



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.
PROCESO DE TITULACIÓN
DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA PRUEBA
PRÁCTICA

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

TEMA:
ANALISIS COMPARATIVO DE LA NORMA ISO 9001 Y LA NORMA OSHA
18001 PARA UNA MEJOR GESTION DE CALIDAD

ESTUDIANTE:
JONATHAN ABEL ACOSTA HINOJOSA
TUTOR:
ING. NARCISA MARIA CRESPO TORRES

AÑO 2022

RESUMEN

En la actualidad las normas ISO 9001 Y OSHA 18001 han sido de mucha ayuda en las empresas ya que va permitir tanto a optimización y mejora de las empresas para tener una mejor imagen tanto para ellas como certificaciones que ayudan en si en mejorar los procesos que se generen dentro, y brindar seguridad a los trabajadores para tener una mejor gestión de calidad.

De este planteamiento se enfocó en los problemas que se suscitan en la empresa basando así en las optimizaciones de las normas como tal para si tener mejores procesos en la información que manejan la empresa con la finalidad que sean seguras sin que exista errores que puedan verse afecta.

Por lo consiguiente fue utilizada la metodología analítica con la finalidad para diagnosticar los problemas y procesos dentro de las empresas, y para la recolección de información que fue dada mediante las encuestas cuyo proceso que se dió para entender que afirmaciones pueden ser falsas o verdades en las empresas.

De manera concreta en las certificaciones ISO 9001 Y OSHA 18001 ambas normas tienen el objetivo de mejorar y resguardar tanto la empresa como la seguridad de los trabajadores para que la gestión de las empresas cumpla las funciones principales como certificaciones para un mejor proceso en gestión de calidad.

PALABRAS CLAVE

Norma ISO, Optimización de Certificaciones, Seguridad de la información, Gestión de procesos

PROBLEMÁTICA

La norma ISO y la norma OSHA son normas que a lo largo de los años han pasado por errores en la pérdida y mal manejo de información, por no constar de una seguridad fiable, perdiendo así credibilidad y vulnerabilidad como normas, dándose riesgos de manera positiva como también de forma negativa siendo así intolerables dentro de las empresas que pueden verse afectados dichos procesos.

El problema que se su cita en las normas ya mencionadas ha resultado ser una situación que solamente se enfoca tanto en la certificación, pero no como un medio para llegar a la mejora de los procesos. Es muy habitual dentro de cualquier empresa encontrar personas con poco conocimiento o falta de experiencia que no están realmente seguros, incapaces de manejar situaciones que afectan la salud laboral por lo que llegan a cometer errores y procesos innecesarios que no les da factibilidad de mejora de los procesos de calidad, dando como consecuencia no realizar un trabajo de manera correcta de la formación e información lo que conlleva a las empresas a perder progresivamente cualidades que tenía.

Es por esa razón en que las empresas no toman en cuenta estas certificaciones haciéndolas a un lado y con llevar a que estas normas con el tiempo pierdan su vulnerabilidad, de tal forma que las empresas al no optar por mejoras dentro de las empresas.

A nivel nacional empresas se ven afectadas por no tener un estándar adecuado de las certificaciones por tal razón no pueden seguir mejorando la calidad porque no constan con un plan de mejorar los procesos dentro ellas.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se la realiza para poder mejorar los procesos dentro de las empresas, y de tal manera ver los puntos más importantes, y así poder dar una ayuda adecuada en la gestión de calidad como la seguridad laboral para lograr un cambio rotundo y que las empresas puedan ver mejoras con las normas que se encuentren implementadas.

Los beneficios que aporta el presente trabajo es mejorar la credibilidad y la imagen de las empresas, permitiendo aportar una mejor condición de trabajos optimizados, y poder evaluar los procesos en la mejora de eficiencia y el tiempo de los costes, identificar los riesgos potenciales y de tal forma decretar controles para su gestión, y así adoptar una cultura para mejorar los procesos en las empresas u organizaciones para reducir el impacto de las mismas.

Tanto como, empresas, organizaciones, instituciones educativas, ya ambas normas ya se encuentran establecidas como certificaciones aportan una mejor gestión de calidad y seguridad del manejo de información como parte de la seguridad de los trabajadores.

Tanto prever es poder mejorar las cualidades y puntos de partida importantes que tiene la empresa este tipo certificaciones para seguir mejorando cada vez que se lo requiera.

Su utilidad parte de las necesidades administrativas de poder mejorar el desempeño y calidad, la prevención de daños mediante la mejora continua laboral dentro de las empresas, y así poder garantizar el cumplimiento de políticas de salud y seguridad.

Esta investigación significativa se basa en los problemas que se suelen existir en las empresas que no adaptan estas certificaciones adecuadamente para su optimización.

El presente estudio de caso aportará ideas muy relevantes de cómo mejorar los procesos que se suelen dar dentro de las empresas para que de esta manera lograr un gran cambio.

OBJETIVO GENERAL

-Analizar un estudio comparativo entre las normas ISO 9001 y OSHA 18001 para la prevención y optimización de la gestión de calidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comparar ambas normas para el proceso de mejora de calidad, mediante la metodología de contrastación.
- Determinar los riesgos y factores que pueden ocasionar la aplicación inadecuada de la norma ISO 9001 y OSHA 18001 en las empresas
- Definir puntos importantes como certificaciones para el proceso de mejora.

LINEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso titulado “**Análisis comparativo de la norma ISO 9001 y la norma OSHA 18001 para un mejor proceso de gestión de calidad**” es una comparación de ambas normas para poder mejorar los procesos de calidad dentro de las empresas y poder deducir que factores o riesgos que se ven implicados para su mejora de calidad, este presente trabajo dada su naturaleza se relaciona con la línea de investigación: Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación y se enmarca en la sublínea Redes y tecnologías inteligentes de software y hardware, debido a las razones que a continuación se detallan:

Existe una relación directa en la comparación de las normas ISO 9001 Y OSHA 18001 y la línea de investigación: Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación, debido que son normas que se basan en la mejora de procesos y seguridad laboral en las empresas y no se vean afectadas en la optimización o cambios que se realicen con el paso del tiempo.

Este caso de estudio se enmarca dentro de la sublínea Redes y tecnologías inteligentes de software y hardware, que tiene correlación con ambas normas por que se basa gestión de mejoras de calidad con la finalidad de poder perfeccionar los procesos dentro de las empresas.

MARCO TEÓRICO

¿Qué significa ISO?

Según el artículo de (2018).ISO (*international Organization for Standardization*) reconocido como organismo internacional de normalización lo cual es el encargado de crear y gestionar las normas ISO como una guía e instrumentos que se aplican en todo tipo de empresa, organizaciones etc.

ISO tiene el objetivo de establecer estándares para satisfacer tanto a los clientes como también la seguridad dentro de las empresas, lo que hace cada año empresas se van por el camino de certificarse en ISO para una mejor optimización o mejora que puede tener las empresas.

La norma ISO no es más que niveles que son reconocidos para poder cumplir con las expectativas para el cumplimiento de calidad y seguridad en diferentes áreas de las empresas con la finalidad ver excelentes expectativas en función con las actividades que se desarrollan tanto en las empresas que se certifican con las normas ISO como organizaciones.

Beneficios de las Normas ISO

las normas ISO aportan beneficios para las empresas lo que como normas hicieron un gran salto a la importancia de tenerlas dentro de las empresas, de no ser carácter obligatorio:

- Proporcionar los instrumentos necesarios para una mejor ventaja competitiva
- Reducir los accidentes laborales
- Procesos de mejora continua

ISO 9001

La norma ISO 9001 basada en la gestión de calidad, requisitos, especificaciones aplicables en todas las empresas u organizaciones con la necesidad de demostrar a los clientes la capacidad de tener un mayor enfoque proactivo enfocado hacia los problemas o causas, el control de seguridad y mejora continua de los procesos. (Alzate-Ibañez, 2017)

Esta norma es aplicada en la gestión de calidad dentro de organizaciones sean públicas y privadas. para así sería una opción de para mejorar procesos dentro de las empresas y así como la satisfacción del cliente, lo que empresas son interesadas por contratar este tipo de certificaciones para tener más ingresos y que no se encuentre vulnerable con la calidad que se acoge dentro de los procesos de mejoras.

¿Porque es importante ISO 9001 en las empresas?

La importancia de tener esta certificación beneficia a la empresa con la estabilidad de poder desarrollar y fomentar la participación de los trabajadores en la gestión de calidad, además es de gran ayuda a las empresas que cumplan con los las normas o reglamentos adecuados, requerimientos que puedan necesitar. (Geoinnova, 2021)

Otro punto muy importante de esta certificación permite optar por una mejor trazabilidad de las optimizaciones de las empresas, de tal manera que se pueda actuar en situaciones sean optimas o adversas, para así brindar una mejor planificación y poder establecer un mejor control y mejoras continuas en cada proceso.

Beneficios de la Norma ISO 9001

Los beneficios de la norma ISO 9001 son muy importantes ya fueron diseñadas para mejorar la calidad de las empresas tales como:

- Mejorar la optimización de las operaciones y reduciendo los costes
- Competir en licitaciones y más oportunidades de negocio
- Satisfacer necesidades por parte del cliente
- Convenio de procesos internos más eficientes.

Pensamientos Basados en Riesgos

El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones previas de esta Norma Internacional, por ejemplo, mediante requisitos para la planificación, la revisión y la mejora, el propósito fundamental de un sistema de gestión de la calidad es actuar como una herramienta preventiva. Consecuentemente, esta Norma Internacional no tiene un capítulo o apartado separado sobre acciones preventivas. El concepto de acción preventiva se expresa mediante el uso del pensamiento basado en riesgos al formular requisitos del sistema de gestión de la calidad. (ISO, 2015)

Este pensamiento basado en los riesgo va permitir un mejor desempeño en la gestión de calidad para tener una mejor flexibilidad y un mejor proceso de la información documentada con las responsabilidades que tiene cada empresa, ya algunos procesos de calidad suelen ser muy riesgosos hablando en términos de capacidad para cumplir con los objetivos y poder determinar de forma segura cada riesgo que se dé.

Gestión

(2011). La gestión es una guía para orientar acciones, visualización del recurso para poder alcanzar las secuencias de actividades en los procesos para lograr el objetivo y tiempo necesario.

Cuando hablamos de gestión se decide que son procedimientos que van de las manos con las acciones para poder lograr un propósito o un objetivo en específico, la palabra gestión va relacionada en el mundo empresarial.

Principios de la Gestión calidad

los principios más relevantes para una mejor gestión de calidad algunas de ellas son:

- **Enfoque a procesos:** este sistema de gestión de calidad se enfoca en la implementar y mejorar el sistema de gestión de calidad incluyendo requisito adecuados adoptar un mejor enfoque dentro del proceso. (cetys, 2021)
- **Mejora continua:** Consiste en brindar herramientas necesarias para poder medir los factores por lo que es una tarea posible y muy fácil de detectar para mejorar los procesos y así poder ver los puntos débiles dentro de las empresas. (cetys, 2021)
- **Toma de decisiones basadas en la evidencia:** es indispensable que las decisiones no sean tomadas muy rápidas porque son basadas en evidencias, por eso es importante monitorear los procesos que se realicen con mediciones necesarias para así detectar fallos en la información. (cetys, 2021)

- **Enfoques basados en procesos:** el sistema de gestión de calidad se basa en uno de sus principios de poder comprender y establecer un mejor control para detectar las maneras más adecuadas para la optimización. (cetys, 2021)

Beneficios de la Gestión de Calidad

(2018). Existen beneficios en la gestión de calidad para mejorar los procesos dentro de las organizaciones algunas de ellas son:

- Asegurar la continuidad del negocio
- Establecer políticas y procesos de manera óptima de forma operativa
- Mejora la imagen de forma global de las empresas.

Manual de calidad

Para todas las empresas, el manual de calidad es una de piezas importantes para documentación que suele manejar la empresa. En este manual, existen lazos muy específicos que están dentro de la empresa.

Es de suma importancia que las empresas a nivel global comprendan que los procedimientos no tienen que ser considerados como un retraso, sino ver como un paso más a la solución de poder adaptarse a los problemas que se resuelven en el manejo de información por medio del manual de calidad, esto ayuda que las empresas tengan una mejor gestión de calidad.

Este manual de calidad se enfoca en que si las empresas hagan un mal proceso se la acoge como un punto de partida para así dar soluciones en los procesos o procedimientos que se lleve a cabo sin que no exista un retraso o errores que no pudieran eliminar.

Gestión de Calidad dentro de las empresas

La gestión de la calidad es el proceso de cambio que ha sufrido el concepto de calidad y sus implicaciones, define que para entender la gestión de la calidad, previamente, debemos hablar de la calidad como control de calidad y del proceso de evolución a gestión de la calidad total, cuando se habla de calidad solo se basa en el control final de los productos sean buenos o malos, el control de calidad fue dada con la idea de inspeccionar y garantizar la participación de los miembros dentro de la organización. (Asensi, 2017)

Este concepto de gestión de calidad se basa en el cambio que se pueda darse dentro de las organizaciones y poder comprender cada aspecto dentro de las organizaciones e involucradas con sus miembros.

Proceso de mejoramiento en la gestión de calidad

El proceso de mejoramiento de calidad se basa en etapas o actividades que se suelen complementar entre sí, conformado por todos los integrantes de la empresa para así dar paso al mejoramiento de la gestión como de procesos, productos o servicios que la empresa tiene como principal objetivo de mejorar.

Este proceso es muy indispensable para las empresas por el motivo optimizar muy a menudo tanto los procesos de gestión de calidad, sería un gran cambio drástico en lo que nos referimos a calidad.

Siendo así que los procesos que de mejora sean de mayor calidad teniendo un proceso muy optimo que las empresas deberán dar un seguimiento en cada actividad que tomen, para que de esta manera el mejoramiento dentro de la empresa sea de grado tanto para los usuarios como para ellos mismo.

Porqué es una manera de que las empresas pueden trabajar de manera comprometedor y eficaz con sus integrantes para de tal manera seguir mejorando día a día en la optimización de los recursos, información que se maneja y cambio dentro de la empresa.

PROCESO DE MEJORA

Mejoramiento Continuo

El mejoramiento continuo es el proceso sin fin para poder cumplir metas, objetivos con una actitud que se destaca cuando los procesos de mejora suelen ser exitosos. (Lucín, 2014)

Este proceso de mejoramiento se aplica métodos y herramientas las cuales son;

- **Identificar los componentes:** analizar y evaluar los datos más relevantes.
- **Analizar el problema:** poder identificar causas básicas del problema.
- **Planificar acciones correctivas:** detectar factores que afecten la implementación.

El mejoramiento continuo es un proceso que beneficia a las empresas con la necesidad de poder revisar continuamente los problemas, la reducción de costos enlazados en conjunto permitiendo la optimización dentro de los procesos de mejora.

Optimización

La optimización son acciones que desarrollan actividades que suelen ser más eficientes teniendo la poca cantidad de recursos en el menor tiempo posible, es decir que la optimización se basa en poder realizar una tarea con mejor calidad aplicándose en varios ámbitos como (administración de empresas, economía y la informática). (Westreicher, 2020)

Esta optimización sirve de mucha ayuda en las empresas a nivel internacional como nacional porque ayuda manejar tareas, procesos de mejor calidad sin que presente un mal proceso de optimización o cambio respectivo del sistema que se tiene las empresas para una nueva mejora.

Optimización en Informática

La optimización en la informática se basa en una idea de lograr que un sistema o un software pueda ser funcional con una mayor velocidad y la mejor estabilidad posible. (Westreicher, 2020)

Para ser una mejor optimización lo más recomendable es eliminar todo programa que ya no esté siendo utilizable dentro del ordenador, teniendo en cuenta eliminar archivos viejos o antiguos que solo están ocupando mucho espacio dentro de la memoria del ordenador

Optimización en el área administrativa

Dentro el área administrativa la optimización es de gran ayuda tanto en la gestión y planificación de mejorar los procesos y cambios dentro de esta área, para de tal manera así, aumente el rendimiento y la capacidad tanto por parte de los empleados y de las empresas. (Antonio, 2020)

Esta optimización dentro del área administrativa es de gran ayuda porque va gestionando procesos de información de forma segura sin que el tipo de información se pierda de un momento a otro por un fallo por parte de los empleados siendo necesario esta optimización.

Norma OSHA 18001

La norma OSHA 18001 se basa en una serie de estándares internacionales lo cual se aplica en la gestión de seguridad y procesos laborales, esta norma es aplicada en cualquier sistema de seguridad ocupacional buscando una mejor cinemática y estructura, para el mejoramiento continuo dentro de las empresas. Esta norma tiene como fin de poder establecer requisitos que deberá cumplir el dicho sistema de gestión de seguridad en las empresas y la salud de los trabajadores para de esta forma aplicar controles de riesgos que pueden generar los trabajadores dentro de las empresas. (Pareja, 2012)

Esta norma se acoge en las estrategias de seguridad dentro de las empresas para que no corra el riesgo de tener accidentes laborales por parte de los trabajadores, ya que al no sentirse capaces de realizar tareas que da la empresa entran en un trastorno laboral y no asimilan los procesos que se están ya sea en ese momento o en el futuro.

Es muy indispensable que esta norma se acoja al plan de poder mejorar aspectos que los trabajadores puedan adaptarse al ambiente que la empresa les ofrece.

Importancia de la norma OSHA 18001

OSHA 18001 es de gran importancia en las empresas debido a que ayuda a evaluar, administrar y gestionar los riesgos laborales que muy a menudo se suelen presentar lo cual afectaría a gran escala a las empresas, hay que entender que cada riesgo ya sean de pérdida de información o inversiones que hace la empresa es un paso menos a poder mejorar.

Esta norma pide a las empresas un cambio en el sentido de eliminar o minimizar riesgos tanto para ellos como para los empleados lo cual estaría expuestas a fallos

mayores y así dando paso a la decaída de la empresa por una mala gestión, un mal procesos, por no tener los factores necesarios para gestión procesos de forma segura sin que no exista riesgo que podían poner en peligro a las empresas como tal.

Promoviendo un mejor ambiente dentro de las empresas en cuanto a la seguridad y la salud de los empleando, gracias a esta norma se puede identificar los riesgos que afectan muchas veces a las empresas con el objetivo de poder minimizar accidentes laborales que suelen ser muy frecuentes dentro de las empresas.

Estructura de la norma OSHA 18001

La estructura de la norma que se menciona esta incorporada en la gestión de riesgos y seguridad laboral dentro de las empresas con el fin de precautelar tanto la seguridad de los trabajadores, el manejo de información y el proceso de optimización de manera segura los cuales son:

- Identificar riesgos de gravedad y control
- Control de documentos
- Control operacional
- Control de riesgos dados en la empresa

Beneficios de la norma OSHA 18001

Los beneficios que aporta esta normativa son muy importantes dentro de las empresas una de ellas son las siguientes:

- Permite y favorece la creación de condiciones de trabajo optimas
- Identifica riesgos tanto como potenciales y controles necesarios para la gestión de calidad dentro de la empresa.
- Crea un vínculo con una mejor condición laboral de forma segura.

Principales Objetivos de la norma OSHA 18001

(2020). Indica que los principales objetivos de la norma OSHA 18001 para un mejor sistema de seguridad laboral dentro de las empresas son:

- Cumplimiento de la legislación
- Aumentar y mejorar la productividad de los trabajadores
- Fomentar cultura preventiva dentro de la empresa.
- Tener un mejor enfoque seguridad en los procesos
- Mantener siempre segura la información dentro de la empresa por parte de los trabajadores.

Compatibilidad con la norma 9001

OSHA se ha desarrollado para ser compatible con la norma ISO 9001 con la finalidad de poder facilitar la integración en los sistemas de gestión de calidad, presentado puntos clave las cuales son:

- Establecer un sistema organizativo que está basado en prevención y mejora continua.
- Identificar los peligros y evaluar riesgos y poder determinar controles sobre la seguridad dentro de la empresa.
- Comprobar adecuadamente controles y seguimientos en la gestión de seguridad y salud de los trabajadores.

Elementos fundamentales en la gestión preventiva OSHA 18001

Este elemento preventivo para la mejora continua son mecanismos que van permitir a las empresas verificar cada proceso a la hora de poderlo gestionar (OSHA, 2015). los cuales son los siguientes:

- **Identificar y evaluar los riesgos:** se basa en identificar y evaluar los riesgos que no son eliminados a profundidad dando paso a una limpieza mucho más concreta. (Borja, 2017)
- **Política de prevención:** tiene como punto importante asumir la mejora continua sin que exista riesgos en las actividades que se realizan en cierto tiempo (Borja, 2017)
- **Organización:** establecen modelos organizativos en que las empresas sean responsables en el cargo que asuma cada empleado en los diferentes niveles de jerarquía. (Borja, 2017)
- **Planificación preventiva:** se la utiliza con la finalidad de poder controlar riesgos y poder establecer una evolución de toda la empresa. (Borja, 2017)

MARCO METODOLÓGICO

El presente caso de estudio se aplicó el método analítico, lo cual este método se utiliza para el diagnóstico de los problemas y procesos de optimización dentro de las empresas u organizaciones ya que este método tal cual es aplicado con el hecho de poder recolectar información para un mejor proceso de calidad así, generar hipótesis con la finalidad de resolver dudas o afirmaciones que puedan ser verdaderas o falsas para validar la información que será realizado mediante encuesta.

Técnica

La técnica aplicada en el presente caso de estudio es la siguiente:

- **Encuesta:** se aplicó esta técnica mediante la aplicación de cuestionario con la necesidad de conocer opiniones de los usuarios acerca del tema y poder interpretar los datos de bien definida, con la finalidad de cumplir con lo establecido.

Instrumento

El instrumento empleando en el presente caso de estudio es el siguiente:

- **Cuestionario de encuesta:** que se utilizó el instrumento de formulario de Google para así recopilar la información en tiempo real para el respectivo análisis, para poder tomar decisiones correctas respecto a la investigación que se está realizando.

RESULTADOS

En la siguiente tabla se muestra el total de las personas encuestadas y clasificadas como: Docentes, Estudiantes y Graduados.

Poblacion	Cantidad	Porcentaje
Estudiantes	9	60%
Graduados	3	20%
Docentes	3	20%

Tabla 1 Total de población encuestada Fuente: Acosta 2022

¿Qué grado de conocimiento tiene usted sobre la norma ISO 9001?

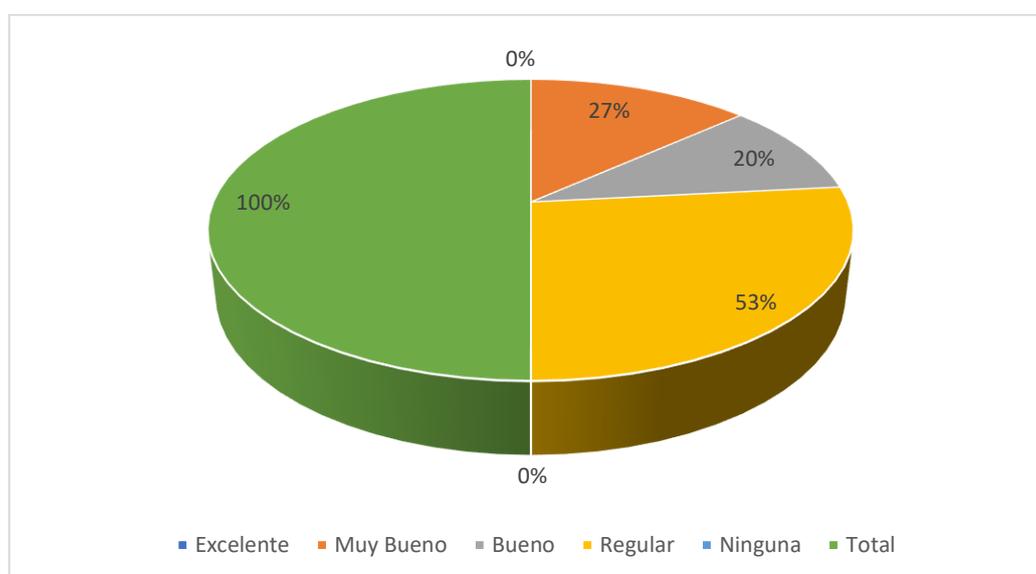


Tabla 2 Tabulación pregunta 1 Fuente: Acosta 2022

Del 100% de los encuestados el 53% escogieron regular poseen conocimiento sobre la norma ISO 9001, un 27% escogieron muy bueno y solo el 20% bueno, los encuestados ninguno evaluó como excelente y ninguna.

Excelente	0	0%
Muy Bueno	4	27%
Bueno	3	20%
Regular	8	53%
Ninguna	0	0%
Total	15	100%

¿La norma ISO 9001 pueda ser optimizada para un mejor proceso en la gestión de calidad?

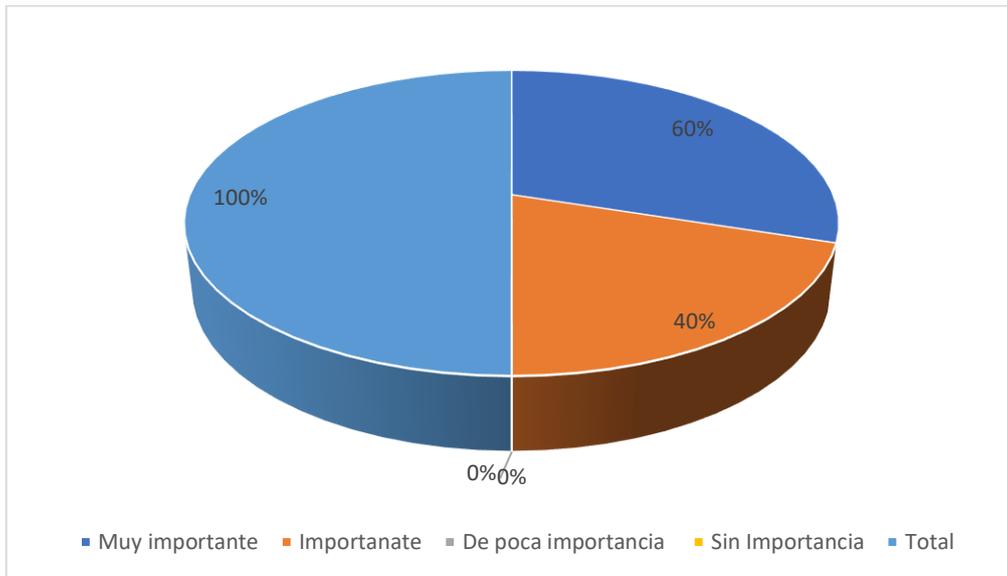


Tabla 3 Tabulación pregunta 2 Fuente: Acosta 2022

Del 100% de los encuestados el 60% eligieron que es muy importante que la norma ISO 9001 pueda optimizarse para un mejor proceso de calidad, y el 40% evaluaron lo importante que puede ser la optimización de la norma, los encuestados ninguno evaluó como De poca importancia, sin importancia.

Muy importante	9	60%
Importante	6	40%
De poca importancia	0	0%
Sin importancia	0	0%
Total	15	100%

¿Qué grado de conocimiento tiene usted sobre la norma OSHA 18001?

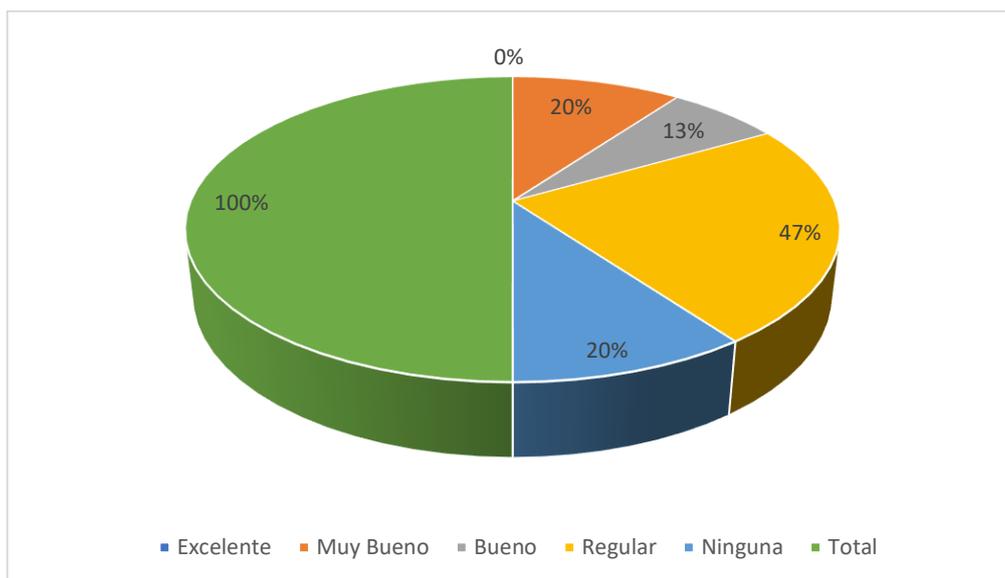


Tabla 4 Tabulación pregunta 3 Fuente: Acosta 2022

Del 100% de los encuestados el 47% poseen un grado regular de conocimiento sobre la norma OSHA 18001, un 20% tienen un conocimiento muy bueno sobre la norma, tanto el 20% y el 13% dieron a conocer el grado de conocimiento bueno o ninguno, respectivamente, de los encuestados ninguno evaluó como excelente su grado de conocimiento acerca de la norma ISO 18001.

Excelente	0	0%
Muy Bueno	3	20%
Bueno	2	13%
Regular	7	47%
Ninguna	3	20%
Total	15	100%

¿La norma OSHA 18001 ayudará a tener mejor seguridad en los procesos que se realizan dentro de las empresas como para sus trabajadores?

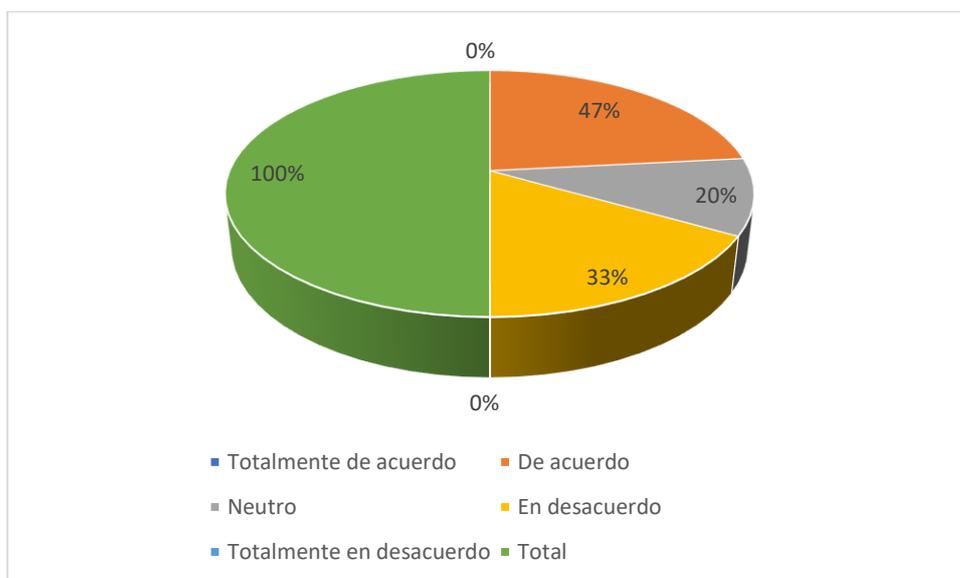


Tabla 5 Tabulación pregunta 4 Fuente: Acosta 2022

Del 100% de los encuestados el 47% evaluaron que están de acuerdo en tener una mejor seguridad dentro de las empresas, el 33% evaluaron en desacuerdo que la norma OSHA 18001 pueda asegurar los procesos que se den dentro de la empresa y el 20% evaluaron neutro, los encuestados ninguno evaluó como totalmente de acuerdo, totalmente en desacuerdo.

Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	7	47%
Neutro	3	20%
En desacuerdo	5	33%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

¿Tendrían mejor seguridad y resguardo tanto en la información como en los procesos de mejora de las empresas?

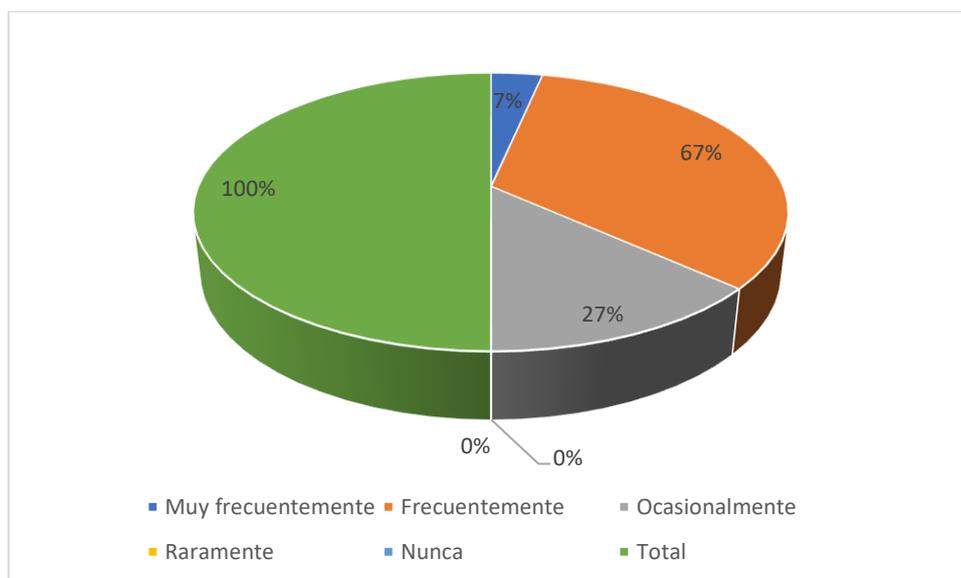


Tabla 6 Tabulación pregunta 5 Fuente: Acosta 2022

Del 100% de los encuestados el 67% evaluaron frecuentemente la seguridad y el resguardo en la información en las empresas, el 27% evaluaron ocasionalmente que tuviera un resguardo seguro de la información que se maneja y el 7% evaluaron muy frecuentemente, los encuestados ninguno evaluó raramente, nunca.

Muy frecuentemente	1	7%
Frecuentemente	10	67%
Ocasionalmente	4	27%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

¿Es necesario tener optimizadas las normas ISO 9001 Y OSHA 18001 para que las empresas no pierdan credibilidad para no verse afectadas?

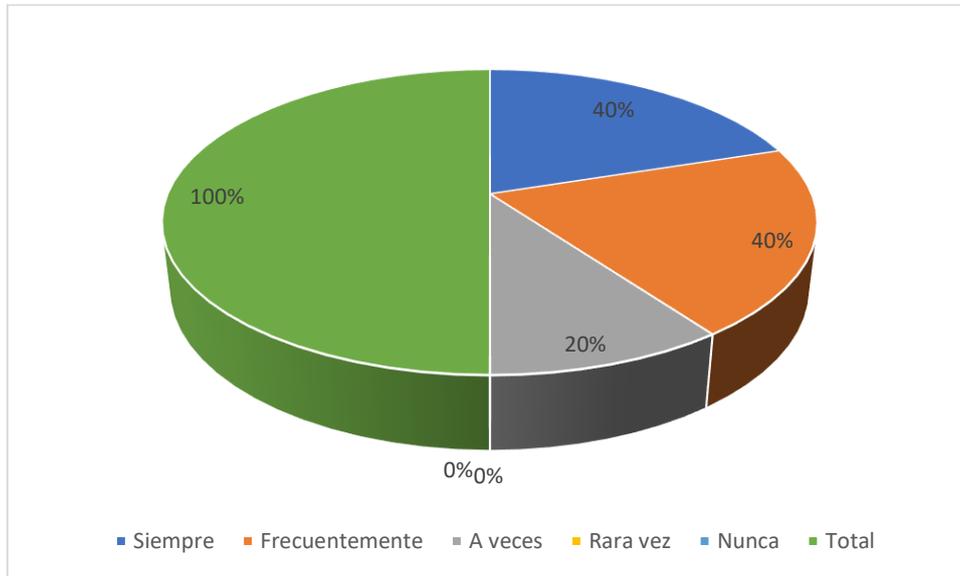


Tabla 7 Tabulación pregunta 6 Fuente: Acosta 2022

Del 100% de los encuestados el 40% evaluaron siempre y el otro 40% evaluaron como frecuentemente que las norma ISO 9001 y OSHA 18001 estén siempre en constante optimización para que las empresas no se vean afectadas y un 20% evaluaron a veces, los encuestados ninguno evaluó rara vez, nunca.

Siempre	6	40%
Frecuentemente	6	40%
A veces	3	20%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

A continuación se muestra un cuadro comparativo entre la norma ISO 9001 y la norma OSHA 18001, por el método de contrastación.

CAMPOS	ISO 9001	OSHA 18001
CAMPO OBJETO DE ESTUDIO	se ocupa de la gestión de calidad	se ocupa de la gestión de la seguridad y salud en el lugar de trabajo
REQUISITOS A REGLAMENTOS A SEGUIR	obliga a cumplir los requisitos reglamentarios que pueden afectar a la calidad	obliga a cumplir la legislación y reglamentos destinados a eliminar o minimizar el riesgo
IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN	no requiere	si requiere
PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE ALGUNA EMERGENCIA	no requiere	si requiere

Tabla 8 Comparación entre norma ISO 9001 y OSHA 1800. Fuente: Acosta 2022

Luego de recolectar los datos mediante las encuestas, se procede a riesgos y factores que pueden ocasionar la aplicación inadecuada de la norma ISO 9001 y OSHA 18001 en las empresas, estos riesgos y factores se muestran en el siguiente cuadro:

NORMAS	FACTORES	RIESGOS
ISO 9001	Copiar procedimientos de otras organizaciones	Todos los procesos de control de calidad deben planificarse cuidadosamente. De lo contrario, es posible que los productos y servicios erróneos lleguen al usuario final, lo que resulta en la pérdida de clientes y una ventaja competitiva.
	No documentar resultados no deseados	Algunos empleados creen que el punto es revelar puntos negativos y que esto no debe documentarse.
	La métricas son utilizadas de manera irregular	No tomar medidas o usar herramientas de medición incorrectas privará al mercado de su potencial competitivo. Los líderes de grandes organizaciones utilizan estos datos en reuniones y discusiones para respaldar su razonamiento y toma de decisiones.
OSHA 18001	Motivaciones humanas	La principal consecuencia de los accidentes de trabajo conexas es la mala salud de los trabajadores como para empresa. Esto no solo es problemático para los empleados sino también para las empresas.
	Motivaciones legales	Estas motivaciones se derivan de la acción legal de cada país para evitar y minimizar los daños causados por accidentes. También actúan estableciendo responsabilidades y sanciones en caso de incumplimiento de la prevención de riesgos laborales.
	Motivaciones económicas	Los datos que nos ayuden a determinar los costes derivados de los accidentes de trabajo y profesionales que ocurren en el lugar de trabajo no son muy comunes. Esta información es valiosa porque se pueden extraer medidas que aumentan la seguridad dentro de la organización.

ANALISIS DE RESULTADOS

Para tener una mejor seguridad con las normas que se han mencionado a lo largo de la investigación realizada para que tenga una mejor seguridad de la información dentro de la empresa es tener implementadas las normas adecuadamente para que la información que se maneja dentro de las empresas pueda tener una mejor seguridad con la norma OSHA 18001, esta normativa o certificación se basa en los procesos de seguridad para las empresas de tal forma pueda tener tanto una mejora continua como también el resguardo de la información que se maneja dentro de ella con la finalidad de proteger toda la información necesaria con respecto a las normas que están establecidas.

DISCUSION DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la *tabla n°1: Grado de conocimiento sobre la norma ISO 9001*, se pudo concluir que un 53% tenían un grado de conocimiento regular, mientras que el 20% no poseían conocimiento sobre estas normas 9001.

En la *tabla n°2: La norma ISO 9001 puede ser optimizadas para un mejor proceso de gestión de calidad* los encuestados un 60% y un 40% cedieron que es importantes que la certificación sea optimizada para que si se vea reflejado el cambio y mejor de los procesos en la gestión de calidad. Concluyendo que es de suma importancia para las empresas tenga actualizaciones constantes con la norma 9001.

En la *tabla n°3: Qué grado de conocimiento tiene usted sobre la norma OSHA 18001*, en esta tabla se pudo observar que el 47% de los encuestados no poseían un pleno grado de conocimiento acerca de esta norma como tal, ya que el 20% desconocían que era la norma OSHA 18001, mientras que un 20% y un 13% si conocían acerca de esta certificación dejando claro que los pocos que sabían de la certificación OSHA 18001 no tienen un avanzado conocimiento.

En la *tabla n°4: La norma OSHA 18001 ayudará a tener mejor seguridad en los procesos que se realizan dentro de las empresas como para sus trabajadores*, el 47% estuvieron de acuerdo en que la norma sea optima para la seguridad y cuidado de sus trabajadores para que un mejor cuidado, en cambio un 33% optaron en desacuerdo que la norma ayude en la seguridad de toda la empresa, un 20% evaluaron neutro acogiéndose a las decisiones que tomen las empresas.

En la *tabla n°5: Tendrían mejor seguridad y resguardo tanto en la información como en los procesos de mejora de las empresas* los encuestados un 67% evaluaron que toda información generada por la empresa sea segura en cada momento, un 27% decidieron que la seguridad se pueda dar en ocasiones si la información sea muy relevante, y un 7% de los encuestados decidieron que frecuente todo proceso de información sea seguro siempre.

En la *tabla n°6: Es necesario tener optimizadas las normas ISO 9001 Y OSHA 18001 para que las empresas no pierdan credibilidad para no verse afectadas*, de manera general un 40% pudieron evaluar que ambas normas sean optimizadas para que las empresas que manejen estas certificaciones no presenten problemas en el futuro y verse afectadas y el 20% pudieron evaluar que las optimizaciones de las normas ya mencionadas se actualicen cuando sea necesario

CONCLUSIONES

- El propósito de este caso de estudio es poder ver en que las empresas no suelen llevar los procesos de manera clara con las normas que están manejando que pueden ocasionar riesgos laborales por parte de los trabajadores o por ellos mismo por un mal proceso, para mejorar así la gestión de calidad.
- Se concluyo que al tener ambas normas implementadas serian de mucha ayuda para las empresas para no tener riesgos laborales o perdida de la información en un futuro.
- Se pudo concluir que las normas ISO 9001 Y OSHA 18001 son certificaciones que son un beneficio para las empresas que trabajan con ellas con la finalidad de tener una mejor seguridad y así una mejor gestión de calidad.

RECOMENDACIONES

- Ambas normas en las empresas siempre tengan mejores optimizaciones con la finalidad de tener una mejor seguridad de información y de los empleados para mejores procesos en la gestión de calidad.
- Se pretende solucionar los riesgos o factores que puedan verse afectadas en cada optimización dentro de la empresa con la certificación ISO 9001 y OSHA 18001 juntas sin que exista errores más adelante.
- Se recomienda que el caso de estudio realizado de las certificaciones ISO 9001 y OSHA 18001 que da totalmente abierta para futuras investigaciones en visión para las empresas.

Referencias

- Alzate-Ibañez. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad. *Revista Venezolana de Gerencia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967003>
- anexia, C. (2018). *¿Qué significa ISO?* Obtenido de <https://consultoria.anexia.es/blog/que-significa-iso#.Yt61B3bMJEY>
- Antonio, G. S. (2020). Optimización de recursos. Concepto y tipos. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-optimizacion-de-recursos/>
- Asensi, S. (2017). Los 7 Principios de Gestion de la Calidad en iso 9001. *3c Empresa*. Obtenido de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_2.pdf
- aurofins. (2020). *¿Qué es la norma OHSAS 18001 de Seguridad y Salud Laboral?* Obtenido de <https://envira.es/es/norma-ohsas-18001-seguridad-salud-laboral/>
- Borja. (2017). La norma Oshas 18001 una herramienta para la gestión de la seguridad y Salud ocupacional. Obtenido de <https://arrizabalagauriarte.com/la-norma-ohsas-18001-una-herramienta-la-gestion-la-seguridad-salud-ocupacional/>
- cetys. (2021). principios de la gestión de calidad de ISO 9001.
- Gaibor, L. H. (2011). *Gestion, Liderazgo y Valores en la administracion*. Obtenido de https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf
- Geoinnova. (2021). ISO 9001 – ¿Qué es?, importancia y trámites de certificación. Obtenido de <https://geoinnova.org/blog-territorio/iso-9001>
- Hernandez, J. C. (2018). Beneficios del ISO 9001. *Revista Consultoria*. Obtenido de <https://revistaconsultoria.com.mx/beneficios-del-iso-9001/>
- ISO, S. c. (2015). Sistemas de gestion de la calidad-Requisitos. *Norma Internacional Iso 9001*. Obtenido de <https://www.isotools.cl/iso-9001-version-2015-nuevos-requisitos-para-los-sistemas-de-gestion-de-la-calidad/>
- Lucín, F. F. (2014). *Optimizacion de los Procesos que se Desarrollan en la Empresa Sandinsa S.A.* Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6518/1/UPS-GT000568.pdf>
- OSHA. (2015). Qué es la norma OHSAS 18001 para las PYMES. Obtenido de <https://www.nueva-iso-45001.com/2015/10/que-es-la-norma-ohsas-18001-pymes/>
- Pareja, I. S. (2012). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE*. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1620/TERAN_PAREJA_ITALA_GESTION_SEGURIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Westreicher, G. (2020). Optimización. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/optimizacion.html>

ANEXOS

1. ¿Qué grado de conocimiento tiene usted sobre la norma ISO 9001?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Ninguna

2. ¿La norma ISO 9001 pueda ser optimizada para un mejor proceso en la gestión de calidad?

Muy importante

Importante

De poca importancia

Sin Importancia

3. ¿Qué grado de conocimiento tiene usted sobre la norma OSHA 18001?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Ninguna

4. ¿La norma OSHA 18001 ayudará a tener mejor seguridad en los procesos que se realizan dentro de las empresas como para sus trabajadores?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutro

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

5. ¿Tendrían mejor seguridad y resguardo tanto en la información como en los procesos de mejora de las empresas?

Muy frecuentemente

Frecuentemente

Ocasionalmente

Raramente

nunca

6. ¿Es necesario tener optimizadas las normas ISO 9001 Y OSHA 18001 para que las empresas no pierdan credibilidad para no verse afectadas?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara Vez

Nunca



Enviar



Encuesta sobre las Normas ISO 9001 Y OSHA 18001 para una mejor Gestión de calidad

Descripción del formulario

1. ¿Qué grado de conocimiento tiene usted sobre la norma ISO 9001?

Varías opciones

- Excelente X
- Muy Bueno X
- Bueno X
- Regular X
- Ninguna X
- Añadir opción o [añadir respuesta "Otro"](#)



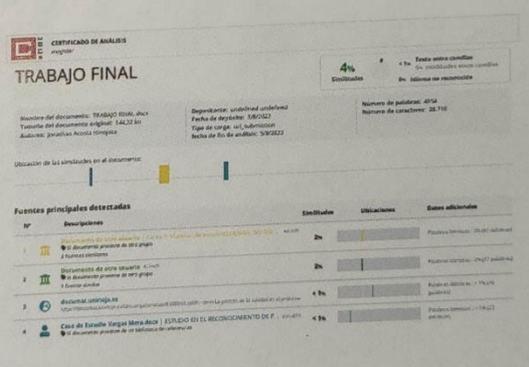


Babahoyo, 11 de agosto del 2022

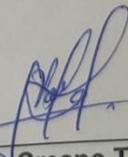
**CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES
 EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutora del Trabajo de la Investigación del: Sr. Acosta Hinojosa Jonathan Abel, cuyo tema es: Análisis comparativo de la norma ISO 9001 y la norma OSHA 18001 para una mejor gestión de calidad, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Compilatio obteniendo como porcentaje de similitud de [4%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.


 Ing. Sist. **Narcisca María Crespo Torres, MSc.**
 DOCENTE DE LA FAFI.