



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

CARRERA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

PROCESO DE TITULACION

DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA PRUEBA

PRÁCTICA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN SISTEMAS
DE INFORMACIÓN**

TEMA:

Problemas en los Sistemas de Gestión Integrados para las Organizaciones en
Términos de Competitividad para la Empresa Mr. Dani.

ESTUDIANTE:

Aarón Rubén Cornejo Manzo

TUTOR:

Ing. Raúl Ramos Morocho

AÑO

2022

INDICE

RESUMEN	III
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
2. JUSTIFICACIÓN.....	6
3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO	8
3.1 Objetivo General.....	8
3.2 Objetivos Específicos	8
4. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	9
5. MARCO CONCEPTUAL.....	10
5.1 Los Sistemas de Integrados de Gestión	10
6. MARCO METODOLÓGICO	18
7. RESULTADOS	19
8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	21
9. CONCLUSIONES	23
10. RECOMENDACIONES	24
11. REFERENCIAS	25
ANEXOS	26

RESUMEN

Este caso de estudio es desarrollado para titulación de la carrera de ingeniería en sistemas, trata del tema relacionado con los problemas en los sistemas de gestión integrados para las organizaciones en términos de competitividad, está más enfocado a los estándares y normas con los que apearse para una mejor calidad de productos y servicios, tiene como objetivos, la identificación de los problemas en los sistemas de gestión integrados para las organizaciones en términos de competitividad para la empresa MR DANI que le permitan una mejora aprovechable, el recopilar referencias teóricas que sustenten los sistemas de gestión integrados en términos de competitividad, analizar metodológicamente los sistemas de gestión integrados y la competitividad y recomendar concluyentemente las mejores razones u opiniones en relación a los sistemas de gestión integrados.

Se conceptualiza aquí muchos términos relacionados con normas ISO y los sistemas de gestión, ya que es importante destacar que si una empresa ya dispone de alguna de las normas implantadas le resultará muy fácil implantar cualquiera de las otras de una manera integrada y reduciendo tiempo y recursos respecto a implantarla sola.

La empresa estudiada en este caso, carece de un sistema de control de inventario, es decir todo insumo representa una cantidad de dinero invertido, tener un sistema de control de inventario, permite dar promoción a un producto que no se ha movido en un lapso de tiempo determinado.

Palabras Clave: Sistemas de Gestión Integrados, Normas de Calidad, ISO, GIS Auditoria, Software, Gestión de Calidad, Ventaja Competitiva

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Este caso de estudio, se desarrolla en la empresa Mr. DANI, de la ciudad de Guayaquil, está ubicada en urdesa central y provee servicios de comida, teniendo además un valor agregado, que es el brindar servicios de entregas a domicilio

La comida rápida que ofrece Mr. DANI, es un estilo de alimentación donde la comida se prepara y sirve para consumir rápidamente en establecimientos especializados generalmente callejeros o a pie de calle, una de las características más importantes de la comida rápida es la homogeneidad de los establecimientos donde se sirve, así como la ausencia de camareros que sirvan en mesa, y el hecho de que la comida se sirva sin cubiertos; en Mr. DANI, dónde se puede consumir la comida rápida, caracterizándose por la ausencia de camareros, los consumidores harán fila para formular los pedidos y pagar.

Es frecuente notar la presencia de una ventanilla que da directamente a la calle, para realizar y recoger los pedidos desde el vehículo. Mr. DANI, tiene 12 personas que se encargan de la comida y los pedidos, además posee 3 personas que entregan a domicilio, un gerente y una auxiliar de servicios.

Esta empresa tiene el inconveniente de aglomeración de personas porque es muy lenta la atención a los clientes, se observan frecuentemente largas colas haciendo que este negocio sea mal visto por la atención demorada, se ha notado en la primera visita, que carecen de sistemas de información integrados que les permita una agilidad en la atención de los pedidos, esta empresa jamás hizo un estudio de qué tipo de clientes quiere tener,

no ha realizado investigación de mercado que debió ser es la mejor herramienta para determinar a qué segmento dirigirse y cómo hacerlo.

La empresa carece de un sistema de control de inventario, es decir todo insumo representa una cantidad de dinero invertido, tener un sistema de control de inventario, permite dar promoción a un producto que no se ha movido en un lapso. Un ejemplo de control es el sistema PEPS (Primeras Entradas, Primeras Salidas) el cual consiste en dar salida del inventario a aquellos productos que se adquirieron primero, quedando así aquellos productos comprados más recientemente. (Casillas Santillan , Gilbert Ginestà, & Perèz Mora)

2. JUSTIFICACIÓN

Los sistemas de gestión integrados para las organizaciones, específicamente para la empresa Mr. DANI, de comida rápida presentan una serie de características específicas. Estas los diferencian de otros locales de oferta gastronómica.

Asimismo, el restaurante de comida rápida requiere de una armoniosa coordinación y desempeño del personal en cada área de trabajo. Eso es lo que permite que el resultado global sea la eficacia en lo que se refiere a la atención del cliente. Por ende, esto también tiene impacto en la satisfacción del mismo y en su retorno. (Pilicita Garrido , Borja Lopez , & Gutiérrez Constante, 2020)

En la actualidad, es impensable el funcionamiento de un establecimiento de este tipo sin el uso de recursos modernos. Cada jornada implica agilizar y simplificar en la medida de lo posible todas las acciones para lograr la meta propuesta. Es en este punto en el que entra la tecnología como aliada. (Urtiaga, 2020)

Una herramienta para restaurante de comida rápida cumple un papel fundamental para su gestión. Primeramente, contribuye a mantener alineada las diferentes secciones del local. También ayuda al personal a alcanzar los niveles de eficiencia, entre otros aspectos.

En las siguientes líneas, se expondrá de qué se trata un software de restaurante de este tipo. También se presentará su utilidad. Incluso, se hará referencia a los principales módulos que debe tener un sistema como este para cumplir con su propósito.

El sistema de restaurante de comida rápida juega un papel importante al momento de incrementar la velocidad en la gestión cotidiana. Quizás el impacto de su uso se evidencie más en ciertas acciones como la coordinación de acciones, el manejo del almacén y el proceso de facturación. Hasta el registro y organización de información que ayuda a tener sobre los platillos marca una diferencia de cara al cliente.

Utilizar un software de restaurantes de este tipo permite tener bajo control los diferentes procesos de todos los sectores del establecimiento. Esto es posible porque una solución como esta centraliza y simplifica cada tarea. (Combaudon, 2018)

En cuanto a la gestión de inventario, un software como este hace posible manejar correctamente el almacén. Así, se puede saber qué se tiene y qué no. También ayuda a ver el tiempo en que se ingresó la mercancía para garantizar los niveles de calidad. (Weiss, 2020)

Otra cualidad de este tipo de herramienta para restaurante de comida rápida es que permite configurar requisitos de tipo administrativo y legal. Sobre todo en lo que respecta a impuestos y facturación. De hecho, lograr que el proceso de pago se realice en pocos minutos es parte de la eficacia de una solución informática como esta.

Igualmente, un sistema de restaurante de comida rápida ayuda al personal a completar sus órdenes en el tiempo estimado. En esto influye la cabal organización de la información que posibilita la herramienta. Ayuda a registrar correctamente las opciones del menú y los precios correspondientes. Así, los clientes pueden responder con mayor precisión y celeridad al revisar sus opciones. (Weiss, 2020)

Por esto y más es que muchas empresas dedicadas al negocio de la comida rápida saben que adquirir un software de gestión de restaurante como estos es necesario.

3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

3.1 Objetivo General

Identificar los problemas en los sistemas de gestión integrados para las organizaciones en términos de competitividad para la empresa MR DANI que le permitan una mejora aprovechable

3.2 Objetivos Específicos

- Recopilar referencias teóricas que sustenten los sistemas de gestión integrados en términos de competitividad.
- Analizar metodológicamente los sistemas de gestión integrados y la competitividad
- Recomendar concluyentemente las mejores razones u opiniones en relación a los sistemas de gestión integrados.

4. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Este caso de estudio se enmarca en la línea de investigación de los Sistemas de Información y Comunicación, emprendimiento e innovación., así como se encuentra inmerso específicamente en la sub línea: Redes y Tecnologías inteligentes de Software y Hardware, que permiten apegarse a los estándares investigativos de la carrera de Ingeniería en Sistemas de Información.

En el actual entorno competitivo de negocios, la racionalización de las operaciones es esencial para mantener los costes generales bajos, los principios clave de una gestión básica incluyen eliminar redundancias y consolidar sistemas, con la implementación de un sistema de gestión integrado proporciona un marco para hacer esto.

Cuando integra sus sistemas de gestión, reduce la duplicidad de trabaja y mejora la eficiencia, es así que estas líneas de investigación amplía la visión de que los sistemas de gestión integrados ofrecen mayores beneficios que la ejecución de sistemas de gestión separados en paralelo. (jorge hernandez, manuel, & jose, 2017)

Un sistema de gestión integrado es un sistema único diseñado para gestionar múltiples aspectos de las operaciones de una organización en consonancia con múltiples normas, como las relativas a la gestión de la calidad, el medioambiente y la salud y la seguridad laboral.

En la práctica, un sistema integrado de gestión implica la fusión de los sistemas formales existentes y la aplicación de mejores prácticas específicas en toda la organización.

5. MARCO CONCEPTUAL

5.1 Los Sistemas de Integrados de Gestión

Los Sistemas Integrados de Gestión, o también denominados “SIG”, son un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer las políticas y los objetivos de una empresa, para posteriormente lograr dichos objetivos previamente especificados (Fraguela, Carral, Iglesias, Castro, & Rodríguez, 2011), asimismo, gracias a estos sistemas de gestión integrada, se pueden especificar distintos sistemas de gestión de una organización como si fueran uno solo, pero siempre teniendo en cuenta que sin importar de que modelo de gestión integral se trate, todos deben de tener por obligación los siguiente capítulos en su manual, estos son la planificación, la organización, la documentación del SIG, su control, su implantación, evaluación mejora del sistema y por último la comunicación.

Actualmente hay una creciente tendencia a la integración de distintos sistemas de gestión, entre los cuales se destacan la calidad, el medio ambiente, la salud y seguridad en el trabajo. De esta forma, las organizaciones puedes gestionar sus procesos y brindar productos y servicios con mayor calidad, garantizando así la preservación del medio ambiente, la salud y seguridad de sus trabajadores (Antúnez, 2016), aunque internacionalmente no hay alguna norma que establezca requisitos para un sistema integrado de gestión, hay que mencionar que la integración de estos SIG logra muchas ventajas en las organizaciones.

5.2 Ventajas que aporta un Sistema de Gestión Integrado a una empresa

La implementación de los sistemas integrados de gestión sin duda alguna ofrece muchas ventajas a las empresas que lo utilicen, por ello es importante conocer cuáles son estos beneficios que se obtienen gracias a estos SIG.

Para (Gisbert & Esengeldiev, 2015) un Sistema Integrado de Gestión permitirá a una empresa mejorar los siguientes aspectos:

- **Planificación estratégica:** Gracias a esto, la empresa puede asegurar que las operaciones diarias que se llevan a cabo, se logran de manera efectiva.
- **La utilización de recursos:** Una organización puede ahorrar muchísimo dinero, eliminando sobreesfuerzos innecesarios.
- **Los programas de formación:** un programa sobre un SIG de los empleados ahorra tiempo y dinero; asimismo evita la confusión que pueden llegar a darse a través de formaciones independientes o individuales.
- **Mejora de la comunicación:** mejora la utilización de los recursos y la capacitación, también benefician el aprendizaje de nuevas habilidades e intercambio de ideas y experiencias entre los diferentes departamentos, gracias a esto los empleados pueden tener una atmosfera más adecuada para el trabajo en equipo, ayudando a que la empresa tenga un mejor rendimiento.
- **Auditorias:** las empresas son testigos de la reducción abismal del número de auditorías internas y externas que se realizan, ayudándolas de esta manera a reducir los costos de llevar a cabo estas auditorías.

- **Accidentes de trabajo:** los accidentes que pueden ocurrir en un lugar de trabajo disminuyen y las lesiones de los profesionales se pueden ver reducidas gracias a la integración de estos sistemas.

5.3 Obstáculos a los Sistemas de Gestión ISO

La implantación de los Sistema integrados de Gestión que estén basados en normas internacionales ISO, como pueden ser las normas 9001, 14001, 45001 o 50001, presenta una serie de obstáculos tanto de índole interna como externa. Si se requiere enfrentarlas en una organización se debe tomar en cuenta distintos programas destinados a implementar un SIG, sabiendo que es un proceso mediante el cual la empresa debe cambiarse a sí misma (Gonzales, 2020).

Las organizaciones planifican diferentes estrategias que tienen como objetivo mejorar las operaciones de la organización y para ello implementan programas para llevar a cabo dichas mejoras, siempre teniendo en cuenta las áreas de salud, eficiencia energética, calidad y medio ambiente.

Debido a las razones ya mencionadas las organizaciones tienen como prioridad asignar una cantidad de recursos importantes con el propósito de poner a funcionar los programas de mejoras de las organizaciones que en algunos casos no llegan a obtener los resultados esperados, lo cual se resume en distintos obstáculos de la organización, tanto internos como externos.

Entonces, un programa destinado a la implantación de un SIG basado en alguna norma ISO como un proceso de cambio, ayuda a que el proceso de identificar los obstáculos a los podría enfrentarse la organización sea mucho más fácil de analizar e identificar.

5.4 Obstáculos Internos a los Sistemas de Gestión ISO

Para (Gonzales, 2020) “entre los obstáculos internos a la implantación de un Sistema de Gestión ISO se destacan los siguientes:”

- Ausencia de una clara conciencia de la necesidad del Sistema de Gestión ISO por parte de la alta dirección de la empresa
- Inexistencia de una decisión firme y un sólido compromiso de apoyo al Sistema de Gestión ISO por parte de la alta dirección
- Falta de conciencia y apoyo por parte de los niveles de mando medios
- Falta de conciencia y apoyo por parte del resto del personal
- Falta de homologación de métodos nuevos a implementar
- Procedimientos mal explicados, formatos inadecuados para registrar la información necesaria
- Deficiente proceso de estudio, evaluación y elaboración de un diagnóstico de la situación previa al inicio de la implantación del Sistema de Gestión ISO, que incluya tanto aspectos operativos como organizativos y también aspectos de la cultura empresarial
- Deficiente planificación del Sistema de Gestión ISO

- Falta de dedicación y tiempo por parte del personal con conocimientos y responsabilidad para desarrollar adecuadamente el soporte documental del sistema
- Insuficientes iniciativas de formación y capacitación del personal para hacer frente a los retos del Sistema de Gestión ISO
- Insuficientes recursos destinados a la implantación del Sistema de Gestión ISO
- Diseño de procesos engorrosos
- Definición poco clara de funciones y responsabilidades
- Inadecuación de los sistemas y métodos aplicados internamente a las características actuales del entorno y de la empresa
- Inexistencia de buenos métodos de información, control, retroalimentación y seguimiento del Sistema de Gestión ISO
- Deficiente trabajo en equipo entre los participantes del Sistema de Gestión ISO
- Falta de un buen sistema de medición organizativa o indicadores
- Ausencia de un método objetivo de recompensas y penalizaciones respecto del logro de los objetivos del Sistema de Gestión ISO
- Intervención de consultores externos no debidamente cualificados
- Falta de conocimiento de la importancia de tener un Sistema de Gestión ISO y sus beneficios desde el enfoque sistémico
- Falta de planificación estratégica de la empresa
- Excesivo interés por la emisión del certificado
- Resistencia al cambio

5.5 Obstáculos Externos a los Sistemas de Gestión ISO

Según (Gonzales, 2020) “de manera similar se pueden identificar obstáculos externos a la organización que dificultan la implantación de un Sistema de Gestión ISO:”

- Inestabilidad política, que impide desarrollar acuerdos democráticos y llegar a políticas públicas de largo plazo por parte del Estado
- Ineficiente organización económica
- Inexistencia en la población de una ética de trabajo centrada en la calidad, el medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo, o eficiencia energética
- Baja productividad de la inversión
- Debilidad del mercado interno
- Insuficiente creación de empleos formales
- Desigualdad de oportunidades
- Insuficiente innovación tecnológica
- Gobierno económicamente débil, propenso al financiamiento inflacionario
- Inexistencia de mecanismos legales para proteger con eficacia los derechos de propiedad y, en especial, los derechos de propiedad intelectual
- Falta de políticas oficiales que fomenten y estimulen la Investigación y Desarrollo (I+D)
- Alta intervención del Estado en la economía
- Elevados niveles de proteccionismo que reducen la necesidad de mejoras ya que la producción nacional está fuertemente protegida de los ataques de la competencia internacional
- Alto grado de regulación o reglamentación de las actividades económicas
- Inexistencia de una política educativa destinada a formar individuos con conocimientos técnicos, científicos, y empresariales

- Sistema político-económico con fuerte presión sobre el capital
- Inexistencia de estímulos públicos a la iniciativa privada
- Deficientes políticas de inversión en infraestructuras y servicios públicos
- Inexistencia de buenos sistemas de seguridad ciudadana

5.6 Implementación de Sistemas de Gestión ISO: El Proceso de Cambio

La implementación de un SIG en los últimos años se ha convertido en casi una obligación moral debido a las exigencias estratégicas que toda empresa tiene que tener para ser reconocida en el mercado y adquirir alta competitividad. Dados a los motivos ya mencionados, la implementación un SIG basado en ISO se convierte en una herramienta básica de toda gestión empresarial que permitirá a la organización establecer una metodología para la mejora continua, lo cual conducirá a la satisfacción de las necesidades del cliente, y servirá como punto de partida para la implementación de otros sistemas de gestión como el de salud, los medioambientales o inclusive la prevención de riesgos laborales Para (Arias, 2012).

Para (Arias, 2012) “La implementación de un SIG no se concibe como un fin, sino como un medio para el desarrollo de una dinámica de mejora continua dentro de la organización, es por ello que siempre se deben de hacer estas preguntas:”

- ¿Puede la empresa asegurar la calidad de los productos y/o servicios que ofrece en conformidad con un estándar internacional que genere seguridad y confianza en sus clientes?
- ¿Ha perdido la organización oportunidades de negocio por falta de un Sistema de Gestión de Calidad certificado?

- ¿Ha difundido la empresa el direccionamiento estratégico enfocado hacia la calidad a todos los integrantes que conforman los procesos de la compañía?
- ¿Es la empresa competitiva frente a los estándares de calidad exigidos actualmente en el mercado?

¿Cómo Gestionar los Riesgos y Asegurar el Éxito de la Organización?

Los modelos de Gestión de riesgos deben por obligación permitir a la organización proporcionar información clave que permitan afrontar los distintos desafíos que proponen los entornos inciertos, con el propósito de estar en condiciones de anticipar los problemas para resolverlos de manera eficiente y poder aprovechar las oportunidades cuando éstas se presenten, teniendo en cuenta que un modelo de gestión de riesgos necesita un proceso de cambio cultural que permita comprender que los responsables de los negocios son los responsables, de manera colaborativa, de sus riesgos asociados, favoreciendo un manejo integrado de los negocios (Gonzales, 2020).

5.7 Uso de Software para Sistemas de Gestión

Desde hace muchos los softwares se han hecho imprescindibles para cualquier persona del mundo, ya sea para sus actividades cotidianas como para sus actividades laborales, y las empresas no son la excepción, para poder implementar de manera exitosa algún tipo de SIG, muchas organizaciones recurren a la automatización de las actividades. Para lograr este objetivo se necesita una herramienta diseñada específicamente para atender de manera integrada todos los componentes de un SIG.

6. MARCO METODOLÓGICO

La estrategia teórico-metodológica y la consistencia interna de la investigación utilizada aquí en este proceso investigativo es con enfoque cualitativo, ya que los resultados se han generado sin mediciones numéricas, sino más bien de entrevistas, opiniones del alumno investigador y de fuentes bibliográficas; esta sección ocupa un papel central respecto al vínculo con todas las etapas del proceso de esta investigación en todo su conjunto.

Este se encuentra integrado por elementos que corresponden a una serie de criterios teórico-metodológicos que permiten abarcar tanto la naturaleza o enfoque del estudio, como el diseño de esta investigación, a continuación, se presenta un esquema que sintetiza lo antes señalado:

6.1 Naturaleza o Enfoque de Estudio:

Enfoque cualitativo con Diseño de teoría fundamentada, le proporcionar una metodología de investigación que permite comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas o autores que han experimentado una situación.

Las características básicas de los estudios cualitativos se pueden resumir en que son investigaciones centradas en los sujetos, el proceso de indagación es inductivo y el investigador interactúa con los participantes y con los datos, busca respuestas a preguntas que se centran en la experiencia social - bibliográfica, cómo se crea y cómo da significado a las situaciones.

6.2 Diseño de Estudio:

Es un diseño del tipo Bibliográfico o Narrativo, se pretende mostrar el testimonio subjetivo de un informante en el que se recogen los hechos, experiencias, opiniones, valoraciones, conceptualizaciones de su propia experiencia y las de autores.

Es esencialmente una descripción fenomenológica que exige de cuatro habilidades en el investigador: observar, escuchar, comparar y escribir.

7. RESULTADOS

Luego de aplicar la estrategia metodológica relacionada con una entrevista aplicada a personas con conocimiento y formación en sistemas de gestión integrados y competitividad, se ha determinado que:

De los siguientes, cuál es el problema más común en las organizaciones que involucran los sistemas de gestión integrados, las inexistencias de estándares influyen mucho en la competitividad, ya que no importa si se tienen sistemas de información súper potentes o que permitan manejarlo todo, sino además es importante la normalización de sus procesos; así mismo son importantes los sistemas informáticos para establecer ventajas competitivas.

En relación a que sucede cuando una empresa carece de estándares y esto implica afectación en la competitividad, se ha opinado que, gracias a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001, la organización

demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Entre otras ventajas, ofrece la posibilidad de cumplir con clientes que, cada vez más, requieren proveedores certificados, aumentar la posibilidad de incrementar sus ventas en la Unión Europea, mejorar los sistemas de calidad propios, así como la documentación y los proveedores en cuanto a desempeño, e igualmente generar una mayor confianza entre proveedores y clientes.

En lo relacionado con: que tan necesarios son los sistemas informáticos para mejorar la competitividad en una organización, se ha indicado que las corrientes de las ventajas competitivas surgieron a partir de la incorporación de tecnologías y sistemas en las organizaciones como en el caso citibank.

En lo relacionado con: cuáles son los SISTEMAS DE GESTION INTEGRADOS más adecuados con los que una organización puede llamarse competitiva:

Se han mencionado 9001, 14001, 45001 ó 50001 presenta un conjunto único de desafíos orientados a superar los obstáculos que suelen presentarse y que, tal como ya se ha tratado, pueden tener su origen tanto dentro como fuera de la organización.

De este modo es sumamente importante destacar y tener presente durante toda la implementación, el concepto central de que tal implementación implica un proceso de cambio para la organización.

Entonces resulta conveniente considerar que una gran proporción de los esfuerzos de cambio llevados a cabo hasta la fecha por todo tipo de organizaciones ha supuesto un fracaso en relación con las expectativas iniciales.

8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La iniciativa estratégica de implantar un Sistema de Gestión basado en una norma internacionales presenta una serie de obstáculos tanto de índole interna como externa. Para enfrentarlos exitosamente, una organización debe tomar en consideración que un programa destinado a implementar un Sistema de Gestión ISO comprende un proceso mediante el cual la empresa debe cambiarse a sí misma.

Entre las iniciativas estratégicas más elegidas por las empresas de avanzada está la de implantar programas continuados destinados a mejorar las operaciones en todos los aspectos de la organización, con especial énfasis en áreas clave como calidad, medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo, o eficiencia energética.

De este modo, estas organizaciones dedican una importante cantidad de recursos para poner en funcionamiento programas que en algunas ocasiones no producen los resultados esperados, debido en gran parte a la existencia de una serie de obstáculos internos y externos, los que no fueron debidamente tratados durante el programa de implementación, transformándose en barreras infranqueables para el logro de los objetivos fijados.

En los casos en que se presenta esta situación, es muy probable que los obstáculos a la implementación de un Sistema de Gestión ISO no hayan sido reconocidos porque tampoco pudo llegarse a la comprensión de que un programa de esta naturaleza implica llevar adelante un importante proceso de cambio.

Este proceso consiste en crear una nueva realidad organizacional al modificar su esencia, y no simplemente aplicar un maquillaje. Este proceso de cambio debe entenderse como una intervención decidida de la Dirección de la empresa orientada a crear y desarrollar nuevas ideas, como un esfuerzo deliberado para mejorar el sistema de gestión, que permita generar nuevas posibilidades de acción, sobre la base de nuevos conceptos para los patrones de funcionamiento de la organización.

¿Cuáles son esos obstáculos? Sin dudas que cada organización presenta una situación singular, pero al mismo tiempo es posible enumerar algunos de los obstáculos que tienen mayor recurrencia. En los párrafos siguientes se mencionan algunos de éstos, agrupados como «Obstáculos Internos» y «Obstáculos Externos» a la organización.

9. CONCLUSIONES

Cuando integra sus sistemas de gestión, reduce la duplicidad de trabaja y mejora la eficiencia, es así que estas líneas de investigación amplía la visión de que los sistemas de gestión integrados ofrecen mayores beneficios que la ejecución de sistemas de gestión separados en paralelo.

Los sistemas de gestión integrados, se conforman como un sistema único diseñado para gestionar múltiples aspectos de las operaciones de una organización en consonancia con múltiples normas, como las relativas a la gestión de la calidad, el medioambiente y la salud y la seguridad laboral.

En la práctica, un sistema integrado de gestión implica la fusión de los sistemas formales existentes y la aplicación de mejores prácticas específicas en toda la organización.

10. RECOMENDACIONES

Al Gerente de la empresa se le recomienda contratar técnicos que le permitan mejorar los estándares y reducir la duplicidad de esfuerzos y mejora la eficiencia con los sistemas de gestión integrados que ofrecen mayores beneficios que la ejecución de sistemas de gestión separados en paralelo.

A los ingenieros en sistemas y técnicos de la organización se les recomienda realizar la gestión operativa para integrar los sistemas para gestionar múltiples aspectos de las operaciones de una organización en consonancia con múltiples normas.

A los ingenieros en sistemas de la organización se les recomienda la fusión de los sistemas formales existentes y la aplicación de mejores prácticas específicas en toda la empresa.

11. REFERENCIAS

- Antúnez, V. (2016). Sistemas integrados de gestión: de la teoría a la práctica empresarial en Cuba. *Cofín Habana*, 1-28.
- Arias, J. (2012). *Unilibre*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto%20final%20Q%26CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casillas Santillan , L., Gilbert Ginestà, M., & Perèz Mora, Ò. (s.f.). *Academia Accelerat ing t he world's research*. Recuperado el 12 de Marzo de 2022, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54167148/MYSQL_MANUAL-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1647133050&Signature=HQrgUfTbyQosAoyvFHjFly~BicM-30sqvO-S-fzXt6VDWCeysz4oDwrqQUer3Rb0cBnIEA~~Agr7jQc2Z7g6iLLfgDvHENl~0SFyn1RaYWvbpfuRWDqWJSvEDhnr4z7NhG6pDkQbsb~MV
- Combaudon, S. (2018). *MySQL 5.7 Administración y Optimización*. Barcelona, España: ENI. Recuperado el 18 de Marzo de 2022, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=QpYLonKflesC&oi=fnd&pg=PA3&dq=MySQL+&ots=N2fre9vqVF&sig=5mhwq_jYwwmlcK5g6VWTWPAr56Y#v=onepage&q=MySQL&f=false
- Fraguela, J., Carral, L., Iglesias, G., Castro, A., & Rodríguez, M. (2011). La Integración De Los Sistemas De Gestión. Necesidad De Una Nueva Cultura Empresarial. *DYNA*, 44-49.
- Gisbert, V., & Esengeldiev, R. (2015). Gestión y los beneficios. *3C Empresa*.
- Gonzales, H. (3 de Marzo de 2020). *OBSTÁCULOS A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN ISO*. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/2020/03/03/obstaculos-a-los-sistemas-de-gestion-iso/#:~:text=OBST%C3%81CULOS%20EXTERNOS%20A%20LOS%20SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20ISO&text=Ineficiente%20organizaci%C3%B3n%20econ%C3%B3mica,Debilidad%20del%20mercado%20i>
- jorge hernandez, manuel, g., & jose, e. (2017). *Desarrollo Organizacional, Enfoque Latinoamericano*. Mexico: Pearson.
- Pilicita Garrido , A., Borja Lopez , Y., & Gutièrrez Constante. (2 de Diciembre de 2020). Rendimiento de MariaDB y PostgreSQL. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 7(2). Recuperado el 08 de Marzo de 2022, de <https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/view/538/479>
- Urriaga, G. G. (2020). *Administrar MySQL y MariaDB: Aprende a administrar MySQL y MariaDB fácilmente*. Independently published. Recuperado el 12 de 03 de 2022, de <https://books.google.com.ec/books?id=3DPwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=M>

ySQL+y+mariadb&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=MySQL%20y%20mariadb&f=false

Weiss, A. (10 de Marzo de 2020). *Digital Guide IONOS*. Recuperado el 18 de Marzo de 2022, de Digital Guide IONOS: <https://www.ionos.es/digitalguide/hosting/cuestiones-tecnicas/mariadb-vs-mysql/>

ANEXOS

ENTREVISTA BREVE RELACIONADA CON: Los Sistemas De Gestión Integrados para las Organizaciones en Términos de Competitividad para la Empresa Mr. Dani.

FECHA DE ENTREVISTA:

NOMBRE DEL PROFESIONAL:

LUGAR DE TRABAJO:

- 1) De los siguientes, cuál es el problema más común en las organizaciones que involucran los sistemas de gestión integrados

Inexistencia de Estándares

Inexistencia de Sistemas de información Integrados

Falta de comunicación

Poca Inversión

- 2) Que sucede cuando una empresa carece de estándares y esto implica afectación en la competitividad
- 3) Que tan necesarios son los sistemas informáticos para mejorar la competitividad en una organización
- 4) Cuáles son los SISTEMAS DE GESTION INTEGRADOS más adecuados con los que una organización puede llamarse competitiva: