



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACION
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Documento probatorio (Dimensión Escrita) del Examen Complexivo de grado previo a la obtención del título de licenciado en Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

TEMA:

EL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL Y SU INCIDENCIA EN LA EMPRESA PRIVADA

AUTOR:

LUIS ALFREDO ACOSTA SALAZAR

TUTOR:

Lcdo. HUGO VILLAMARIN LARA Msc.

BABAHOYO - LOS RIOS 2017

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme guiado para el cumplimiento de esta meta; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia a mi PADRE Luis, mi MADRE Lucía, a mi HERMANA Mayra, por su apoyo constante e Incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

Por último a mis compañeros Abrahám, Janina, Karin, Ángel y Fabián porque en esta armonía grupal hemos logrado cumplir la meta, y a mi tutor de tesis el MSC. Hugo Villamarin quién ha sido nuestro único apoyo en toda nuestra carrera profesional.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto, a mis amigos Abrahám, Janina, Karin, Ángel y Fabián quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que escribía esta tesis. A mis padres Luis y Lucía quienes me apoyaron todo el tiempo.

A mi hermana Mayra quien me apoyo y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.

A mi maestro Hugo Villamarin quien nunca desistió al enseñarme, aun sin importar que muchas veces no ponía atención en clase, a él que continuó depositando su esperanza en mí. A todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



**CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO
PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIA
A LA SUSTENCIÓN.**

Babahoyo, 07 de septiembre de 2017

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen Complexivo, designado por el Consejo Directivo con oficio s/n de 02 de agosto de 2017 mediante resolución CD-FAC.C.J.S.E. En sesión del día 14 de julio de 2017 certifico que el Sr. LUIS ALFREDO ACOSTA SALAZAR, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen Complexivo.

**EL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL Y SU INCIDENCIA EN LA
EMPRESA PRIVADA.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del documento probatorio dimensión práctica del examen Complexivo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.

MSc. Hugo Villamarin Lara
DOCENTE DE LA FCJSE.



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACION
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



EXAMEN COMPLEXIVO

CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **Luis Alfredo Acosta Salazar**, portador de la cédula de ciudadanía **120704902-2**, en calidad de autor (a) del Informe Final de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo De Grado, previo a la Obtención del Título de Licenciado (o) en **Secretariado Ejecutivo Bilingüe**, declaro que soy autor (a) del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el problema:

EL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL Y SU INCIDENCIA EN LA EMPRESA PRIVADA.

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

Luis Alfredo Acosta Salazar
CI. 1207049022



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Babahoyo, 07 de septiembre del 2017

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

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo del Sr. **NOE ABRAHAM MOREIRA NAVARRETE** cuyo tema es:

**LA IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLÉS PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS BILINGÜES EN LA EMPRESA PRIVADA.**

Certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [7%], 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.

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

URKUND

Documento [Abraham Moreira.docx \(D30445290\)](#)

Presentado 2017-09-08 07:28 (-07:00)

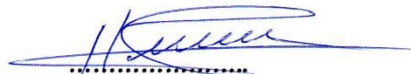
Presentado por kasike73@gmail.com

Recibido hvillamarin.utb@analysis.urkund.com

Mensaje Examen Complexivo de Grado [Mostrar el mensaje completo](#)

7% de estas 12 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

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


MSc. Hugo Villamarin Lara
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
TRABAJO DE DIMENSIÓN PRÁCTICA DE EXAMEN COMPLEXIVO



RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL EXAMEN COMPLEXIVO

El tribunal examinador del presente Informe Final Oral y Escrito del Examen Complexivo en dimensión práctica, titulado: **“EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL Y SU INCIDENCIA EN LA EMPRESA PRIVADA”**

PRESENTADO POR: LUIS ALFREDO ACOSTA SALAZAR

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

EQUIVALENTE A:

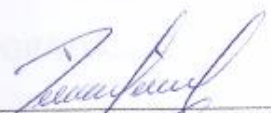
TRIBUNAL:



 ING. GRACE CONTRERAS CRUZ MSC.
 PROFESORA ESPECIALIZADA



 LCDA. PATRICIA CAMACHO MSC.
 DELEGADO DEL DECANO



 ING. DINORA CARPIO VERA MSC.
 DELAGADO CIDE



 ING. SANTIAGO NIVELÁ VERA MSC.
 SECRETARIO (E) FAC. C. J. S.S.



INDICE

CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 1 |
| 1.2 Justificación del tema..... | 1 |
| 1.3.1 Objetivo general | 1 |
| 1.3 Hipótesis..... | 2 |
| 1.4 Técnicas de Investigación | 2 |
| 1.5 Desarrollo de la investigación (contenido de cada capítulo)..... | 2 |
| 3. PREGUNTAS ORIENTADORAS..... | 3 |
| 4. FUNDAMENTACIÓN TEORICA | 4 |
| 4.1 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | 4 |
| 4.2 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | 5 |
| 5. METODOLOGÍA | 8 |
| 6. SITUACIONES DETECTADAS | 9 |
| 7. SOLUCIONES PLANTEADAS | 11 |
| 8. CONCLUSIONES | 12 |
| 9. RECOMENDACIONES | 13 |
| 10. BIBLIOGRAFÍA | 13 |

ÍNDICE DE TABLA

| | |
|---------------|---|
| TABLA 1. | 5 |
|---------------|---|

ÍNDICE DE GRÁFICO

| | |
|-----------------|---|
| GRÁFICO 1. | 6 |
|-----------------|---|

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad mostrar nuevos conocimientos y estrategias necesarias en la organización privada, para mejorar el sistema de gestión integral.

La Gestión Integral en la empresa privada es uno de los componentes indispensables para obtener un alto nivel competitivo y alcanzar todas las metas trazadas.

Este componente modificará el desempeño laboral en toda la organización en conjunto, ya que es una de las bases principales, para el buen funcionamiento del personal en las actividades que realice la empresa.

La empresa privada que maneje un buen Sistema de Gestión Integral obtendrá un mejor desenvolvimiento, gracias a las actividades relacionadas entre sí en distintos procesos para las mejoras de la empresa.

1.1 Planteamiento del problema

El presente trabajo propone una investigación sobre el sistema de gestión integral y su incidencia en la empresa privada, ofreciéndonos una visión más específica del mismo.

La organización y la gestión integral en la empresa privada es la causa fundamental en el desempeño del personal en las labores administrativas, ya que de esta manera se logra un gran alto nivel de eficiencia y eficacia, por su desenvolvimiento en el campo institucional.

El desarrollo de este trabajo administrativo es detallar cómo afecta a los usuarios el bajo rendimiento del personal de servicio de la empresa privada y a su vez ofrecer una propuesta de gestión integral.

1.2 Justificación del tema

El sistema de gestión integral innovará nuevas técnicas que mejoren el desempeño del personal que labora en la empresa privada, mediante las cuales se va fortalecer el nivel de servicio que tiene la empresa con los clientes

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Definir la importancia de la gestión integral en la empresa privada el mismo que ayude a obtener una mejor atención a los usuarios y a los empleados de la empresa en general.

1.3.2 Objetivos Específicos

Facilitar recursos para un mejor desempeño en el personal de la empresa privada.

Capacitar al personal de la empresa, para que sea un equipo altamente competitivo en su desenvolvimiento como profesional haciéndole ganar créditos a la empresa.

1.3 Hipótesis

Con el sistema de gestión integral en la empresa privada y el manejo de nuevas técnicas y estrategias, se promoverá una excelente atención y servicio al cliente.

1.4 Técnicas de Investigación

Como técnicas de investigación se utilizaron la observación, la encuesta y la entrevista.

Observación: La observación científica como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación investigativa es el instrumento universal del científico. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.

Encuesta: La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

Entrevista: Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador “investigador” y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

1.5 Desarrollo de la investigación (contenido de cada capítulo)

El presente trabajo se ha dividido en cinco ejes, Introducción, Fundamentación Teórica, Metodología, Situaciones-Soluciones y Conclusiones-Recomendaciones.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Con el pasar del tiempo la empresa privada ha dado a notar la mala organización, y la falta de conocimiento de gestión empresarial en el personal, a causa de esto la ha llevado al fracaso y a obtener pérdidas financieras.

Hoy en día la mala manera de atender, y prestar servicio a los usuarios de la empresa privada es por la falta de conocimientos estratégicos en los integrantes de la empresa y el carecimiento de un buen Sistema de Gestión Integral, asesorías en los

trámites y seguridad en la entidad, esto genera desconfianza en las personas y poco interés hacia la institución.

Las empresas privadas tienen muchas dificultades a la hora de tener un buen Sistema de Gestión Integral, dado que su orientación al ámbito profesional y laboral en ocasiones no permite hacer una buena selección del grupo de trabajo.

Es necesario analizar los principales problemas de un sistema de gestión integral en la empresa privada, con el fin de aportar ideas que permitieran solventar esas dificultades.

Los problemas más comunes de un sistema de gestión integral son:

- ✓ Falta de dedicación y tiempo por parte del personal con conocimientos y responsabilidad para desarrollar adecuadamente un soporte documental que ofrezca un mejor sistema de gestión integral.
- ✓ Actitud de los evaluadores (inspectores, auditores externos, etc.)
- ✓ Falta de homologación de metodologías.
- ✓ Actividades que no se complementan.
- ✓ Falta de implicación o compromiso.
- ✓ Falta de liderazgo.
- ✓ Falta de conocimiento de los sistemas de gestión integral
- ✓ Falta de formación de alto nivel integral de los directivos de las empresas Privadas.
- ✓ Falta de asignación de un presupuesto o de recursos para tener un buen sistema de gestión integral.
- ✓ Deficiente propuesta del sistema de gestión integral que no va acorde a la empresa (puede estar sobredimensionado o infra dimensionado).
- ✓ Falta de planificación estratégica de la empresa.
- ✓ Falta de organigramas y funciones asociadas claras.
- ✓ Imposibilidad de gestionar los procesos de Dirección del sistema de gestión integral.
- ✓ Búsqueda de rentabilidad, basado en la disminución de costos en la compañía.
- ✓ Falta de conocimiento de la importancia de tener un buen sistema de gestión integral y sus beneficios desde el enfoque sistémico.
- ✓ Fallo en la metodología del sistema de gestión integral
- ✓ Desinterés, lo cual lleva a la excusa de “no tener tiempo”.
- ✓ Inadecuado sistema para medir la satisfacción de los clientes
- ✓ Resistencia de parte de la Dirección a que el personal participe activamente del proyecto.
- ✓ Designación de un responsable sin la autoridad debida.
- ✓ Ausencia de proactividad del coordinador del sistema de gestión integral.

3. PREGUNTAS ORIENTADORAS

¿De qué modo incide la tecnología en el sistema de gestión integral?

¿Cuál es la importancia del sistema de gestión integral?

¿Por qué es necesaria la creación de un buen sistema de gestión integral?

4. FUNDAMENTACIÓN TEORICA

4.1 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

El Sistema de Gestión Integral del ITSCE, tiene un enfoque basado en procesos, y determina las funciones y actividades relacionadas entre sí, permitiendo que los recursos y elementos de entrada se gestionen y se transformen, con el fin de satisfacer a los clientes a través del cumplimiento de sus requisitos. Este modelo conceptual se integra en un solo sistema de gestión considerando la Responsabilidad Social, Calidad, Medio Ambiente, Modelo de Equidad de Género, Seguridad y Salud Ocupacional.

El Sistema de Gestión Integral, enfatiza la importancia de:

a) La comprensión y cumplimiento de los requisitos de los clientes y de las de las partes interesadas.

b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, considerando que los procesos del Sistema de Gestión se enfocan para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y deben ser eliminadas aquellas actividades que no agreguen valor al cliente.

c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, mediante el Seguimiento y medición de procesos.

d) La mejora continua de los procesos para incrementar su habilidad para cumplir con los requerimientos y las expectativas del cliente y de las partes interesadas.

El enfoque basado en procesos introduce la gestión horizontal, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus enfoques hacia las metas principales de la organización. También mejora la gestión de las interfaces de los procesos.

La metodología PHVA ha sido desplegada en cada uno de los procesos del sistema de gestión integral, la cual define sus interfaces e interacciones, en donde:

“Planificar” es: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente, de las otras partes interesadas, y las políticas de la institución.

“Hacer” es: Implementar los procesos necesarios del sistema; **“Verificar” es:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el servicio e informar sobre los resultados.

“Verificar” es: Realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto e informar sobre los resultados.

“Actuar” es: Tomar las acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

El Sistema de Gestión Integral es aplicado en la planeación, implantación, seguimiento, mantenimiento y mejora del sistema de procesos que constituyen al Modelo de Gestión del Proceso Educativo conformado por los procesos de planeación y revisión del sistema; los procesos de gestión de recursos; los procesos para realización del servicio; el proceso para la implementación y control operacional, y de los procesos para la medición, seguimiento, análisis y mejora.

<http://www.itscentla.edu.mx/p/15/sistema-de-gestión-integral>

4.2 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Este manual es un documento que describe el Sistema de Gestión Integral en la empresa privada en el cual se hace referencia a los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Integral. Adicionalmente se relacionan los diferentes elementos que conforman el sistema de gestión integral agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), de la siguiente forma:

Tabla n° 1

| | | |
|----------|----------------------------|---|
| P | Planificación | Enfoque General, Responsabilidad de la Dirección, Planificación del Sistema de Gestión de Calidad y Gestión de los Recursos |
| H | Implementación y Operación | Realización del Producto |
| V | Medición y Monitoreo | Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición |
| A | Revisión y Mejoramiento | Medición, Análisis y Mejora |



www.udistrital.edu.co:8080/documents/138588/2871004/ANEXO+E.pdf

SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

Introducción

Esta norma enfoca los principios de gestión aceptados universalmente.

Prácticas de negocio dirigidas a contribuir al logro de resultados.

Esta norma se enfoca a la Satisfacción del Cliente y el desarrollo de habilidades internas eficientes y consistentes.

Esta norma debe ser mirada como el camino hacia certificaciones internacionales de mayor reconocimiento.

No pretende ser un sistema de gestión documentado, aunque en algunos procesos se requiera de cierta información que agregue valor a la organización de forma básica, sencilla y mínima.

MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA MIPYMES

Unidad económica constituida por al menos una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplado en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Las características de estas empresas están expresadas en el Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA MIPYMES

Normas comunes a todos los procedimientos de contratación pública art. 16

Microempresa: aquella organización de producción que tenga entre 1 a 9 Trabajadores, un valor de ventas o ingresos brutos anuales inferiores a cien mil dólares de los Estados Unidos de América o un volumen de activos de hasta cien mil dólares;

Pequeña empresa: la organización de producción que tenga entre 10 a 49 trabajadores, un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre cien mil y un millón de dólares de los Estados Unidos de América o un volumen de activos entre cien mil uno y setecientos cincuenta mil dólares;

Mediana empresa: la organización de producción que tenga entre 50 a 159 trabajadores, un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre un millón uno y cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América o un volumen de activos entre setecientos cincuenta mil uno y cuatro millones de dólares.

No es obligación que una organización deba estar conformada como empresa o compañía. Se espera que tenga algún esquema formal de constitución.

MODELO DEL SISTEMA INTEGRAL MIPYMES

Gestión del Negocio Gestión de Recursos Gestión Ambiental y Seguridad
Requisitos Clientes y Partes Interesadas Satisfacción Clientes y Partes Interesadas
Gestión de Ventas Gestión de Operación.

Principios de gestión

- ✓ Enfoque al Cliente
- ✓ Liderazgo
- ✓ Enfoque en datos y resultados
- ✓ Eficiencia E. Desarrollo permanente
- ✓ Conciencia ambiental
- ✓ Ambiente de trabajo seguro

Objetivo y campo de aplicación

- ✓ Proporcionar requisitos para un Sistema de Gestión Integral (SGI)
- ✓ Establecer, implementar, revisar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión Integral.
- ✓ Demostrar que tiene capacidad para cumplir los requisitos de esta norma

- ✓ Mejorar su formalidad, competitividad y rendimiento económico
- ✓ Proporcionar productos / servicios que satisfagan los requisitos del cliente y reglamentarios aplicables
- ✓ Desarrollar su negocio
- ✓ Fomentar el enfoque al cliente

Campo de aplicación

- ✓ Requisitos son genéricos
- ✓ Punto de partida para implementar normas ISO
- ✓ Existen requisitos que podrían ser excluidos, las exclusiones se limitan a los requisitos de esta norma que tengan la condición de “cuando sea aplicable”.

REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – MIPYMES

Gestión del Negocio

Requisitos Previos Cumplir con obligaciones tributarias y laborales, y disponer de permiso de funcionamiento provisto por la autoridad competente.

Planificación

Establecer, documentar y mantener los lineamientos estratégicos y los objetivos de su desarrollo, basado en requerimientos del cliente y en sus propias condiciones e infraestructura. Se debe incluir compromiso con:

- ✓ Desarrollo del Negocio
- ✓ La satisfacción del cliente
- ✓ La prevención de la contaminación y de los riesgos de los trabajadores.

<https://es.slideshare.net/glynch3/sistemas-de-gestin-integral-para-micro-pequeas>

5. METODOLOGÍA

Exploratoria: Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando más aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. Suele surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno que por su novedad no admite una descripción sistemática o cuando los recursos del investigador resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo.

Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables. Esta clase de estudios son comunes en la investigación del comportamiento, sobre todo en situaciones donde hay poca información.

Descriptiva: El propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia-- describir lo que se investiga.

El proceso de la descripción no es exclusivamente la obtención y la acumulación de datos y su tabulación correspondiente, sino que se relaciona con condiciones y conexiones existentes, prácticas que tienen validez, opiniones de las personas, puntos de vista, actitudes que se mantienen y procesos en marcha. Los estudios descriptivos se centran en medir los explicativos en descubrir. El investigador debe definir que va a medir y a quienes va a involucrar en esta medición.

Explicativa: La Teoría, es la que constituye el conjunto organizado de principios, inferencias, creencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpreta una realidad.

Una teoría o explicación, contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados entre sí de manera organizada sistemática; estos supuestos deben ser coherentes a los hechos relacionados con el tema de estudio.

6. SITUACIONES DETECTADAS

Durante el proceso de investigación del Sistema de Gestión Integral y su Incidencia en la Empresa Privada, he visitado algunas empresas públicas y privadas, aplicando entrevistas sobre gestión integral en las empresas, una vez tabulado se desprende que en la mayoría de las empresas se prestan unas con más, y otras con menos dificultades en la implantación de un sistema de gestión integral; las que puedo resumir de la siguiente manera:

Sistemas de gestión integral

La mayoría de las empresas privadas se encuentran con importantes dificultades para ejecutar un sistema de gestión integral previamente establecido.

Estos problemas tienen que ver tanto con la propia definición de la estrategia como también con la deficiente alineación y evaluación de los procesos que necesita la empresa.

Obstáculos en la ejecución de un sistema de gestión integral.

Definición inadecuada de la estrategia de integración.

Uno de los principales problemas es que muchas empresas no tienen determinada su estrategia en un nivel suficiente, lo cual complica e incluso impide obtener el éxito en su implementación.

- ✓ Las organizaciones no tienen un rumbo definido, por lo que no saben hacia dónde dirigirse.
- ✓ Se echan en falta unos parámetros claros a nivel de objetivos y rentabilidad a conseguir.
- ✓ Al no estar suficientemente desarrollada, la estrategia no puede comunicarse eficazmente a todos los profesionales de la empresa.

Problemas de alineación de la estrategia

En ocasiones, ocurre que el sistema de gestión integral no acaba de alinearse suficiente y eficazmente con los objetivos de los distintos departamentos de la empresa y de todos sus profesionales y empleados. Esto impide que se sumen esfuerzos y se trabaje en la misma dirección.

En muchas empresas se observa también una falta de alineación con las expectativas de los clientes por un problema de integración y entendimientos entre las diversas áreas: logística, ventas, mercadotecnia, servicio post venta, etc.

Monitorización insuficiente

Las evaluaciones de la estrategia no se ejecutan correctamente en muchas empresas, ya sea porque no se realicen con la suficiente frecuencia o porque no se consideren ni las variables ni los parámetros adecuados.

Estos fallos en el análisis evaluativo en los procesos de integración de la gestión son especialmente graves ya que en muchas ocasiones no se efectúan los cambios de rumbo y modificaciones en las acciones y es allí cuando los resultados obtenidos empiezan a alejarse considerablemente de los objetivos planteados.

Ausencia de un software de automatización o uso inadecuado

Para poder definir y ejecutar eficientemente un sistema integral de gestión y sus distintas herramientas, como un Cuadro de Mando Integral o un Balance de soporte integral, es necesario utilizar un software que facilite la visualización de los resultados de cada indicador, permitiendo así una mejor toma de decisiones.

Si se eligen y se utilizan con eficacia, este software de automatización actúa sobre muchos de los problemas anteriormente expuestos y otros factores de riesgo solucionándolos o minimizándolos:

- ✓ El programas se encarga de corregir errores de interpretación de conceptos, reagrupando ideas, interrelacionando objetivos y ofreciendo una visualización de la ideas de forma ordenada y clara.
- ✓ Posibilita sistemas de comunicación muy eficientes.

Tampoco se debe obviar que la implantación de automatización puede verse también dificultada por, entre otras, las siguientes cuestiones:

- ✓ Inexistencia de un sistema de control integrado de gestión que soporte todo el sistema de información.
- ✓ Carecer de la herramienta de software adecuada para gestionar los indicadores.
- ✓ Formación inadecuada e inadaptación de algunos empleados al software, lo que les hace perder tiempo y no extraerle el máximo partido.
- ✓ Utilización del software como instrumento de control por parte de la dirección o gerencia y no como un sistema de diálogo y comunicación.
- ✓ En ocasiones, la dirección utiliza la herramienta informática y el nuevo sistema para imponer acciones en vez de para motivar al personal a través de los logros de objetivos estratégicos.

La Plataforma Tecnológica permite la integración de sistemas normalizados de gestión y modelos de excelencia. ISOTools es una herramienta diseñada para hacer más efectivo el manejo de la documentación, mejorar la comunicación y disminuir tiempos y costos.

- ✓ La empresa no constaba con la infraestructura adecuada.
- ✓ El personal no estaba altamente capacitado, para realizar diversas operaciones de trabajo.
- ✓ Equipos viejos y pocos productivos
- ✓ Exceso de carga de trabajos en sus empleados

www.isotools.org

7. SOLUCIONES PLANTEADAS

Después de realizar un análisis a la información obtenida en esta investigación, salvo mejor criterio considero que se podría emprender las siguientes actividades:

- ✓ Trabajo en equipo con el consultor de gestión integral, para aprovechar los conocimientos y la experiencia que el consultor tiene en esta área.
- ✓ Formación en la metodología PVHA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) y realización de ejercicios para la redacción de procedimientos.
- ✓ Realización de prácticas constantes y cotidianas en los procesos con un acompañamiento adecuado y estricto de nuestro consultor de gestión integral a los responsables de cada proceso en particular.
- ✓ Realización de mesas de trabajo con los responsables de cada proceso.
- ✓ Realización de jornadas de gestión integral formadas por 2 o 3 personas de cada proceso en particular, buscado facilitar la comprensión en la filosofía Integral.

- ✓ Revisión de la política de gestión integral documentada, orientándola hacia al buen rendimiento de los clientes, proveedores y mejoramiento continuo.
- ✓ Identificar de acuerdo a los objetivos trazados en el Sistema de Gestión Integral los cuales deberían cumplirse a través de todos los procesos que se dan en la empresa.
- ✓ Equipamiento y recursos técnicos, tecnológicos, humanos y en lo financiero necesarios para que el Sistema de Gestión Integral no resulte afectado cuando se realice una auditoría.
- ✓ Capacitación en todos los niveles de la organización, y formación de multiplicadores y auditores internos.

8. CONCLUSIONES

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar las estrategias usadas por el personal de las empresas públicas y privadas, las cuales ayudarían a promover el desarrollo de un eficiente sistema de gestión integral

Para lograr lo anterior se fijaron dos objetivos específicos:

Facilitar recursos para un mejor desempeño en el personal de la empresa privada.

Capacitar al personal de la empresa, para que sea un equipo altamente competitivo en su desenvolvimiento como profesional haciéndole ganar créditos a la empresa.

Es necesaria la frecuencia de uso promedio en cada nivel, y establecer la correlación entre el uso de las estrategias de y el mayor y menor rendimiento en la gestión integral. Estos objetivos se desarrollaron con la aplicación de un buen sistema de gestión integral que evalúa las estrategias para lograr los resultados es aquí donde se puede llegar a concluir que las empresas no usan frecuentemente las estrategias de gestión integral.

Aunque existe una correlación entre el uso promedio general de todas las estrategias y los resultados de desempeño en relación con la producción, no fue posible establecer la correlación del uso de cada grupo de estrategias y los resultados de los mejores y peores resultados de dicho desempeño. lo que lleva a concluir que deben existir otros factores influyentes en el desarrollo de un buen sistema de gestión integral.

Dado que el uso de las estrategias de gestión integral, es posible concluir que se necesita reforzar el ejercicio de las mismas en todos los niveles y promover procesos que se puedan aplicar tanto en las empresas públicas como también en las empresas privadas.

9. RECOMENDACIONES

El desarrollo de este trabajo de investigación tuvo algunas limitaciones respecto a la recolección de datos. Idealmente se deberían utilizar dos o más instrumentos de recolección de información para poder triangular dicha información y determinar los resultados obtenidos con mayor validez. En este trabajo sólo se empleó el cuestionario con preguntas abiertas cerradas y mixtas.

No se consideró implementar otro tipo de instrumentos como entrevistas estructuradas, observaciones o diarios de campo dado que esto implicaría el desarrollo de una investigación a más largo tiempo dada la cantidad de población objeto de estudio y las limitaciones prácticas que dicho ejercicio conlleva en el contexto de la investigación.

Este trabajo se centra en identificar las necesidades de las empresas públicas y privadas para obtener un buen sistema de gestión integral y encontrar un proceso de desarrollo de gestión integral, ya que con el uso de nuevas estrategias las empresas se convierten en un agente más activo en su propio proceso, capaz de evaluar, dirigir y controlar todas las actividades internas en las diferentes áreas.

Las recomendaciones pueden ir dirigidas a tomar este trabajo como base para posibles nuevos proyectos investigativos que permitan evidenciar la incidencia de un sistema de gestión integral especialmente en la empresa privada.

10. BIBLIOGRAFÍA

Sistema de Gestión Integral

Por: INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR CENTLA

<http://www.itscentla.edu.mx/p/15/sistema-de-gestión-integral>

Manual del Sistema de Gestión Integral

www.udistrital.edu.co:8080/documents/138588/2871004/ANEXO+E.pdf

Sistema de Gestión Integral para la Micro Pequeña y Mediana Empresa.

Por: Erick López

<https://es.slideshare.net/glynch3/sistemas-de-gestin-integral-para-micro-pequeas>

Posibles Inconvenientes implementación

<https://es.slideshare.net>

Principales dificultades en la implantación de un sistema de gestión integral

www.isotools.org.