

## Sistema integrado de gestión de calidad, ambiente y seguridad para las empresas comercializadoras en el sector agropecuario en el municipio de Pivijay

Integrated quality, environment and safety management system in marketing companies in the agricultural sector in the municipality of Pivijay

Angélica L. Gómez Pertuz<sup>1</sup>

Lilia Mendoza Vega<sup>2</sup>

**Resumen:** El presente artículo propuso un sistema integrado de gestión de calidad, ambiente y seguridad para las empresas comercializadoras del sector agropecuario en el municipio de Pivijay Magdalena, se utilizó una metodología de tipo cualitativa basándose primordialmente en las Normas Técnicas Colombianas ISO 9001:2015, ISO-14001 2015, ISO 45001:2018, se describieron minuciosamente y se adaptaron al sector agropecuario, se realizó una propuesta que servirá de guía para dar respuesta a la pregunta problema de la investigación, sin embargo, puede ser adaptado a otro sector si así se requiere. Los resultados obtenidos de la investigación es que las MiPymes pudieron tener alcance a las normas y tener una guía de la implementación de estas. El artículo concluyó con un paso a paso de lo realizado durante todo el estudio de la pregunta problema, planteando que se puede construir un Sistema Integrado de Gestión a estas empresas del sector escogido mediante los lineamientos sugeridos.

**Palabras clave:** Sistema Integrado de Gestión, calidad, ambiente, seguridad.

**Abstract:** The present article proposed an integrated system of quality management, environment and security for the commercializing companies of the agricultural sector in the municipality of Pivijay Magdalena, a methodology of qualitative type was used based primarily on the Colombian Technical Norms ISO 9001:2015, ISO-14001 2015, ISO 45001:2018, they were described meticulously and adapted to the agricultural sector, a proposal was made that will serve as guide to give answer to the question problem of the investigation, nevertheless, it can be adapted to another sector if it is required. The results obtained from the research are that the MiPymes were able to have scope to the standards and have a guide to the implementation of these. The article concluded with a step by step of what was done during the whole study of the problem question, stating that an Integrated Management System can be built to these companies of the chosen sector through the suggested guidelines.

**Key words:** Integrated Management System, quality, environment, safety

<sup>1</sup> Magíster en Administración, Profesional en Comercio y Negocios Internacionales, Universidad Libre seccional Barranquilla. <https://orcid.org/0000-0002-5997-9802>, Correo: agomez64@outlook.com

<sup>2</sup> Docente investigadora, Universidad Libre seccional Barranquilla. <https://orcid.org/0000-0001-9384-6395>, [liliam.mendozav@unilibre.edu.co](mailto:liliam.mendozav@unilibre.edu.co).

## **1. Introducción**

La presente investigación se refiere a los Sistema Integrados de Gestión de Calidad, Ambiente y Seguridad que proporcionará los lineamientos adecuados a seguir de las empresas comercializadoras en el sector agropecuario en el municipio de Pivijay o de todas aquellas que se acoplen al modelo referido de presente proyecto.

Las variables que se tuvieron en cuenta son la calidad, el ambiente y la seguridad teniendo en cuenta la competitividad que se puede desarrollar en el ámbito Macro y Micro de donde se encuentran las organizaciones que será la población de estudio.

En el sector ganadero existen muchas falencias y se dilatan aún más cuando hay sequías prolongadas, lo que afecta la competitividad de las organizaciones que viven de este sector debido a que disminuye la capacidad de pago de los trabajadores y dueños de la zona.

La mayoría de las personas que tienen y hacen parte de estas MiPymes dedicadas al mundo agropecuario desconocen de los Sistemas Integrados de Gestión, la importancia y los múltiples beneficios que conlleva la implementación de estos en las organizaciones sin importar su tamaño.

El presente proyecto está dirigido a mejorar la competitividad de las organizaciones, presentándoles los lineamientos que pueden seguir para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión y explicándoles a detalles como una actividad extracurricular del proyecto la mejora que tendría en los diferentes procesos de la compañía, lo que conllevaría al mejoramiento de su competitividad como empresa.

La investigación está enmarcada en las normas Colombianas ISO 9001:2015, ISO-14001 2015, ISO 45001:2018, destacándose por ser de tipo descriptiva, como instrumento se realizaron entrevistas con preguntas semiestructurada a 5 empresas del sector que se encuentran ubicadas en el municipio de Pivijay, Magdalena.

## **2. Materiales y métodos**

Las investigaciones se cimientan en un marco metodológico que contiene todos los procesos que va a llevar a cabo en el proyecto. Según Sampieri (2014) “la investigación es un conjunto de procesos sistematicos, criticos y empiricos que se aplican al estudio de un fenomeno o un problema”, clasificandola en tres enfoques como es la cuantitativa, mixta y cualitativa.

El presente estudio tiene como finalidad proponer un sistema integrado de gestión de calidad, ambiente y seguridad, como resultado de su objetivo y alcance, esta investigación es cualitativa y descriptiva. Según Sampieri (2014a) “se busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un analisis”.

Según Tamayo y Tamayo (1999), la investigación se divide en pura que es quien propone la teoría y la aplicada quien confronta la teoría con la realidad, dividiéndose a su vez en historica, descriptiva y experimental. La investigacion descriptiva explica lo que es, diferenciándose de la histórica

porque describe lo que era y experimental describe lo que será caracterizándose por hacerse mediante encuestas, por esta razón catalogamos la investigación como aplicada y descriptiva.

Igualmente esta investigación está enmarcada primordialmente bajo las normas Colombianas ISO 9001:2015, ISO-14001 2015, ISO 45001:2018, siendo indispensables para el desarrollo del estudio, el cual tiene como finalidad proponer un sistema integrado de gestión de calidad, ambiente y seguridad para el mejoramiento de la competitividad de las empresas comercializadoras en el sector agropecuario en el municipio de Pivijay, Magdalena.

En este mismo orden de ideas, la investigación descriptiva es según Sánchez, Reyes, & Mejía (2018) "El primer nivel de investigación sustantiva. Se orienta a describir el fenómeno e identificar las características de su estado actual", todo lo anterior con la finalidad de dar respuesta al interrogante planteado.

Hechas las consideraciones anteriores se puede citar a Monje (2011) quien da unos ejemplos de las investigaciones descriptivas como "un censo de población, una encuesta para determinar las preferencias de los habitantes de una ciudad por determinados programas de televisión o una encuesta para determinar algunas características de las escuelas públicas de un país".

De los anteriores planteamientos se deduce que la investigación pertenece a los estudios de tipo descriptivo debido a que se va a realizar de antemano un análisis a las empresas comercializadoras que pertenecen al sector agropecuario y presentan la misma problemática planteada y dar a conocer el fenómeno que se encuentra en la actualidad con el propósito de implementar planes de mejora.

### 3. Resultados

La entrevista fue realizada a 35 personas que hacen parte de la población interesada, la cual es la misma muestra

Tabla 1 ¿Conoce acerca de los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, Ambiente y Seguridad?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	9	25,71%
No	26	74,28%
Total	35	100%

*Fuente Propia*

Los resultados obtenidos muestran que la mayoría la población desconoce acerca de los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, ambiente y seguridad con un porcentaje de 74,28%, lo cual es bastante alto, por esta razón se deben tomar acciones a esta barrera de entrada que impone la población realizando capacitaciones acerca de que son estos sistemas, su importancia y el por qué deben implementarlo en sus empresas.

Tabla 2 ¿Se siente a gusto con su trabajo?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	23	65.72%
No	8	22.85%
Algunas veces	4	11.42%
Total	35	100%

*Fuente Propia*

Al observar el anterior cuadro, se puede deducir que la mayoría de las personas encuestadas en la muestra, se sienten felices con su trabajo, lo cual es una cifra bastante comprometedoras debido a que en la actualidad los departamentos de recurso humano buscan cada vez más alternativas para darle un mejor bienestar a sus empleados porque los millennials son inconformes con sus empleos.

Teniendo en cuenta la información recibida de parte de los entrevistados, los empleados se sienten muy satisfechos con su empleo, debido a que existe un alto nivel de confianza con los dueños de las empresas, la organización cuenta con proveedores que son distribuidores y laboratorios, además posee clientes fijos los cuales son personas potenciales y de gran importancia en sus ventas.

Si bien es cierto, que la mayoría de los empleados se encuentran satisfechos, también se hace necesario velar por la seguridad de ellos, implementando una Administración de Riesgos Laborales debido a que no todo el personal encuestado cuenta con ARL por parte de las empresas del sector.

Otro aspecto para tener en cuenta es la relación y cercanía que tienen los empleados y propietario del almacén con sus clientes; los almacenes se encuentran ubicados en un pueblo de 1.636 km<sup>2</sup>, aunque no es tan pequeño, es fácil conocer a una gran cantidad de personas, las cuales también frecuentan el negocio, debido a esto se trata con más familiaridad a los consumidores de este sector

Tabla 3 ¿Cómo considera el ambiente de trabajo?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	18	51.43%
Bueno	10	28.57%
Regular	7	20%
Malo	0	0%
Total	35	100%

*Fuente Propia*

Los resultados obtenidos a nivel general es que las empresas tienen un buen ambiente laboral, lo cual está representado en un promedio del 80% en las empresas encuestadas, teniendo solo una insatisfacción del 20% de los entrevistados.

Tabla 4 ¿Ha recibido capacitaciones de la empresa en temas relacionadas con la Calidad, Ambiente y/o Seguridad?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	35	100%
Total	35	100%

*Fuente Propia*

Las empresas de este sector no están capacitando a sus empleados en calidad ambiente y/o seguridad, lo cual es un indicador de alerta del cual se deben de empezar a tomar acciones si se desea implementar un Sistema de Gestión de calidad ambiente y/o seguridad, pero como se nombraba anteriormente, es por parte de desconocimiento de los empleadores.

Tabla 5 ¿Tiene las herramientas necesarias para realizar su labor sin exponer su salud y/integridad física?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	12	34.29%
No	7	20%
Algunas veces	16	45.71%
Total	35	100%

*Fuente Propia*

Al momento de realizar esta pregunta a los empleados, se encontró una problemática grave, debido a que se le está ocasionando a los trabajadores alergias y reumas a causa del polvo que viene inmerso en los alimentos, sales y concentrados tales como el afrecho, maíz, sal, ponedora, leche 16; además el olor del Detiagas y de los pollos al momento de recibirlo y ponerlos en su respectivo galpón.

De los trabajadores de la empresa, recibimos respuestas similares, donde también explicaban que existen herbicidas que tienen olores muy penetrantes, a manera de ejemplo se explicó el proceso a seguir al momento de fumigar la bodega donde se encuentran los productos, sienten que su respiración cambiaba debido a que los olores eran fuertes, que, aunque se usa constantemente el tapaboca, no le es suficiente.

Otro resultado obtenido es que uno de los trabajadores comenzó a utilizar otro tipo de tapaboca de

referencia 3M-95 para disminuir las alergias que estas causan a su organismo, si bien es cierto, no es una solución que corta de raíz el problema, pero es una muy buena alternativa dotar al personal de este tipo de Tapaboca Industrial

Tabla 6 ¿Cree que la gerencia se preocupa por la salud y bienestar de sus empleados?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	20	57.14%
No	7	20%
Algunas veces	8	22.86%
Total	35	100%

*Fuente Propia*

Como toda organización, tiene sus falencias, es una pequeña empresa donde hay muchas labores que ejecutar para poco personal, debido a esto, una persona debe ocuparse de dos cargos de trabajo a la vez, lo que le ocasiona al empleado cansancio y estrés laboral.

Hay algunos empleados que no cuentan con un Sistema de Riesgo Laboral en la empresa, que trabajan más de 8 horas, las empresas no están capacitando a su personal, sin embargo, es a causa de desconocimiento más que por iniciativa a realizar las cosas de una mejor manera.

Tabla 7 ¿Cree usted que la empresa trabaja bajo parámetros de calidad?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	5	14.29%
No	28	80%
Algunas veces	2	5.71%
Total	35	100%

La mayoría de las personas entrevistadas respondieron que las empresas en donde se encuentran laborando actualmente no realizan sus procesos bajo parámetros de calidad, con un porcentaje del 80% pero ¿Qué es calidad? No es más que cumplir con un alto grado de satisfacción y bajo los parámetros de la ISO con las expectativas de la organización, clientes y demás partes interesadas.

*Fuente Propia*

Tabla 8 ¿Qué tipo de plaguicidas expenden?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nematicidas	25	71.43%
Insecticidas	30	85.71%
Acaricidas	30	85.71%
Fungicidas	30	85.71%
Herbicidas	30	85.71%
Rodenticidas	30	85.71%
Repelentes	25	71.43%
Defoliantes	25	71.43%
Total	35	100%

*Fuente Propia*

Según la tabla, podemos ver que casi todos expenden el mismo tipo de plaguicidas, los productos ofertados en las organizaciones están aislados de la oficina, los locales presentan paredes en concreto, pisos pulidos e impermeables, drenaje, ventilación, iluminación, instalaciones sanitarias, en cuanto al manejo de plaguicidas, se usan estibas y estantes, constante rotación según la fecha de vencimiento, protección contra los factores de deterioro.

Se cuenta con careta para gases, guantes de nitrilo, delantal y botas. A demás existen accesos restringidos principalmente para niños, personal capacitado, correcto almacenaje de los productos, sus bienes se encuentran etiquetados y con información visible. Por consiguiente, la empresa cuenta con capacidad de respuesta inmediata en caso de que se presente incendios o derrames.

Tabla 9 ¿Utilizan protección al momento de manipular los plaguicidas y cualquier otro producto en caso de ser necesario?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	28	80%
No	2	5.71%
Algunas veces	5	14.29%
Total	35	100%

*Fuente Propia*

La mayoría de los empleados acatan las normas de Seguridad al momento de manipular los

plaguicidas, sin embargo, se debe reducir esa brecha porque el 100% de los empleados debe cumplirla ya que es un requisito legal.

Las empresas deben persuadir a los que no usan las distintas protecciones para el manejo de plaguicidas, ya que no siguen los parámetros porque creen que no es necesario, sin tomar conciencia de los peligros que corre por no seguir la norma de Seguridad en el trabajo

Tabla 10 ¿Existen o se han implementado sistema de Gestión de calidad, ambiente y/o seguridad en la empresa?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	35	100%
Algunas veces	0	0%
Total	35	100%

*Fuente Propia*

Los entrevistados respondieron que no se han implementado sistemas de gestión de Calidad, ambiente y seguridad en la empresa, sin embargo, se muestran interesados en conocer acerca de la investigación y la forma de la puesta en marcha de la investigación. En las empresas siempre se están realizando mejoras con la finalidad de ir creciendo y llevarles un mejor producto a los clientes, los empleados al realizar esta pregunta realizaron un relato desde el inicio que ellos empezaron en la organización hasta el día de hoy, donde han visto incrementar las ventas, mejoras en las instalaciones, aumento en el personal, mejor atención al público, mejor gestión en la documentación.

Por parte de un propietario del cual fue encuestado, expone que en su empresa se han venido realizando mejoras en la rotación de su cartera, asignando cupos de cupos a crédito a cliente y realizando consecutivamente los cobros para que la cartera de días vencidos disminuya, informa que el objetivo es mantener su cartera con una rotación máxima de 90 días; sin embargo, su objetivo a futuro es que sea inferior a 75 días.

### **3.1 Lineamientos del Sistema Integrado de Gestión**

#### **3.1.1. Lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad**

En primer lugar, la organización debe conocer su contexto, las partes interesadas, determinar sus límites y alcances, fijar sus objetivos para poder implementar esta Norma Internacional (NI) en la empresa.

Después de lo nombrado anteriormente, la NI nombra una palabra clave que se ha venido involucrando en el mundo empresarial, el liderazgo, hay muchos conceptos acerca de este tema, sin embargo, se hace necesario contextualizar acerca este vocablo.

El liderazgo es un procedimiento de influencia cuyos integrantes son quien la ejerce y quienes son sujetos a ella, hablamos del líder y de sus seguidores; la influencia ejercida implica que debe producirse algún cambio en los seguidores, ya sea en su motivación, competencias, carácter, provocado como consecuencia de algún acto realizado por el líder. (Vázquez, Bernal, & Liesa, 2014).

La alta dirección tiene que tener liderazgo para el desarrollo y cumplimiento del sistema de Gestión de Calidad (SGC), además de manifestar compromiso con respecto al enfoque al cliente, asimismo, deberá establecer una política de la calidad enmarcada en el propósito y contexto de la organización, sin embargo, no deberá solo ser registrado sino también comunicado a sus partes interesadas. (NTC-ISO 9001 , 2015a).

Según Vázquez, Bernal, & Liesa (2014b) el liderazgo tanto en la organización como en otros ámbitos en donde la puedas desarrollar, se caracteriza por ser una habilidad innata, se puede aprender a desarrollar esta cualidad.

En este mismo orden de ideas, la NI expone la necesidad de planear acciones para afrontar riesgos y oportunidades, diseñar objetivos medibles, coherente y alcanzables, por último proyectar los posibles cambios que tendrá la organización. (NTC-ISO 9001 , 2015b), adicionalmente, la NI indica que la organización deberá contar con los recursos necesarios tales como una buena infraestructuras, un talento humano idóneo y un ambiente propicio para el desarrollo del SGC.

Por otro lado, la organización debe llevar a cabo la operación, tales como planear, implementar y controlar los procesos, cumplir con todos los requisitos de su actividad principal de una forma novedosa, diseñar sus productos, controlar sus procesos y salidas no conformes. (NTC-ISO 9001 , 2015c).

Como todo proceso, se deberá evaluar su proceso, todo lo anterior con la finalidad de realizar mejoramientos continuos y realizar acciones correctivas con las no conformidades presentadas en la empresa. En conclusión, los requisitos de la norma se basa en el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora, las cuales se podrán encontrar en la NI desde los capítulos 4 a 10.

### **3.1.2. Lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental y de la Seguridad y Salud en el trabajo**

En primer lugar, las organizaciones deben conocer los elementos internos y externos que puedan impactar contra el medio ambiente, dándole a conocer a su talento humano y guardando un registro de este, seguidamente la empresa deberá establecer sus objetivos en función de los aspectos ambientales, obligaciones y riesgos.

Asimismo, la empresa tendrá que planificar unas acciones encaminadas al logro de sus objetivos, además de determinar y proporcionar los recursos necesarios para el mismo fin. Cabe agregar que la empresa debe determinar la competencia necesaria para cada persona que realiza el trabajo bajo el control que afecta a su desempeño ambiental, asegurarse de que son personas competentes en base a la educación, formación y experiencia, determinar la necesidad de formación asociada a los aspectos ambientales, conocer cuando es aplicable y tomar las acciones necesarias para adquirir las competencias necesarias. (ISO 14001:2015)

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) se determinan los requisitos

legales, tales como la legislación, decretos y directivas, disposiciones emitidas por los reguladores, permisos, licencias, sentencias tribunales, tratados, convenciones, protocolos, entre otras condiciones organizacionales (NTC ISO 45001, 2018)

En efecto, la organización deberá comunicar interna y externamente toda la información pertinente del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) además de realizar un seguimiento del desempeño ambiental de la organización, realizando análisis mediante auditorías internas. (ISO 14001: 2015a). La auditoría interna es un proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría. (Manual de auditorías internas, 2019)

Las auditorías internas deberán ser a intervalos planeados por la organización para conocer si en realidad se está cumpliendo con todos los requisitos del (SGA), ésta forma de evaluar las empresas, incluirán frecuencia, método, responsabilidades, requisitos de planificación y reporte de las auditorías. (ISO 14001:2015c)

En última instancia, debe ser revisada por la gerencia y disponer de todas las oportunidades de mejora que pueda tener la organización, sin embargo, si determina una inconformidad, deberá analizarla e implementar acciones correctivas, de esta manera la organización siempre estará en mejora continua.

Si la organización toma una decisión de mejora, debe tener en cuenta el procedimiento anterior incluyendo acciones correctivas, cambio de avance, innovación, y reorganización, estas incluyen, pero no se limitan a nueva tecnología, buenas prácticas, sugerencias de las partes interesadas, nuevos conocimientos, materiales nuevos o mejorados, cambios en las competencias de los trabajadores, ser más eficientes, entre otros factores. (NTC ISO 45001, 2018a) Por consiguiente, el fin de estos beneficios es disminuir el impuesto sobre la renta a cargo del contribuyente de naturaleza jurídica. El impuesto sobre la renta es un impuesto que grava todos los ingresos que obtenga un contribuyente en el año, que sean susceptibles de producir incremento neto del patrimonio en el momento de su percepción, siempre que no hayan sido expresamente exceptuados (DIAN), considerando los costos y gastos en que se incurre para producirlos, así como también los beneficios tributarios. Por lo tanto, las empresas deben considerar diferentes alternativas de ahorro en impuestos en la realización de proyectos de inversión o actividades económicas, buscando el mayor rendimiento de su inversión al menor "costo tributario".

En Colombia este tipo de mecanismos se ha consolidado como una herramienta importante para promover e incentivar políticas socialmente responsables. Así mismo, “estos beneficios tributarios tienen un gran valor, porque dirigen a las organizaciones a incluirse en la responsabilidad social empresarial [...] y representa ventajas para el Estado que los ofrece porque está promoviendo el bienestar social, ambiental y económico que de otra manera le generarían gastos (Torres & Cajigas, 2015)

### **3.2 Liderazgo y Compromiso**

La alta dirección fija los objetivos de calidad, los cuales son transmitidos a sus empleados para el trabajo en equipo. Según la ISO 9001: 2015 el líder del proceso deberá asumir la responsabilidad de la eficacia del Sistema de Gestión, que se presente la política de calidad, la integración de los requisitos, los recursos necesarios, logro de objetivos, entre otros compromisos de importancia para

la organización.

### 3.3 Planificación

Al momento de que la empresa sea Certificada, deberá realizar dos años de verificación y control de los requerimientos, al tercer año deberá renovar la certificación; este proceso será una constante para la organización debido a que hay empresas que se certifican y no siguen con el proceso y pierden la certificación por no llevar un seguimiento de este.

La norma exige abordar los riesgos y oportunidades para la toma de acciones, por esta razón, se medirá el impacto que tiene cada variable en la organización y la probabilidad de que ocurra, de la siguiente manera:

Tabla 11 *Variables de la organización*

<b>Impacto</b>	
Alto: (A)	La organización y los clientes se ven muy afectados
Medio: (M)	La organización y los clientes se ven medianamente afectados
Bajo: (B)	La organización y los clientes se ven muy poco afectados
<b>Probabilidad</b>	
Alta (A)	90-100%
Media(M)	=0 < 90 % y > 30%
Baja (B)	>30%

*Fuente Propia*

### 3.4. Programa de formación de auditores internos en el SGC NTC ISO 9001:2015

Ejecución de auditorías internas enfocadas a la mejora del desempeño de la organización y conocimientos de los Fundamentos ISO 9001:2015, tendrá una duración de 40 horas, donde al final del curso, los auditores aprendices realizarán una prueba para la aprobación del programa, el cual los habilitará como auditor interno NTC ISO 9001:2015

Tabla 13 *Características del programa de formación de auditores internos en el SGC NTC ISO 9001:2015*

<b>Programa</b>	<b>Horas</b>	<b>Valor sin IVA</b>	<b>IVA 19%</b>	<b>Valor total</b>	<b>N° Participantes</b>
Programa de formación de auditores internos en el SGC NTC ISO 9001:2015.	40	\$ 6.864.600	\$ 1.304.600	\$ 8.168.874	10

*Fuente Propia*

El valor de la propuesta por parte del Icontec no incluye salón, refrigerios ni traslado de docentes.

## Referencias Bibliográfica

1000:2009, N. (2009). *Norma Tecnica de Calidad en la Gestión Pública* . Obtenido de <http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf>

*Manual de auditorias internas*. (04 de 2019). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/M-EM-01-Manual-Auditorias-Internas.pdf>

Ambiental, S. d. (2015). *NTC ISO 14001:2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf>

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación* (6ª ed.). Episteme.

BOLIVAR CARDENAS, S. E., & CHINCHILA ROYERO, J. R. (2014). *Diseño de un sistema integrado de gestión a partir de las normas ISO 9001:2008, ISO 22000:20055 Y OHSAS 18001:2007 PARA LA EMPRESA INVERSIONES GALAVIS S.A.S*. Obtenido de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2014/155532.pdf>

Camara de Comercio de Santa Marta . ( 2018). *Camara de Comercio de Santa Marta*. Obtenido de <https://www.ccsm.org.co/servicios-empresariales/servicios-ofertas-empresariales/estudios-economicos/investigaciones-e-indicadores-economicos/send/78-investigaciones/48975-dinamica-empresarial-del-magdalena-enero-a-diciembre-2018.html>

Campos Ocampo, M. (2017). *Metodos de Investigación Académica*. Obtenido de [http://www.icomoscr.org/m/investigacion/%5BMETODOS%5DFolleto\\_v.1.1.pdf](http://www.icomoscr.org/m/investigacion/%5BMETODOS%5DFolleto_v.1.1.pdf)

Contreras, R. M. (2018). *Metodología de implementación de un sistema integrado de gestión de las normas ISO 9001 e ISO30301 para mejorar el desempeño del sector notarial*. Obtenido de <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/844/1/Mora-Contreras%2C%20Rafael%20-%202018.pdf>

FERNÁNDEZ, J. A. (2002). *Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/medif/v12n10/hablemos.PDF>

Gamboa Pinilla, L. A., Linares Sánchez, M. A., & Solozarno Muñoz, M. (2015). *Análisis de los conceptos ambiente, educación ambiental y gestión ambiental dentro de la norma ISO 14001:2004*. Obtenido de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/2498/1/GamboaAlejandroLinaresMayerlySolozarnoMonica2015.pdf>

Gómez Montoya, R., & Barrera, S. (2011). *Seis sigma: un enfoque teórico y aplicado en el ámbito empresarial basándose en información científica*. Obtenido de <http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/515/1/13.%20223-242.pdf>

Hernandez Sampieri , R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Mc Graw Hill.

Herrera, J. N. (s.f.). *Introducción a la calidad*. Obtenido de Curso de Calidad por Internet - CCI: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion\\_a\\_la\\_calidad.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf)

- IDC. (2018). *Indice Departamental de Competitividad*. Obtenido de [file:///C:/Users/Angie/Downloads/LIBRO%20CPC\\_IDC\\_2018\\_FINAL\\_nov%2022.pdf](file:///C:/Users/Angie/Downloads/LIBRO%20CPC_IDC_2018_FINAL_nov%2022.pdf)
- ISO-14001. (2004). *Sistemas de gestión ambiental*. Obtenido de [https://www.dinama.gub.uy/indicadores\\_ambientales/wp-content/uploads/2016/01/Norma-ISO-14001-2004.pdf](https://www.dinama.gub.uy/indicadores_ambientales/wp-content/uploads/2016/01/Norma-ISO-14001-2004.pdf)
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. Obtenido de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/05/182-direccion-de-marketing-philip-kotler.pdf>
- Mancheno Cárdenas, M., & Moreno Barriga, M. (2013). *Plan para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Ambiente y Seguridad en la empresa Parmalat del Ecuador S.A.S., Planta Cuenca*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4105/1/UPS-CT002590.pdf>
- MARTINEZ FUQUEN, Y. H. (2018). *Un gran paso hacia la creación, mejoramiento y control de los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/21341/MartinezFuquenYesidHernando2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez Mediano, C., & Riopérez Losada, N. (s.f.). *El modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70600802.pdf>
- Molina, H. J. (2017). *Sistemas integrados de gestión*. Bogotá D.C: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Monje Alvarez, C. (2011). *Metodología de la investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montiel Moral, M. (03 de 2015). *Propuesta de un Sistema de Gestión ambiental basado en las norma ISO-14001 para la Industria Pesquera Santa Priscila S.A.* Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10061/1/UPS-GT000833.pdf>
- Morales, O. A. (s.f.). *Fundamentos de la investigación documental y la monografía*. Obtenido de <http://webdelprofesor.ula.ve/odontologia/oscarula/publicaciones/articulo18.pdf>
- NTC ISO 9000 . (2005). *Sistemas de la Gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario*. Obtenido de <https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/65-NTC%20ISO%209000-2005.pdf>
- NTC-ISO 9001 . (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Obtenido de [http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC\\_ISO\\_9001\\_2015.pdf](http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf)
- NTC-OHSAS 18001. (2007). *Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional*. Obtenido de <http://www.usbcartagena.edu.co/phocadownload/copaso/4.pdf>

- OIT. (2019). *Seguridad y Salud en el centro del futuro del trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Ponce Alcocer, G. (2015). *Diseño del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad Salud Ocupacional y Ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001: 2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14000:2004 para la empresa Siembranueva S.A.* Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10067/1/UPS-GT000845.pdf>
- Ramirez, L. R. (2007). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL, ESTUDIO DE CASO: TELEFÓNICA DE PEREIRA S.A. E.S.P.* Obtenido de <file:///C:/Users/Angie/Downloads/Dialnet-ImplementacionDeUnSistemaDeGestionAmbientaEmpresa-4785403.pdf>
- Sanchez Carlessi , H., Reyes Romero , C., & Mejia Sàenz , K. (06 de 2018). *Manual de terminos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Obtenido de [file:///C:/Users/Angie/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/Angie/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion%20(6).pdf)
- Tamayo y Tamayo, M. (1999). *Aprender a Investigar* (Vol. Modulo 2 La investigacion )

