



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTADURIA
PÚBLICA Y AUDITORIA - CPA**

PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO

TEMA:

**LA ISO 14001-2015: UNA ESTRUCTURA A ALTO NIVEL (“HIGH
LEVEL STRUCTURE” – HLS) Y SU APORTE AL SISTEMA DE
GESTION DE CALIDAD EN LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE
URBANO TERRESTRE DE PASAJEROS**

AUTORES:

SAMPEDRO GARCES VICTOR ANDRES

VINUEZA MENDOZA JESSICA ALEXANDRA

ACOMPÑANTE:

ING. CARLOS EFRAIN VASQUEZ FAJARDO, MAE

MILAGRO, SEPTIEMBRE DE 2017

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Nosotros, VICTOR ANDRES SAMPEDRO GARCES Y JESSICA ALEXANDRA VINUEZA MENDOZA en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación - Examen Complexivo, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Grado, como aporte a la Temática "*La Auditoria de los Sistemas de Gestión de Calidad*" del Grupo de Investigación CPA – *Temáticas* de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social De Los Conocimientos, Creatividad E Innovación, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 11 días del mes de Septiembre del 2017



Nombre: VICTOR ANDRES SAMPEDRO GARCES

CI: 180373118-9



Nombre: JESSICA ALEXANDRA VINUEZA MENDOZA

CI: 094011813-

APROBACIÓN DEL ACOMPAÑANTE DE LA PROPUESTA PRÁCTICA

Yo, CARLOS EFRAIN VASQUEZ FAJARDO en mi calidad de acompañante de la propuesta práctica del Examen Complexivo, modalidad presencial, elaborado por los estudiantes SAMPEDRO GARCES VICTOR ANDRES Y VINUEZA MENDOZA JESSICA ALEXANDRA; cuyo tema es: *La ISO 14001-2015: Una Estructura a Alto Nivel (“High Level Structure” – HLS) y su aporte al Sistema de Gestión de Calidad en las Cooperativas de Transporte Urbano Terrestre de Pasajeros*, que aporta a la Línea de Investigación *Modelos de desarrollo local ajustados a los Enfoques de la Economía Popular Y Solidaria; y Sostenibilidad* previo a la obtención del Grado de INGENIEROS EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA - CPA; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen Complexivo de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 11 días del mes de Septiembre de 2017.



ING. CARLOS EFRAIN VASQUEZ FAJARDO, MAE.
ACOMPAÑANTE
CC. 091792858-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:
M.E. Carlos Vásquez, Msc. Ligia Fajardo, Mgs. Jaimín Pérez S.

Luego de realizar la revisión de la propuesta práctica del Examen Complexivo, previo a la obtención del título (o grado académico) de _____ presentado por el (la) señor (a/ita) Viveta Mendoza Jessica Alexandra.

Con el título:

La ISO 14001-2015: Una estructura a alto nivel y su aporte al Sistema de Gestión de Calidad en la Coop. de Transporte Urbano Terrestre de Pasajeros.

Otorga al presente la propuesta práctica del Examen Complexivo, las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[93.00
DEFENSA ORAL	[3.00
TOTAL	[100.00
EQUIVALENTE	[]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 25 de sept. del 2017.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	<u>Carlos Vásquez</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal 1	<u>Ligia Fajardo</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal 2	<u>Jaimín Pérez Salazar</u>	<u>Jaimín de Moreno</u>

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:
MAE Carlos Vásquez, Msc Lijia Fajardo, Mgs. Jaimín Pérez Salazar.

Luego de realizar la revisión de la propuesta práctica del Examen Complexivo, previo a la obtención del título (o grado académico) de _____ presentado por el (la) señor (a/ita) Sampecho Gercoés Víctor Andrés.

Con el título:

La ISO 14001-2015: Una Estructura a Acto Nivel y su Aporte al Sistema de Gestión de Calidad en las Coop. de Transporte Urbano Terrestre de Paucayanas.

Otorga al presente la propuesta práctica del Examen Complexivo, las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[95.00
DEFENSA ORAL	[4.67
TOTAL	[99.67
EQUIVALENTE	[]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 25 de sept. del 2017.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	<u>Carlos Vásquez</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal 1	<u>Lijia Fajardo O.</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal 2	<u>Jaimín Pérez Salazar.</u>	<u>Jaimín de Moreno</u>

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado primero a Dios que es el que me ha llenado de sabiduría, fuerza y fe para vencer todos los obstáculos que se han venido presentando a lo largo del camino.

A mi amada madre Maribel Garcés quien es el pilar fundamental de mi vida, quien supo llenarme de consejos y darme la fuerza necesaria para paso a paso ir culminando cada una de las etapas de mi vida y como no mencionar a mi padre Víctor Sampedro quien con responsabilidad nunca me hizo faltar nada para mis estudios y al igual estuvo pendiente de aconsejarme y llevarme por el buen camino.

También dedico el presente trabajo a mis hermanos Patricia, Darío y Anahí; a Jessica Vinuesa quien ha sido mi enamorada, amiga y compañera de este proyecto por su apoyo incondicional y su empuje cuando quise rendirme; además a mis familiares y a mi tutor y amigo Ing. Carlos Vásquez Fajardo por sus consejos y conocimientos transmitidos a lo largo de esta etapa de mi vida.

De manera especial dedico este proyecto a cuatro seres especiales que ya no me acompañan físicamente, pero sé que desde el sitio que Dios los haya puesto han estado acompañándome y guiándome siempre por el camino que me lleve alcanzar mis sueños.

ANDRES

DEDICATORIA

A:

Dios por darme la oportunidad de vivir y llegar hasta este punto, guiar cada paso y bendecirme con su infinito amor y bondad poniendo en mi camino personas maravillosas que han sido mi soporte durante esta etapa.

Mis amados padres Janeth y Martin; por su apoyo incondicional, sus valores y motivación constante que me han permitido ser una persona de bien, e inculcarme las ganas de triunfar, por su ejemplo de perseverancia y amor.

Mis hermanos Darwin y Dennys, para que vean en mi un ejemplo a seguir y luchen por sus sueños, gracias por su cariño que a pesar de todo está ahí.

Mi amado Andrés, que más allá de ser mi compañero, amigo, y apoyo incondicional; una bendición, gracias por la motivación y compañía durante este periodo profesional; te lo debo a ti.

Todos aquellos familiares, amigos y maestros que marcaron cada etapa de mi camino universitario, por su cariño, amistad y enseñanza a través del tiempo.

Jessica

AGRADECIMIENTO

A Dios, por sus constantes bendiciones, sabiduría, fuerza y por estar a mi lado durante todo momento.

A nuestro querida Alma Mater “Universidad Estatal de Milagro” en especial a mi acompañante en este caso práctico, y demás profesores, que nos instruyeron y otorgaron los conocimientos necesarios para forjarnos como profesionales.

*Agradezco a mis padres, por todos su valores inculcados y también por darme la mejor herencia que una persona puede recibir “**La Educación**”, además agradezco a mis hermanos, familiares y a mi enamorada por brindarme su apoyo en todo momento.*

ANDRES

AGRADECIMIENTO

A:

Dios por bendecirme y protegerme durante el camino, darme las fuerzas necesarias para superar las dificultades que se hicieron presente, y hacer este sueño realidad.

Mis padres, hermanos, enamorado y demás familiares por su amor y apoyo incondicional. Mis amigos por compartir esta aventura que entre risas, enojos, bromas y experiencias inolvidables hemos culminado esta etapa y formarnos como profesionales.

Todos los docentes que compartieron sus conocimientos e impulsaron mi desarrollo profesional, pero en especial a mi estimado Ing. Carlos Vásquez que guio la elaboración de este trabajo, por su tiempo compartido, consejos y apoyo incondicional.

Mi querida Unemi, que me acogió y permitió conocer personas fantásticas, y finalmente a todos aquellos que directa e indirectamente contribuyeron en mi camino universitario.

A todos ustedes, Gracias!

Jessica

PAGINAS PRELIMINARES

DERECHOS DE AUTOR.....	I
APROBACIÓN DEL ACOMPAÑANTE DE LA PROPUESTA PRÁCTICA.....	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	III
DEDICATORIA	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
PAGINAS PRELIMINARES.....	VIII
INDICE DE PÁGINAS.....	VIII
INDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT.....	XI

INDICE DE PÁGINAS

1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEORICO.....	3
2.1 <i>NORMA ISO 14001:2015</i>	3
2.1.1 LAS NORMAS ISO: DEFINICION E HISTORIA.....	3
2.1.2 DISTINTAS FAMILIAS DE NORMAS ISO	4
2.1.3 RELACION ENTRE LAS NORMAS ISO 9000 Y 14000	5
2.1.4 LA SERIE DE NORMAS ISO 14000	5
2.1.5 DE LA ISO 14001 A LA NUEVA NORMA 14001:2015.....	5
2.2 <i>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</i>	7
2.2.1 LA NORMA ISO 14001:2015 Y EL SISTEMA DE GESTION	8
3. DESARROLLO	10
4. CONCLUSIONES	13
BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFIA.....	14

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Categorías de las Normas ISO	4
Figura 2. Sistema de Gestión de la Calidad.....	8
Figura 3. Ciclo de Deming PDCA-PHVA.....	9

“LA ISO 14001-2015: UNA ESTRUCTURA A ALTO NIVEL (“HIGH LEVEL STRUCTURE” – HLS) Y SU APORTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE URBANO TERRESTRE DE PASAJEROS”

RESUMEN

Las Cooperativas de Transporte Urbano son pequeñas empresas que pertenecen a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, este organismo impulsa la autogestión y fomenta la responsabilidad social dentro de cada una de estas microempresas buscando un bienestar conjunto entre sus integrantes y la sociedad en general. Sin embargo todo es susceptible de mejora por más seguro y perfecto que parezca, por esta razón siempre se está en la continua búsqueda de herramientas que ayuden alcanzar el éxito dentro de una organización, la reducción de costos y la satisfacción de los clientes. Hablar de una empresa organizada y con una estructura de alto nivel es sinónimo de calidad y garantía en cada uno de sus procesos, basados en un sistema de gestión eficiente y que cumple con cada uno de los requerimientos adecuados que ameriten y busquen la mejora continua, lo que garantizara el eficaz desempeño de las operaciones y permitirá un crecimiento económico sostenible a través del tiempo alcanzando mayor competitividad dentro del mercado. La presente investigación tiene como objetivo principal; analizar el aporte que otorga la implementación de la nueva norma ISO 14001:2015 enfocada a una estructura de alto nivel, dentro de los sistemas de gestión de la calidad en las Cooperativas de Transporte Urbano Terrestre de Pasajeros. El tipo de investigación es de carácter cualitativo basada en el método empírico positivista, que apunta a la investigación científica lo que nos permitió revisar las teorías y definiciones para explicar y comprender la situación actual de estas normativas. Finalmente, de acuerdo a las variables analizadas en la presente investigación, se establece en las conclusiones, que la implementación de una estructura a alto nivel dada por la ISO 14001:2015, aportara de manera favorable al crecimiento económico y financiero de las cooperativas de transporte además de la reducción de costos.

PALABRAS CLAVE: Iso 14001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, Cooperativas de Transporte, Normas

"THE ISO 14001-2015: A HIGH LEVEL STRUCTURE (" HIGH LEVEL STRUCTURE "- HLS) AND ITS CONTRIBUTION TO THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE PASSENGER TERRESTRIAL URBAN TRANSPORT COOPERATIVES"

ABSTRACT

The Urban Transport Cooperatives are small companies that belong to the Organic Law of Popular and Solidarity Economy, this body promotes self-management and fosters social responsibility within each of these micro-enterprises seeking a joint well-being between its members and society in general. However everything is susceptible to improvement as safe and perfect as it may seem, for this reason we are always in the constant search for tools that help achieve success within an organization, reducing costs and satisfying customers. Talking about an organized company with a high level structure is synonymous with quality and guarantee in each of its processes, based on an efficient management system and that meets each of the appropriate requirements that merit and seek continuous improvement, Which will guarantee the efficient performance of the operations and will allow sustainable economic growth over time, achieving greater competitiveness within the market. The present research has as main objective; to analyze the contribution of the implementation of the new ISO 14001: 2015 standard, focused on a high level structure, within the quality management systems in the Passenger Terrestrial Urban Transport Cooperatives. The type of research is qualitative based on the positivist empirical method, which points to scientific research which allowed us to review theories and definitions to explain and understand the current situation of these regulations. Finally, according to the variables analyzed in the present investigation, it is established in the conclusions, that the implementation of a structure at the level given by ISO 14001: 2015, will contribute in a favorable way to the economic and financial growth of the transport cooperatives In addition to reducing costs.

KEYWORDS: Iso 14001: 2015, Quality Management System, Transport Cooperatives, Standard

1. INTRODUCCIÓN

Las micro empresas son las principales fuentes de ingresos en las economías a nivel mundial, pero así como generan riquezas, son las causantes de diversas problemáticas que se generan hoy en día respecto al medio ambiente; en este caso las Cooperativas de Transporte que son consideradas junto a las industrias las principales fuentes de contaminación por el gran volumen de gases que emanan sus motores; es por ello que se propició la creación de las Normas Iso a través de Charles Le Maistre considerado como el padre de la Estandarización, el mismo que dio respuesta favorable a los pedidos de dos organismos dedicados a la estandarización como lo fueron: “International Federation of the National Standardizing Associations - *ISA*” y la “International Electrotechnical Commission - *ICE*”, que se vieron en la necesidad de que existieran estándares que regulen a nivel mundial la calidad de los productos y servicios; más tarde el organismo oficial y emisor de estas normas es la Organización Internacional para la Estandarización más conocida como ISO la cual es integrada por varios países del mundo los mismos que traen consigo a expertos de los distintos sectores económicos y brindan opiniones de las necesidades que les acontece no solo a ellos como organización sino a todas del país al cual representa; estas normativas cuentan con diversas series, cada una de ella enfocadas a diferentes aspectos organizacionales que pueden ser implantadas en cualquier empresa indistintamente de sus actividades.

La necesidad de las organizaciones se enfoca en obtener un alto nivel de efectividad en cada una de sus actividades y para ello se deben realizar una autoevaluación y replantear estrategias que les permitan mejorar continuamente; e implementar un sistema de gestión de la calidad que les ayude a comprender su conducta y su entorno, inclinados a la calidad de sus procesos, productos y servicios.

Los sistemas de gestión de calidad no abordan los procedimientos para el diseño de los productos sino más bien se centran fundamentalmente en brindar las pautas para la mejora de la eficacia y eficiencia de los procesos; una alternativa que se ha propuesto a nivel internacional para controlar este aspecto y el impacto hacia el medio ambiente, ha sido la creación de normas y políticas que otorguen modelos que regulen la oferta de productos con calidad además de mejorar la efectividad y reducir los impactos adversos al entorno que en pleno siglo XXI es una tendencia que afecta a todo el planeta.

La ISO 9001 y 14001 son normativas genéricas y muy parecidas porque aplican a sistemas de gestión de calidad y ambiental respectivamente, que si son bien integrados se genera una eficiente gestión tendientes a la calidad de sus productos y/o servicios otorgando un valor agregado durante sus procesos.

La aplicación de cualquiera de estas normas implican una toma de decisiones por parte de la administración de una entidad y el compromiso absoluto de todos los empleados, puesto que la implementación de la misma está sujeta a una inversión en primera instancia pero que con el paso del tiempo conllevara beneficios económicos, tales como: posicionamiento de mercado, optimización de recursos, apertura de fronteras, lanzamiento de nuevos productos, crecimiento organizacional, entre otros.

2. MARCO TEORICO

La presente investigación hace referencia a la Norma ISO 14001:2015 y el aporte que este brinda a los Sistemas de Gestión de la Calidad en las Cooperativas de Transporte urbano terrestre y su gestión medioambiental.

2.1 NORMA ISO 14001:2015

2.1.1 LAS NORMAS ISO: DEFINICION E HISTORIA

Las normas ISO¹ “International Organization for Standardization”, surgen por las necesidades de dos organismos ISA (International Federation of the National Standardizing Associations) y del ICE (International Electrotechnical Commission); dedicados a la estandarización y que tuvieron como visión el que existieran normas que regulen de manera general los estándares de calidad, simplifiquen la coordinación internacional y unifiquen los estándares industriales.

Durante este proceso de cambio hay que destacar al ingeniero Huber Ruf, quien fue el encargado de la redacción, traducción y reproducción de documentos durante este proceso; además la participación de Charles Le Maistre, considerado como el padre de la Estandarización ya que él propicio la fundación del organismo de normalización que hoy conocemos como ISO. (ISOTools, 2015).

Según (Lancheros & Muñoz, 2016) la Organización Internacional para la Estandarización, fundada en 1947 en Ginebra, “es una federación mundial que agrupa a representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización, y que tiene como objeto desarrollar estándares internacionales que faciliten el comercio internacional”, esta organización independiente no Gubernamental cuenta con una membresía de 163 organismos nacionales de normalización, uno por país, de todas las regiones del mundo, incluyendo países desarrollados y en vías de desarrollo, así como países con economías en proceso de transición. (ISO, 2017)

Las normas ISO han sido desarrolladas por un comité integrado por expertos de los sectores industrial, técnico y de negocios, que han requerido de normas y las han puesto a funcionar. Los expertos participan como una delegación internacional, seleccionada por los miembros del instituto ISO para el país interesado; estas delegaciones son invitadas para representar, no únicamente el punto de vista de sus organizaciones, sino también la de todos los involucrados en ellas. (Pérez & Bejarano, 2008)

¹ ISO (International Organization for Standardization), página oficial <https://www.iso.org/about-us.html>

De acuerdo a (ISOTools, 2015) Las Normas ISO, son un conjunto de estándares internacionales cuyo fin es el de establecer modelos que sirvan como guía para alcanzar una eficaz gestión de los diferentes recursos que posee la organización en todos sus ámbitos. La internacionalización de los mercados y el alto nivel de competencia a nivel mundial, hace que las empresas creen estrategias que les permitan sobresalir de sus competidores, la más conocida es la adopción de estas medidas que cuiden el medio ambiente las mismas que en décadas pasadas desde su creación fueron de carácter voluntario pero muy pocas las adoptaron por el costo que conllevaban su implementación; pero hoy en día han ido adquiriendo gran reconocimiento y aceptación por los usuarios los que ven a las mismas como indispensables, para su producción, comercialización y consumo.

Estas normas son documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo.

2.1.2 DISTINTAS FAMILIAS DE NORMAS ISO

Hoy en día existen muchas normas ISO las mismas que son actualizadas continuamente y para su estudio, análisis e implantación son agrupan por familias o series, cada una de ellas con una nomenclatura específica. *(Véase en Figura 1).*



Figura 1. Categorías de las Normas ISO

2.1.3 RELACION ENTRE LAS NORMAS ISO 9000 Y 14000

Las normas ISO 9000 y 14000 de sistemas de gestión están basados en los procesos más que en los productos y se aplican a la totalidad de la empresa. ISO 9000 y 14000 fueron ideados por la Organización Internacional para la Normalización (ISO) para apoyar el establecimiento de la capacidad empresarial en materia de sistemas de gestión de la calidad y el medio ambiente. La conformidad con estas normas certifica que una empresa ha puesto en marcha un sistema documentado de gestión de calidad y el medio ambiente y puede demostrarlo mediante un control subsiguiente. La conformidad no certifica la calidad de los productos, el proceso o el desempeño ambiental, pero puede ofrecer mayor confianza a los compradores dado que saben que se aplica un sistema, lo cual implica la disciplina para implementarlo y mantenerlo. (Wilson & Maizza, 1999)

2.1.4 LA SERIE DE NORMAS ISO 14000

Las Normas ISO 14000 son normas internacionales que se refieren a la gestión ambiental en las organizaciones (Gomez, 2013), la adopción de esta normativa y su gestión apropiada ofrece una oportunidad inmejorable para diferenciar productos, y ganar competitividad, al mismo tiempo se transforma en una alternativa para la gestión de procesos productivos que internalizan la protección del ambiente (Cordero & Sepúlveda, 2002).

La serie de normas ISO 14000 es un conjunto de procedimientos que proporcionan a la dirección de la empresa, las reglas y pautas para elaborar un sistema de gestión medioambiental que permita una mejora ambiental continua en sus procesos productivos. Estas normas son de adopción voluntaria y de reconocimiento internacional. (Cordero & Sepúlveda, 2002).

2.1.5 DE LA ISO 14001 A LA NUEVA NORMA 14001:2015

La ISO 14001 comparte una característica importante con la ISO 9001; es decir, que la implementación de esta normativa por sí sola no asegura el respeto al medio ambiente, lo mismo sucede con la ISO 9001 la aplicación de esta norma no va a hacer que la calidad de su producto aumente automáticamente. La dirección de su compañía será la responsable de fijar el nivel de impacto medioambiental derivado de la consecución de dichos objetivos. (Clementes, 1995).

La primera versión de la ISO 14001 se publicó en 1996; en el año 2004 se la actualizó y circuló nuevamente el 15 de Septiembre del 2015. La nueva versión, que contiene muchos cambios y

mejoras, tiene como propósitos principales permitir la compatibilidad con ISO 9001:2015 y clarificar los requisitos. (Pérez & Bejarano, 2008)

Para efectos de la investigación nos centraremos en la ISO 14001:2015, esta normativa se puede implantar en cualquier tipo de organización, siempre obteniendo de la misma, resultados favorables a cualquier necesidad que la misma demande; además de ello poder salvaguardar el los recursos naturales a través de su sistema medioambiental (Gomez, 2013). Pues la norma describe los elementos que componen el SGA y que son necesarios para el cumplimiento de los objetivos además de garantizar la correcta administración y usos de los recursos; es importante destacar que la implantación de este estándar fortalece los sistemas de calidad de una organización, mas no garantizan la acogida de un producto o servicio.

La norma ISO-14001:2015 es una herramienta de gestión que permite a una Empresa controlar el impacto de sus actividades, productos o servicios con el medio ambiente (SABALET, 2010), esta norma tiene como objetivo principal la creación y aplicación de un plan de manejo ambiental que lleven inmerso, políticas de la empresa, preservación medioambiental, capacitación al personal.

En la actualidad la preservación del medio ambiente es uno de los desafíos más importantes dentro de las organizaciones por cuanto el ritmo de destrucción de deterioro medioambiental se ve afectado, es por ello que las mismas ven necesario la implementación de un Sistema de Gestión Medioambiental, para tratar de mitigar los problemas ambientales y lograr un desarrollo empresarial apegado al cuidado de nuestro entorno. (CIFUENTES, 2017).

(LARA, 2016) La ISO 14001: 2015 se ha convertido en un instrumento que permite el eficaz manejo y desarrollo de los procesos, ya que dentro del entorno empresarial es de vital importancia que las organizaciones estén en continua mejora y que den solución inmediata al sin número de problemas que se les presentan a diario; es por ello que se ven en la necesidad de la implementación del enfoque PHVA el mismo que les va a permitir planear estrategias, llevarlas a cabo, verificar el desempeño y comportamiento y finalizar con las acciones correctivas, retroalimentación o también llamado feedback.

2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Antes de adentrarnos a este tema analizaremos cada uno de sus componentes, en este sentido para (Spedding, 1979) “Un sistema es un grupo de componentes que pueden funcionar recíprocamente para lograr un propósito común. Son capaces de reaccionar juntos al ser estimulados por influencias externas. El sistema no está afectado por sus propios egresos y tiene límites específicos en base de todos los mecanismos de retroalimentación significativos.”

Por otra parte “Gestión es la acción y efecto de realizar tareas –con cuidado, esfuerzo y eficacia– que conduzcan a una finalidad” (Heredía, 1985) similar a esto lo expresa (Espasa Calpe, 2008) quien afirma que “Gestión es un conjunto de reglas y métodos para llevar a cabo con la mayor eficacia un negocio o actividad empresarial.”

De esta manera según (Sánchez, Palomino, & Rivero, 2006) un sistema de gestión “es una herramienta que permite sistematizar la gestión de la empresa, contribuyendo a optimizarla, y en consecuencia, ayudando a la toma de decisiones”. El primer sistema de gestión fue el de calidad, mismo que fue desarrollado en virtud a las normas ISO 9000.

Según (Mateo, 2009) un sistema de gestión de la calidad “es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo”.

Entre los elementos que integra un sistema de gestión de la calidad están; la estructura organizacional, planificación, procesos y procedimientos, cada uno de ellos relacionados entre sí como un sistema, y gestionados de una manera adecuada para asegurar la calidad de los productos y/o servicios que ofrece una organización. (*Véase en la figura 2.*)

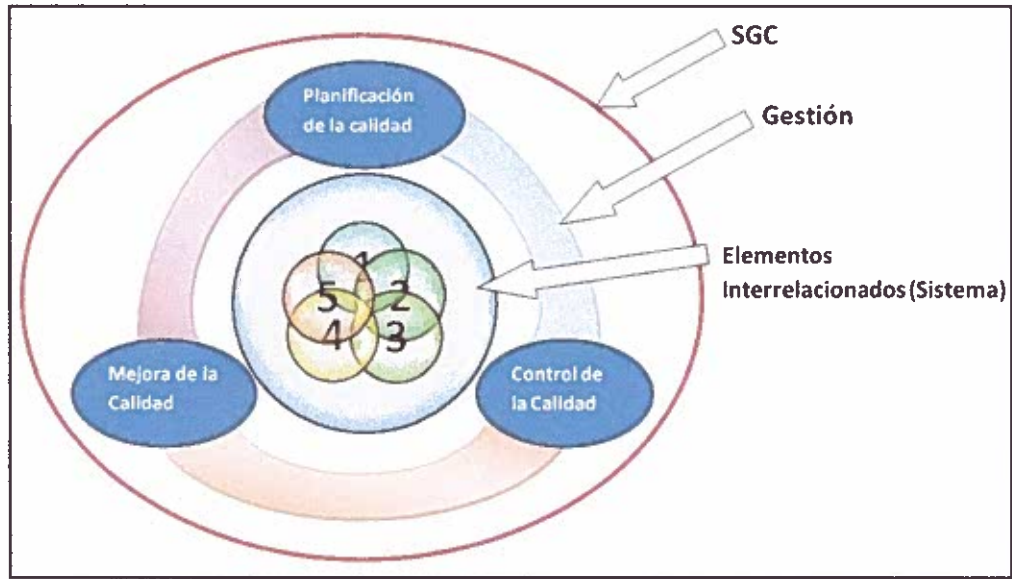


Figura 2. Sistema de Gestión de la Calidad

2.2.1 LA NORMA ISO 14001:2015 Y EL SISTEMA DE GESTION

La nueva norma continua ayudando a las organizaciones a mantenerse al día con los cambios en la gestión medioambiental, además de ayudar en la reducción de residuos, el ahorro de energía y la protección de su reputación frente a inversores, clientes y sociedad. Desarrollada en la nueva “Estructura de Alto Nivel”, la norma ISO 14001:2015 es ahora más fácil de integrar con otros sistemas de gestión, ayudando así a las organizaciones a ahorrar tiempo y dinero. (BSI Group, 2017).

En este sentido, independientemente de tipo de sistema de gestión aplicado en una organización, sus requisitos se basan en un proceso dinámico que toma como modelo el ciclo de Deming o más conocido como ciclo PHDA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).

El modelo PHVA permite a través de un proceso interactivo e innovador que las organizaciones estén en constante mejora, como se muestra a continuación:

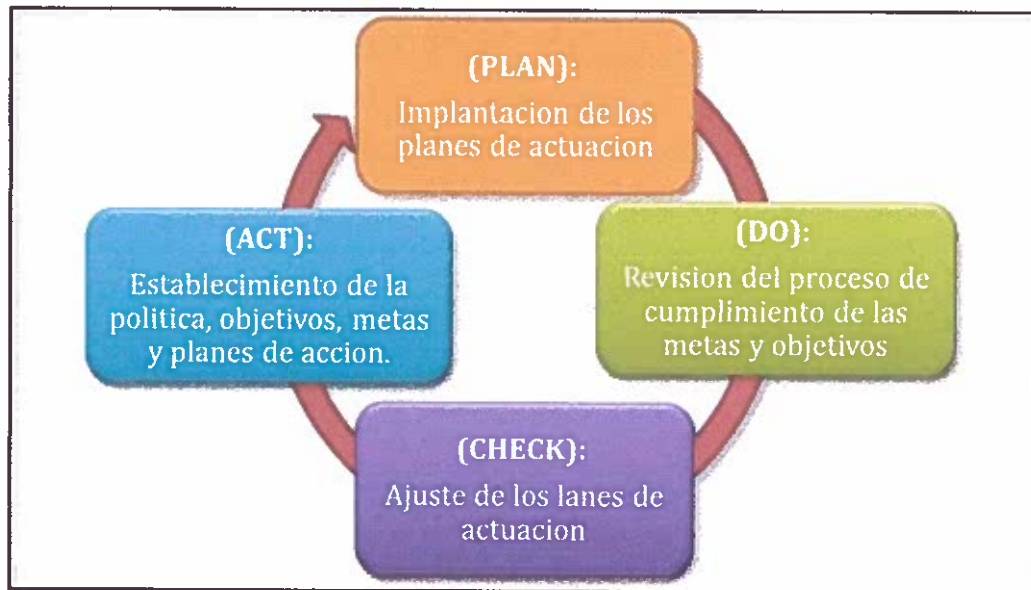


Figura 3. Ciclo de Deming PDCA-PHVA

Cuando este ciclo se cumple de una forma adecuada, la organización podrá gestionar su crecimiento de una manera mucho más eficaz y eficiente, logrando dar respuesta a las grandes demandas que suponen los mercados abiertos, la globalización, los cambios continuos, su crecimiento propio y los avances tecnológicos, entre otros factores. (Lancheros & Muñoz, 2016)

La gestión medioambiental significa que los directivos de su compañía deben pensar conscientemente en el tipo de medio ambiente que quieren tener. (Clementes, 1995).

En toda organización deben llevarse a cabo actuaciones con carácter ambiental de una manera organizada, planificada y conjunta. En base a estas características obtenemos un Sistema de Gestión Ambiental fundamentado en la norma ISO 14001 que genera el proceso necesario para obtener la mejora continua en la organización en cuanto a materias ambientales.

El éxito de un Sistema de Gestión Ambiental depende del compromiso que tengan las personas que integran la organización a todos los niveles, liderados por la alta dirección. Las empresas pueden aprovechar las oportunidades que existen para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos, además permitir que los mismos sean beneficiosos, de una forma particular los que tienen relación con las implicaciones estratégicas y competitivas. (NORMA INTERNACIONAL ISO 14001:2015, 2015).

3. DESARROLLO

La metodología aplicada en este trabajo investigativo es empírico positivista porque utiliza el método científico para analizar variables con un mayor grado de profundidad, búsqueda de teorías y criterios ya definidos que a partir de ellos permite emitir una conclusión que aporte a la temática. La investigación es de carácter cualitativo porque nos centramos en la recolección de información netamente de la observación y análisis de los comportamientos y conductas de los fenómenos a tratar.

Las organizaciones hoy en día atraviesan una era de globalización e internacionalización de mercados, por ello buscan mejorar continuamente en cada uno de sus procesos y lograr ventajas competitivas respecto al nicho de mercado, es por eso que se han visto en la necesidad de adaptarse al entorno dinámico y cambiante que actualmente estamos, una de estas son las normativas y políticas ambientales que permite mitigar y contribuir al medio en que se desenvuelven.

La necesidad de la estandarización de normativas a nivel mundial, género que Charles Le Maistre, considerado como el padre de la estandarización, otorgue las pautas para la creación de un organismo que se encargue de normalizar y a la vez dar respuesta a esta problemática; con la creación de la International Organization for Standardization (ISO), el mismo que integra diferentes países para que brinden su punto de vista sobre las necesidades en las que ellos se ven inmerso.

Las normas ISO son un conjunto de estándares que proporcionan a una organización modelos y pautas respecto a sistemas e instrumentos de gestión que garanticen la calidad de sus productos y la consecución de sus objetivos. Existen diferentes series de estos modelos, cada uno a punta a un aspecto en específico, una de ellas la 9001 y 14001 desarrolladas con la finalidad de proporcionar apoyo a las organizaciones respecto a sistemas de gestión de calidad y ambiental respectivamente; más allá de ser las más populares dentro del mundo empresarial pues están estrechamente relacionadas porque son normas de sistemas, y de acuerdo a Spedding (2006) un sistema es un conjunto de elementos y/o procesos interconectados que desarrollan actividades para lograr un fin común.

Estos estándares son muy parecidos porque ambas trabajan y se enfocan en los procesos como tal y no en los atributos de los productos que se obtiene como resultado de dichos procesos. La ISO 9001 ofrece las pautas para que una organización gestione los procesos que involucran a

la calidad del producto, y por su lado la ISO 14001 brinda los patrones para que la entidad gestione los procesos que impactan al medio ambiente. Sin embargo esto no quiere decir que esto las diferencian, estas normas son genéricas esto significa que pueden ser aplicadas a cualquier organización sin importar su tamaño, actividad, sector, etc.

El aseguramiento de la calidad de los productos y/o servicios y la contribución al medio ambiente son factores claves dentro de las exigencias de los mercados, razón por la cual las empresas se interesan por la implementación de un sistema de gestión que le permita lograr ventajas frente a sus competidores y más que nada gestionar sus procesos conforme a sus objetivos organizacionales y mitigar su impacto medioambiental. Por ello la nueva norma ISO 14001:2015 se desarrolló a una estructura de alto nivel, lo que significa que es fácil y flexible de adaptarse con otros sistemas de gestión sean estos de calidad o el de seguridad y salud ocupacional que brindan las otras normas.

Según (Escuela Europea de Excelencia, 2016) “La estructura de alto nivel se encuentra basada en el Anexo SL del suplemento consolidado ISO de las directrices ISO IEC y busca aportar una estructura común para todos los sistemas de gestión que le permitan detectar de forma rápida los puntos comunes y así facilitar la adopción por parte de las organizaciones de diferentes partes de una manera integrada”. Esto ayuda a las empresas a gozar de más facilidades para incorporar sistemas de gestión dentro de sus procesos o integrar varios sistemas que le generen más beneficios empresariales.

La actualización de esta norma medioambiental beneficia a las organizaciones a mantenerse al día en temas ambientales entre estos la reducción de residuos, ahorro de energía y protección de su imagen frente a los stakeholders (inversionistas, entidades financieras, clientes, gobierno, y sociedad en general) y más que todo economicidad en factores de tiempo y dinero. Principalmente lo que busca esta política es la estandarización de los procesos dentro de una organización y contar con un sistema de gestión de calidad que persiga la mejora continua, un aumento de la productividad en términos económicos y sobre todo la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.

Según (Fajardo, Fernández, Vásquez, Toscano, & Fajardo, 2016) en su investigación sobre la asociatividad de los microempresarios, pues conscientes de la necesidad de agrupación, y aprovechando el entorno político y económico se agrupan para formar gremios más formales, lo mismo sucede con las cooperativas de transporte urbano terrestre, pertenecientes a la

Economía Popular y Solidaria como lo indica su art. 28 “Cooperativas de servicios”, estas organizaciones como cualquier otra buscan beneficios económicos propios, colectivos y que sus procesos cumplan con las satisfacción de sus clientes, mejorar continuamente sus sistemas de gestión relacionados con el cuidado medioambiental , y porque no salvaguardar la integridad del nuestro planeta que está viviendo una transición de destrucción que va a pasos acelerados.

Nuestra investigación esta direccionada a las Cooperativas de Transporte urbano y como la implementación de la norma ISO 14001 la cual apunta a la gestión medioambiental y estructura a alto nivel, ayuda en sus sistemas de gestión de la calidad; la adopción de esta permitirá identificar la utilización de los recursos y la deficiencia de esta operación además que las organizaciones estén motivadas a alcanzar sus metas y objetivos, fortalecer su estructura organizativa y garantizar una sostenibilidad económica futura; infunde en su personal un compromiso al cumplimiento de sus labores con excelencia; la implementación de esta normativa es una inversión que a largo plazo será recuperada con múltiples beneficios internos y externos.

4. CONCLUSIONES

Una vez analizado nuestras variables de estudio, la norma ISO 14001:2015 y los sistemas de gestión de calidad podemos decir que:

La utilización de este estándar es de gran relevancia para una gestión eficiente de los procesos de una organización, y en las cooperativas de transporte aun siendo pequeñas empresas legalmente constituidas y amparadas bajo la Ley de Economía Popular y Solidaria, los beneficios de su implantación son múltiples y más aún por cuanto contribuimos con el cuidado del medio ambiente, que en la actualidad es un tema de gran impacto y tratamiento, ya que sabemos que la principal fuente de contaminación a nivel mundial y que promulga la destrucción de la capa de ozono, penetración de rayos ultravioletas entre otros, es por la gran cantidad de smog que los vehículos de transporte y empresas industriales emanan hacia el medio ambiente.

La adopción de las Normas ISO, brindan la opción que las empresas se certifiquen en diferentes aspectos, de esta manera garantizan la calidad de sus servicios o productos, mejoran su imagen, obtienen beneficios de mercado y también económicos, reducción de gastos en energía eléctrica y combustibles que es una problemática que también azota a nivel mundial por la magnitud de la crisis económica y de recursos naturales; además de infundir confianza y lealtad en cada uno de sus clientes que cada vez se apegan más al cuidado del medio ambiente.

Las microempresas que hoy en día se encuentran certificadas bajo la Norma ISO 14001:2005 están seguras que el mayor beneficio que les otorga esta, es la capacidad de sistematizar y automatizar sus procesos lo que conlleva a el ahorro de tiempo y costos; aunque al inicio va implicar una fuerte inversión y un proceso de adaptación de todos los empleados; de esta forma las empresas contarán con un sistema que responda a los procedimientos internos y a su vez sea amigable con el medio ambiente.

El profesional en la actualidad debe estar en capacidad de emprender microempresas en las cuales es necesario implantar sistemas de gestión y porque no certificaciones ISO que otorguen la oportunidad de crecimiento y posicionamiento de mercado, salvaguardar la integridad de nuestro planeta, brindar plazas de trabajo, e incluso abrir fronteras estableciendo relaciones comerciales externas. En este sentido no solo debe contribuir a la empresa como tal, sino a la matriz productiva con el impulso de nuevos emprendimientos que permita el desarrollo y crecimiento económico de nuestro país.

BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFIA

1. Barrio, J. V. (1999). *La auditoría de los sistemas de gestión de la calidad*. Fundacion Confemetal.
2. Blanco, M. (2004). *Gestion Ambiental: camino al desarrollo sostenible*. San Jose: EUNED.
3. BSI Group. (2017). Pasando de ISO 14001:2004 a ISO 14001:2015.
4. Cascio, J., Woodside, G., & Mitchell, P. (2000). *Guia ISO 14000 : las nuevas normas internacionales para la administracion ambiental*. Bogota, Colombia.
5. CIFUENTES, J. (2017). *Análisis del Sistema de Gestión Ambiental de la Universidad Santo Tomas en base a la NORMA ISO 14001:2015*. BOGOTA, COLOMBIA. Obtenido de UNIVERSIDAD SANTO TOMAS: <http://repository.usta.edu.co/handle/11634/3216>
6. Clementes, R. (1995). *Guía completa de las normas ISO 14000*. Barcelona : Ediciones Gestión 2000 S.A.
7. Cordero, P., & Sepúlveda, S. (Mayo de 2002). Cuaderno Técnico N° 21: Sistemas de Gestión Medio Ambiental: Las Normas ISO 14000. San Jose, Costa Rica.
8. Escuela Europea de Excelencia. (28 de Junio de 2016). *Nuevas Normas ISO*. Recuperado el 21 de Agosto de 2017, de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/06/iso-9001-2015-la-estructura-del-anexo-sl/>
9. Fajardo, L., Fernández, M., Vásquez, C., Toscano, D., & Fajardo, L. (2016). LA ASOCIATIVIDAD MICRO EMPRESARIAL, COMO MECANISMO PRODUCTIVO SOSTENIBLE: CASO CANTÓN MILAGRO – ECUADOR. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 20(78), 4-13. Recuperado el 21 de Agosto de 2017, de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-48212016000100001&script=sci_abstract&lng=en
10. Gomez, O. (Diciembre de 2013). *La Auditoria Ambiental bajo las Normas ISO*. Tlreoron, Coahuila, Mexico.
11. Granda, S. (s.f.). *Diseño de un sistema de gestion ambiental basado en la norma ISO 14001:2004*. Quito, Pichincha , Ecuador.
12. GRUPO ACMS. (s.f.). *GRUPO ACMS CONSULTORES*. Obtenido de <https://www.grupoacms.com/iso-14001-transporte.php>
13. Guzmán, J. R., Gómez, G., Robles, E., Ruiz, J., & Janovitz, A. (2002). LA GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS PyMES Y LA CONTABILIDAD AMBIENTAL. *REVISTA MEXICANA DE AGRONEGOCIOS*, 463-482.
14. Hoyle, D. (1995). *ISO 9000 : manual de sistemas de calidad*. Madrid: Paraninfo.
15. Hunt, D., & Johnson, C. (1996). *Sistemas de Gestion Medioambiental*. Madrid: Mc GrawHill.

16. ISO. (2017). *International Organization for Standardization*. Obtenido de <https://www.iso.org/about-us.html>
17. ISO. (2017). Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo.
18. ISOTools. (3 de Diciembre de 2014). *ISO 14001*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2014/12/03/iso-14001-antes-despues-normativa-ambiental/>
19. ISOTools. (26 de Julio de 2015). *SOFTWARE DE GESTIÓN PARA LA EXCELENCIA EMPRESARIAL*. Recuperado el 19 de Agosto de 2017, de Blog Calidad y Excelencia: <https://www.isotools.org/2015/07/26/origen-normas-iso/>
20. Lancheros, E., & Muñoz, K. (Febrero de 2016). Diseño de los sistemas de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo para su integración al sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2008 de la empresa Terminal de Transportes de Chiquinquirá. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/368/1/EC-Especializaci%C3%B3n%20en%20Gesti%C3%B3n%20Integrada%20QHSE-1018434012.pdf>
21. LARA, D. (2016). *GESTIÓN SOSTENIBLE EN EL SECTOR MINERO, ACORDE A LA NORMA. BOGOTA, PAIS*. Obtenido de REPOSITORY UNIMILITAR: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/15444/1/LaraBarreraDianaPatricia.2016.pdf>
22. Marimon, F., Heras, I., & Casadesus, M. (2005). Analisis de un modelo de la difusion internacional de las normas ISO 9000 e ISO 14000. *Revista Europea de Direccion y Economia de la Empresa* , 81-100.
23. Mateo, R. (21 de Agosto de 2009). *Quality Trends*. Recuperado el 20 de Agosto de 2017, de <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>
24. Mora, N. (27 de Junio de 2013). Estandarización de los procesos de gestión de recursos acorde con los requisitos de infraestructura física y ambiente laboral Nos. 6.3 y 6.4 de la norma ISO 9001:2008 y su equivalencia con las normas ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007 en la empresa Consul. Colombia.
25. NORMA INTERNACIONAL ISO 14001:2015. (Septiembre de 2015). *Sistemas de gestión ambiental —Requisitos con orientación para su uso*. Ginebra, Suiza.
26. Pérez, R., & Bejarano, A. (2008). Sistema de gestión ambiental: Serie ISO 14000. *Revista EAN No.62*, 89-106.
27. REYES, J., & ARCINIEGAS, J. (Marzo de 2009). *DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEACUERDO CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001: 2008 EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES ESCOLARES Y ESPECIALES DE CALDAS, COOTRAESCAL*. Pereira, Colombia. Recuperado el 21 de Agosto de 2017, de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2155/658562A674.pdf;jsessionid=C80A42D933CBFEDC8DE2DE86B5AF0752?sequence=1>

28. SABALET, T. (2010). Diseño e Implementación del sistema de gestión ambiental en la ECOING No. 18. LA HABANA , CUBA. Obtenido de <http://bdigital.reduniv.edu.cu/index.php?page=13&id=1600&db=2>
29. Sánchez, C. A., Palomino, A. E., & Rivero, J. S. (2006). *Manual para la integración de sistemas de gestión: calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales* (primera ed.). Madrid, España: Fundacion Confemetal.
30. Sans, M. C. (14 de Diciembre de 1998). Las Normas ISO. *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*(129). Recuperado el 19 de Agosto de 2017, de <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-129.htm>
31. Senlle, A. (1995). *Calidad total y normalización : ISO 9000, las normas para la calidad en la práctica* (2a. edición ed.). Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
32. Senlle, A. (2000). ISO 9000-2000 : calidad y excelencia : todo lo que se tiene que conocer para implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad y avanzar por el camino de la excelencia . Mexico, Mexico.
33. Wilson, S., & Maizza, O. (Noviembre de 1999). *Banco Interamericano de desarrollo*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/handle/11319/1018?locale-attribute=es&>
34. <https://www.grupoacms.com/iso-14001-transporte.php>
35. <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-ambiental-ISO-14001/ISO-14001-2015/>
36. <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/06/iso-9001-2015-la-estructura-del-anexo-sl/>
37. <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f>

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ANALISIS URKUND 2.docx (D30367332)
Submitted: 2017-09-04 17:11:00
Submitted By: andresito_271295@hotmail.com
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

2/3
Ing. Carlos Vasquez Fajardo, MAE.