

Sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo en empresas agroindustriales - Aguachica

Quality management and occupational health and safety systems in agroindustrial companies – Aguachica

Recibido: 23 de febrero de 2023

Aprobado: 28 de julio de 2023

Forma de citar: J.C. Galvis, L.Y. Gómez Quintero, E.L. Suarez, "Sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo en empresas agroindustriales - Aguachica", *Mundo Fesc*, vol 13, no. 27, pp. 71-84 de 2023. <https://doi.org/10.61799/2216-0388.1324>

Jacqueline Chávez-Galvis* 

Magíster en Desarrollo Empresarial

jchavez@unicesar.edu.co

Universidad Popular del Cesar Seccional Aguachica
Aguachica, Colombia

Lauren Yinett Gómez Quintero 

Magíster en Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos

lygomezq@sena.edu.co

Centro Agroempresarial de Aguachica - SENA
Aguachica, Colombia

Edgar López Suárez 

Ingeniero Agroindustrial

edgarlopez2009@hotmail.com

Universidad Popular del Cesar Seccional Aguachica
Aguachica, Colombia

Marlon Vega Gualdrón 

Ingeniero Agroindustrial

mandresgual@hotmail.com

Universidad Popular del Cesar Seccional Aguachica
Aguachica, Colombia

***Autor para correspondencia:**

jchavez@unicesar.edu.co



Sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo en empresas agroindustriales - Aguachica

Resumen

Los sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo se utilizan en las empresas para el cumplimiento de indicadores, los cuales miden la eficiencia y efectividad de los servicios y/o productos prestados por la organización logrando una mejora continua haciéndola más competitivas a nivel global. El sector agroindustrial en el municipio de Aguachica se cuantifica en el número de empresas que existen pero no hay documentación sobre el estado de la implementación de los diferentes sistemas de gestión, por lo tanto, se hace difícil pronosticar el nivel de competencia de las empresas a nivel nacional e internacional. La falta de conocimiento sobre estos procesos no sólo puede causar retrasos en el desarrollo de la industria, sino también afectar sistemáticamente el crecimiento económico de la región del sur del Cesar. Esta investigación tiene como objetivo principal analizar la implementación de los sistemas de gestión Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo en las empresas agroindustriales, con el fin de consolidar un material documental sobre esta temática tan importante estableciendo bases para medir el desarrollo de cada normalización en las organizaciones y poder proyectar el compromiso que tienen cada una con la calidad y la seguridad y salud en el trabajo. El enfoque de la investigación fue de tipo exploratorio con enfoque cualitativo, donde participaron 75 empresas del sector agroindustrial, utilizando herramientas de recolección y tabulación de datos pertinentes con la investigación como encuestas, tablas dinámicas, checklist, entre otras, dentro de los resultados se logró concretar que del total de la muestra solo cinco por ciento de las empresas se han certificado en gestión de calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo. Se puede concluir que la aplicación de sistemas de gestión puede convertirse en una realidad, considerando que las normativas no imponen restricciones en cuanto a su escala de implementación. Además, al abordar este proceso de manera integral, es posible satisfacer cada uno de las necesidades de manera equivalente.

Palabras clave: calidad, gestión, normalización, seguridad en el trabajo, sector agroindustrial, Sistemas integrados.

Quality management and occupational health and safety systems in agroindustrial companies - Aguachica

Abstract

Quality and occupational health and safety management systems are used in companies to comply with indicators, which measure the efficiency and effectiveness of the services and/or products provided by the organization, achieving continuous improvement, making it more competitive. global level. The agroindustrial sector in the municipality of Aguachica is quantified in the number of companies that exist but there is no documentation on the status of the implementation of the different management systems, therefore, it is difficult to predict the level of competition of the companies. At national and international level. The lack of knowledge about these processes can not only cause delays in the development of the industry, but also systematically affect the economic growth of the southern Cesar region. The main objective of this research is to analyze the implementation of Quality and Safety and Health at Work management systems in agro-industrial companies, in order to consolidate documentary material on this important topic by establishing bases to measure the development of each standardization in organizations and to be able to project the commitment that each one has to quality and health and safety at work. The research approach was exploratory with a qualitative approach, where 75 companies from the agro-industrial sector participated, using tools for collecting and tabulating data relevant to the research such as surveys, dynamic tables, checklists, among others, within the results were achieved Specify that of the total sample, only five percent of the companies have been certified in quality management and Occupational Health and Safety. It can be concluded that the application of management systems can become a reality, considering that the regulations do not impose restrictions regarding their implementation scale. Furthermore, by approaching this process comprehensively, it is possible to satisfy each of the requirements in an equivalent manner.

Keywords: quality, management, standardization, safety at work, agro-industrial sector, integrated systems.

Introducción

La zona agroindustrial, así como las áreas similares y relacionadas en el municipio de Aguachica, Cesar, están experimentando un período de crecimiento empresarial, al hacer comparación en el periodo de junio 2020- 2021, el número de organizaciones en la jurisdicción aumento en un 49% [1]. Sin embargo, la descripción de este sector no proporciona detalles acerca de la implementación de diversos sistemas de gestión que las empresas deben tener en marcha para mejorar su eficiencia, calidad y cumplimiento de estándares internacionales. Estos sistemas incluyen la gestión de calidad, la gestión de seguridad y salud en el trabajo, La carencia de cognición de la implementación de estos sistemas, podría no solamente ocasionar retrasos en el desarrollo del sector agroindustrial, sino que también perjudicaría de manera organizacional la calidad del crecimiento económico regional. Esto, a su vez, imposibilitaría la identificación de factores críticos para el éxito en diversas organizaciones.

Por otro lado, es muy conocido que implementar sistemas integrados de gestión no es una tarea sencilla. La inversión inicial y las ventajas de administrar una empresa con un sistema implementado y conservar la certificación; es un indicador que mide que demanda tiempo en la implementación y sostenimiento [2], sumando la resistencia al cambio por parte de muchas personas aumenta la probabilidad de fracaso de estos sistemas [3], información disponible en línea revela que algunos desafíos principales radican en la falta de una estrategia definida en las empresas, lo que resulta en una dirección poco clara o en una estrategia deficiente que no se alinea con las expectativas de los clientes. La competitividad de las empresas en el mercado se refleja por el grado de satisfacción de los clientes y elementos internos y externos [4]

Las organizaciones que deciden centrarse en implementar un sistema de gestión integrado deben adaptarse al cambio para crear una nueva cultura corporativa, lo que requiere un compromiso representativo de recursos financieros, humanos y tiempo para funcionar mejor, optimizando recursos para la toma de decisiones en tiempo real, siendo ésta la comprensión colectiva que comparten los integrantes de un equipo respecto a sus principios y valores éticos, así como las normas que impactan en diversos aspectos del trabajo que realizan y guían el proceso de toma de decisiones. [5], [6] y [7]. Uno de los aspectos a tomar en cuenta para mejorar el rendimiento en las organizaciones es la cultura organizacional [8] Involucrando también la estructura organizacional, el estilo de dirección, la tecnología y las políticas empresariales [9].

Partiendo del concepto de un sistema de gestión normalizado [10] puede ser visto como el conjunto de principios articulados de manera organizada que contribuyen a los procesos generales y específicos de una corporación, cuyos requisitos están estipulados en normativas de orden sectorial, nacional, o internacional

Desde este punto de vista, estos sistemas de gestión son un conjunto de técnicas y

conocimientos[11], que se constituyen como parte fundamental para las organizaciones y su cumplimiento de metas, orientándolos a nuevos horizontes para hacerlos más competitivos a corto y largo plazo. Las estrategias que implemente la organización debe tener en cuenta las condiciones internas y externas, el contexto, los procesos, y el mercado a nivel global [12].

Anualmente la Organización Internacional de Normalización presenta los resultados de la encuesta "ISO Survey", donde se consolida la cantidad de empresas certificadas con la implementación de los sistemas de gestión a nivel mundial, Estos datos detallan el sistema de gestión ISO implementado, el número de certificaciones y el número de sitios o regiones donde se implementa, Además, el análisis presenta la cantidad exacta de certificaciones por año, lo que facilita la observación de cómo los países han progresado en relación con años anteriores y en comparación entre ellos. [13],

A nivel local es necesario contar con información actualizada, pertinente y veraz como la analizada por la ISO, porque permitirá establecer bases para medir la evolución de cada sistema en las empresas del sector empresarial agroindustrial. Este seguimiento y análisis permitirá generar más conocimiento alrededor de la calidad de los procesos industriales, el manejo del recurso humano y el establecimiento de organizaciones sostenibles con el medio ambiente.

Analizando la economía circular y globalizada en la que las empresas deben de adaptarse para ser más competitivas contando con las exigencias de los clientes y el medio. La organización que desee perdurar en el tiempo tendrá que buscar estrategias que satisfagan las necesidades de los consumidores e implantar sistemas de gestión que permitan que sus productos o servicios ofrezcan un valor agregado significativo que sean atractivos a los clientes y aumenten su potencial de ventas [14].

Los Sistema integrado de gestión (SIG), actúan como escenario común para articular los sistemas de gestión de las entidades en diversos campos de acción en uno sólo, consolidando en archivo documental único los documentos requeridos para su implementación, centralizando el proceso de revisión por la alta dirección [15]. De acuerdo con esto, podemos augurar un mejoramiento en los desarrollos económicos locales, si nos proyectamos a la vanguardia de la implementación de sistemas de gestión integrados, que fortalezcan los procesos productivos de la región.

Con todo lo anterior, se justifica la necesidad de información sobre el estudio detallado de los sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo en las empresas del sector agroindustrial y afines del municipio de Aguachica no solo para conocer su estado, sino para identificar las oportunidades que el mismo sector ofrece y los espacios para el desarrollo económico que pueden presentar. Es por ello, que la investigación tiene como objetivo analizar la implementación de los sistemas de gestión calidad y seguridad y salud en el trabajo de las empresas agroindustriales.

Materiales y métodos

Diseño metodológico: El presente artículo se aborda desde un tipo de investigación exploratorio, [16] los cuales se caracterizan por investigar problemas poco estudiados, preparan el terreno para nuevos estudios. El enfoque abordado fue cuantitativo, en el que se pueden desarrollar hipótesis y preguntas en todo el proceso de la recolección de información, pero también en el análisis de ella.

Muestra: Se toma con referencia todas las empresas del sector agroindustrial y afines, del municipio de Aguachica, Cesar, Colombia. Para el caso específico de estudio de la base de datos suministrada por la Cámara de Comercio de Aguachica [17] para un total de 753 empresas con una selección de muestra basada en el principio de conveniencia que consiste en elegir de manera arbitraria los sujetos o elementos que serán parte de la investigación, [18]. Tomando esto como referencia, la presente investigación define su muestra manejando el 1% de la población que corresponde a setenta y cinco (75) empresas del sector agroindustrial y afines de empresas requieren de la integración de los tres sistemas de gestión analizados, debido a su necesidad de calidad, seguridad del talento humano y sobre todo la parte ambiental, de acuerdo con las capacidades de los autores, las cuales se escogieron teniendo los siguientes criterios: Accesibilidad: Las empresas seleccionadas son accesibles para el investigador, el cual debe poder obtener la información de las mismas de manera rápida y segura. Oportunidad: De acuerdo con los recursos de los investigadores se debe seleccionar empresas a las cuales se tenga la oportunidad conocer información previa. Relevancia: La selección procuró incluir empresas de distintos tamaños y tipos de producto y servicio, que hicieran honor a la relevancia del sector

Instrumentos de recolección de datos: Se utilizaron listas de verificación, tablas dinámicas, cuestionario e indicadores de líneas base.

Tablas dinámicas: es una herramienta que de manera didáctica permite consolidar múltiples datos, y agiliza el proceso de cálculo, análisis, tendencias a través de información numérica de manera detallada. [19]

Indicadores de línea base: la línea base [20] “se refiere a indicadores, que permiten tener un punto de partida para la proyección de la información”, se revisó cada norma (9001, 14001 y 45001)

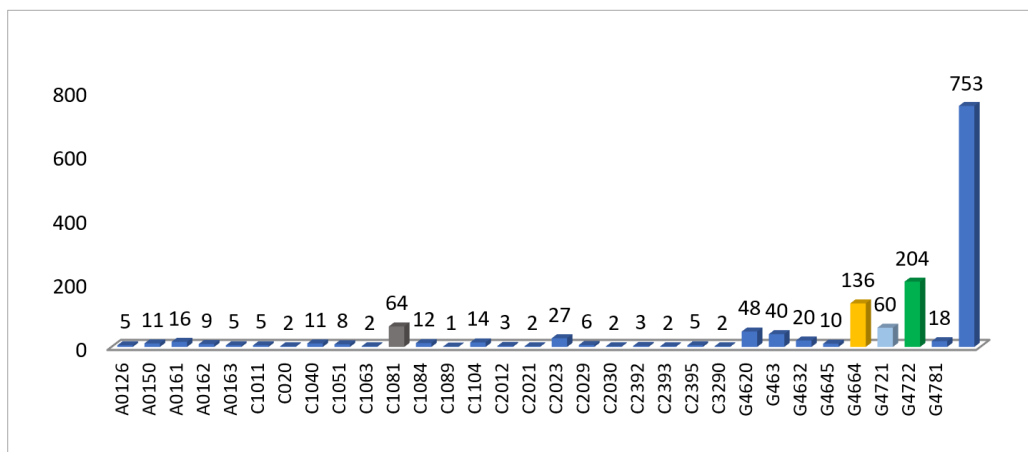
Lista de verificación: Conocida también como hoja de verificación, check list, planilla de inspección y hoja de control, es un formato impreso compartido que se utiliza para compilar información desde la observación de una situación, problema o fenómeno. [21]

Cuestionario: estará conformado por una serie de preguntas que buscan darles respuesta a las variables estudiadas [22]. Se considera esencial y precisa al objeto de estudio [23]. Para la validación y confiabilidad del cuestionario se utilizó la fórmula de alfa de Cronbach

[22]. en Excel obteniendo un resultado de 0,82329188 de excelente confiabilidad, con un total de 23 preguntas.

Clasificación de las empresas según CIU

Como base referencial para futuras investigaciones de implementación de SIG en las empresas del sector agroindustrial, se realizó una clasificación que según datos aportados por la Cámara de Comercio de la ciudad de Aguachica y la selección personal de los autores sobre los códigos Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIU) [24], para el sector Agroindustrial y afines. En la Gráfica 1. Indica la clasificación CIU y el número de empresas registradas para el municipio en dicha clasificación. De los datos es importante resaltar a manera general que, para el sector agroindustrial en Aguachica, sigue siendo muy importante lo relacionado con carnes y lácteos, así como lo relacionado con la agricultura, información que confirma la vocación agroindustrial de la región.



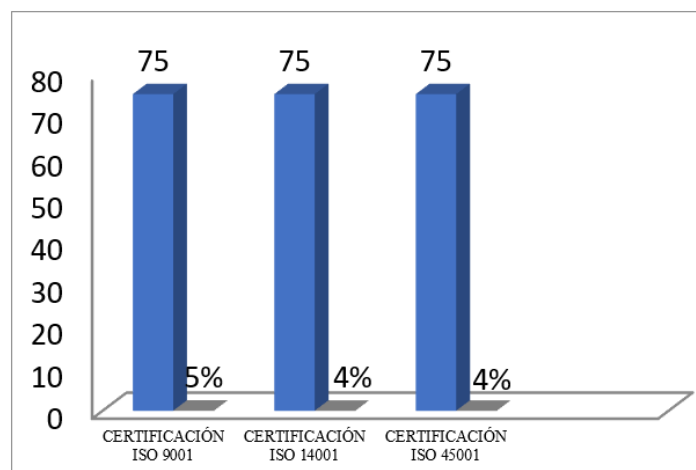
Grafica 1. Clasificación según el CIU de empresas del Sector Agroindustrial y afines
Fuente: Cámara de Comercio de Aguachica. 2017

Basados en la clasificación se puede evidenciar que los comercios al menudeo que se dedican a la venta de productos lácteos y huevos es el sector con más empresas registradas alcanzando un total de 204 lo que significa que las mismas necesitan de la integración de los tres sistemas de gestión analizados, debido a su necesidad de calidad, seguridad del talento humano y sobre todo la parte ambiental, seguidamente se encuentra el Comercio al de productos químicos básicos cauchos y plásticos en forma primaria al mayoreo, así como productos químico para el sector agropecuario con 136 y la elaboración de panadería con 64 empresas, todas tendientes a la afectación del medio ambiente, la calidad de los productos y la necesidad de protección de los trabajadores.

Resultados y discusión

Empresas con potencial de implementación de los sistemas de gestión y/o con el sistema implementado

Los resultados del cuestionario aplicado evidencia de manera formal en la Grafica 2, lo que es la generalidad para las empresas agroindustriales del municipio de Aguachica, pues solo el 5% de las empresas confirman contar con certificación en todos los sistemas de gestión y alrededor de 95% no cuentan con ninguna certificación, una cifra aterrizada a la realidad del municipio de Aguachica, que en su mayoría son micro y pequeña empresa.



Gráfica 2. Empresas certificadas por sistema de gestión Aguachica.

Sin embargo en los datos recolectados a través de la investigación se pudo analizar que el sistema de gestión que más conocen o tienen los empresarios como referencia para su implementación es el de gestión de la Calidad con un 90% debido a que este sistema es uno de los pilares de la gestión. En la actualidad, numerosas empresas reconocen la relevancia de la calidad y comprenden que una manera de alcanzar este propósito es establecer una gestión de la calidad efectiva y eficiente, orientada hacia la mejora continua de la organización. [25],y [26],y sobre todo ha sido el que más tiempo lleva implementándose en el país, seguido del Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) [27] con un 60% principalmente por su necesidad normativa y legal, ya que en Colombia este sistema es obligatorio y por último el Ambiental con un 50%.

Estado, nivel, cantidad y oportunidad de implementación de sistemas integrados de gestión para las empresas del municipio de Aguachica identificadas

De acuerdo con datos del Departamento Nacional de Planeación, el municipio de Aguachica, esta basa su economía en actividades de servicio social y personal con un 20%, comercio reparación restaurantes y hoteles en un 18%, establecimientos financieros

seguros y otros en un 11% y en agricultura ganadería caza silvicultura y pesca [29]. El panorama económico permite establecer, que existen múltiples necesidades, que para el desarrollo se proyectan hacia el municipio, pues es sabido que los requerimientos de la globalización cada día se vuelven más exigentes.

Ante esto, para ser competitivos las empresas medianas y grandes son las que demuestran los indicadores más altos con la certificación de calidad ISO 9001. Esas organizaciones reconocen la importancia de contar con el sello de un sistema de gestión porque así tienen más oportunidades para los negocios que se presenten. Infortunadamente, esa misma mirada no es de las empresas más pequeñas por el esfuerzo que adelanta los agentes certificadores [29] y [30] para llegar a esas compañías.

En gran mayoría son muchas las organizaciones dispuestas a trabajar en el proceso de implementación de la normas de estandarización ISO, porque han experimentado las ventajas y los requisitos que exigen los países extranjeros. Esa es una condición para ser exportador, el gobierno viene invirtiendo y apoyando al empresario [31]

Por esta razón los requerimientos de la implementación de sistemas de gestión obedecen más a una voluntariedad de las empresas que desean crecer que una obligatoriedad.

En la ciudad de Aguachica por su parte, las cifras revelan que alrededor de 561 empresas registradas nuevas para 2017 obedecen a microempresas, [17] Los datos sobre la sectorización de la economía del municipio, en cuanto a la creación de empresas, son un poco menos alentadores. Los nuevos registros mercantiles para la actividad Agricultura Ganadería Caza apenas registra 41 empresas para el 2017, otras actividades económicas afines a la agroindustria aun no reportan creación de empresas, como son Fabricación de papel cartón, Fabricación de productos de caucho, entre otras.

Para determinar la línea base: se propuso una herramienta que está compuesta de tres partes, la primera registra la información general de la empresa, la segunda registra la información general de la aplicación de la herramienta y la tercera y última registra los criterios de evaluación. Adoptado de Diagnóstico inicial del grado de desarrollo del Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de La Unillanos [32]

Resultados del estado de planeación estratégica sobre la implementación de SIG en las empresas del sector agroindustrial y afines del municipio de Aguachica

Identificadas las empresas potenciales para la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión, por medio del cuestionario denominado "Diagnóstico sistemas integrados de gestión empresas agroindustriales Aguachica, Cesar" , donde se reflejan los resultados para la Sección de Planeación estratégica, Sistema de gestión de calidad, Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, los cuales pretenden identificar el estado de la implementación potencial.

Con el fin de identificar el conocimiento y los avances en cuanto a la planeación estratégica,

que es el punto de partida para cualquier tipo de implementación de sistemas de gestión, ya que en ella se plasman las necesidades que tiene la empresa y se desarrollan sus ventajas competitivas [33] los datos obtenidos son relevantes, pues el 90% dice tener claro su misión y visión, esto representa una oportunidad pues estas características reflejan el compromiso de la dirección de las diferentes empresas, significa que tienen una identidad propia y que conciben el futuro con proyección, de igual manera el 80% ha identificado a sus competidores, esto es relevante en el sentido de que la empresas consideran importante la investigación de mercados, mientras que el 75% identificó sus objetivos estratégicos, cifra considerable si se tiene en cuenta que las características del contexto. En este sentido los resultados demuestran que las empresas de Aguachica del sector Agroindustrial y afines, han creado su propia identidad dentro de un sector y están en capacidad de establecer un horizonte de desarrollo.

En cuanto a los aspectos del sistema de gestión de calidad, entre el 90 y 95 % de ellas dice haber identificado las necesidades y expectativas de sus actores externos, como son clientes y proveedores, esto es importante sin embargo se evidencia que se reconoce más la relevancia del cliente por encima del proveedor, por otra parte, el 85% dice conocer las normativas aplicables a sus productos y el 80% reconoce que le da trato o manejo a los productos o servicios no conformes. Sin embargo, los resultados también llaman la atención pues el 20% afirma descartar productos rechazados, esto es una oportunidad de mejora para abordar la reingeniería de procesos y la calidad en el servicio pues el 15% no ofrece ningún manejo a las quejas y los reclamos. Se puede concluir que las empresas han identificado a los factores relevantes del sistema de gestión de calidad, existen oportunidades de mejora en cuanto procesos y servicio al cliente

En cuanto al Sistema SST el 80% de las empresas dice conocer la normativa, lo cual es realista ya que las empresas encuestadas están formalmente creadas y el 60% reconoce hacer capacitaciones sobre el tema a sus empleados como exige la norma. Sin embargo, solo el 50% dice haber establecido un procedimiento en caso de accidente, siendo los movimientos repetitivos las condiciones que el 60% de las empresas dice presentar como riesgo laboral. Sin embargo, la información más relevante la podemos aducir a que cerca del 50% de las empresas no documentan sus procedimientos para accidentes laborales y tampoco realizan capacitaciones, cifras importantes para la implantación de sistemas de SST, así como para la oportunidad de mejora de los procesos y capacitación, generar una cultura preventiva de proteger la salud y vida de los trabajadores, lo cual es de mucha relevancia, ya que en la actualidad los mercados laborales están demandando a las empresas sistemas que favorezcan el desarrollo y el bienestar del personal a su cargo [34]

Conclusiones

La puesta en práctica de los sistemas estudiados permite afirmar que es una herramienta que conduce a las empresas a mejorar no solo sus procesos sino su propia dinámica, ya que estos buscan organizar y estandarizar aspectos concluyentes sobre la misma, pero a su vez generan cultura y propician espacios para el desarrollo y el posicionamiento de

una identidad de calidad tanto interna como externa, lo que fortalece la capacidad de globalización.

La importancia que actualmente en el mundo se está dando a las empresas que se logran certificar en normas internacionales, ya que los países están haciendo esfuerzos cada vez más grandes para que sus economías reflejen la búsqueda de la calidad, la gestión ambiental y el aseguramiento de su recurso humano. Es así que, Colombia es uno de los tres países con más certificaciones ISO en Latinoamérica y ha legalizado los factores asociados con la seguridad y salud en el trabajo, un gran paso para un país en vía de desarrollo.

Se puede evidenciar que la integración de normas como la ISO 9001, 14001 y 45001 es relativamente asequible pues dichas normas presentan equivalencias sustanciales que pueden aportar a los tres enfoques y ahorrar tiempos y recursos para las empresas interesadas en su implementación.

Este análisis permite establecer que la economía del municipio no ha dado el paso para la industrialización, por lo que la implementación de sistemas integrados de gestión, según la tendencia nacional aún no se ha desarrollado en su máximo potencial. Lo que es una oportunidad, especialmente para que las microempresas inicien sus procesos bajo mejores tendencias de producción y bajo estándares internacionales.

A nivel local, el municipio de Aguachica crece paulatinamente en la creación de nuevas empresas, tal como revelaron los informes de la cámara de comercio, sin embargo este crecimiento se hace sobre microempresas, lo que no ha dado pie para implementaciones de sistemas de gestión a gran escala. , se por otro lado Aguachica cuenta con una economía que puede mejorar su calidad por medio de herramientas de gestión y que alrededor del 90% de las empresas conocen esas herramientas y están listas para iniciar sus implementaciones

Finalmente se cierra este artículo concluyendo que la implementación de los sistemas integrados de gestión en las organizaciones del sector agroindustrial y las empresas similares del municipio de Aguachica, Cesar, Colombia, solo se hará realidad en la medida que la norma no ponga como condición el tamaño para ser ejecutada, que lo ideal sería hacerse de una manera integral cumpliendo con cada requisito de forma equivalente.

Referencias

- [1] Cámara de Comercio de Aguachica CCA - CESAR, "Estudios Socioeconómicos" p. 25, 2021
- [2] F. Rodríguez Fonseca, "Incidencia de la norma ISO 9000 en Colombia y algunas empresas en el mundo", *Revista de Ciencias Estratégicas*, vol. 20, nº 27, 2012

- [3] M. Macías, M. Tamayo y M. Cerda, "Resistencia al cambio en las Organizaciones: Propuesta para minimizarlo", *Palermo Bussines Review*, pp. 19, 39-53, 2019
- [4] D. Dunia, "Modelo Teórico Para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente)", *Ingeniería industrial y nuevas tendencias*, vol. 18, pp. 115-130, 2017
- [5] L. Fernández, *Normativa y política interna de gestión ambiental de la organización*, Editorial Tutor Formación, 2016, p. 109
- [6] O. Rincón Rodríguez y L. Aldana Bautista, "Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica", *Signos, Investigación en sistemas de gestión*, vol. 12, p. 2, 2021. doi: 10.15332/24631140.6675
- [7] J. Reyes Hernández y H. Moros Fernández, "La cultura organizacional: Principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio", *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, vol. 7, pp. 157-173., 2019
- [8] A. Contreras y A. Gómez, "aplicación de los cuestionarios de denison para determinar las características de la cultura organizacional", *Revista Sugma*, vol. 5, pp. 59-86, 2018. doi: 10.24133/sigma.v5i01.1204
- [9] M. Ricardo Concepción y M. Pérez, "Procedimiento de diagnóstico para la implementación de sistemas de gestión del conocimiento" *Revista Reflexiones*, vol. 100, pp. 132-135, 2021. doi: 10.15517/rr.v100i1.4074
- [10] Think&Sell.com, "Sistemas de Gestión Normalizados", 15 de noviembre de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://thinkandsell.com/servicios/consultoria/software-y-sistemas/sistemas-de-gestion-normalizados/>
- [11] Y. Mas y Rubí y M. Nieves Álvarez, "Gestión de la Calidad de Servicio en los centros de salud privados", *Revista Temario Científico*, vol. 2, no. 2, pp. 25-38, pp. 2022. doi: 10.47212/rtcAlinin.2.2.3
- [12] A. Thompson, M. Peterfaf y J. Gamble, *Administración estratégica en busca de la ventaja competitiva. Conceptos y Caso*. McGraw-Hill Interamericana, 2023.
- [13] Isootools.org, "Situación de Colombia en el ranking de países con certificado ISO", 2018. [En línea]. Disponible en: <https://www.isotools.org/2015/03/17/situacion-de-colombia-en-el-ranking-de-paises-con-certificado-iso/>
- [14] K. Espinosa Castro y D. "Manzano Arciniegas, Integración de los sistemas de gestión necesidad del nuevo modelo empresarial", Cúcuta - Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, 2018. Disponible en: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14744/1/UVDTSO_EspinosaKeyla-ManzanoDarixa_2018.pdf

- [15] V. Antúnez Saiz, "Sistemas integrados de gestión: de la teoría a la práctica empresarial en Cuba", *Cofin Habana*, vol. 10, no. 2, pp. 1-28, 2016
- [16] R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado y P. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (6° ed.), México: McGraw Hill Interamericana, 2014
- [17] Cámara de Comercio de Aguachica CCA, "Informe de Gestión. Aguachica", Camara de Comercio, Aguachica, 2017". [En línea]. Disponible en: <https://docplayer.es/131528237-Informe-de-gestion-2017-aguachica-cesar-enero-de-2018.html>
- [18] M. Cossio, *Métodos de investigación cuantitativa en ciencias de la educación.*, Chile: Ediciones Universidad Católica del Maule., 2015
- [19] Microsoft, "Crear una tabla dinámica para analizar datos de una hoja de cálculo", 2023. [En línea]. Available: <https://support.microsoft.com/es-ES/search/results?query=tabla+dinamina+Microsoft-365&isEnrichedQuery=true>
- [20] Departamento Nacional de Estadística (DANE), "Línea base de indicadores", DANE, Bogotá - Colombia, 2023. [En línea]. Disponible en <https://www.dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/planificacion-estadistica/base-indicadores>
- [21] D. Betancourt, "La lista de chequeo en calidad: Qué es y cómo se hace", 2021. [En línea]. Disponible en: www.ingenioempresa.com/5w2h
- [22] R. Hernández, *"Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta"*, Ciudad de México: Mc Graw Hill Education, 2018
- [23] R. González, A. Hernández y S. Coello, *El proceso de investigación científica*, México: Editorial Universitaria, 2020
- [24] Departamento Nacional de Estadística (DANE) , "Resolución 2306 de 2022 por el cual Por la cual se modifica la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas Revisión 4 Adaptada para Colombia — CIIU" 27 diciembre 2022. [En línea]. Disponible en: [hrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.dane.gov.co/files/acerca/Normatividad/resoluciones/2022/Resolucion-2306-de-2022.pdf](https://www.dane.gov.co/files/acerca/Normatividad/resoluciones/2022/Resolucion-2306-de-2022.pdf)
- [25] F. Jiménez, A. Quiroga, M. Ángel y P. Rivadeneira, "Implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en requisitos establecidos por normas internacionales", + , vol. 4, nº 3, 2016
- [26] F. Cruz, A López,, C. Ruíz, "Sistema de Gestión ISO 9001-2015: Técnicas y Herramientas De Ingeniería de Calidad Para Su Implementación", *Revista. Ingeniería Investigación y Desarrollo*, vol. Vol. 17 , no. 1, pp. pp. 59-69, 2017

- [27] Ministerio del Trabajo, "Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo", 18 Mayo 2023. [En línea]. Disponible en: www.mintrabajo.gov.co
- [28] Departamento Nacional de Planeación, "Valor agregado por actividades económicas", 2019. [En línea]. Disponible en: <https://terridata.dnp.gov.co/index-app.html#/perfiles/20011>
- [29] Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), "Asegurando la Confianza", Mayo 2023. [En línea]. Disponible en: <https://onac.org.co/acerca-de-onac/>
- [30] ISO, "The ISO survey of management system standard certifications", 2017. [En línea]. Disponible en: <https://status.iso.org/>
- [31] Ministerio de las TIC de Colombia (MINTIC), "Colombia Productiva y Mincomercio cofinanciarán certificaciones de calidad para empresas que exporten", 2021. [En línea]. Disponible en: <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/industria/certificaciones-de-calidad-para-exportar>
- [32] A. Delgado, "Diagnóstico inicial del grado de desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo", 2016. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/814/2/ANEXOS.pdf>
- [33] C. Gutiérrez-Suarez, A. Rozo-Sánchez y A. Flórez-Garay, "Direccionamiento estratégico, una estrategia organizacional con alto impacto en el desarrollo laboral", *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 7, no. 1, pp. 7-13, 2019, doi: 10.15649/2346030X.544
- [34] J. A. Muñoz-Ruiz, D. I. Valencia-Ríos, "Tendencias de las prácticas de gestión humana en la gerencia estratégica contemporánea", *Mundo Fesc*, vol 11, no. S3 pp. 7-20, 2021