumplen con los requisitos y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas mientras mantiene una relación justa y equitativa con todas las partes involucradas (Duque, 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 (Benzaquen & Pérez, 2016).

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 (Mancheno & Moreno, 2013).

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).

Para alcanzar la excelencia, como propone el 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).

Por tal motivo el presente estudio pretende realizar un análisis de 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 debido a que el tema de estudio implicó realizar búsqueda bibliográfica de fuentes secundarias para poder desarrollarla a plenitud, así mismo es descriptiva ya que describe la implementación de las normas internacionales de los Sistemas de Gestión Integral en el Ecuador, así mismo la investigación presenta un corte transversal debido a que se realizó en un determinado período de tiempo.

Enfoque de la investigación

Este estudio presentó un enfoque de investigación cualitativo debido a que 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.

Alcance de la investigación

El articulo presenta un alcance descriptivo debido que este tipo de estudio indaga y describe las características que tiene el objeto en estudio, además presenta un tipo documental dado a que la investigación se basa en realizar la investigación netamente por medio de la búsqueda de documentos (Ramos, 2020).

Métodos de investigación

El método aplicado en el artículo es el método analítico-deductivo ya que esta consiste en integrar diversos estudios de una situación específica para analizar y comparar los resultados obtenidos por los autores y poder emitir conclusiones particulares (Abreu, 2014).

Consiste en una investigación bibliográfica ya que se basa en la búsqueda de investigaciones relacionados al tema de estudio partiendo desde la búsqueda de información de las diferentes bases de datos de acceso libre

Herramientas.

Para la redacción del presente trabajo de investigación se utilizó la herramienta de Microsoft Word (Microsoft Corporation) y para la búsqueda de información se utilizaron los servicios de búsqueda de Google.

Procedimiento

Una vez realizada la búsqueda de los estudios para poder realizar la investigación, se procedió a depurar información de acorde al alcance de la investigación, procurando que la información recopilada sea muy acertada y esté acorde con el tema de investigación.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Origen de los Sistemas de Gestión Integral

La humanidad se ha organizado en grupos y organizaciones desde la antigüedad. Los primeros esfuerzos por construir ideas y principios de administración se remontan a tiempos primordiales. La revolución industrial de los siglos XVIII y XIX en particular hizo necesario un enfoque metódico de la gestión. En su ensayo de 1776 "Una investigación sobre la naturaleza y las causas de la riqueza de las naciones", el escocés Adam Smith describió la división del trabajo como el primer concepto de administración. Luego, en los primeros años del 1800, Robert Owen, quien era gerente de varias hilanderías en Escocia, enfatizó que la mejor inversión son los trabajadores, o máquinas vitales, como él las llamó, argumentando que, al mejorar las condiciones de trabajo de los empleados, la producción y las ganancias aumentarían inevitablemente. Charles Babbage, un matemático británico, fue uno de los primeros defensores de la división del trabajo. Él creía que cada operación de producción debe analizarse para que las tareas requeridas por una operación puedan aislarse. En 1822, inventó la primera calculadora mecánica práctica de tarjetas perforadas, que fue la precursora de las modernas computadoras digitales (Hernández Palma, 2011).

A principios del siglo XX, particularmente en los Estados Unidos, la mano de obra calificada era escasa y surgió la necesidad de aumentar la productividad, por lo que era necesario encontrar los medios para mejorar la eficiencia de los trabajadores. Frederick Taylor desarrolló el conjunto de principios que constituyen la esencia de la administración científica, que buscaba aumentar la productividad de la fábrica y de cada empleado. La contribución de Taylor en ese momento fue la estructuración de tarifas con un enfoque en las asignaciones. Esto no solo mantuvo la comprensión básica de la división del trabajo, sino que también exacerbó la separación entre quienes piensan y quienes ejecutan, a pesar de la creencia de Taylor de que los gerentes y los trabajadores tenían un propósito similar para mejorar la producción (Hernández Palma, 2011).

El requisito de manejar organizaciones complejas dio lugar a la introducción de la teoría clásica de la organización por parte de Henry Fayol en 1916. Fayol determina que la administración administrativa competente se ajusta a un conjunto de patrones identificables y analizables, enfatiza la estructura organizacional para lograr objetivos, pero comienza con la eficacia general de la organización en su conjunto. El primer paso de Fayol al intentar desarrollar una ciencia de la administración fue dividir las operaciones de la organización en seis actividades interrelacionadas: actividades técnicas (producir y fabricar productos); actividades comerciales (compra y venta de materias primas y productos terminados); actividades financieras (obtención y uso de capital); actividades de seguridad (proteger a los empleados y la propiedad); y actividades contables (registro y seguimiento de costos, ganancias y pérdidas). Se conserva, por tanto, el reconocimiento de la división del trabajo, aunque desde un punto de vista horizontal y vertical, así como la formulación del ciclo administrativo basado en cinco funciones: Planificación (diseñar un plan de acción para el mañana); Organización (proporcionar y movilizar recursos para la implementación del plan); Dirección (dirigir, seleccionar y evaluar empleados) empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para lograr lo planeado); Coordinación (integrar esfuerzos y asegurar que se comparta el conocimiento, se resuelvan la información y los problemas) y Control (asegurar que las cosas sucedan de acuerdo con la planificación y ejecución de lo necesario) son las cinco funciones de la dirección (Abad & Sánchez Toledo, 2012).

Previo a este viaje histórico, el paradigma del pensamiento positivista hacia la administración de las organizaciones estaba muy centrado en la mecánica del funcionamiento organizacional, con el objetivo de maximizar la productividad y la eficiencia en el menor tiempo posible.

La teoría burocrática administrativa surgió en 1940, cuando Max Weber propuso un modelo de organización racional que incorporaba las diversas variables involucradas y el comportamiento de los actores, y era relevante no solo para las fábricas, sino para todos los sectores y formas de actividad empresarial. Esto es lo que hizo racional, una mediación normativa entre lo empresarial y la búsqueda de un comportamiento organizacional que enfatiza la regulación, el orden jerárquico y el progreso racional, formando así relaciones de poder y autoridad como organigramas, funciones, responsabilidades y autoridades, materializadas con Weberian administración burocrática.

En la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a deshumanizar el desarrollo del trabajo, donde el trabajador debía someterse (a aceptar órdenes) a los jefes (que cumplían las órdenes), lo que oscurecía la asociación natural en el sentido de que trabajadores y patrones compartían un como objetivo común como miembros de una misma organización, surge el enfoque de las relaciones humanas, buscando una empresa humanista, cuyos principales pensadores e investigadores fueron George Elton Mayo, Mary Parker Folet, A.J. Liebowitz y A. J.

Al enfatizar las demandas sociales, vio la productividad como un problema de ingeniería casi por completo desde un punto de vista clásico. En cierto sentido, Mayo redescubrió el antiguo concepto de Robert Owen de que la verdadera preocupación por los trabajadores, o "máquinas de vida", como Owen se refería a ellos, valdría la pena. Además, estos investigadores enfatizaron la importancia del estilo de gestión, la dinámica del grupo y el hecho de que los gerentes comenzaron a pensar en términos de procedimientos y recompensas del grupo para equilibrar el énfasis anterior en el individuo. En otras palabras, el enfoque de gestión de procesos, la importancia de la colaboración y el liderazgo son los primeros métodos producidos.

De esta manera, pasamos de las relaciones humanas al enfoque de la ciencia del comportamiento, siendo Mayo y sus colegas los primeros en aplicar el método científico a sus estudios de personas en el lugar de trabajo, lo que mejora significativamente nuestra comprensión de la motivación individual, el comportamiento grupal , las relaciones interpersonales en el trabajo y la importancia del trabajo para la condición humana, además de brindar nuevas perspectivas sobre el liderazgo, la resolución de conflictos, el cambio organizacional y la importancia del trabajo.

Posteriormente, en 1951, Ludwing Von Bertalanffy introduce la "Teoría de los Sistemas", que investiga las organizaciones como sistemas de interacción de la naturaleza humana y su vínculo con otros sistemas de orden social, así como las relaciones recíprocas entre estos sistemas.

Por lo tanto, el enfoque de sistemas intenta conceptualizar la organización como un sistema unificado y con un propósito compuesto de piezas interconectadas. El enfoque de sistemas permite a la dirección ver una organización como un todo y como un componente de un entorno externo más amplio, en lugar de tratar con sus elementos constituyentes de forma independiente. Y al hacerlo, la teoría de sistemas nos informa que la actividad de cualquier parte de una organización influye en la actividad del resto.

Edward Deming creó el ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PDCA) como un ciclo de mejora continua en la década de 1950, basado en las ideas de su instructor Walter A. Shewhart. Este ciclo se ha aplicado a todos los procesos y sistemas de gestión hasta el día de hoy.

Unos años antes, en 1946, comenzaba la historia de la Organización. La Estandarización Internacional, abreviada ISO, se estableció cuando los representantes de 25 naciones se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles de Londres y resolvieron establecer un nuevo organismo mundial para facilitar la coordinación internacional y la armonización de las normas.

Así, el 23 de febrero de 1947, la nueva organización ISO comenzó a operar formalmente. Desde entonces, ISO ha publicado casi 21.000 normas internacionales que abarca casi todos los sectores de la industria y la tecnología.

Normativas internacionales ISO

Las Normas Internacionales ISO tienen como objetivo garantizar la seguridad, confiabilidad y calidad de los bienes y servicios.

Las normas ISO internacionales son instrumentos estratégicos para las empresas que reducen los costos al disminuir el desperdicio y los errores que impulsan la producción, facilitando así el acceso a nuevos mercados, nivelando el campo de juego para las naciones emergentes y facilitando el comercio global libre y justo.

Por ello, cuando las organizaciones buscan satisfacer a todos sus grupos de interés, incluidos clientes, empleados, accionistas, autoridades, comunidades, etc., han comenzado a implementar y certificar, entre otros, sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, que son considerada como la definición de las mejores prácticas de gestión organizacional.

Así, las normas de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001, ISO medio ambiente 14001, y seguridad y salud en el trabajo OHSAS 18001 e ISO/DIS 45001, siendo las más implementadas, certificadas e integradas, recogen las mejores prácticas de gestión de las organizaciones a nivel mundial, desde la época desde su creación hasta las versiones actuales, que proporcionan una estructura de alto nivel unificada y acordada, un texto central idéntico y términos y definiciones básicos comunes (Almeida, 2017).

En resumen, los sistemas de gestión se adhieren a los conceptos fundamentales de sistematización y formalización de tareas, cuya trascendencia ha sido enfatizada por escritores como Henry Fayol y Max Weber, quienes son considerados clásicos en el área de la dirección o gestión.

Sistemas de Gestión Integral en Ecuador

Actualmente en el Ecuador, las empresas operan con sistemas cada vez más dinámicos, sofisticados y tienen la tarea de comprender e inventar sus sistemas, los cuales están expuestos diariamente para entregar bienes, servicios y estar al tanto de las demandas de los clientes para satisfacer sus expectativas y necesidades.

Se deben tener en cuenta varios elementos para mejorar el desempeño sistémico, facetas internas y externas de la empresa. El pensamiento basado en procesos permitirá una gestión mejorada de todas las interacciones entre procesos, por lo tanto, estandarizará sus operaciones. Actividades que aporten valor a las empresas y estén alineadas con su filosofía, objetivos, alcance y grado de complejidad (Ruales, 2020).

En un esfuerzo por mejorar sus operaciones, muchas empresas ecuatorianas han decidido implementar sistemas de gestión en una variedad de áreas, que incluyen calidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional e innovación. Sin embargo, para lograr estos objetivos, la evolución debe seguir evolucionando en todas sus facetas.

Al evaluar estos avances, todas las empresas se consideran bajo la responsabilidad perpetua de expandirse satisfaciendo nuevas necesidades, complicándose y actuando metódicamente. Para esto, es importante desarrollar una nueva metodología factible dirigida a una aproximación basada en la realidad que permita la comprensión de sistemas complejos y la provisión de herramientas de intervención efectivas (López Lemos, 2016).

Después de la Segunda Guerra Mundial, la Organización fue fundada en 1946 Worldwide Standardization, abreviado ISO, es una organización que promueve la cooperación internacional a través de estándares de gestión empresarial. Estos estándares buscan garantizar que las operaciones de una empresa estén integradas con su sistema para producir bienes de alta calidad y confiabilidad.

Es relevante enfatizar que el resultado generado de un sistema es la sinergia como la propiedad más significativa, en el sentido de que actuar está interconectado y depende de un todo, y que cambiar o quitar partes afecta los arreglos resultantes de los elementos; si la estructura cambia, también lo hace el comportamiento.

Otros factores que afectan a los sistemas tanto directa como indirectamente incluyen el entorno en el que se desarrolla el sistema, los atributos o características especiales del sistema, la complejidad media del entorno en el que opera el sistema, la información, el modelo, la resiliencia y la sinergia antes mencionada.

Como se dijo antes, el pensamiento sistémico se basa en uno de los principales enfoques estructurados por las Normas ISO, la toma de decisiones se basa en la evidencia que está ligada al desarrollo del hábito de comprender que las partes que componen un todo no existen de forma aislada, sino que están completamente interconectadas; desde este punto de vista, enfocando el análisis de la mejora competitiva de una empresa, cuando ésta se califica de integrada, lo que se plantea es el reto de que, para su consecución, se debe maximizar la sinergia entre las distintas partes de la empresa (López Lemos, 2016).

La metodología aplicada para la implementación de sistemas integrados de gestión en el Ecuador, permite que todas las partes interesadas estén comprometidas y exista un cambio transcendental, enfocado a la organización con una visión sistémica, de crecimiento y sostenibilidad. Básicamente, la metodología considera la construcción de un sistema de gestión integral (SGI) a partir del desarrollo de mapas estratégicos y un diagrama de comando integral (CMI), también conocido como cuadro de mando integral que ayuda a las organizaciones a comunicarse y medir su estrategia en relación con la excelencia en la implementación operativa de los socios, teniendo en cuenta las funciones del SGI, creando una propuesta de valor para el éxito sostenible de la organización (GRC, 2022).

El mapa estratégico del SGI refleja las relaciones causa-efecto que introducen las definiciones de requisitos de calidad del trabajo, de seguridad y salud, de los cuales se convierten en objetivos del sistema; lo que significa el cumplimiento de los requisitos legales, de productos/servicios, de clientes y organizacionales de la norma. El resultado de ello es una organización que define metas realistas por metas y el contexto actual que la constituye.

El mapa estratégico de SGI muestra cuatro perspectivas principales para el logro de metas que deben estar alineadas con la visión de la organización, donde cada una define metas estratégicas para lograr la sostenibilidad organizacional (HSEQ & ESG, Management Solution, 2022).

A continuación, se presenta una propuesta de metodología, resumida en la Figura 1, que tiene como objetivo promover la integración desde una perspectiva de gestión estratégica en la organización, impulsando su diseño e implementación para lograr el crecimiento y la sostenibilidad en las organizaciones que la implementan.

Figura 1. Descripción de la propuesta metodológica

Sostenibilidad

Crecimiento

En la metodología propuesta, la integración se logra desde una perspectiva de gestión de crecimiento y aprendizaje, donde se diseñan especificaciones, definidas como una propuesta de valor entregada a las partes relevantes, y que siguen los indicadores de calidad establecidos para productos y servicios, las cuales pueden verse afectadas por las amenazas a las que el desarrollo de las actividades organizacionales expone a las personas.

A partir de los objetivos estratégicos marcados por las especificaciones, se aplica el mapa de procesos desde una perspectiva interna, y en el primer paso se implementan los procesos de misión correspondientes a la razón de ser, considerando lo que la organización está haciendo para obtener rentabilidad. En segundo lugar, se consideran procesos de apoyo para que el SGI funcione proporcionando los recursos necesarios y, finalmente, los procesos estratégicos están guiados por los objetivos centrales de la organización. En un mapa de procesos integrados, la entrada en las necesidades de las partes interesadas se implementa en las diversas funciones de cada proceso involucrado, y el efecto está en el producto y servicio final.

Para que la organización pueda monitorear y validar el cumplimiento de las valiosas promesas a las partes relevantes, es por supuesto necesario identificar a los actores que participan en el monitoreo. La Metodología se enfoca en NTC. ISO 9001:2015 y SG-SST Reglamento 1072 de 2015 y sus operadores son acercamientos al cliente y socios, por lo que es necesario controlar quejas y reclamos.

Finalmente, se desarrolla una perspectiva de rentabilidad donde se revisan activos tangibles realizados en iniciativas de mejora relacionadas con SGI de acuerdo con los resultados de las métricas de cada perspectiva.

4. CONCLUSIONES

Los sistemas de Gestión Integral permiten dar soluciones o respuestas a las diferentes necesidades que presenta el actual mercado competitivo y que cada vez es más exigente, manteniendo el bienestar social, laboral y realizando la gestión preventiva para controlar los impactos ambientales generados en la operación.

Para que una organización reaccione de manera eficaz y adecuada a las necesidades de todos sus grupos de interés, debe ser capaz de armonizar los aspectos inherentes a un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, independientemente de la industria, la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad puede adaptarse para satisfacer las necesidades de cada negocio.

Los Estándares Internacionales hacen posible que las empresas obtengan reconocimiento a escala mundial, y este reconocimiento allana el camino para que las organizaciones accedan al mercado económico global con el valor extra que brinda la certificación. Hay muchas Normas Internacionales diferentes; la más conocida y utilizada es la ISO 9001, que se centra en la gestión de la calidad. Sin embargo, el término "gestión" se puede aplicar a una amplia gama de temas que son importantes para la sociedad, como la gestión ambiental, la responsabilidad social y la gestión de la seguridad de la información, entre otros temas. Esto indica que la gestión cubre un espectro bastante amplio.

REFERENCIAS

Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación. International Journal of Good Conscience, 9(3), 195-204. http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf

Antúnez, V. (2016). Sistemas integrados de gestión: de la teoría a la práctica empresarial en Cuba. Confín Habana, 11(2), 1-28. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000200001

Benzaquen , J., & Pérez, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. Revista Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, 10(3), 153-176. doi:10.3232/GCG.2016.V10.N3.06
Duque, D. (2017). Theoretical model for an integrated management system (safety, quality and environment). Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe(18), 115-130. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/2150/215052403009.pdf
GRC. (2022). Sistema de Gestión Integrado (SGI) – La evolución en sistemas de gestión. Obtenido de https://www.ismgrc.com/2018/04/27/sistema-gestion-integrado-sgi/
HSEQ & ESG, Management Solution. (2022). Metodologías para la integración de sistemas integrados. Obtenido de https://www.isotools.org/2021/02/11/metodologias-para-la-integracion-de-los-sistemas-de-gestion/
Mancheno, M., & Moreno, M. (2013). Doctora en Química. Plan para la implementacion de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad en la empresa Parmalat del Ecuador S.A.,Planta Cuenca. Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4105/1/UPS-CT002590.pdf
Ministerio de Trabajo. (2021). trabajo.gob.ec. Obtenido de Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia: https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/01/PEC-01-Modelo-Ecuatoriano-de-Calidad-y-Excelencia-Anexo-1.pdf
Saizarbitoria, I., Bernardo, M., & Casadesús, M. (2007). la untegracion de sistemas de gestion en estandares internacionales: resultados de un esudio empírico realizado en la CAPV. Revista de Dirección y Administración de Empresas(14), 155-174. Obtenido de https://www.ehu.eus/documents/2069587/2113837/14_11.pdf
Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2019). normalización. gob.ec. Obtenido de La adopción de normas internacionales generan competitividad: https://www.normalizacion.gob.ec/la-adopcion-de-normas-internacionales-generan-competitividad/
Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. CienciaAmérica, 9(3). doi.org/10.33210/ca.v9i3.336
Organización Internacional del Trabajo.(2020). “Misión e impacto de la OIT”. Organización Internacional del Trabajo. http://www.ilo.org/global/about-theilo/mission-and-objectives/lang--es/index.htm.
Pardo Álvarez, José Manuel, y Natalia Calso Morales. (2018). Guía práctica para la integración de sistemas de gestión ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación. https://elibro.net/ereader/elibrodemo/53626.

Acciones de mejora
4. Perspectiva de rentabilidad
Indicadores
3. Perspectiva partes interesadas
Mapa de procesos integrados
2. Perspectiva interna
Promesa de valor
1. Perspectiva de aprendizaje y crecimiento

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text	As student entered the text in the submitted document.
Matching text	As the text appears in the source.

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA
CARRERA DE INGENIERÍA AMBIENTAL

Puyo, 02 de marzo de 2023

Por medio del presente CERTIFICO que:

El Trabajo de Integración Curricular correspondiente al estudiante: Marlon Saul Zambrano Aguilar, con C.I. 1501102048 con el Tema: **"Análisis de la adaptación, adopción, implementación y aplicación en el Ecuador de normas internacionales en el ámbito de los sistemas de Gestión Integral**", de la carrera de Ingeniería Ambiental. Docente-director del Trabajo de Integración Curricular, Dr.C. Edison O. Samaniego G. PhD, ha sido revisado mediante el sistema antiplagio URKUND, reportando una similitud del 0%, Informe generado con fecha 02 de marzo de 2023 por parte del director conforme archivo adjunto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
EDISON OSWALDO SAMANIEGO GUZMAN

Dr.C.* Edison O. Samaniego G. *PhD
CI: 0601811276
Docente Titular
Director del Trabajo de Integración Curricular

Document Information

Analyzed document	MORALES_ZAMBRANO - Corregido.doc (D159925503)
Submitted	3/2/2023 7:05:00 PM
Submitted by	
Submitter email	amb2016194@uea.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	edison.samaniego.uea@analysis.urkund.com

Firmado electrónicamente por:
EDISON OSWALDO SAMANIEGO GUZMAN

Sources included in the report

Entire Document

Análisis de adaptación, adopción, implementación y aplicación en el Ecuador de normas internacionales en el ámbito de los Sistemas de Gestión Integral

Brian Morales1 autor1@uea.edu.ec Marlon Zambrano1 autor2@uea.edu.ec M.Sc Edison Guzmán2 autor3@uea.edu.ec
Universidad Estatal Amazónica, Facultad de Ciencias de la vida, Carrera de Ingeniería Ambiental (1)

Resumen
La adopción de sistemas de gestión basados en estándares internacionales ha sido generalmente reconocida como una técnica para satisfacer las expectativas de los clientes y mejorar el desempeño de las empresas, estos sistemas representan una gran oportunidad para las empresas ecuatorianas a regirse y certificarse internacionalmente para poder mejorar sus procesos. El presente estudio tuvo como objetivo realizar un análisis de adaptación, adopción, implementación y aplicación en el Ecuador de normas internacionales en el ámbito de los Sistemas de Gestión Integral. En cuanto a metodología la investigación presenta un tipo de investigación exploratoria con un enfoque cualitativo, un alcance descriptivo y con corte transversal, la revisión bibliográfica documental. Los resultados obtenidos después de la revisión literaria identificaron que las empresas en Ecuador se han beneficiado con la implementación de Sistemas Integrales de Gestión porque les ha ayudado a sistematizar sus operaciones y hacer más eficientes sus procesos. Estos sistemas también permiten la generación de ahorro y la redistribución efectiva de ese ahorro; es decir, permiten controlar el desempeño de la organización y sus procesos. En conclusión, los sistemas de Gestión Integral permiten dar soluciones o respuestas a las diferentes necesidades que presenta el actual mercado competitivo y que cada vez es más exigente, manteniendo el bienestar social, laboral y realizando la gestión preventiva para controlar los impactos ambientales generados en la operación.

Palabras Clave: Calidad, gestión, sistema de gestión integral.

Abstract

Ouriginal by Turnitin

The adoption of management systems based on international standards has been generally recognized as a technique to meet customer expectations and improve the performance of companies, these systems represent a great opportunity for Ecuadorian companies to govern and certify internationally in order to improve. their processes. The objective of this study was to carry out an analysis of adaptation, adoption, implementation and application in Ecuador of international standards in the field of Integral Management Systems. In terms of methodology, the research presents a type of exploratory research with a qualitative approach, a descriptive scope and a cross-sectional, documentary bibliographic review. The results obtained after the literary review identified that companies in Ecuador have benefited from the implementation of Integral Management Systems because it has helped them to systematize their operations and make their processes more efficient. These systems also allow the generation of savings and the effective redistribution of that savings; that is, they allow controlling the performance of the organization and its processes. In conclusion, Integral Management systems allow solutions or responses to the different needs presented by the current competitive market and which is increasingly demanding, maintaining social and labor well-being and carrying out preventive management to control the environmental impacts generated in the operation.
Keywords: Comprehensive management system, management, quality.

1. Introducción

La adopción de sistemas de gestión basados en estándares internacionales ha sido generalmente reconocida como una técnica para satisfacer las expectativas de los clientes y mejorar el desempeño de las empresas.

En la década de 1990, surgieron estándares nacionales, europeos y mundiales para la gestión de la calidad (ISO 9000), la gestión ambiental (ISO 14001) y la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (OHSAS 18001). De tal manera existe una tendencia creciente hacia la integración de múltiples sistemas de gestión, entre los que destacan la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la energía (Benzaquen & Pérez, 2016).

La literatura estudiada indica a nivel mundial muchas empresas que tienen sus sistemas de gestión acreditados por normas internacionales. En donde la implementación de estos sistemas ha permitido y promovido el uso de un lenguaje común para las actividades y procesos, ha incrementado la productividad y el control de las operaciones, así como ha definido sistemáticamente las necesidades de las partes interesadas y ha facilitado el acceso a mercados donde su uso es obligatorio (Antúnez, 2016).

Las normas o estándares internacionales que establecen los lineamientos para la implementación de los diferentes sistemas de gestión en una organización (Management System Standard) son el resultado de la normalización o estandarización. Por lo tanto, los sistemas de gestión se basan en los conceptos fundamentales de sistematización y formalización de tareas, cuyo significado fue dilucidado previamente por escritores clásicos como Henry Fayol y Max Weber (Saizarbitoria, Bernardo, & Casadesús, 2007).

De acuerdo con la norma ISO 9004:2004 una organización puede considerarse exitosa a largo plazo cuando proporciona de manera constante productos y servicios que cumplen con los requisitos y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas mientras mantiene una relación justa y equitativa con todas las partes involucradas (Duque, 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 (Benzaquen & Pérez, 2016).

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 (Mancheno & Moreno, 2013).

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).

Para alcanzar la excelencia, como propone el 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).

Por tal motivo el presente estudio pretende realizar un análisis de 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 debido a que el tema de estudio implicó realizar búsqueda bibliográfica de fuentes secundarias para poder desarrollarla a plenitud, así mismo es descriptiva ya que describe la implementación de las normas internacionales de los Sistemas de Gestión Integral en el Ecuador, así mismo la investigación presenta un corte transversal debido a que se realizó en un determinado período de tiempo.

Enfoque de la investigación

Este estudio presentó un enfoque de investigación cualitativo debido a que 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.

Alcance de la investigación

El articulo presenta un alcance descriptivo debido que este tipo de estudio indaga y describe las características que tiene el objeto en estudio, además presenta un tipo documental dado a que la investigación se basa en realizar la investigación netamente por medio de la búsqueda de documentos (Ramos, 2020).

Métodos de investigación

El método aplicado en el artículo es el método analítico-deductivo ya que esta consiste en integrar diversos estudios de una situación específica para analizar y comparar los resultados obtenidos por los autores y poder emitir conclusiones particulares (Abreu, 2014).

Consiste en una investigación bibliográfica ya que se basa en la búsqueda de investigaciones relacionados al tema de estudio partiendo desde la búsqueda de información de las diferentes bases de datos de acceso libre

Herramientas.

Para la redacción del presente trabajo de investigación se utilizó la herramienta de Microsoft Word (Microsoft Corporation) y para la búsqueda de información se utilizaron los servicios de búsqueda de Google.

Procedimiento

Una vez realizada la búsqueda de los estudios para poder realizar la investigación, se procedió a depurar información de acorde al alcance de la investigación, procurando que la información recopilada sea muy acertada y esté acorde con el tema de investigación.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Origen de los Sistemas de Gestión Integral

La humanidad se ha organizado en grupos y organizaciones desde la antigüedad. Los primeros esfuerzos por construir ideas y principios de administración se remontan a tiempos primordiales. La revolución industrial de los siglos XVIII y XIX en particular hizo necesario un enfoque metódico de la gestión. En su ensayo de 1776 "Una investigación sobre la naturaleza y las causas de la riqueza de las naciones", el escocés Adam Smith describió la división del trabajo como el primer concepto de administración. Luego, en los primeros años del 1800, Robert Owen, quien era gerente de varias hilanderías en Escocia, enfatizó que la mejor inversión son los trabajadores, o máquinas vitales, como él las llamó, argumentando que, al mejorar las condiciones de trabajo de los empleados, la producción y las ganancias aumentarían inevitablemente. Charles Babbage, un matemático británico, fue uno de los primeros defensores de la división del trabajo. Él creía que cada operación de producción debe analizarse para que las tareas requeridas por una operación puedan aislarse. En 1822, inventó la primera calculadora mecánica práctica de tarjetas perforadas, que fue la precursora de las modernas computadoras digitales (Hernández Palma, 2011).

A principios del siglo XX, particularmente en los Estados Unidos, la mano de obra calificada era escasa y surgió la necesidad de aumentar la productividad, por lo que era necesario encontrar los medios para mejorar la eficiencia de los trabajadores. Frederick Taylor desarrolló el conjunto de principios que constituyen la esencia de la administración científica, que buscaba aumentar la productividad de la fábrica y de cada empleado. La contribución de Taylor en ese momento fue la estructuración de tarifas con un enfoque en las asignaciones. Esto no solo mantuvo la comprensión básica de la división del trabajo, sino que también exacerbó la separación entre quienes piensan y quienes ejecutan, a pesar de la creencia de Taylor de que los gerentes y los trabajadores tenían un propósito similar para mejorar la producción (Hernández Palma, 2011).

El requisito de manejar organizaciones complejas dio lugar a la introducción de la teoría clásica de la organización por parte de Henry Fayol en 1916. Fayol determina que la administración administrativa competente se ajusta a un conjunto de patrones identificables y analizables, enfatiza la estructura organizacional para lograr objetivos, pero comienza con la eficacia general de la organización en su conjunto. El primer paso de Fayol al intentar desarrollar una ciencia de la administración fue dividir las operaciones de la organización en seis actividades interrelacionadas: actividades técnicas (producir y fabricar productos); actividades comerciales (compra y venta de materias primas y productos terminados); actividades financieras (obtención y uso de capital); actividades de seguridad (proteger a los empleados y la propiedad); y actividades contables (registro y seguimiento de costos, ganancias y pérdidas). Se conserva, por tanto, el reconocimiento de la división del trabajo, aunque desde un punto de vista horizontal y vertical, así como la formulación del ciclo administrativo basado en cinco funciones: Planificación (diseñar un plan de acción para el mañana); Organización (proporcionar y movilizar recursos para la implementación del plan); Dirección (dirigir, seleccionar y evaluar empleados) empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para lograr lo planeado); Coordinación (integrar esfuerzos y asegurar que se comparta el conocimiento, se resuelvan la información y los problemas) y Control (asegurar que las cosas sucedan de acuerdo con la planificación y ejecución de lo necesario) son las cinco funciones de la dirección (Abad & Sánchez Toledo, 2012).

Previo a este viaje histórico, el paradigma del pensamiento positivista hacia la administración de las organizaciones estaba muy centrado en la mecánica del funcionamiento organizacional, con el objetivo de maximizar la productividad y la eficiencia en el menor tiempo posible.

La teoría burocrática administrativa surgió en 1940, cuando Max Weber propuso un modelo de organización racional que incorporaba las diversas variables involucradas y el comportamiento de los actores, y era relevante no solo para las fábricas, sino para todos los sectores y formas de actividad empresarial. Esto es lo que hizo racional, una mediación normativa entre lo empresarial y la búsqueda de un comportamiento organizacional que enfatiza la regulación, el orden jerárquico y el progreso racional, formando así relaciones de poder y autoridad como organigramas, funciones, responsabilidades y autoridades, materializadas con Weberian administración burocrática.

En la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a deshumanizar el desarrollo del trabajo, donde el trabajador debía someterse (a aceptar órdenes) a los jefes (que cumplían las órdenes), lo que oscurecía la asociación natural en el sentido de que trabajadores y patrones compartían un como objetivo común como miembros de una misma organización, surge el enfoque de las relaciones humanas, buscando una empresa humanista, cuyos principales pensadores e investigadores fueron George Elton Mayo, Mary Parker Folet, A.J. Liebowitz y A. J.

Al enfatizar las demandas sociales, vio la productividad como un problema de ingeniería casi por completo desde un punto de vista clásico. En cierto sentido, Mayo redescubrió el antiguo concepto de Robert Owen de que la verdadera preocupación por los trabajadores, o "máquinas de vida", como Owen se refería a ellos, valdría la pena. Además, estos investigadores enfatizaron la importancia del estilo de gestión, la dinámica del grupo y el hecho de que los gerentes comenzaron a pensar en términos de procedimientos y recompensas del grupo para equilibrar el énfasis anterior en el individuo. En otras palabras, el enfoque de gestión de procesos, la importancia de la colaboración y el liderazgo son los primeros métodos producidos.

De esta manera, pasamos de las relaciones humanas al enfoque de la ciencia del comportamiento, siendo Mayo y sus colegas los primeros en aplicar el método científico a sus estudios de personas en el lugar de trabajo, lo que mejora significativamente nuestra comprensión de la motivación individual, el comportamiento grupal , las relaciones interpersonales en el trabajo y la importancia del trabajo para la condición humana, además de brindar nuevas perspectivas sobre el liderazgo, la resolución de conflictos, el cambio organizacional y la importancia del trabajo.

Posteriormente, en 1951, Ludwing Von Bertalanffy introduce la "Teoría de los Sistemas", que investiga las organizaciones como sistemas de interacción de la naturaleza humana y su vínculo con otros sistemas de orden social, así como las relaciones recíprocas entre estos sistemas.

Por lo tanto, el enfoque de sistemas intenta conceptualizar la organización como un sistema unificado y con un propósito compuesto de piezas interconectadas. El enfoque de sistemas permite a la dirección ver una organización como un todo y como un componente de un entorno externo más amplio, en lugar de tratar con sus elementos constituyentes de forma independiente. Y al hacerlo, la teoría de sistemas nos informa que la actividad de cualquier parte de una organización influye en la actividad del resto.

Edward Deming creó el ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PDCA) como un ciclo de mejora continua en la década de 1950, basado en las ideas de su instructor Walter A. Shewhart. Este ciclo se ha aplicado a todos los procesos y sistemas de gestión hasta el día de hoy.

Unos años antes, en 1946, comenzaba la historia de la Organización. La Estandarización Internacional, abreviada ISO, se estableció cuando los representantes de 25 naciones se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles de Londres y resolvieron establecer un nuevo organismo mundial para facilitar la coordinación internacional y la armonización de las normas.

Así, el 23 de febrero de 1947, la nueva organización ISO comenzó a operar formalmente. Desde entonces, ISO ha publicado casi 21.000 normas internacionales que abarca casi todos los sectores de la industria y la tecnología.

Normativas internacionales ISO

Las Normas Internacionales ISO tienen como objetivo garantizar la seguridad, confiabilidad y calidad de los bienes y servicios.

Las normas ISO internacionales son instrumentos estratégicos para las empresas que reducen los costos al disminuir el desperdicio y los errores que impulsan la producción, facilitando así el acceso a nuevos mercados, nivelando el campo de juego para las naciones emergentes y facilitando el comercio global libre y justo.

Por ello, cuando las organizaciones buscan satisfacer a todos sus grupos de interés, incluidos clientes, empleados, accionistas, autoridades, comunidades, etc., han comenzado a implementar y certificar, entre otros, sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, que son considerada como la definición de las mejores prácticas de gestión organizacional.

Así, las normas de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001, ISO medio ambiente 14001, y seguridad y salud en el trabajo OHSAS 18001 e ISO/DIS 45001, siendo las más implementadas, certificadas e integradas, recogen las mejores prácticas de gestión de las organizaciones a nivel mundial, desde la época desde su creación hasta las versiones actuales, que proporcionan una estructura de alto nivel unificada y acordada, un texto central idéntico y términos y definiciones básicos comunes (Almeida, 2017).

En resumen, los sistemas de gestión se adhieren a los conceptos fundamentales de sistematización y formalización de tareas, cuya trascendencia ha sido enfatizada por escritores como Henry Fayol y Max Weber, quienes son considerados clásicos en el área de la dirección o gestión.

Sistemas de Gestión Integral en Ecuador

Actualmente en el Ecuador, las empresas operan con sistemas cada vez más dinámicos, sofisticados y tienen la tarea de comprender e inventar sus sistemas, los cuales están expuestos diariamente para entregar bienes, servicios y estar al tanto de las demandas de los clientes para satisfacer sus expectativas y necesidades.

Se deben tener en cuenta varios elementos para mejorar el desempeño sistémico, facetas internas y externas de la empresa. El pensamiento basado en procesos permitirá una gestión mejorada de todas las interacciones entre procesos, por lo tanto, estandarizará sus operaciones. Actividades que aporten valor a las empresas y estén alineadas con su filosofía, objetivos, alcance y grado de complejidad (Ruales, 2020).

En un esfuerzo por mejorar sus operaciones, muchas empresas ecuatorianas han decidido implementar sistemas de gestión en una variedad de áreas, que incluyen calidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional e innovación. Sin embargo, para lograr estos objetivos, la evolución debe seguir evolucionando en todas sus facetas.

Al evaluar estos avances, todas las empresas se consideran bajo la responsabilidad perpetua de expandirse satisfaciendo nuevas necesidades, complicándose y actuando metódicamente. Para esto, es importante desarrollar una nueva metodología factible dirigida a una aproximación basada en la realidad que permita la comprensión de sistemas complejos y la provisión de herramientas de intervención efectivas (López Lemos, 2016).

Después de la Segunda Guerra Mundial, la Organización fue fundada en 1946 Worldwide Standardization, abreviado ISO, es una organización que promueve la cooperación internacional a través de estándares de gestión empresarial. Estos estándares buscan garantizar que las operaciones de una empresa estén integradas con su sistema para producir bienes de alta calidad y confiabilidad.

Es relevante enfatizar que el resultado generado de un sistema es la sinergia como la propiedad más significativa, en el sentido de que actuar está interconectado y depende de un todo, y que cambiar o quitar partes afecta los arreglos resultantes de los elementos; si la estructura cambia, también lo hace el comportamiento.

Otros factores que afectan a los sistemas tanto directa como indirectamente incluyen el entorno en el que se desarrolla el sistema, los atributos o características especiales del sistema, la complejidad media del entorno en el que opera el sistema, la información, el modelo, la resiliencia y la sinergia antes mencionada.

Como se dijo antes, el pensamiento sistémico se basa en uno de los principales enfoques estructurados por las Normas ISO, la toma de decisiones se basa en la evidencia que está ligada al desarrollo del hábito de comprender que las partes que componen un todo no existen de forma aislada, sino que están completamente interconectadas; desde este punto de vista, enfocando el análisis de la mejora competitiva de una empresa, cuando ésta se califica de integrada, lo que se plantea es el reto de que, para su consecución, se debe maximizar la sinergia entre las distintas partes de la empresa (López Lemos, 2016).

La metodología aplicada para la implementación de sistemas integrados de gestión en el Ecuador, permite que todas las partes interesadas estén comprometidas y exista un cambio transcendental, enfocado a la organización con una visión sistémica, de crecimiento y sostenibilidad. Básicamente, la metodología considera la construcción de un sistema de gestión integral (SGI) a partir del desarrollo de mapas estratégicos y un diagrama de comando integral (CMI), también conocido como cuadro de mando integral que ayuda a las organizaciones a comunicarse y medir su estrategia en relación con la excelencia en la implementación operativa de los socios, teniendo en cuenta las funciones del SGI, creando una propuesta de valor para el éxito sostenible de la organización (GRC, 2022).

El mapa estratégico del SGI refleja las relaciones causa-efecto que introducen las definiciones de requisitos de calidad del trabajo, de seguridad y salud, de los cuales se convierten en objetivos del sistema; lo que significa el cumplimiento de los requisitos legales, de productos/servicios, de clientes y organizacionales de la norma. El resultado de ello es una organización que define metas realistas por metas y el contexto actual que la constituye.

El mapa estratégico de SGI muestra cuatro perspectivas principales para el logro de metas que deben estar alineadas con la visión de la organización, donde cada una define metas estratégicas para lograr la sostenibilidad organizacional (HSEQ & ESG, Management Solution, 2022).

A continuación, se presenta una propuesta de metodología, resumida en la Figura 1, que tiene como objetivo promover la integración desde una perspectiva de gestión estratégica en la organización, impulsando su diseño e implementación para lograr el crecimiento y la sostenibilidad en las organizaciones que la implementan.

Figura 1. Descripción de la propuesta metodológica

Sostenibilidad

Crecimiento

En la metodología propuesta, la integración se logra desde una perspectiva de gestión de crecimiento y aprendizaje, donde se diseñan especificaciones, definidas como una propuesta de valor entregada a las partes relevantes, y que siguen los indicadores de calidad establecidos para productos y servicios, las cuales pueden verse afectadas por las amenazas a las que el desarrollo de las actividades organizacionales expone a las personas.

A partir de los objetivos estratégicos marcados por las especificaciones, se aplica el mapa de procesos desde una perspectiva interna, y en el primer paso se implementan los procesos de misión correspondientes a la razón de ser, considerando lo que la organización está haciendo para obtener rentabilidad. En segundo lugar, se consideran procesos de apoyo para que el SGI funcione proporcionando los recursos necesarios y, finalmente, los procesos estratégicos están guiados por los objetivos centrales de la organización. En un mapa de procesos integrados, la entrada en las necesidades de las partes interesadas se implementa en las diversas funciones de cada proceso involucrado, y el efecto está en el producto y servicio final.

Para que la organización pueda monitorear y validar el cumplimiento de las valiosas promesas a las partes relevantes, es por supuesto necesario identificar a los actores que participan en el monitoreo. La Metodología se enfoca en NTC. ISO 9001:2015 y SG-SST Reglamento 1072 de 2015 y sus operadores son acercamientos al cliente y socios, por lo que es necesario controlar quejas y reclamos.

Finalmente, se desarrolla una perspectiva de rentabilidad donde se revisan activos tangibles realizados en iniciativas de mejora relacionadas con SGI de acuerdo con los resultados de las métricas de cada perspectiva.

4. CONCLUSIONES

Los sistemas de Gestión Integral permiten dar soluciones o respuestas a las diferentes necesidades que presenta el actual mercado competitivo y que cada vez es más exigente, manteniendo el bienestar social, laboral y realizando la gestión preventiva para controlar los impactos ambientales generados en la operación.

Para que una organización reaccione de manera eficaz y adecuada a las necesidades de todos sus grupos de interés, debe ser capaz de armonizar los aspectos inherentes a un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, independientemente de la industria, la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad puede adaptarse para satisfacer las necesidades de cada negocio.

Los Estándares Internacionales hacen posible que las empresas obtengan reconocimiento a escala mundial, y este reconocimiento allana el camino para que las organizaciones accedan al mercado económico global con el valor extra que brinda la certificación. Hay muchas Normas Internacionales diferentes; la más conocida y utilizada es la ISO 9001, que se centra en la gestión de la calidad. Sin embargo, el término "gestión" se puede aplicar a una amplia gama de temas que son importantes para la sociedad, como la gestión ambiental, la responsabilidad social y la gestión de la seguridad de la información, entre otros temas. Esto indica que la gestión cubre un espectro bastante amplio.

REFERENCIAS

Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación. International Journal of Good Conscience, 9(3), 195-204. http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf

Antúnez, V. (2016). Sistemas integrados de gestión: de la teoría a la práctica empresarial en Cuba. Confín Habana, 11(2), 1-28. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000200001

Benzaquen , J., & Pérez, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. Revista Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, 10(3), 153-176. doi:10.3232/GCG.2016.V10.N3.06
Duque, D. (2017). Theoretical model for an integrated management system (safety, quality and environment). Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe(18), 115-130. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/2150/215052403009.pdf
GRC. (2022). Sistema de Gestión Integrado (SGI) – La evolución en sistemas de gestión. Obtenido de https://www.ismgrc.com/2018/04/27/sistema-gestion-integrado-sgi/
HSEQ & ESG, Management Solution. (2022). Metodologías para la integración de sistemas integrados. Obtenido de https://www.isotools.org/2021/02/11/metodologias-para-la-integracion-de-los-sistemas-de-gestion/
Mancheno, M., & Moreno, M. (2013). Doctora en Química. Plan para la implementacion de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad en la empresa Parmalat del Ecuador S.A.,Planta Cuenca. Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4105/1/UPS-CT002590.pdf
Ministerio de Trabajo. (2021). trabajo.gob.ec. Obtenido de Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia: https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/01/PEC-01-Modelo-Ecuatoriano-de-Calidad-y-Excelencia-Anexo-1.pdf
Saizarbitoria, I., Bernardo, M., & Casadesús, M. (2007). la untegracion de sistemas de gestion en estandares internacionales: resultados de un esudio empírico realizado en la CAPV. Revista de Dirección y Administración de Empresas(14), 155-174. Obtenido de https://www.ehu.eus/documents/2069587/2113837/14_11.pdf
Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2019). normalización. gob.ec. Obtenido de La adopción de normas internacionales generan competitividad: https://www.normalizacion.gob.ec/la-adopcion-de-normas-internacionales-generan-competitividad/
Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. CienciaAmérica, 9(3). doi.org/10.33210/ca.v9i3.336
Organización Internacional del Trabajo.(2020). “Misión e impacto de la OIT”. Organización Internacional del Trabajo. http://www.ilo.org/global/about-theilo/mission-and-objectives/lang--es/index.htm.
Pardo Álvarez, José Manuel, y Natalia Calso Morales. (2018). Guía práctica para la integración de sistemas de gestión ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación. https://elibro.net/ereader/elibrodemo/53626.

Acciones de mejora
4. Perspectiva de rentabilidad
Indicadores
3. Perspectiva partes interesadas
Mapa de procesos integrados
2. Perspectiva interna
Promesa de valor
1. Perspectiva de aprendizaje y crecimiento

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text	As student entered the text in the submitted document.
Matching text	As the text appears in the source.

Análisis de adaptación, adopción, implementación y aplicación en el Ecuador de normas internacionales en el ámbito de los Sistemas de Gestión Integral

Brian Morales[1]
autor1@uea.edu.ec

Marlon Zambrano[1]
autor2@uea.edu.ec

M.Sc Edison Guzmán[2]
autor3@uea.edu.ec

Universidad Estatal Amazónica, Facultad de Ciencias de la vida, Carrera de Ingeniería Ambiental (1)

Resumen

La adopción de sistemas de gestión basados en estándares internacionales ha sido generalmente reconocida como una técnica para satisfacer las expectativas de los clientes y mejorar el desempeño de las empresas, estos sistemas representan una gran oportunidad para las empresas ecuatorianas a regirse y certificarse internacionalmente para poder mejorar sus procesos. El presente estudio tuvo como objetivo realizar un análisis de adaptación, adopción, implementación y aplicación en el Ecuador de normas internacionales en el ámbito de los Sistemas de Gestión Integral. En cuanto a metodología la investigación presenta un tipo de investigación exploratoria con un enfoque cualitativo, un alcance descriptivo y con corte transversal, la revisión bibliográfica documental. Los resultados obtenidos después de la revisión literaria identificaron que las empresas en Ecuador se han beneficiado con la implementación de Sistemas Integrales de Gestión porque les ha ayudado a sistematizar sus operaciones y hacer más eficientes sus procesos. Estos sistemas también permiten la generación de ahorro y la redistribución efectiva de ese ahorro; es decir, permiten controlar el desempeño de la organización y sus procesos. En conclusión, los sistemas de Gestión Integral permiten dar soluciones o respuestas a las diferentes necesidades que presenta el actual mercado competitivo y que cada vez es más exigente, manteniendo el bienestar social, laboral y realizando la gestión preventiva para controlar los impactos ambientales generados en la operación.

Palabras Clave: Calidad, gestión, sistema de gestión integral.

Abstract

The adoption of management systems based on international standards has been generally recognized as a technique to meet customer expectations and improve the performance of companies, these systems represent a great opportunity for Ecuadorian companies to govern and certify internationally in order to improve. their processes. The objective of this study was to carry out an analysis of adaptation, adoption, implementation and application in Ecuador of international standards in the field of Integral Management Systems. In terms of methodology, the research presents a type of exploratory research with a qualitative approach, a descriptive scope and a cross-sectional, documentary bibliographic review. The results obtained after the literary review identified that companies in Ecuador have benefited from the implementation of Integral Management Systems because it has helped them to systematize their operations and make their processes more efficient. These systems also allow the generation of savings and the effective redistribution of that savings; that is, they allow controlling the performance of the organization and its processes. In conclusion, Integral Management systems allow solutions or responses to the different needs presented by the current competitive market and which is increasingly demanding, maintaining social and labor well-being and carrying out preventive management to control the environmental impacts generated in the operation.

Keywords: Comprehensive management system, management, quality.

1. INTRODUCCIÓN

La adopción de sistemas de gestión basados en estándares internacionales ha sido generalmente reconocida como una técnica para satisfacer las expectativas de los clientes y mejorar el desempeño de las empresas.

En la década de 1990, surgieron estándares nacionales, europeos y mundiales para la gestión de la calidad (ISO 9000), la gestión ambiental (ISO 14001) y la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (OHSAS 18001). De tal manera existe una tendencia creciente hacia la integración de múltiples sistemas de gestión, entre los que destacan la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la energía (Benzaquen & Pérez, 2016).

La literatura estudiada indica a nivel mundial muchas empresas que tienen sus sistemas de gestión acreditados por normas internacionales. En donde la implementación de estos sistemas ha permitido y promovido el uso de un lenguaje común para las actividades y procesos, ha incrementado la productividad y el control de las operaciones, así como ha definido sistemáticamente las necesidades de las partes interesadas y ha facilitado el acceso a mercados donde su uso es obligatorio (Antúnez, 2016).

Las normas o estándares internacionales que establecen los lineamientos para la implementación de los diferentes sistemas de gestión en una organización (Management System Standard) son el resultado de la normalización o estandarización. Por lo tanto, los sistemas de gestión se basan en los conceptos fundamentales de sistematización y formalización de tareas, cuyo significado fue dilucidado previamente por escritores clásicos como Henry Fayol y Max Weber (Saizarbitoria, Bernardo, & Casadesús, 2007).

De acuerdo con la norma ISO 9004:2004 una organización puede considerarse exitosa a largo plazo cuando proporciona de manera constante productos y servicios que cumplen con los requisitos y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas mientras mantiene una relación justa y equitativa con todas las partes involucradas (Duque, 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 (Benzaquen & Pérez, 2016).

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 (Mancheno & Moreno, 2013).

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).

Para alcanzar la excelencia, como propone el 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).

Por tal motivo el presente estudio pretende realizar un análisis de 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 debido a que el tema de estudio implicó realizar búsqueda bibliográfica de fuentes secundarias para poder desarrollarla a plenitud, así mismo es descriptiva ya que describe la implementación de las normas internacionales de los Sistemas de Gestión Integral en el Ecuador, así mismo la investigación presenta un corte transversal debido a que se realizó en un determinado período de tiempo.

Enfoque de la investigación

Este estudio presentó un enfoque de investigación cualitativo debido a que 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.

Alcance de la investigación

El articulo presenta un alcance descriptivo debido que este tipo de estudio indaga y describe las características que tiene el objeto en estudio, además presenta un tipo documental dado a que la investigación se basa en realizar la investigación netamente por medio de la búsqueda de documentos (Ramos, 2020).

Métodos de investigación

El método aplicado en el artículo es el método analítico-deductivo ya que esta consiste en integrar diversos estudios de una situación específica para analizar y comparar los resultados obtenidos por los autores y poder emitir conclusiones particulares (Abreu, 2014).

Consiste en una investigación bibliográfica ya que se basa en la búsqueda de investigaciones relacionados al tema de estudio partiendo desde la búsqueda de información de las diferentes bases de datos de acceso libre

Herramientas.

Para la redacción del presente trabajo de investigación se utilizó la herramienta de Microsoft Word (Microsoft Corporation) y para la búsqueda de información se utilizaron los servicios de búsqueda de Google.

Procedimiento

Una vez realizada la búsqueda de los estudios para poder realizar la investigación, se procedió a depurar información de acorde al alcance de la investigación, procurando que la información recopilada sea muy acertada y esté acorde con el tema de investigación.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Origen de los Sistemas de Gestión Integral

La humanidad se ha organizado en grupos y organizaciones desde la antigüedad. Los primeros esfuerzos por construir ideas y principios de administración se remontan a tiempos primordiales. La revolución industrial de los siglos XVIII y XIX en particular hizo necesario un enfoque metódico de la gestión. En su ensayo de 1776 "Una investigación sobre la naturaleza y las causas de la riqueza de las naciones", el escocés Adam Smith describió la división del trabajo como el primer concepto de administración. Luego, en los primeros años del 1800, Robert Owen, quien era gerente de varias hilanderías en Escocia, enfatizó que la mejor inversión son los trabajadores, o máquinas vitales, como él las llamó, argumentando que, al mejorar las condiciones de trabajo de los empleados, la producción y las ganancias aumentarían inevitablemente. Charles Babbage, un matemático británico, fue uno de los primeros defensores de la división del trabajo. Él creía que cada operación de producción debe analizarse para que las tareas requeridas por una operación puedan aislarse. En 1822, inventó la primera calculadora mecánica práctica de tarjetas perforadas, que fue la precursora de las modernas computadoras digitales (Hernández Palma, 2011).

A principios del siglo XX, particularmente en los Estados Unidos, la mano de obra calificada era escasa y surgió la necesidad de aumentar la productividad, por lo que era necesario encontrar los medios para mejorar la eficiencia de los trabajadores. Frederick Taylor desarrolló el conjunto de principios que constituyen la esencia de la administración

científica, que buscaba aumentar la productividad de la fábrica y de cada empleado. La contribución de Taylor en ese momento fue la estructuración de tarifas con un enfoque en las asignaciones. Esto no solo mantuvo la comprensión básica de la división del trabajo, sino que también exacerbó la separación entre quienes piensan y quienes ejecutan, a pesar de la creencia de Taylor de que los gerentes y los trabajadores tenían un propósito similar para mejorar la producción (Hernández Palma, 2011).

El requisito de manejar organizaciones complejas dio lugar a la introducción de la teoría clásica de la organización por parte de Henry Fayol en 1916. Fayol determina que la administración administrativa competente se ajusta a un conjunto de patrones identificables y analizables, enfatiza la estructura organizacional para lograr objetivos, pero comienza con la eficacia general de la organización en su conjunto. El primer paso de Fayol al intentar desarrollar una ciencia de la administración fue dividir las operaciones de la organización en seis actividades interrelacionadas: actividades técnicas (producir y fabricar productos); actividades comerciales (compra y venta de materias primas y productos terminados); actividades financieras (obtención y uso de capital); actividades de seguridad (proteger a los empleados y la propiedad); y actividades contables (registro y seguimiento de costos, ganancias y pérdidas). Se conserva, por tanto, el reconocimiento de la división del trabajo, aunque desde un punto de vista horizontal y vertical, así como la formulación del ciclo administrativo basado en cinco funciones: Planificación (diseñar un plan de acción para el mañana); Organización (proporcionar y movilizar recursos para la implementación del plan); Dirección (dirigir, seleccionar y evaluar empleados) empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para lograr lo planeado); Coordinación (integrar esfuerzos y asegurar que se comparta el conocimiento, se resuelvan la información y los problemas) y Control (asegurar que las cosas sucedan de acuerdo con la planificación y ejecución de lo necesario) son las cinco funciones de la dirección (Abad & Sánchez Toledo, 2012).

Previo a este viaje histórico, el paradigma del pensamiento positivista hacia la administración de las organizaciones estaba muy centrado en la mecánica del funcionamiento organizacional, con el objetivo de maximizar la productividad y la

eficiencia en el menor tiempo posible.

La teoría burocrática administrativa surgió en 1940, cuando Max Weber propuso un modelo de organización racional que incorporaba las diversas variables involucradas y el comportamiento de los actores, y era relevante no solo para las fábricas, sino para todos los sectores y formas de actividad empresarial. Esto es lo que hizo racional, una mediación normativa entre lo empresarial y la búsqueda de un comportamiento organizacional que enfatiza la regulación, el orden jerárquico y el progreso racional, formando así relaciones de poder y autoridad como organigramas, funciones, responsabilidades y autoridades, materializadas con Weberian administración burocrática.

En la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a deshumanizar el desarrollo del trabajo, donde el trabajador debía someterse (a aceptar órdenes) a los jefes (que cumplían las órdenes), lo que oscurecía la asociación natural en el sentido de que trabajadores y patrones compartían un como objetivo común como miembros de una misma organización, surge el enfoque de las relaciones humanas, buscando una empresa humanista, cuyos principales pensadores e investigadores fueron George Elton Mayo, Mary Parker Folet, A.J. Liebowitz y A. J.

Al enfatizar las demandas sociales, vio la productividad como un problema de ingeniería casi por completo desde un punto de vista clásico. En cierto sentido, Mayo redescubrió el antiguo concepto de Robert Owen de que la verdadera preocupación por los trabajadores, o "máquinas de vida", como Owen se refería a ellos, valdría la pena. Además, estos investigadores enfatizaron la importancia del estilo de gestión, la dinámica del grupo y el hecho de que los gerentes comenzaron a pensar en términos de procedimientos y recompensas del grupo para equilibrar el énfasis anterior en el individuo. En otras palabras, el enfoque de gestión de procesos, la importancia de la colaboración y el liderazgo son los primeros métodos producidos.

De esta manera, pasamos de las relaciones humanas al enfoque de la ciencia del comportamiento, siendo Mayo y sus colegas los primeros en aplicar el método científico a sus estudios de personas en el lugar de trabajo, lo que mejora significativamente nuestra comprensión de la motivación individual, el comportamiento grupal , las relaciones interpersonales en el trabajo y la importancia del trabajo para la condición humana, además

de brindar nuevas perspectivas sobre el liderazgo, la resolución de conflictos, el cambio organizacional y la importancia del trabajo.

Posteriormente, en 1951, Ludwing Von Bertalanffy introduce la "Teoría de los Sistemas", que investiga las organizaciones como sistemas de interacción de la naturaleza humana y su vínculo con otros sistemas de orden social, así como las relaciones recíprocas entre estos sistemas.

Por lo tanto, el enfoque de sistemas intenta conceptualizar la organización como un sistema unificado y con un propósito compuesto de piezas interconectadas. El enfoque de sistemas permite a la dirección ver una organización como un todo y como un componente de un entorno externo más amplio, en lugar de tratar con sus elementos constituyentes de forma independiente. Y al hacerlo, la teoría de sistemas nos informa que la actividad de cualquier parte de una organización influye en la actividad del resto.

Edward Deming creó el ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PDCA) como un ciclo de mejora continua en la década de 1950, basado en las ideas de su instructor Walter A. Shewhart. Este ciclo se ha aplicado a todos los procesos y sistemas de gestión hasta el día de hoy.

Unos años antes, en 1946, comenzaba la historia de la Organización. La Estandarización Internacional, abreviada ISO, se estableció cuando los representantes de 25 naciones se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles de Londres y resolvieron establecer un nuevo organismo mundial para facilitar la coordinación internacional y la armonización de las normas.

Así, el 23 de febrero de 1947, la nueva organización ISO comenzó a operar formalmente. Desde entonces, ISO ha publicado casi 21.000 normas internacionales que abarca casi todos los sectores de la industria y la tecnología.

Normativas internacionales ISO

Las Normas Internacionales ISO tienen como objetivo garantizar la seguridad, confiabilidad y calidad de los bienes y servicios.

Las normas ISO internacionales son instrumentos estratégicos para las empresas que reducen los costos al disminuir el desperdicio y los errores que impulsan la producción,

facilitando así el acceso a nuevos mercados, nivelando el campo de juego para las naciones emergentes y facilitando el comercio global libre y justo.

Por ello, cuando las organizaciones buscan satisfacer a todos sus grupos de interés, incluidos clientes, empleados, accionistas, autoridades, comunidades, etc., han comenzado a implementar y certificar, entre otros, sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, que son considerada como la definición de las mejores prácticas de gestión organizacional.

Así, las normas de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001, ISO medio ambiente 14001, y seguridad y salud en el trabajo OHSAS 18001 e ISO/DIS 45001, siendo las más implementadas, certificadas e integradas, recogen las mejores prácticas de gestión de las organizaciones a nivel mundial, desde la época desde su creación hasta las versiones actuales, que proporcionan una estructura de alto nivel unificada y acordada, un texto central idéntico y términos y definiciones básicos comunes (Almeida, 2017).

En resumen, los sistemas de gestión se adhieren a los conceptos fundamentales de sistematización y formalización de tareas, cuya trascendencia ha sido enfatizada por escritores como Henry Fayol y Max Weber, quienes son considerados clásicos en el área de la dirección o gestión.

Sistemas de Gestión Integral en Ecuador

Actualmente en el Ecuador, las empresas operan con sistemas cada vez más dinámicos, sofisticados y tienen la tarea de comprender e inventar sus sistemas, los cuales están expuestos diariamente para entregar bienes, servicios y estar al tanto de las demandas de los clientes para satisfacer sus expectativas y necesidades.

Se deben tener en cuenta varios elementos para mejorar el desempeño sistémico, facetas internas y externas de la empresa. El pensamiento basado en procesos permitirá una gestión mejorada de todas las interacciones entre procesos, por lo tanto, estandarizará sus operaciones. Actividades que aporten valor a las empresas y estén alineadas con su filosofía, objetivos, alcance y grado de complejidad (Ruales, 2020).

En un esfuerzo por mejorar sus operaciones, muchas empresas ecuatorianas han decidido implementar sistemas de gestión en una variedad de áreas, que incluyen calidad,

medio ambiente, salud y seguridad ocupacional e innovación. Sin embargo, para lograr estos objetivos, la evolución debe seguir evolucionando en todas sus facetas.

Al evaluar estos avances, todas las empresas se consideran bajo la responsabilidad perpetua de expandirse satisfaciendo nuevas necesidades, complicándose y actuando metódicamente. Para esto, es importante desarrollar una nueva metodología factible dirigida a una aproximación basada en la realidad que permita la comprensión de sistemas complejos y la provisión de herramientas de intervención efectivas (López Lemos, 2016).

Después de la Segunda Guerra Mundial, la Organización fue fundada en 1946 *Worldwide Standardization*, abreviado ISO, es una organización que promueve la cooperación internacional a través de estándares de gestión empresarial. Estos estándares buscan garantizar que las operaciones de una empresa estén integradas con su sistema para producir bienes de alta calidad y confiabilidad.

Es relevante enfatizar que el resultado generado de un sistema es la sinergia como la propiedad más significativa, en el sentido de que actuar está interconectado y depende de un todo, y que cambiar o quitar partes afecta los arreglos resultantes de los elementos; si la estructura cambia, también lo hace el comportamiento.

Otros factores que afectan a los sistemas tanto directa como indirectamente incluyen el entorno en el que se desarrolla el sistema, los atributos o características especiales del sistema, la complejidad media del entorno en el que opera el sistema, la información, el modelo, la resiliencia y la sinergia antes mencionada.

Como se dijo antes, el pensamiento sistémico se basa en uno de los principales enfoques estructurados por las Normas ISO, la toma de decisiones se basa en la evidencia que está ligada al desarrollo del hábito de comprender que las partes que componen un todo no existen de forma aislada, sino que están completamente interconectadas; desde este punto de vista, enfocando el análisis de la mejora competitiva de una empresa, cuando ésta se califica de integrada, lo que se plantea es el reto de que, para su consecución, se debe maximizar la sinergia entre las distintas partes de la empresa (López Lemos, 2016).

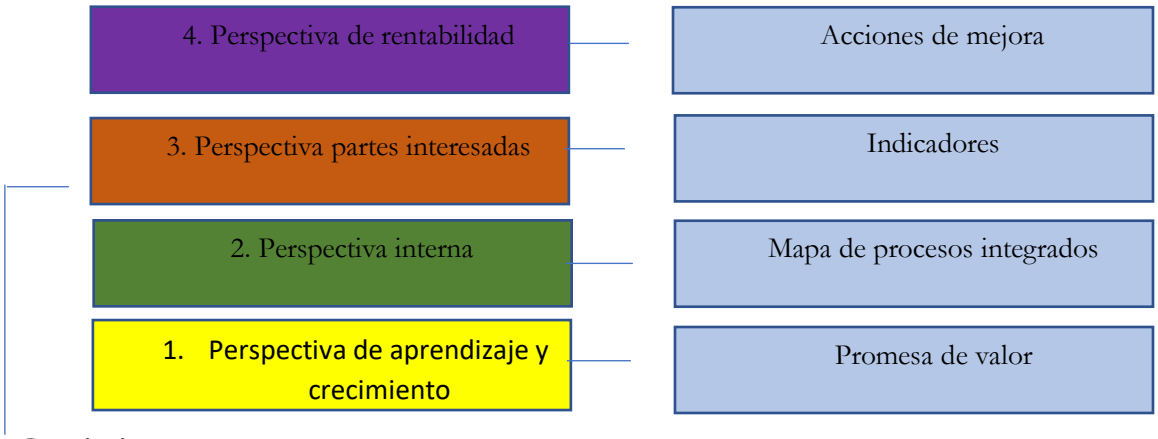
La metodología aplicada para la implementación de sistemas integrados de gestión en el Ecuador, permite que todas las partes interesadas estén comprometidas y exista un cambio transcendental, enfocado a la organización con una visión sistémica, de crecimiento y sostenibilidad. Básicamente, la metodología considera la construcción de un sistema de gestión integral (SGI) a partir del desarrollo de mapas estratégicos y un diagrama de comando integral (CMI), también conocido como cuadro de mando integral que ayuda a las organizaciones a comunicarse y medir su estrategia en relación con la excelencia en la implementación operativa de los socios, teniendo en cuenta las funciones del SGI, creando una propuesta de valor para el éxito sostenible de la organización (GRC, 2022).

El mapa estratégico del SGI refleja las relaciones causa-efecto que introducen las definiciones de requisitos de calidad del trabajo, de seguridad y salud, de los cuales se convierten en objetivos del sistema; lo que significa el cumplimiento de los requisitos legales, de productos/servicios, de clientes y organizacionales de la norma. El resultado de ello es una organización que define metas realistas por metas y el contexto actual que la constituye.

El mapa estratégico de SGI muestra cuatro perspectivas principales para el logro de metas que deben estar alineadas con la visión de la organización, donde cada una define metas estratégicas para lograr la sostenibilidad organizacional (HSEQ & ESG, Management Solution, 2022).

A continuación, se presenta una propuesta de metodología, resumida en la Figura 1, que tiene como objetivo promover la integración desde una perspectiva de gestión estratégica en la organización, impulsando su diseño e implementación para lograr el crecimiento y la sostenibilidad en las organizaciones que la implementan.

Figura 1. Descripción de la propuesta metodológica



En la metodología propuesta, la integración se logra desde una perspectiva de gestión de crecimiento y aprendizaje, donde se diseñan especificaciones, definidas como una propuesta de valor entregada a las partes relevantes, y que siguen los indicadores de calidad establecidos para productos y servicios, las cuales pueden verse afectadas por las amenazas a las que el desarrollo de las actividades organizacionales expone a las personas.

A partir de los objetivos estratégicos marcados por las especificaciones, se aplica el mapa de procesos desde una perspectiva interna, y en el primer paso se implementan los procesos de misión correspondientes a la razón de ser, considerando lo que la organización está haciendo para obtener rentabilidad. En segundo lugar, se consideran procesos de apoyo para que el SGI funcione proporcionando los recursos necesarios y, finalmente, los procesos estratégicos están guiados por los objetivos centrales de la organización. En un mapa de procesos integrados, la entrada en las necesidades de las partes interesadas se implementa en las diversas funciones de cada proceso involucrado, y el efecto está en el producto y servicio final.

Para que la organización pueda monitorear y validar el cumplimiento de las valiosas promesas a las partes relevantes, es por supuesto necesario identificar a los actores que participan en el monitoreo. La Metodología se enfoca en NTC. ISO 9001:2015 y SG-SST Reglamento 1072 de 2015 y sus operadores son acercamientos al cliente y socios, por lo que es necesario controlar quejas y reclamos.

Finalmente, se desarrolla una perspectiva de rentabilidad donde se revisan activos tangibles realizados en iniciativas de mejora relacionadas con SGI de acuerdo con los resultados de las métricas de cada perspectiva.

4. CONCLUSIONES

Los sistemas de Gestión Integral permiten dar soluciones o respuestas a las diferentes necesidades que presenta el actual mercado competitivo y que cada vez es más exigente, manteniendo el bienestar social, laboral y realizando la gestión preventiva para controlar los impactos ambientales generados en la operación.

Para que una organización reaccione de manera eficaz y adecuada a las necesidades de todos sus grupos de interés, debe ser capaz de armonizar los aspectos inherentes a un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, independientemente de la industria, la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad puede adaptarse para satisfacer las necesidades de cada negocio.

Los Estándares Internacionales hacen posible que las empresas obtengan reconocimiento a escala mundial, y este reconocimiento allana el camino para que las organizaciones accedan al mercado económico global con el valor extra que brinda la certificación. Hay muchas Normas Internacionales diferentes; la más conocida y utilizada es la ISO 9001, que se centra en la gestión de la calidad. Sin embargo, el término "gestión" se puede aplicar a una amplia gama de temas que son importantes para la sociedad, como la gestión ambiental, la responsabilidad social y la gestión de la seguridad de la información, entre otros temas. Esto indica que la gestión cubre un espectro bastante amplio.

REFERENCIAS

Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación. *International Journal of Good Conscience, 9*(3), 195-204. http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf

Antúnez, V. (2016). Sistemas integrados de gestión: de la teoría a la práctica empresarial en Cuba. *Confín Habana, 11*(2), 1-28. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000200001

Benzaquen , J., & Pérez, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Revista Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, 10*(3), 153-176. doi:10.3232/GCG.2016.V10.N3.06

Duque, D. (2017). Theoretical model for an integrated management system (safety, quality and environment). *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe*(18), 115-130. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/2150/215052403009.pdf

GRC. (2022). *Sistema de Gestión Integrado (SGI) – La evolución en sistemas de gestión.* Obtenido de https://www.ismgrc.com/2018/04/27/sistema-gestion-integrado-sgi/

HSEQ & ESG, Management Solution. (2022). *Metodologías para la integración de sistemas integrados*. Obtenido de https://www.isotools.org/2021/02/11/metodologias-para-la-integracion-de-los-sistemas-de-gestion/

Mancheno, M., & Moreno, M. (2013). Doctora en Química. *Plan para la implementacion de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad en la empresa Parmalat del Ecuador S.A.,Planta Cuenca.* Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4105/1/UPS-CT002590.pdf

Ministerio de Trabajo. (2021). *trabajo.gob.ec*. Obtenido de Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia: https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/01/PEC-01-Modelo-Ecuatoriano-de-Calidad-y-Excelencia-Anexo-1.pdf

Saizarbitoria, I., Bernardo, M., & Casadesús, M. (2007). la untegracion de sistemas de gestion en estandares internacionales: resultados de un esudio empírico realizado en la CAPV. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*(14), 155-174. Obtenido de https://www.ehu.eus/documents/2069587/2113837/14_11.pdf

Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2019). *normalización. gob.ec*. Obtenido de La adopción de normas internacionales generan competitividad: https://www.normalizacion.gob.ec/la-adopcion-de-normas-internacionales-generan-competitividad/

Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciaAmérica, 9*(3). doi.org/10.33210/ca.v9i3.336

Organización Internacional del Trabajo.(2020). "Misión e impacto de la OIT". Organización Internacional del Trabajo. http://www.ilo.org/global/about-theilo/mission-and-objectives/lang--es/index.htm.

Pardo Álvarez, José Manuel, y Natalia Calso Morales. (2018). Guía práctica para la integración de sistemas de gestión ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación. https://elibro.net/ereader/elibrodemo/53626.