



Sistemas integrados de gestión: Evolución y Desarrollo en América Latina

**Raúl Xavier Castro Ramírez¹, Elizabeth Marina Macías Chuto²,
Janeth Doris Salazar González³**

1. Universidad de Guayaquil, castrorr@ug.edu.ec

2. Universidad de Guayaquil, elizabeth.maciasc@ug.edu.ec

3. Investigadora Independiente, janethdsg@hotmail.com

Resumen

Los sistemas de gestión son todos aquellos elementos que se interrelacionan para mejorar la respuesta oportuna hacia un determinado número de personas, organismos, los cuales de alguna manera demandan de un servicio o un bien. Integrarlo representa hacerlos uno solo para concentrar la mayor cantidad de información posible y re direccionarlas mediante procesos automatizados a donde sea necesario y aquí es donde nacen los Sistemas Integrados de Gestión. La investigación es de tipo documental no experimental en vista de que se recurrió a elementos de medios electrónicos utilizados como referencias bibliográficas para reforzar el tema de estudio. Entre las conclusiones generales que se pueden mencionar es que se debe conocer realmente que es lo que se quiere integrar y definir objetivamente los elementos que intervienen en ese proceso integrador y que se relacionan entre sí para desarrollar un sistema de calidad que proporcione la información solicitada o genere el requerimiento deseado. Entre las recomendaciones generales el Estado debe ser garante en proporcionar sistemas integrados de gestión en cualquier tipo de área de calidad y que satisfaga las necesidades demandadas.

Palabras clave: Sistema, Gestión, Integración, Elementos, Procesos.



Abstract

Integrated management systems: Evolution and Development in Latin America

The management systems are all those elements that are interrelated to improve the timely response to a certain number of people, organisms, which in some way demand a service or a good. Integrating it means making them one to concentrate as much information as possible and redirect them through automated processes where necessary and this is where the Integrated Management Systems are born. The research is non-experimental documentary in view of the fact that elements of electronic media used as bibliographic references were used to reinforce the subject of study. Among the general conclusions that can be mentioned is that we must really know what we want to integrate and objectively define the elements that intervene in this integrating process and that are related to each other to develop a quality system that provides the requested information or generate the desired requirement. Among the general recommendations, the State must be the guarantor in providing integrated management systems in any type of quality area that meets the needs demanded.

Keywords: System, Management, Integration, Elements, Processes.



Introducción

Los sistemas de gestión son todos aquellos elementos que se interrelacionan para mejorar la respuesta oportuna hacia un determinado número de personas, organismos, los cuales de alguna manera demandan de un servicio o un bien. Integrarlo representa hacerlos uno solo para concentrar la mayor cantidad de información posible y re direccionarlas mediante procesos automatizados a donde sea necesario y aquí es donde nacen los *Sistemas Integrados de Gestión*.

Complementando el párrafo anterior Llanes-Font, Isaac-Godínez, Moreno-Pino, & García-Vidal (2014) indican que para lograrlo “*Es imprescindible optimizar el sistema de procesos vinculado a satisfacer al cliente y otras partes interesadas para lograr el reconocimiento de la organización como un todo. Obtener beneficios con la aplicación consecuyente de la gestión por procesos, tales como: alinear e integrar los resultados planificados y la capacidad para concentrar los esfuerzos en la eficacia, eficiencia, flexibilidad de esos procesos y contribuir al desempeño coherente de la organización. Se debe asegurar que cada uno de los sistemas de gestión que la componen no sea más importante que el otro y todos por igual funcionen con integración*” (p. 256).

Todo sistema implica el uso de la tecnología, en este caso, la programación de softwares o herramientas capaces de almacenar la mayor cantidad de información posible, organizarla y producir todo un sinnúmero de datos que deben ser analizados para de esta manera tomar las decisiones más eficaces, que logren el éxito de una organización, sea vista en el ámbito público y privado.

Los sistemas integrados de gestión nacen también de la necesidad de disminuir los procesos manuales y burocráticos, que comúnmente son vistos en los organismos públicos latinoamericanos, y no es que en otros países no se den procesos de demoras en la demanda de bienes y servicios y procedimientos administrativos, porque si hay casos. Pero esos países han entendido que generar calidad de vida y quitarles el menor tiempo posible a los ciudadanos en gestionar trámites reduce costos de ambos lados y produce bienestar social.



En el caso privado es muy común observar y vivir que hay procesos completamente diferentes de respuestas a demandas sociales, ya que la empresa como ente que depende del consumo y el mercado ha entendido desde hace mucho tiempo como comprender al consumidor y hacia donde se deben atacar las debilidades de un mercado y adaptarlas a los clientes.

Pero los sistemas integrados de gestión no solo están orientados a mejorar los procesos administrativos o contables, o para producir solo estadísticas, en el ámbito operativo hay sistemas integrados de transporte público, sistemas integrados tributarios, en el área de la salud, en el área migratoria, en la educación, entre otros. En el presente trabajo de investigación lo que se busca es determinar cómo han ido evolucionando esos sistemas dentro del ámbito Latinoamericano y en qué áreas es donde ha habido mayores avances.

Materiales y Métodos

La presente investigación se corresponde a un tipo de investigación documental sobre el objeto de estudio. Para ello se ha recurrido a información proveniente de medios electrónicos como revistas en línea, páginas web, artículos y libros, entre otros medios de interés, los autores aquí citados han sido tomados como referencias bibliográficas haciéndose los análisis correspondientes de las citas aquí expresadas para de alguna manera darles su interpretación de una manera sencilla y objetiva, sobre el tema de estudio.

Resultados

Transporte Público

Muchos países han innovado en sistemas de gestión en lo que tiene que ver en el transporte público, a medida que las ciudades se van desarrollando y creciendo, hay más demanda de servicios públicos de calidad porque aumenta la población, hay más autopistas, más vehículos, se complementan la integración de sistemas de transporte masivos como el metro, tranvías, metro buses (Venezuela), transmilenios (Colombia), entre otros casos que abundan en Latinoamérica.



Tabla N° 1: Sistemas Integrados de Transporte Público en América Latina

País	Nombre de Transporte	Ciudad	Usuarios/viajes
Brasil	Rede Integrada	Curitiba	20.000 pasajeros/hora/dirección
Ecuador	Ecovia	Quito	400.000/día
Colombia	TransMilenio	Bogotá	40.000 personas/horas/sentido
Colombia	Megabus	Pereira	100.000 viajes/día
Brasil	Inteligado	Sao Paulo	140.000 viajes/día
México	Metrobus	D.F	260.000 viajes/día
Ecuador	Metrovia	Guayaquil	100.000 viajes/día
Chile	TranSantiago	Santiago	
Guatemala	TransMetro	Ciudad de Guatemala	143.000 viajes/día

Fuente: (Pardo, 2009). Elaboración Propia.

Como se puede observar en gran parte de Latinoamérica hay preocupación por brindarles sistemas de transportes confiables y seguros a los ciudadanos, si bien no son en toda la geografía de los países, se destaca en las principales ciudades. No se sabe a ciencia cierta porque dentro del trabajo realizado por Pardo (2009) no está el caso venezolano, con sistemas masivos de transporte de vieja data como es el caso del sistema Metrobus de la Compañía Anónima Metro de Caracas, que presta servicios desde el año 1987, el Trolebús de la ciudad



de Mérida inaugurado en el año 2007, sistema Buscaracacas 2012 y Transbarca en la ciudad de Barquisimeto inaugurado en el año 2013.

También no se puede olvidar los sistemas de metros y ferroviarios de Latinoamérica que de alguna manera están inmersos dentro de los sistemas integrados de gestión del sector transporte.

Sistemas Integrados de Servicios Administrativos

La integración de los procesos administrativos y gestión de documentos ya también es un hecho vía web, se pueden palpar casos en países donde las solicitudes de emisión de pasaportes, licencias de conducir, pago de multas, solicitud de partidas de nacimiento y muchos tramites más se gestionan con solo hacer un clic. En este caso podemos mencionar algunos sistemas de esta índole que funcionan en Latinoamérica.

Tabla N° 2: Alguno Sistemas Integrados de Gestión Administrativa y Financiera en Latinoamérica.

País	Nombre del sistema	Siglas
Perú	Sistema Integrado de Gestión Administrativa	SIGA
Brasil	Sistema Integrado de Orcamento e Planejamento	SIOP
Argentina	Sistema Integrado de Administración Financiera	SIDIF
Chile	Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado	SIGFE
Venezuela	Sistema Integrado de Gestión para Entes del Sector Público	SIGESP

Fuente: (MINSA, 2005), (Uña, 2012), (Sigesp, 2018). Elaboración Propia.



Sistemas Integrados de Administración Tributaria

En el caso de los tributos ya existen numerosas empresas del Estado, municipios y provincias donde es posible la cancelación de los tributos de cualquier tipo y la emisión de solvencias por medio de sistemas integrados de gestión tributaria.

Tabla N° 3: Sistemas Integrados de Administración Tributaria en Latinoamérica

País	Nombre del sistema	Siglas
Venezuela	Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria	SENIAT
Colombia	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	DIAN
Ecuador	Servicio de Rentas Internas del Ecuador	SRI
Perú	Sistema Tributario Nacional	SUNAT
Argentina	Administración Federal de Ingresos Públicos	AFIP
Chile	Servicios de Impuestos Internos	SII
Brasil	Secretaria da Receita Federal	SRF

Fuente: Elaboración Propia.

Como podemos observar todos los países latinoamericanos tienen sistemas integrados de gestión en diferentes ámbitos, aquí se colocan los de más relevancia por decirlo de alguna manera, esto sin contar los servicios de otras índoles que aun cuando no pudieran estar integrados tienen información muy sistematizada, como por ejemplo los sistemas policiales, los servicios de registros y notarías, entre otros.

Sistemas Integrados de Salud



Si no hay sistemas de salud públicos eficientes, entran en juego los sistemas privados de salud, con seguros y coberturas para cualquier tipo de enfermedad, que están complementados con asistencia al hogar, consultas médicas y otros tipos de servicios, que se adquieren por medio de pólizas que se pagan y renuevan anualmente. A la par existen los sistemas de seguridad social en la mayoría de los países, que por medio de cotizaciones que se descuentan de los sueldos y salarios de los trabajadores acceden a tratamientos médicos, pago de pensiones, entre otros servicios, algunos funcionan mejor que otros, ya que se manejan en muchos casos como privados, como el caso de la seguridad social en los Estados Unidos, que prácticamente elimina la salud pública, pero que ofrece un buen sistema de salud para sus ciudadanos.

Complementando lo anterior Giedion, Villar, & Ávila (2010) manifiestan que *“Los seguros privados juegan un papel más importante en los sistemas de salud de América Latina comparado con cualquier otra región en vía de desarrollo (Sekhri & Savedoff 2005). Además, éste ha aumentado mucho durante las últimas dos décadas, a medida que la región ha crecido y abierto sus puertas al sector privado. Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), tres países latinoamericanos (Uruguay, Argentina y Chile) se encuentran en el grupo de los diez países con mayor participación del gasto en seguros privados en el gasto total de salud a nivel mundial”* (p. 17).

Tabla N° 4: Clasificación de los sistemas de salud según segmentación y participación del sector privado

		Integración sistemas	
		Integrado	Segmentado
Participación del sector privado en prestación (p) o aseguramiento (a)	Sí	Brasil (p), Uruguay (p, a; SNIS)	Chile (a, p), Colombia (a, p), Perú (a), Argentina (a), Nicaragua (a, p), República Dominicana (a, p), Paraguay (a, p)



	No	Antigua y Barbuda, Barbados, Costa Rica, Cuba, Dominica, Granada, Guyana, Haití, Jamaica, Saint Kits y Nevis, Saint Vincent y Grenadines, Trinidad y Tobago	México, Ecuador, Bahamas, Belice, Bolivia, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá, Saint Lucía, Surinam, Venezuela.
--	----	---	---

Fuente: (Giedion, Villar, & Ávila, 2010).

Como se puede observar en la tabla N° 4, se hace una clasificación de los sistemas de salud de Latinoamérica, se hace referencia a los sistemas de salud públicos y privados, en el caso de los segmentados los sistemas privados pueden ofrecer productos (seguros) complementarios fuera del sistema de salud pública. Favoreciendo en este caso a los estratos más altos de la sociedad, por sus altos costos.

En el caso de los sistemas integrados, se pueden dar casos donde los sistemas privados solo prestan un servicio, pero no aseguran a la población, tal es el caso de Brasil y en el caso de México los seguros privados prestan los servicios de salud y también aseguran. Y hay países que no tienen sistemas integrados, que solo prestan un servicio de salud solo público que abarca a toda la población, en donde la participación del sector privado es prácticamente nula. En este caso no se va a hacer más énfasis en el sistema de salud ya que estamos haciendo un abordaje respecto a los diferentes tipos de sistemas que pueden abarcar lo que es una gestión como tal.

Hay que destacar que, dentro de los procesos integrados de gestión, hay elementos que los estimulan, son las normativas de simplificación de trámites administrativos, por medio del escaneo de documentos públicos para alimentar bases de datos, que sistematizados permiten tener toda la información de una persona con solo introducir en la base de datos su número de identificación, licencia, pasaporte, DNI. Los países altamente desarrollados desde hace muchos años ya manejan este tipo de base de datos, lo que les permite conocer en tiempo real la situación de una persona. A la par de que se había mencionado que estos procesos



disminuyen los procesos burocráticos, disminución de costos a contribuyentes y a las mismas organizaciones del sector público.

Conclusiones

A primera vista se puede concluir que hablar de sistemas integrados de gestión, implica el manejo de muchas variables que deben estar interrelacionadas entre sí, ya que depende de que áreas se quieran integrar los procesos. Entendiendo que no todos los procesos se pudieran integrar por su naturaleza, lo que requeriría sistemas separados.

En Latinoamérica como se ha podido observar dentro del proceso de este trabajo, si ha habido avances en procesos de sistemas integrados, más que todo en lo que tiene que ver con la atención masiva a usuarios como es el caso de los sistemas de transporte, en las gestiones administrativas, en la investigación realizada destacan algunos países, pero se observa que todavía falta la incorporación de más países.

Sin duda alguna es importante atender las necesidades de la población, y hacerlo de una manera más expedita, como hemos mencionado en otros apartados por ello es que nacen los sistemas integrados de gestión en cualquier área, ya que tienen la capacidad de eliminar la burocracia, la congestión de trámites, las colas, entre otros aspectos que generan de alguna manera la frustración de los ciudadanos.

Para el Estado en materia de seguridad han sido vitales estos sistemas, ya que pueden tener la información de cualquier individuo en tiempo real, y en base ello tomar las medidas necesarias de haber alguna irregularidad.

Conclusiones de otros autores

Oszlak (2001) Manifiesta que *“El análisis precedente ha intentado demostrar que el éxito de las reformas de segunda generación en materia de servicio civil (o, como las hemos denominado, “reformas hacia adentro” del estado) depende en gran medida de que las premisas valorativas en que se fundan las nuevas tecnologías de gestión consigan permear*



la cultura político administrativa vigente. Sólo así será posible asegurar la irreversibilidad de los cambios que se introduzcan. Hemos observado que los reiterados fracasos reflejan el permanente conflicto entre los valores en que se funda la reforma y los intereses que afecta su implantación. En cada uno de los planos de la gestión interna del estado se han examinado una serie de variables explicativas de este fenómeno que, en última instancia, parecen remitir a una inherente oposición entre tecnología y cultura” (p. 49).

Llanes-Font, Isaac-Godínez, Moreno-Pino, & García-Vidal (2014) argumentan que “*El enfoque basado en los procesos integrados, permite incorporar en el sistema de procesos organizacional los requisitos unificados aplicables demandados por todas las partes interesadas, la determinación de las interacciones internas y externas del proceso/subproceso y la gestión de los agujeros negros” (p. 263).*

Recomendaciones

Como recomendación general, el Estado debe ser garante de proporcionarle a los ciudadanos mecanismos que permitan lograr sus objetivos y satisfacción de necesidades, de la manera más efectiva y rápida posible, ya que los sistemas integrados de gestión indudablemente siempre estarán asociados a los procesos de la gestión pública, porque son los que generan los trámites legales necesarios para la vida cotidiana. En este punto la tecnología es fundamental, es por ello que los procesos tecnológicos asociados a los sistemas de gestión deben tener la capacidad de atender en tiempo real a la mayor cantidad de demandas posibles, de nada vale tener un sistema integrado pero que no funcione.

Bibliografía

Giedion, Ú., Villar, M., & Ávila, A. (2010). *Los sistemas de salud en Latinoamérica y el papel del seguro privado*. Fundación Mapfre.

Llanes-Font, M., Isaac-Godínez, C., Moreno-Pino, M., & García-Vidal, G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniería Industrial*, 255-264.



MINSA. (15 de 07 de 2005). *minsa*. Obtenido de

http://www.minsa.gob.pe/siga/Normas/OTROS%20DOCUMENTOS/Ayuda%20Memoria_SIGA_150705.pdf.

Oszlak, O. (2001). El servicio civil en América Latina y el Caribe: situación y retos futuros. *Inter-American Development Bank*.

Pardo, C. (2009). *Los cambios en los sistemas integrados de transporte masivo en las principales ciudades de América Latina*. CEPAL.

Sigesp. (15 de 04 de 2018). *Sigesp*. Obtenido de <http://www.sigesp.com.ve/>

Uña, G. (2012). *Estrategias de desarrollo e implantación de Sistemas Integrados de Administración Financiera experiencias y lecciones para América Latina*. Banco Interamericano de Desarrollo.