UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR
Ecuador

ASQ
The Global Voice of Quality™

X CONGRESO INTERNACIONAL DE LA CALIDAD
(Quito 2015)

ÁMBITOS DE LA INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

INTRODUCCIÓN

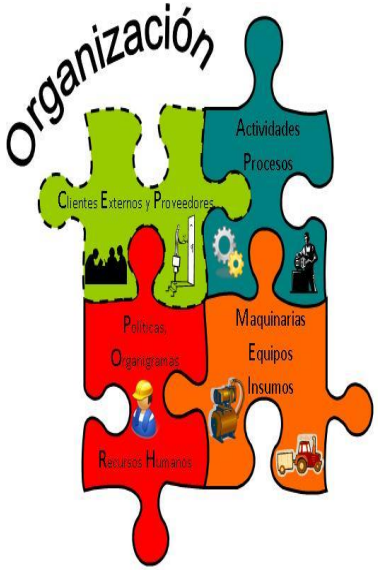
A nivel mundial la implementación de Sistemas Integrados de Gestión contribuyen en el aumento de la competitividad de las organizaciones actualmente inmersas en entornos altamente competitivos y globalizados.

Dime y olvidaré; muéstrame y tal vez recuerde; involúcrame y comprenderé.

Proverbio chino

DEFINICIONES DENTRO DEL ÁMBITO DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN…

ORGANIZACIÓN: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos o resultados a lograr (ISO 9000:2015, 19).



El concepto de organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de estas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas (ISO 9000:2015, 18).

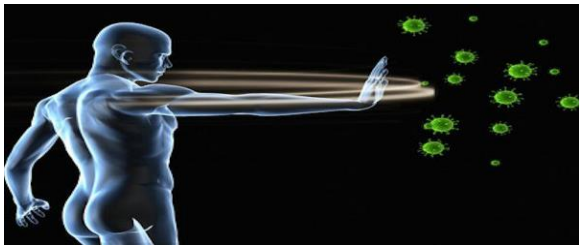
SISTEMA

CONCEPTOS SEGÚN ALGUNOS AUTORES

Bertalanffy (1930)	Kast & Rosenweig (1982)	Churchman (1968)	Castillo & Martinez (2010)	Norma ISO 9000:2015 CT 176
Un sistema puede ser definido como un complejo de elementos interactuantes	Un todo unitario organizado, compuesto por dos o más partes, componentes o subsistemas interdependientes y delineados por los limites, identificables, de su ambiente o suprasistema	Conjunto de partes coordinadas para lograr un conjunto de metas	Conjunto de elementos interrelacionados que logran un objetivo especificado	Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan

Fuente: (González Viloria, 2011:73)

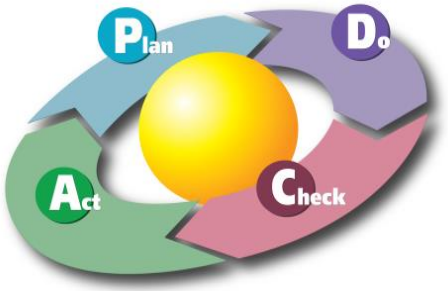
Real Academia de la Lengua Española
RAE: Un sistema es un conjunto de cosas que relacionadas entre si ordenadamente contribuyen a determinado objeto.



GESTIÓN

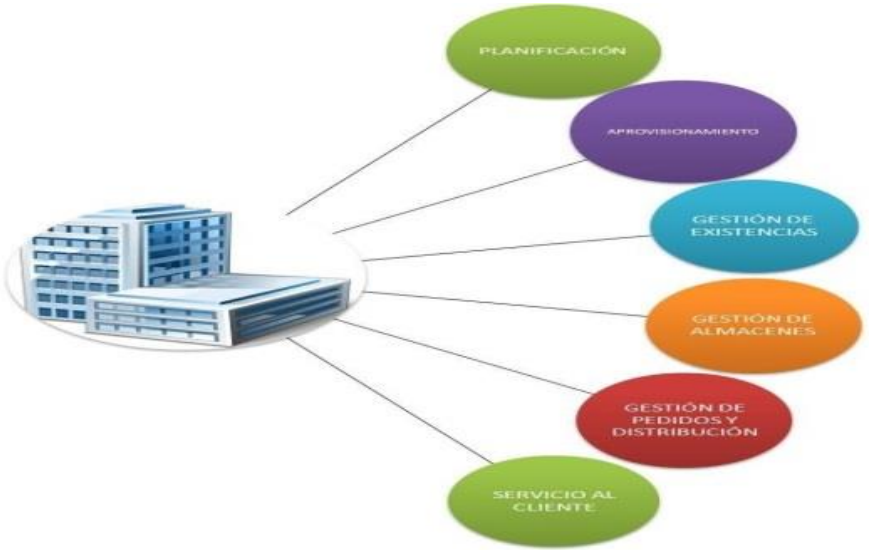
- ✓ Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (ISO 9000:2015, 21).

- ✓ Atehortua (2008), considera, teniendo en cuenta la ISO 9001, que la gestión tiene una dimensión muy amplia, la cual pasa por las cuatro etapas del ciclo de Deming o **PHVA** (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).



SISTEMA DE GESTION

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos (ISO 9001:2015, 24).

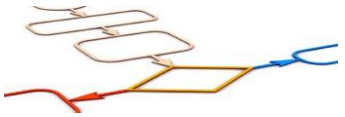


SISTEMA DE GESTION

Los **elementos** del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las practicas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos (ISO 9001:2015, 24).

- ✓ El **alcance** de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones especificas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones (ISO 9001:2015, 24).

INTEGRACIÓN



En el campo de la gestión,
es importante esclarecer el concepto de integración, pues tiene doble DIMENSION (Vintró Sánchez 2011:159).

Integración: cuando las organizaciones implantan un sistema de gestión (por ejemplo calidad) que deben integrarlo en todos los procesos y actividades existentes.

Integración: unión de distintos sistemas de gestión (por ejemplo calidad, medioambiente, seguridad y salud ocupacional) en un único sistema

Los sistemas de gestión más utilizados en el mundo son aquellos cuyos estándares o normas soportan las funciones técnicas de:

- Calidad (Q), así ISO 9001:2015,

- Medio ambiente (MA), ISO 14001:2015,

- Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), OHSAS 18001:2007 / ISO 45001 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo - Requisitos con orientación para su uso.

Según la filosofía de la integración de sistemas, el **alcance** de un sistema integrado de gestión debería ampliarse e incluir cualquier sistema adicional que pudiera aparecer (karapetrovic, 2002).

SISTEMAS DE GESTIÓN NORMALIZADOS QUE SE PUEDEN INTEGRAR

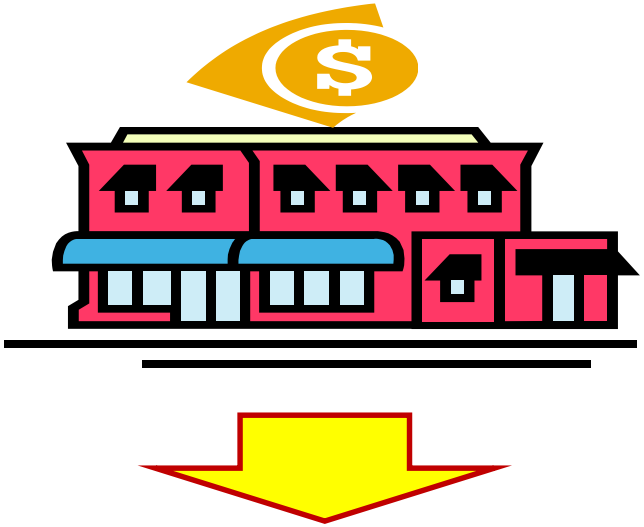
Normas o estándares de Sistema de Gestión	Título
ISO 9001:2015	Sistema de Gestión de la Calidad. requisitos
ISO 14001:2015	Sistema de Gestión Ambiental: Requisitos con orientación para su uso. Requisitos
OHSAS 18001:2007	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos
ISO 45001:2016 (DIS – octubre 2015)	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos
ISO 26000:2010 (Guía) SA 8000, IQNet SR10	Responsabilidad Social Corporativa
ISO/IEC 27001:2013	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
ISO 31000:2009	Sistema de Gestión de Riesgos
ISO 50001:2011	Sistema de Gestión de Energía
ISO 22000:2017 (CD – octubre 2015)	Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria
ISO/IEC 17025:2005	Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.

Fuente: www.iso.org

SITUACIÓN ACTUAL

En una economía cada vez más globalizada, la gestión integral de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, constituye uno de los campos con mayor capacidad para contribuir a la necesidad de mejora de la competitividad de la organización.

SITUACIÓN ACTUAL



Si bien es cierto que el ***éxito de una organización*** depende de que se puedan ***asegurar buenos resultados económicos***, a la preocupación por estos debe sumarse también la preocupación por la consecución de aquellos ***otros resultados*** que permiten ***satisfacer las expectativas de los denominados grupos de interés***, también llamados partes interesadas o stakeholders , que interactúan con ella.

PARTES INTERESADAS
STAKEHOLDERS

CLIENTES
Calidad
Precio
Innovación

ESTADO
Cumplimiento
De leyes

MEDIO AMBIENTE
Producción por
Limpio

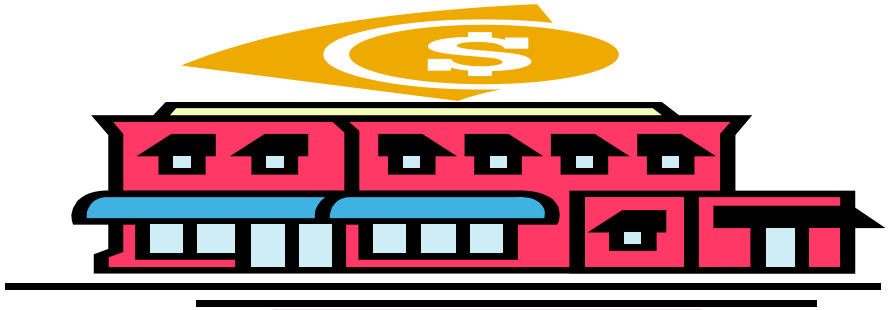
TRABAJADORES
Seguridad
Salud
Estabilidad

COMUNIDAD
Trabajo
Respeto

PROVEEDORES
Continuidad
Del negocio

NUEVAS GENERACIONES
Impacto

ACCIONISTAS
Rentabilidad y
continuidad del
negocio



satisfacer las expectativas

partes interesadas
stakeholders

Clientes | Comunidades | Trabajadores | Accionistas | Autoridades | Etc.

Comunidades: Local | Global

Cada uno de estos colectivos espera algo de la empresa, y esta premisa es extensible a las organizaciones en general:

los clientes, productos y servicios de calidad a buen precio;
las comunidades locales y globales, respeto por el medio ambiente;
los trabajadores, un entorno de trabajo seguro;
los accionistas, transparencia en las cuentas;
las autoridades, el cumplimiento del cuerpo normativo que desarrollan, etc.

Su plena satisfacción se torna entonces esencial, para su supervivencia y excelencia empresarial

TENDENCIAS COMPLEMENTARIAS EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL

ENFOQUE COMÚN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

Si los respectivos estándares se fundamentan en los mismos principios de gestión:

- ✓ **Mejora continua**
- ✓ **Gestión por procesos**
- ✓ **Compromiso de la dirección, etc.**

(**Abad Puente y Sánchez Toledo 2012:7**)

¿Por qué gestionarlos por separado, generando duplicidades y suboptimizaciones?

ENFOQUE INTEGRADOR

Excelencia empresarial para satisfacer globalmente a:

- ➢ **las partes interesadas.**

(**Karapetrovic y Jonker, 2003**)

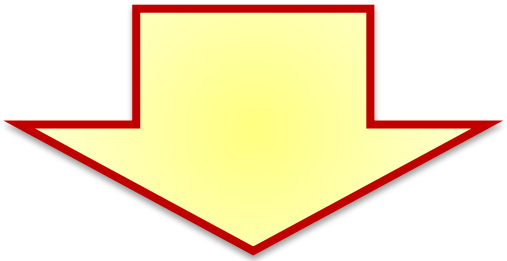
Que se opone per se a la separación de sistemas de gestión

Esta doble consideración ha motivado la consolidación de un nuevo **campo de actuación en las organizaciones**, así como de **investigación en el entorno académico**:

la **integración de sistemas de gestión**.

INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

La integración de sistemas de gestión no necesariamente significa una mera superposición o fusión de sistemas de gestión, sino que puede resultar algo más complejo.



Se debe considerar la confluencia de diferentes ámbitos que se incorporan al entorno de su investigación.

ÁMBITOS QUE INTERVIENEN EN LA INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

- **La teoría general de sistemas, en cuanto que el diseño actual de los mismos tiene sus fundamentos en ella, y,**

- **La teoría organizacional, dado que su implantación se circunscribe al ámbito de las organizaciones.**

Por otra parte, se incorporan también:

- **Las comunidades científicas de las áreas del conocimiento de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral, al ser las tres funciones técnicas para las que se ha generalizado la implantación de sistemas de gestión.**

- **Los actuales paradigmas de la excelencia empresarial y de Total Quality Management (TQM), dado que sus principios están siendo considerados en las propuestas metodológicas planteadas.**

Confluencia multidisciplinar

(Abad Puente y Sánchez Toledo 2012:8)

LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

Castillo & Martinez (2010), explican la teoría de sistemas por medio de una analogía, entre el cuerpo humano y la organización.

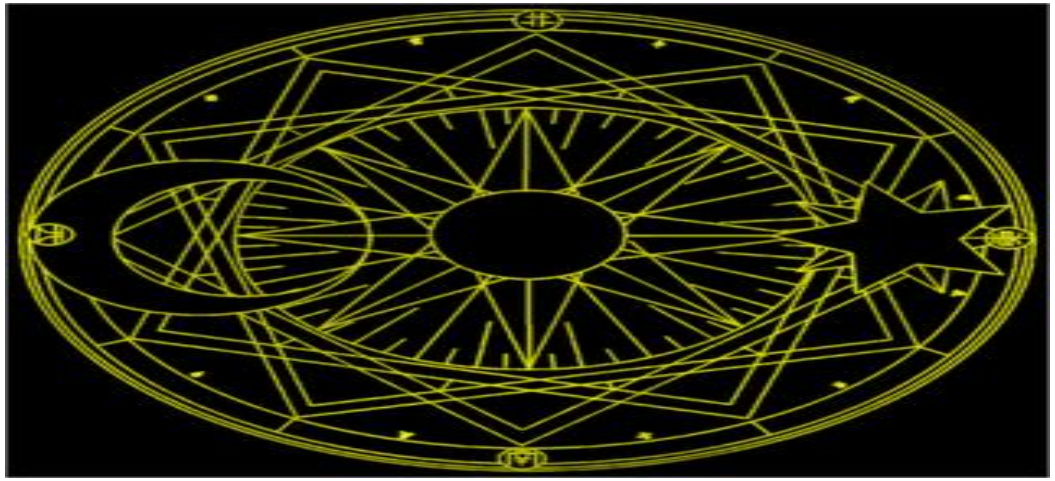
El gran sistema llamado cuerpo humano cuenta con unos sistemas denominados por algunos como subsistemas que interrelacionados permiten el cumplimiento del objetivo de mantenernos vivos, como son el sistema respiratorio, circulatorio, nervioso, el óseo, entre otros.

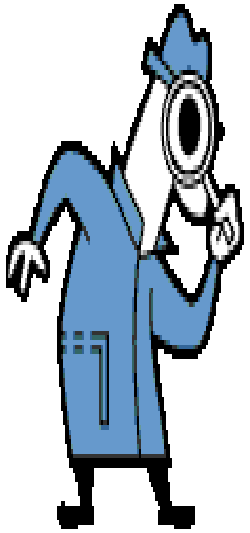
Por otra parte

.

El gran sistema de una organización dispone de varios sistemas, cada uno de estos posee un objetivo que permanece alineado para cubrir las expectativas de la alta dirección y de las partes interesadas, cuando se comportan de manera combinada e integrada, enlazando el concepto sinérgico de la utilización de recursos.

La teoría general de sistemas se caracteriza por su perspectiva holística e integradora, en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen (González Viloria, 2011:74).





Es así como las organizaciones deben ser analizadas como un sistema ya que están conformadas por diversos elementos o procesos que se relacionan entre si e interactúan para lograr los propósitos que se ha planteado en su direccionamiento estratégico, sin embargo su interacción no solo es interna también es externa ya que se debe adaptar a los cambios que el mercado exige (González Viloria, 2011:75).

Lo que dificulta el accionar sistémico de las organizaciones es el miedo de cada una de las partes a perder autonomía, poder y capacidad de acción si se integra al todo (Herrscher, 2008:58)

LA TEORÍA ORGANIZACIONAL

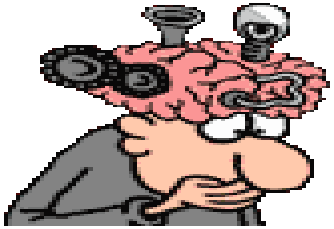
Kast y Rosenzweig (1982), citando a Philip Selznick (1948), afirman que la organización es un sistema dinámico, que cambia constantemente y se adapta a las presiones internas y externas, es decir se encuentra en un proceso continuo de evolución.

Su estructura es la resultante de la influencia reciproca de los aspectos formales e informales de la organización.

Esta estructura es en sí misma una totalidad, un organismo "adaptativo" que reacciona a las influencias del medio externo.

LA TEORÍA ORGANIZACIONAL

Morgan (1996), establece que las organizaciones son sistemas abiertos que se necesitan gestionar cuidadosamente, satisfacer y equilibrar sus necesidades internas y adaptarse a las circunstancias del entorno.



Comprender el contexto de una organización es un proceso.

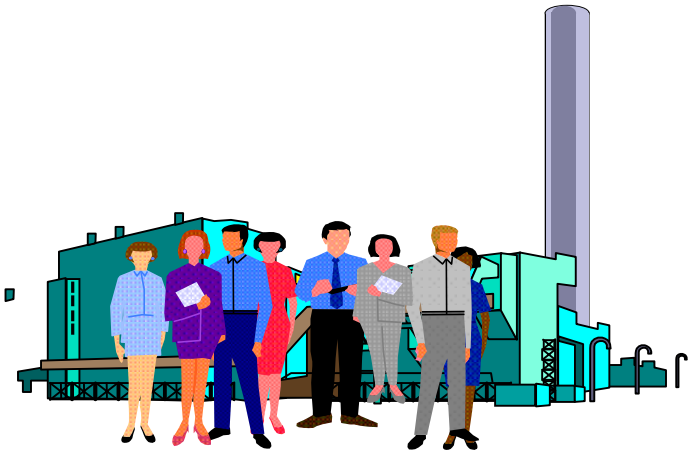
(ISO 9000:2015, p. 9)

Este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización.

Considera factores internos como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización.

También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos.

Las organizaciones comparten muchas características con los seres humanos como un organismo social vivo y que aprende. Ambos son adaptativos y constan de sistemas, procesos y actividades interactivos. Para adaptar su contexto variable, cada uno necesita la capacidad de cambio



NORMAS DE SGC, OTROS SISTEMAS DE GESTION Y MODELOS DE EXCELENCIA

Los enfoques de los sistemas de gestión y de los modelos de excelencia de la organización se basan en principios comunes.

Permiten a una organización identificar los riesgos y las oportunidades y contiene orientación para la mejora.

En el contexto actual muchas cuestiones como la innovación, la ética, la confianza y la reputación podrían considerarse como parámetros dentro de los sistemas de gestión y modelos de excelencia (ISO 9000:2015,18).

NORMAS DE SGC, OTROS SISTEMAS DE GESTION Y MODELOS DE EXCELENCIA

Las diferentes partes de un sistema de gestión de una organización, incluyendo su SGC, puede integrase como un sistema de gestión único.

Los objetivos, los procesos y los recursos relativos a la calidad, crecimiento, financiamiento, rentabilidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional, energía, seguridad y otros aspectos de la organización pueden lograse de una forma más eficaz y efectiva y usarse cuando el SGC se integre en otros sistemas de gestión.

La organización puede desarrollar una auditoria integrada de su sistema de gestión frente a los requisitos de múltiples normas internacionales como las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO/IEC 27001 e ISO 50001 (ISO 9000:2015,18).

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

La Gestión Total de la Calidad (TQM) tiene como objetivo **impulsar la gestión de la calidad en las organizaciones de un modo global e integrador**, se desarrolla en los años 80's para ejercer un efecto positivo y el logro de ventajas competitivas en las organizaciones (Santos y Álvarez, 2007:1)

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

CARACTERISTÍCAS	GESTIÓN TOTAL DE LA CALIDAD (TQM)
Objetivo	Impacto estratégico de la calidad
Visión de la calidad	Oportunidad de alcanzar una ventaja competitiva
Énfasis	En el mercado y las necesidades del cliente
Métodos	Planificación estratégica
Función de los técnicos	Fijación de objetivos, formación, coordinación entre departamentos y diseño de programas
Responsables de conseguir la calidad	La dirección activamente y con ella, toda la organización
Orientación	Humanística, hacia la sociedad, hacia el coste y finalmente hacia el consumidor
Enfoque	La calidad se gestiona
Planteamiento	Humano y estratégico
Años	80's – 90's

Fuente: Velasco y Quintana, 2003:129

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

TQM es “el enfoque en clientes y accionistas, el personal, su participación y trabajo en equipo y los procesos, todo ello sostenido bajo el principio de mejora continua y el aprendizaje” Evans y Lindsey, 2002).

TQM es una filosofía global de gestión que se fundamenta en unos principios clave que hacen referencia a todas las áreas de la organización, y que, gestionados de forma correcta mejoran la competitividad y excelencia empresarial (Vidal Vásquez, 2014).

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Este concepto, en forma de norma de referencia de la excelencia de la gestión, ha motivado algunos de los premios de la calidad a nivel mundial:

- ✓ Deming (Japón, 1951),

- ✓ Malcolm Baldrige (Estados Unidos, 1987),

- ✓ Premio Europeo (EFQM, European Foundation for Quality management, 1992).

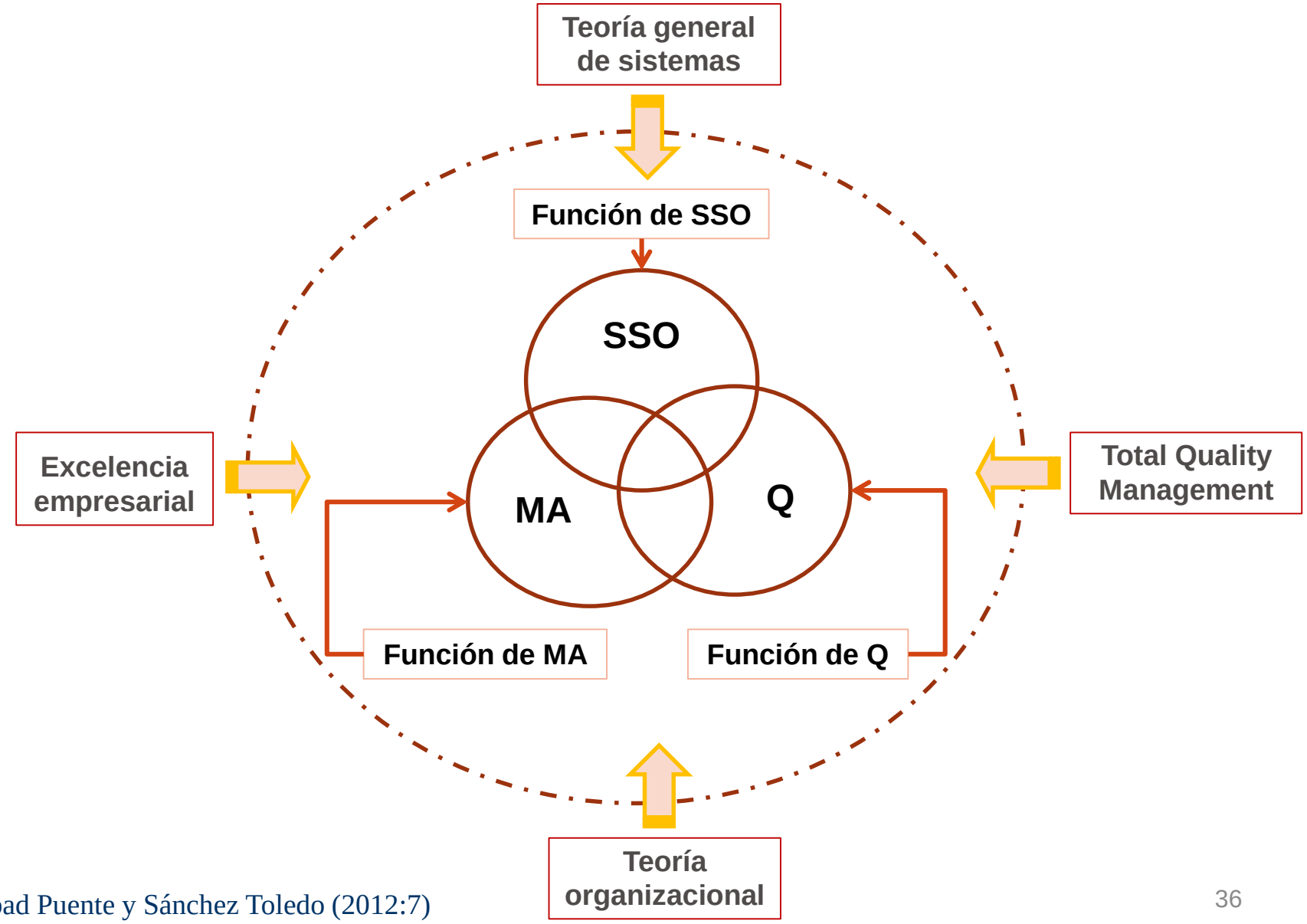
EFQM®

EXCELENCIA EMPRESARIAL
MODELOS DE EXCELENCIA

Para una organización, la excelencia en materia de calidad es satisfacción plena de las necesidades expresadas e implícitas de todos sus clientes y de todas las demás partes interesadas.

Su naturaleza es subjetiva pero se puede evaluar mediante distintos factores de gestión y resultados significativos, con respecto a criterios de excelencia adecuadamente elegidos (Froman 2003:287).

ÁMBITOS QUE INTERVIENEN EN LA INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fuente: Abad Puente y Sánchez Toledo (2012:7)

CONCLUSIONES

Son muchas las organizaciones que han optado por la utilización de sistemas de gestión normalizados, para garantizar la rentabilidad y fiabilidad de los resultados, para ello necesitan gestionar eficazmente sus sistemas, integrándolos y haciéndolos compatibles entre sí, de forma que permita establecer objetivos alineados, una visión global de los sistemas y facilite la toma de decisiones.

UNE 66177:2005. Sistemas de Gestión - Guía para la integración de los sistemas de gestión.

CONCLUSIONES

La gestión integrada dentro de la organización evita la creación de islotes separados y aislados de gestión (calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, etc.).

La unificación de objetivos y propósitos contribuye a un enfoque de trabajo en equipo.

PAS 99:2012. Especificaciones de los requisitos comunes del sistema de gestión como marco para la integración.

Muchas Gracias!