



UNIVERSIDAD DE MATANZAS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
CARRERA LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

---

TRABAJO DE DIPLOMA PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS.

**Título: Auditoría a los procesos de gestión bajo las exigencias de las normas NC ISO 9000, 22000 y OSHAS 18000.**

**Autora: Claudia Lidia Mora Carbonell.**

**Tutora: MSc. Arlyne Medina Enríquez**

**Matanzas, 2022**

## Pensamiento



**“No hay obstáculo que no pueda vencerse ni problema sin solución posible”**

**Fidel Castro Ruz**

## Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

Presidente del tribunal \_\_\_\_\_

Secretario del tribunal \_\_\_\_\_

Miembro del tribunal \_\_\_\_\_

Dado en Ciudad de Matanzas a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ 2022.

“Año 63 de la Revolución”

## **Declaración de Autoridad**

Declaro que soy Claudia Lidia Mora Carbonell autora de este Trabajo de Diploma y autorizo a la Universidad de Matanzas y Delegación de Gran Caribe Varadero y al Hotel Sun Beach a disponer de su uso cuando lo estime conveniente para su perfeccionamiento.

Para que así conste: \_\_\_\_\_

## **Dedicatoria**

A mis padres, mi hermana y mi esposo, los cuales siempre se han interesado por mis estudios sin ellos no hubiera sido posible la culminación de este sueño, a todos los quiero mucho, han sido fuente de vida e inspiración eterna.

.

.

## **Agradecimientos**

Quiero dar gracias en este trabajo de diploma a todos los que han dejado huellas en mi vida y ocupan parte importante en ella:

A mi familia por apoyarme siempre y brindarme su ayuda y amor durante el transcurso de mi vida.

A mi esposo por siempre encontrarse a mi lado y darme fuerza.

A todos los amigos que me ayudaron y brindaron su tiempo en la búsqueda de información. Los tendré siempre presente.

A mi tutora Arlyne Medina Enríquez por dedicarme toda su atención.

A todos mis compañeros de estudio por su amistad durante estos 5 años.

A todos los profesores que contribuyeron a ampliar mis conocimientos y a mi formación profesional.

A todo el que de una forma u otra colaboró con la realización de este trabajo.

Por siempre, gracias.

## **Resumen**

El impacto causado por ISO 9000 hoy día en las empresas es muy grande, de ellas muy pocas no tienen implementado estas normas para gestionar la calidad. Este es el caso del hotel Sun Beach, único en la cadena de Gran Caribe que no ha podido certificar esta norma debido a un fallo en las calderas. El objetivo de este trabajo de diploma es elaborar una lista de chequeo para evaluar la gestión de la entidad. En respuesta a la recomendación de varios autores se logró elaborar una lista de chequeo integrada a partir de los requisitos de las normas NC-ISO 9001: 2015 Gestión de la calidad, ISO 22000:2020 Gestión de la inocuidad alimentaria y OHSAS 18000:2015 de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo, para facilitar el desarrollo de las auditorías internas en la organización. Lo que contribuye a evitar duplicidad de tareas y documentos de los diferentes Sistemas de gestión.

## Summary

The impact caused nowadays by ISO 9000 in the companies is very big, of them very few they don't have implemented these norms to negotiate the quality. This is the case of the hotel Sun Beach, only in the chain of Great Caribbean that he/she has not been able to certify this norm due to a failure in the boilers. The objective of this diploma work is to elaborate a checkup list to evaluate the administration of the entity. In answer to the recommendation of several authors was possible to elaborate a checkup list integrated starting from the requirements of the norms NC-ISO 9001: 2015 administration of the quality, ISO 22000:2020 Administration of the alimentary inocuidad and OHSAS 18000:2015 of Administration of the security and health in the work, to facilitate the development of the internal audits in the organization. What contributes to avoid duplicity of tasks and documents of the different administration Systems.

# Índice

## Introducción

A nivel mundial la auditoría está basada en determinados principios, normas y procedimientos que tienen un alto grado de homogeneidad, equilibrio a nivel internacional y consecuentemente, en los países (Marrero Licea & Rodríguez Marrero, 2010), expresa que es una herramienta que proporciona a la dirección, a otras personas interesadas y a las entidades, una evaluación independiente y objetiva de las operaciones; se desempeña dos importantes funciones, asegurar la responsabilidad e indicar vías para mejorar la operatividad .

Auditar es el proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos (Avendaño et al., 2017).

La auditoría se ha vuelto imprescindible en las organizaciones, ya que las empresas buscan día a día un proceso de implementación eficiente y eficaz para codificar sus objetivos (García Bustamante, 2022).

En Cuba se rige por la Ley 107/09 de la Contraloría General de la República de Cuba la cual plantea que es: "un proceso sistemático, realizado de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en actos jurídicos o de carácter técnico, económico, administrativo u otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos.

Como herramienta utilizada para apoyar a la gestión empresarial existe la auditoría de procesos. Ella resulta una evolución de la auditoría tradicional y centra su propósito en la proactividad, el análisis de riesgos, la mejora continua y la búsqueda del logro de la eficiencia y eficacia en la organización. Pretende evaluar los objetivos de la empresa y la efectividad de las políticas internas, normas y resoluciones adoptadas por la alta dirección (Medina Enriquez et al., 2020).

La necesidad de medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado, promueven la necesidad del surgimiento de la Auditoría de Gestión, la misma emana como una manera efectiva de ordenar los recursos de la

empresa con el propósito de obtener un mejor desempeño y productividad (Ojeda Mesa & Carmona González, 2013).

En el mundo empresarial la auditoría de gestión contribuye a la dirección de una organización o empresa a alcanzar una administración eficaz, descubrir deficiencias y aspectos que se debe mejorar para optimizar la rentabilidad y el crecimiento empresarial, además en el entorno económico este tipo de auditoría permite reflejar el nivel real de la administración y la situación de la empresa. En este sentido se ha realizado una revisión literaria tanto de la gestión empresarial como de la auditoría de gestión (Arias González, 2018).

En Cuba la Auditoría de Gestión o Rendimiento comienza a tener auge a principios de los años 90 como resultado del desarrollo social, el avance tecnológico y la práctica productiva a lo que contribuye la apertura de nuestras relaciones hacia un mundo más globalizado, hasta este momento poco explorado en el país y en el que se ha hecho necesario actuar, se han promovido de entonces al momento actual talleres y otras vías de divulgación para impulsar esta labor (Marrero Marrero et al., 2015)

La auditoría de gestión puede validar todos los procedimientos de la organización, es decir cualquier área o componente puede ser evaluado con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y economía para lograr el cumplimiento pleno de los objetivos de la organización en base al cumplimiento de las políticas implementadas (Sánchez Freire, 2021).

La Auditoría de Gestión por su enfoque involucra una revisión sistemática de las actividades de una entidad en relación a determinados objetivos y metas y, respecto a la utilización eficiente y económica de los recursos. Su propósito general puede verse como: Identificación de las oportunidades de mejoras; Desarrollo de recomendaciones para promover mejoras u otras acciones correctivas; y Evaluación del desempeño (rendimiento) (Ojeda Mesa & Carmona González, 2013).

Una auditoría de gestión, debe estar regida bajo la premisa de que es de vital importancia para el mejoramiento del desarrollo de las actividades empresariales y por consiguiente se le atribuyen parámetros o características que le otorgan ese aspecto, entre ellas se tiene: Continua, Sistemática, Objetiva, Confiable (Camino Solórzano et al., 2018).

Al momento de realizar la auditoría de gestión de forma correcta, su beneficio será el de dar seguimiento a los resultados obtenidos para poder detectar inmediatamente si existen brechas que perjudiquen el desarrollo de las actividades dentro de la empresa, para alcanzar resultado favorable dentro de la misma (Silva Paz, 2022).

La auditoría de gestión es de gran importancia porque permite en forma minuciosa determinar claramente si los procesos responden en calidad, esta permite orientar a la empresa hacia sistemas de calidad con la aplicación de esta auditoría, además de considerarla como una herramienta de mejora continua (Camino Solórzano et al., 2018).

A través de la aplicación de una auditoría de gestión de entidades tanto públicas como privadas tienen la posibilidad de comprobar el alcance de metas y objetivos trazados, dando un enfoque a la administración de eficiencia en el cumplimiento de sus operaciones (Arias González, 2018).

La gestión organizacional actual asume entre sus desafíos la adopción de herramientas estratégicas que le permitan a la organización gestionar las interrelaciones entre sus procesos adaptarse a los cambios del contexto en el que operan y la satisfacción de las partes interesadas en función de alcanzar los objetivos organizacionales (Paneque Silva et al. (2019).

La ISO es la Organización Internacional para la Estandarización, que agrupa a los representantes de los organismos nacionales de estandarización en diversos países del mundo, nacen ante la necesidad de unificar los estándares internacionales de calidad, debido a la ausencia de guías para las prácticas de la calidad de los productos, servicios y/o para la mejora de los procesos a nivel mundial. Dichas normas se fundamentan en el enfoque basado en procesos, a través del desarrollo, implementación y mejora de la eficacia del sistema de gestión de la organización (Yáñez and Yáñez (2012).

Entre los modelos normalizados de sistemas de gestión de la calidad, existen los difundidos por las normas ISO 9000, avalado por más de un millón de organizaciones. Cuba ha adoptado la nombrada familia y hoy cuenta con la norma cubana NC ISO 9001:2015 para la certificación de sus sistemas de gestión de la calidad. En ellas se manifiesta que un SGC, comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados (Pupo Guisado et al., 2021).

Por otro lado la integración de los Sistemas de Gestión es un objetivo cada vez más generalizado en aquellas empresas que ya tienen implantada una norma de gestión de la calidad y ambiental; y que se gestiona la seguridad y la salud, a partir de la propia legislación y normas, o modelos publicados (Navarro Monterroza et al., 2016).

Así mismo las empresas cubanas se enfrentan a constantes transformaciones en función de lograr un significativo cambio a su interior a partir de la implantación y consolidación

del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial (Montoya Quintero et al., 2022), a pesar de sus limitaciones, han encaminado sus esfuerzos hacia la integración de sus sistemas de gestión, con el propósito de buscar la excelencia en el mercado nacional e internacional.

Muchos de los diseños que se han presentado han constituido experiencias valiosas para lograr la integración de sistemas de gestión; es importante señalar que todos parten de un diagnóstico inicial en la organización, como herramienta indispensable para la proyección de acciones futuras (Maluf Blanco & Michelena Fernández, 2020).

Podría decirse que la metodología PHVA no da lugar a fisuras en cuanto su propósito: se define una meta, se llega a cumplir el camino los obstáculos (no conformidades) que se interpongan, ya sean humanos, materiales o financieros. Si el objetivo es realista y considera las variables del entorno, seguir la estrategia del Ciclo de la Calidad, es mayor la probabilidad del éxito. No debe olvidarse que en cada paso habrá que realizar acciones tácticas y operativas para seguir adelante con dominio (Casas, 2017).

Cuba está situada dentro de los primeros países en el Caribe en donde el turismo es parte primordial en su economía (Flores Konja, 2003). Debido a la importancia de este sector en nuestro país es necesario que las instalaciones turísticas satisfagan las expectativas y requerimientos de los clientes.

El turismo en Cuba es uno de los renglones que más ingresos económicos genera, así la cultura, historia y naturaleza son los fundamentales atractivos para los visitantes de diversas partes del mundo (Azze Alonso & Ochoa Ávila, 2017).

El destino turístico de Varadero se localiza en la península de Hicacos, en la costa norte de la provincia de Matanzas, en la región occidental de Cuba (Moreda & Martínez, 2013). Este último considerado el mayor polo turístico del país. Reconocido a nivel internacional por sus hermosas playas.

La presente investigación se sustenta bajo la base de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2021-2026 en los apartados I. Modelo de gestión económica III. Política Económica externa V. Política de ciencia, tecnología e innovación y medio ambiente VI. Política Social IX. Política para el turismo. La Resolución 60 de marzo del 2011 de la Contraloría General de la República que tiene como objetivo establecer principios y normas básicos de obligada observancia y constituye un modelo estándar del sistema de control interno.

La entidad objeto de estudio es el hotel Sun Beach donde no se verifica la gestión de manera integrada según las normas NC-ISO. El hotel pertenece al grupo hotelero Gran Caribe, se encuentra en la zona conocida como Varadero al comienzo de la zona urbana en la calle 17, Esq. 1ra y 3ra Avenida a 70 metros de la playa, en la provincia de Matanzas. Cuenta con una calificación de 3 estrellas y 292 habitaciones.

Basado en lo antes expuesto se formuló como un **problema de investigación** el siguiente: la carencia de un proceder científicamente fundamentado, que muestre como auditar la gestión de las organizaciones sustentado en el cumplimiento de las exigencias implementadas por las normas NC-ISO.

Para darle solución al problema planteado, se estableció el sistema de objetivos siguientes:

**Objetivo general:** Desarrollar una lista de chequeo para las auditorías de las organizaciones sustentado en el cumplimiento de las exigencias implementadas por las normas NC-ISO.

#### **Objetivos específicos**

1. Construir el marco teórico- referencial de la investigación a partir del análisis crítico acerca de la auditoría, las normas NC- ISO, los sistemas integrales de gestión, y las listas de chequeo como herramientas de la auditoría.
2. Analizar las normas NC-ISO 9000, 22000, OHSAS 18000 para su integración en una lista de chequeo para la evaluación de la gestión de la organización.

Objetivo de estudio teórico: Auditoría

Campo teórico de la investigación: auditoría de gestión sustentada en las exigencias de las normas NC-ISO.

Objetivo de estudio práctico: Hotel Sun Beach.

Los métodos utilizados en el desarrollo de la investigación están determinados por el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos previstos anteriormente. En el nivel reflexivo se emplearon el análisis y síntesis, la inducción y deducción y la evolución conceptual lógica, todos ellos de gran utilidad en el estudio de las fuentes de información y en el procesamiento de los fundamentos científicos y las distintas apreciaciones de los autores consultados que permitieron la propuesta de una lista de chequeo a emplear y las herramientas que la contemplan.

También fueron utilizados métodos empíricos y teóricos para la realización de los procedimientos entre ellos se destacan, la observación visual, consulta documental, la

entrevista, método de selección de expertos, tormenta de ideas, trabajo en grupo entre otros. Para el análisis de variables definidas sobre normas NC-ISO para la confección de la lista de chequeo.

En función de los logros planteados se proponen la estructura siguiente para el presente trabajo de investigación, introducción dos capítulos, un cuerpo de conclusiones y recomendaciones, una relación ordenada de la bibliografía empleada y un conjunto de anexos de necesaria inclusión. En el capítulo I se define en lo fundamental el marco teórico-referencial de la investigación, se hace alusión a los conceptos de auditoría, auditoría de proceso, normas NC-ISO, y listas de chequeo, además de un estudio histórico conceptual de los procedimientos y lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2021-2026 que se utilizaron en la aplicación del procedimiento propuesto. En el capítulo II explica la lista de chequeo para la gestión bajo las exigencias de las normas NC-ISO 9000, 220000, OHSAS 18000. Y se explican en detalles cada uno de los pasos a verificar. Es detectable en los pasos concernientes el enfoque de procesos el alto nivel de terminación de las herramientas propuestas. Se incluyen a continuación las conclusiones y recomendaciones derivadas de las investigaciones efectuadas y un grupo de anexos que permiten la comprensión en detalle de los resultados propuestos.

El análisis bibliográfico realizado resulta una contribución importante a la investigación realizada. Se plantean 95 referencias, 67 % de los últimos 5 años, y 33 % de los últimos 10 años, trabajos de investigaciones realizadas en artículos científicos, tesis de diplomas, maestría y doctorado como parte de esta propia investigación.

## **Capítulo 1: Marco teórico referencial**

En el presente capítulo se plantea el análisis de la literatura especializada sobre la temática de auditoría; auditoría de gestión y de procesos, sistemas integrales de gestión, el enfoque a sistema y sus procedimientos. Estos aspectos permitirán demostrar la importancia del enfoque de sistema y la auditoría, y crear las bases para realizar la propuesta de un procedimiento que permita la mejora continua y, a la vez, la actividad de auditoría. Además, se plantea el estudio de un conjunto de artículos y trabajos acerca de la auditoría de procesos y sistemas integrales de gestión que permitirán establecer los principios, pasos y tendencias actuales de las escasas experiencias reflejadas en la literatura internacional y, aún menos, en la nacional acerca de esta temática.

### **1.1 Antecedentes y evolución de Auditoría**

La auditoría es el campo que más ha evolucionado a nivel contable, pues le ha permitido al contador tomar un rol protagónico dentro de las organizaciones, permitiéndole desarrollar y abrirse a nuevos procedimientos y no solo considerarle para la cuentas y las finanzas (Clavería Navarrete, 2020).

Se tiene evidencia de que algún tipo de auditoría se practicó en tiempos muy remotos, ya que los soberanos exigían el mantenimiento de las cuentas de su residencia por dos escribanos independientes, se pone en manifiesto que fueron tomadas algunas medidas para evitar desfalcos en dichas cuentas (Torralba Martín, 2015).

Con el inicio del comercio y la industrialización surgen las transacciones y derivado de ello los controles que inician con los inspecciones y registros financieros, posterior se ve necesario ya no solo tener controles financieros sino también administrativos, que con el tiempo se convierten en controles de las gestiones a realizar; retomamos acorde a la cronología a los egipcios, en el año 4000 A.C., en las teorías que destaca el reconocimiento de la necesidad de planear, organizar y regular y, en el 2000 A.C (Bravo Avalos et al., 2018).

A partir del siglo XII, el período de Baja Edad Media trajo consigo el resurgimiento de las ciudades, el florecimiento de los oficios y el desarrollo del comercio, actividades que exigían determinados tipos de reflejo documental. Así, en Inglaterra y Escocia, en 1130, comenzó el uso de los llamados Registros de los Erarios, una especie de registros contables. En Italia, en el siglo XV, surgieron las técnicas de teneduría de libros como

medio de mantener los ingresos y los gastos bajo el control (Villardefrancos Álvarez & Rivera, 2006).

La auditoría como profesión fue reconocida por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862. Desde 1862 hasta 1905, la profesión de la auditoría creció en Inglaterra, y se introdujo en los Estados Unidos hacia 1900. En Inglaterra se hizo hincapié en cuanto a la detección del fraude como objetivo primordial de la auditoría (Torralba Martín, 2015).

Desde los tiempos medievales hasta la Revolución Industrial, el desarrollo de la auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas (Villardefrancos Álvarez & Rivera, 2006).

La evolución de la función de auditoría ha sido continua a lo largo de estos últimos años, caracterizada por el progresivo aumento de atribuciones y responsabilidades, con el objetivo fundamental de servir cada vez mejor a la dirección de las empresas, como instrumento que asegure la eficiencia de su gestión (Torralba Martín, 2015).

Su objeto de estudio se ha ampliado por los cambios sociales y tecnológicos y su implementación permitirá evaluar la gestión de los procesos que se realizan en una institución (Pionce Soledispa, 2018), permite realizar una revisión exhaustiva para determinar los controles necesarios y verificación del cumplimiento de los objetivos en cuanto a lo planeado (Sotelo Asef, 2018).

Avalos Lazo (2019) en el concepto más generalizado en Arens and Loebbecke (1980), quienes la consideran como un proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos.

La Contaduría Pública a inicios del siglo XIX nos era desconocida, debido a nuestra condición de colonia de España, hasta 1898, recibimos la influencia de España en el desarrollo de la auditoría. La casa de contratación en Sevilla establecida en 1503, no era solamente una casa comercial del Rey, sino también un aparato de vigilancia, que con el paso de los años se perfiló su carácter de organismo aduanero, regulador y fiscalizador, y perdió en buena medida su carácter de negocio real (López Díaz, 2007).

En 1902 Cuba estaba sometida a las decisiones políticas del gobierno imperialista de los Estados Unidos (EEUU) de Norteamérica; su necesidad era controlar sus intereses mediante la auditoría, en nuestro país no existía un nivel de enseñanza técnica de la contabilidad a la altura de sus necesidades, se lleva a la creación de una escuela de nivel universitario (Fraga Domínguez et al., 2016).

Al triunfar la Revolución se crea un sistema de auditoría confiable, al servicio de los intereses de la sociedad. A finales de 1965 el Banco Nacional de Cuba pasó a realizar la función de fiscalizar y comprobar directamente la gestión económica de las empresas estatales y sus unidades. El 25 de noviembre de 1994 se aprueba la creación de la Oficina Nacional de Auditoría (ONA) mediante el acuerdo 2819 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministro (López Díaz, 2007).

El 8 de junio de 1995 el Consejo de Estado dicta el Decreto Ley 159 que norma la Auditoría en Cuba. A lo que habría que añadir las comprobaciones anuales al control interno realizadas en todo el país desde 1999 de conjunto por la ANEC y el Ministerio de Finanzas y Precios, incorporándose el Ministerio de Auditoría y Control al constituirse (Fraga Domínguez et al., 2016)

El primero de agosto de 2009 se aprobó la Ley 107 de la Contraloría General de la República de Cuba la cual establece las Normas Cubanas de Auditoría y los principios fundamentales de esta, actualizada en 2016.

El 11 de octubre del 2012 entra en vigor la resolución 340, Normas Cubanas de Auditoría, derogada por la Resolución No. 76 del 30 de marzo de 2020, está mantiene vigente las disposiciones generales para la auditoría interna.

## 1.2 Definiciones de Auditoría, Auditoría de Gestión y/o Auditoría de Procesos

Varios autores han dado a conocer su concepto de auditoría desde su conocimiento y punto de vista, los cuales se muestran a continuación en el cuadro 1. 1

Cuadro 1.1 Conceptos de auditoría

| No. | Autor/ año                  | Concepto   |
|-----|-----------------------------|--|
| 1   | Lara Villegas et al. (2019) | Es el proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | criterios establecidos.   |
| 2 | Clavería<br>Navarrete<br>(2020)                   | Es una herramienta que controla y supervisa, permite que se cree una cultura de disciplina en las organizaciones y permita descubrir las fallas en la estructura o las debilidades que estén presentes en la empresa.   |
| 3 | Acosta Pérez<br>and Marrero<br>Delgado (2021)     | Es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener pruebas relevantes. Auditar básicamente consiste en evaluar objetivamente, a fin de determinar la medida en que se han cumplido los criterios administrativos o la razonabilidad de sus cuentas contables.                  |
| 4 | Llumiguano<br>Poma et al.<br>(2021)               | Examen disponible para la confirmación del cumplimiento de resultados, y debe ser llevada a cabo desde el campo interno de la entidad.  |
| 5 | Santana<br>González and<br>Merino Pardo<br>(2022) | Examen a los libros de cuentas y comprobantes comerciales, el cual le permite a los auditores asegurarse de que los estados financieros estén debidamente elaborados, y así dar una visión verdadera y justa del estado de cosas de la empresa, así mismo de la cuenta de pérdidas y ganancias. |

**Fuente:** elaboración propia.

En cuanto a la definición de auditoría de gestión son varios los autores que han dado su criterio. En Cuba se denomina auditoría de desempeño luego de una modificación realizada a la Ley 107/09. A continuación el cuadro 1.2 que muestra definiciones de auditoría de gestión en los últimos años.

Cuadro 1.2 Conceptos de auditoría de desempeño

| No. | Autor/ año  | Concepto  |
|-----|---|---|
| 1   | Zambrano<br>Zambrano and<br>Armada<br>Trabas (2018) | Es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, se utiliza recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | realizando o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia.  |
| 2 | Arias<br>González<br>(2018)                      | Necesidad de evaluar y cuantificar los logros alcanzados por una empresa en un lapso de tiempo determinado, buscando un mejor desempeño y productividad empresarial.  |
| 3 | Medina<br>Enriquez et al.<br>(2020)              | Evaluación objetiva, completa e integral de las actividades y operaciones que realiza una organización para cumplir con sus fines y objetivos. Pretende evaluar los objetivos de la empresa y la efectividad de las políticas internas, normas y resoluciones adoptadas por la alta dirección.  |
| 4 | Llumiguano<br>Poma et al.<br>(2021)              | Examen sistemático y competitivo de evidencias, elaborado con el objeto de facilitar una evaluación autónoma sobre el desempeño de una empresa, encaminada a corregir la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos de la misma, proporciona la toma de decisiones por quienes son comprometidos de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público. |
| 5 | Acosta Pérez<br>and Marrero<br>Delgado<br>(2021) | Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener pruebas relevantes. Auditar básicamente consiste en evaluar objetivamente, a fin de determinar la medida en que se han cumplido los criterios administrativos la razonabilidad de sus cuentas contables.  |
| 6 | Vivanco<br>Vergara (2017)                        | Examen aplicado a una institución con la finalidad de evaluar la ejecución de programas o proyectos, para poder medir el nivel de cumplimiento, por medio de indicadores de gestión que muestren la eficiencia, eficacia y economía alcanzados por la entidad.  |

**Fuente:** elaboración propia.

Con la necesidad imperiosa de poner en orden los recursos de la entidad para lograr un mejor desempeño y productividad surge el concepto de Auditoría de procesos. Un estudio similar del concepto de Auditoría de Proceso se plantea en el Cuadro 1.3

Cuadro 1.3: Conceptos de Auditoría de procesos.

| No | Año/ autor                          | Concepto   |
|----|-------------------------------------|--|
| 1  | Medina Enriquez et al. (2020)       | Proceder sistemático, que se encamina a lograr el cumplimiento de las acciones y estrategias, evalúa el rendimiento, se considera una herramienta para mejorar la calidad, busca las mayores eficiencias operativas y mejores resultados en los procesos. Los alcances previstos atañen a todas las áreas, departamentos o procesos de la organización   |
| 2  | Valero et al. (2019)                | Prioridad medir la eficiencia, efectividad, productividad y economía de los procesos ejecutados y generar consejos u opiniones recomendarorias para mejorar los desvíos localizados con pruebas.   |
| 3  | Dueñas Huamán and Uzco Luya (2021)  | Evaluación objetiva, constructiva, sistemática y profesional de las actividades relativas al proceso de gestión de una organización, con el fin de determinar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, excelencia y valoración de costos ambientales con que son manejados los recursos.  |
| 4  | Ramírez Guillen (2021)              | Revisión de la gestión de una empresa ya sea parcial o total con el principal objetivo de eliminar las deficiencias observadas y detectadas, así mismo evalúa la eficiencia como la eficacia de los procedimientos que se ejecutan en una empresa.   |
| 5  | Medina Briones and Vera Poma (2022) | Examen profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el accionar de una entidad, programa o actividad; su objetivo es mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos y la toma de decisiones, brinda información confiable y actualizada que permita adoptar acciones correctivas que respondan a su realidad y necesidades. |

**Fuente:** elaboración propia.

### **1.3 Auditoría como herramienta de mejora continua y alineamiento estratégico.**

#### **Los auditores internos.**

Es una herramienta muy imprescindible para una adecuada administración de las empresas y sus recursos, la importancia de este término radica en que mediante un elaborado análisis de la eficiencia, eficacia y efectividad en la ejecución de las actividades de una organización se establecen estrategias para mejorar o fortalecer los procesos, permite cumplir satisfactoriamente los objetivos empresariales (Méndez Díaz, 2021).

La Gestión por Procesos se ha convertido en los últimos años en una excelente herramienta para el logro de la Mejora Continua y la materialización de los objetivos pero su importancia la ha llevado a ser considerada como un estratégico; elemento a ser analizado en la elaboración de los ejercicios de diseño estratégico (Medina León et al., 2020).

Determinar el rumbo estratégico ya dejó de ser un problema para las organizaciones, el despliegue de la estrategia diseñada para cumplir con la misión proporcionar el cambio para alcanzar la visión es el reto a alcanzar (Castillo, 2022).

Con ayuda de la auditoría se puede conocer si los procesos o las actividades realizadas en la empresa rinden de manera eficiente, el conocer la eficacia de los procesos ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa, ya que si se encuentra algún problema que la pueda afectar, con ayuda del auditor este puede ser corregido, y plantear una solución que lo mejore o ayude a la empresa a cumplir sus objetivos (Santiz Gómez, 2021).

La Mejora Continua en función de las capacidades de la organización analiza y mejora los procesos de la misma, sobre la base de establecer un orden sustentado en “invertir en mejora” en aquellos procesos que más aporten a la eficacia (cumplimiento de los objetivos estratégicos y enfoque al cliente) o a la eficiencia (capacidad de mejora en el aporte de valor añadido, altamente repetitivos o con altas desviaciones con respecto a lo esperado) (Medina León et al., 2020).

El proceso de mejora continua es la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones. El éxito de cualquier método que actualmente utilizan las organizaciones para gestionar aspectos tales como calidad (ISO 9001), medio ambiente (ISO 14001), salud y seguridad ocupacional (OHSAS 18001), o inocuidad alimentaria (ISO 22000), depende del compromiso hacia la mejora de todos los niveles,

especialmente de la alta dirección, y permite desarrollar políticas, establecer objetivos y procesos, y tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento (Casas, 2017).

Según Pita Ojeda and Amparo Montañez Bonilla (2020), la alineación estratégica es la integración y congruencia de las estrategias corporativas trazadas para aumentar la ventaja competitiva, los beneficios y el desempeño de la organización en concordancia con el dinamismo del entorno.

La Alineación Estratégica contempla un amplio concepto que permite que haya una congruencia entre la estrategia del negocio, (planteada por la alta dirección) y las diferentes áreas, subdirecciones y a si mismo sus planes y proyectos, es decir que busca una articulación al interior de toda la empresa con el objetivo de poder alcanzar las metas propuestas que deben estar alineadas con la misión/ Visión para tener un impacto positivo (Castillo, 2022).

En fin, el alineamiento, se concibe en estrecha relación al enfoque sistémico, lo que significa que el desempeño de un sistema integrado, es más relevante que el desempeño de las partes independientes. Se considera como un proceso de sincronización de esfuerzos y resultados que debe ser continuo, a fin de garantizar los objetivos y la optimización de los recursos de la organización, con la finalidad de asegurar que esta siga el rumbo estratégico y logre los resultados (Crespo León et al., 2022).

Todas las personas al interior de la organización deben saber del negocio (gestión del conocimiento, /Knowledge Management) y hacia dónde se dirige y así mismo los planes y proyectos deben ser acordes con la razón de ser del negocio para llegar a tener eficiencia, productividad y rentabilidad en la organización. La meta es el destino o propósito principal de la estrategia de la organización (Castillo, 2022).

Con respecto a los beneficios del alineamiento estratégico, como cualidad de la gestión, se pueden destacar, el fortalecimiento de los procesos de toma de decisiones, la mejora en la coordinación del trabajo de las unidades estratégicas y de apoyo, al facilitar la atención y tratamiento a las prioridades de la estrategia, evita la duplicidad de los esfuerzos en los procesos de trabajo, permite tener una visión global de la organización (Crespo León et al., 2022).

Podemos concluir que la auditoría de procesos se encamina a lograr el cumplimiento de las acciones y estrategias, se considera un mejoramiento de la calidad, busca las mayores eficiencias operativas y mejorar resultados en los procesos, evalúa la eficiencia

y la eficacia de los mismos como elementos transformadores del producto /servicio y los generadores de valor (Medina Enríquez et al., 2017).

Por lo que se considera una herramienta de mejora continua y alineamiento estratégico los auditores internos gran parte del trabajo de los auditores internos radica en auditorías operacionales; además de que pueden realizar diversas auditorías de cumplimiento (González Guitián et al., 2016).

Su actuar se puede resumir en dos fases diferenciadas: en una primera fase identifica el sistema (comprueba la existencia y eficacia de los procedimientos de control) y en una segunda fase verifica el sistema (se obtiene evidencia de que los procedimientos descritos corresponden a la realidad) (Barrero Barbosa & Lara Sanchez, 2019).

Al trabajar dentro de la organización, el auditor interno tiene una visión más amplia de la organización, conocer mejor las diversas particularidades del entorno que lo rodea y su marco sociales y económicos. Los informes elaborados por el auditor interno son un elemento fundamental de soporte que puede ser utilizado por los órganos de administración, por otro lado, también son documentos que pueden ayudar al auditor externo a comprender más eficazmente la organización y su SG (Neves da Cruz, 2021).

Este necesariamente debe ser un líder que busca la verdad a la luz del conocimiento en los altos grados académicos, el mismo que le facilitará acceder a la aplicación adecuada de los postulados de auditoría con buen criterio y control de la calidad de su informe para lograr la optimización de la gestión administrativa (Velez de Villa Rodriguez, 2022).

La auditoría Interna se define como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aporta un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos control y gobierno (Santana González & Merino Pardo, 2022).

Las herramientas de auditoría sean tradicionales o especializadas juegan un papel muy importante para la identificación de los riesgos, la adecuada investigación y pronta detección en los errores o en el mayor de los casos la detección de fraudes en cada una de las auditorías ejercidas (Hernández Aros et al., 2019).

Una herramienta de auditoría se puede definir como el elemento que, mediante la estructuración, clasificación, y automatización de determinados procedimientos de auditoría, facilita el trabajo del auditor al descargarle de tareas rutinarias, repetitivas o

extremadamente exhaustivas, y permitirle centrarse en aspectos cualitativos o fundamentales (Amaya Barbié & Nureña Atalaya, 2008).

Las herramientas tradicionales que utiliza el auditor son, cuestionarios entrevista o encuesta, dictamen, trazas o huellas, observación, muestreo, cuaderno de campo y cumplen una importante labor, ya que otorgan al auditor pruebas sobre el funcionamiento del área o proceso auditado (Hernández Aros et al., 2019).

Un cuestionario es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, donde se emplea el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés (Medina Nogueira et al., 2019)

Una entrevista, es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistado obtiene información del entrevistado de forma directa. Si se generalizara una entrevista, conversación entre dos personas por el mero hecho de comunicarse, en cuya acción la una obtendría información de la otra y viceversa (Oviedo Rodríguez, Medina León, Nogueira Rivera, Ruilova Cueva, & Ruilova Ricardo, 2019).

El tema de la entrevista ocupa un lugar muy destacado dentro de las técnicas aplicadas de recogida de datos ya que es una de las más utilizadas en las investigaciones, después de la técnica de la encuesta, técnica cuantitativa, la entrevista se diferencia de la encuesta en que es una técnica Cualitativa.

El auditor comienza a continuación las relaciones personales con el auditado. Lo hace de tres formas:

1. Mediante la petición de documentación concreta sobre alguna materia de su responsabilidad.
2. Mediante "entrevistas" en las que no se sigue un plan predeterminado ni un método estricto de sometimiento a un cuestionario.
3. Por medio de entrevistas en las que el auditor sigue un método preestablecido de antemano y busca unas finalidades concretas.

La lista de chequeo es una herramienta del auditor interno la que garantiza que se cumplan las actividades planificadas de forma organizada y en el tiempo establecido. Es una lista de tareas organizadas de manera coherente, que permite al evaluador registrar si se cumplen o no los elementos individuales enumerados.

La construcción de una lista de chequeo no se deriva de opiniones o sugerencias, sino que implica la utilización sistemática de metodologías integradas, no existiendo literatura científica específica que haga alusión a dicha metodología. A pesar de la gran utilización de esta tecnología, la metodología de construcción es poco clara, no pudiéndose identificar patrones que permitan la estandarización de normas metodológicas para su generación (Hincapié Moreno & Wilches López, 2016).

También llamada lista de control, check-list u hoja de verificación, el cual es un formato para poder realizar actividades que son repetitivas, llevar el control de si se cumple una lista o para la recolección de datos de manera ordenada y de forma sistemática, cada categoría y sus conceptos clave del punto de chequeo deben definirse claramente y la importancia de cada categoría también debería estar justificada (Jimeno Bernal & González González, 2012)

Según Alzate (2012), para realizar una buena lista de chequeo se debe seguir los pasos siguientes:

1. Realizar una lista de actividades.
2. Determinar los atributos cuantitativos y cualitativos de todas las actividades además de investigar que fallas se presentan a menudo.
3. Determinar la importancia que posee cada variable en el resultado final calificándolo de 1 a 5.
4. Aplicar únicamente la supervisión de variables que tengan calificación entre 4 y 5.
5. Puntualizar que rango de tiempo se realizará la verificación, puede ser mensual, quincenal, semanal o diaria y las horas que serán requeridas para la verificación.
6. Priorizar actividades respecto a la calificación del chequeo.
7. Determinar quién o quiénes serán los responsables de hacer la labor de verificación.

El ciclo PHVA permite a la organización determinar las oportunidades de mejora y la verificación del funcionamiento de cada uno de sus procesos, determina qué factores en general y propios de su actividad económica podrían convertirse en riesgo para su personal contribuyendo al cumplimiento de sus resultados planificados (Osorio Bedoya, 2021).

Este ciclo es aplicable a cada uno de los procesos de la organización y los agrupa como un todo (2) y está conformado de la siguiente manera:

Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, asignar los recursos que permitan alcanzar los resultados según las necesidades específicas de sus tareas y del

cliente y las políticas de la organización, determina qué se puede hacer mejor e identifica y aborda los riesgos y las oportunidades. Es la parte fundamental del ciclo, en el que se considera cómo se van a llevar a cabo las actividades, por qué y con qué fin.

Hacer: implementar lo planificado previamente. Requiere una recolección óptima de la información necesaria para ejecutar lo planeado, paso a paso, consideraciones.

Verificar: realizar el seguimiento a las actividades implementadas, medición de cumplimiento de lo propuesto, requisitos e informes que detallen fortalezas del proceso, oportunidades de mejora. Para esta etapa del ciclo es necesario que los métodos de verificación evalúen acertadamente las actividades implementadas.

Actuar: Revisión de resultados para implementar acciones de mejora cuando se requiera.

Es la esencia del mejoramiento continuo, orienta al programa al ideal de cero accidentes fatales y minimizar las enfermedades laborales, busca aumentar los beneficios de la empresa.

#### **1.4 Sistema de Gestión. Sistema Integrado de gestión. Las normas ISO como elemento regulatorio para la gestión. Las normas NC-ISO 9001, 22000, Y OHSAS 18000.**

La gestión organizacional actual asume entre sus desafíos la adopción de herramientas estratégicas que le permitan a la organización gestionar las interrelaciones entre sus procesos, adaptarse a los cambios del contexto en el que operan y la satisfacción de las partes interesadas en función de alcanzar los objetivos organizacionales (Paneque Silva et al., 2019). Es así que en los últimos años ha sido una exigencia para las organizaciones la certificación de su sistema de gestión.

Los sistemas de gestión constituyen la herramienta estándar más indicada, para que las organizaciones demuestren su grado de cumplimiento, en torno a la calidad de los productos y servicios, la seguridad y salud de las personas.

La integración significa llevar a cabo una combinación, es decir, poner todas las prácticas de gestión internas dentro de un sistema de tal manera que los componentes de dicho sistema no estén separados, sino vinculados para formar una parte integral del sistema de gestión de la empresa (Agresott Ballestas et al., 2020).

El concepto del sistema de gestión integrado surge como una forma en que una organización puede asegurarse de que se cumpla de manera eficaz y eficiente con requisitos de varios sistemas de gestión. El Sistema Integrado de Gestión (SIG) puede

cubrir todos los aspectos de la gestión institucional: la calidad del producto y el servicio al cliente, el mantenimiento de las operaciones, el desempeño ambiental y de seguridad y salud en el trabajo, una eficiente gestión económica y contable, la efectividad del aprovisionamiento y otros sistemas (Paneque Silva et al., 2019).

El Sistema Integrado de Gestión no es más que un sistema donde se gestiona de manera integrada los diferentes procesos que están en la organización y que actualmente se dirigen independientemente, es además una apuesta indispensable que permite una gestión transversal en materias sensibles para la empresa, sus trabajadores y la sociedad (Barinaga, 2011).

Podemos decir además que es un conjunto de procesos interconectados que comparten los mismos recursos (humanos, materiales, infraestructura, información, y financieros) para los objetivos relacionados con la satisfacción de una amplia variedad de grupos de interés (Salazar Rodríguez & Hernández Diego, 2019). La integración de los Sistemas de Gestión es un objetivo cada vez más generalizado (Navarro Monterroza et al., 2016). La integración significa llevar a cabo una combinación, es decir, poner todas las prácticas de gestión internas dentro de un sistema de tal manera que los componentes de dicho sistema no estén separados, sino vinculados para formar una parte integral del sistema de gestión de la empresa (Carmona Calvo & Rivas Zapata, 2010).

Con la aplicación de un Sistema Integrado de Gestión, enfocado hacia la organización de un objetivo común, se garantizará la seguridad y la satisfacción del consumidor, con el cumplimiento de los requisitos de las normas. Los sistemas de gestión permiten controlar, planificar, organizar las tareas de una empresa.

Las organizaciones, día a día, luchan por ser más competitivas y productivas, a partir del mejoramiento de su gestión. Para esto es necesario tomar un mayor dominio de las actividades, articular los conocimientos de los empleados y eliminar la duplicidad de los documentos existentes (Navarro Monterroza et al., 2016).

(Berovides-Castellón & Michelena-Fernández, 2013), establece que los sistemas de gestión por separado genera una duplicidad de tareas y actividades para su planeación, seguimiento, control y mejora; a su vez, esto redundaría en acciones administrativas y operativas. Por otro lado, (Lobo Pedraza, 2016), plantea que un sistema integrado de gestión ayuda a reducir costos por duplicidad y mejora la rentabilidad.

La integración de estos sistemas de gestión es una necesidad de las organizaciones y aporta claros beneficios, como la reducción de papel, la disminución de la burocracia, la mayor y mejor visión unitaria o la clarificación de responsabilidades (Duque, 2017).

Es además una herramienta desde la cual, se direcciona la comprensión y el cumplimiento de los requisitos y procesos necesarios para el funcionamiento administrativo y operativo de la empresa, que permita prestar servicios que satisfagan los requisitos de nuestros clientes, legales y reglamentarios; y obtener los resultados de desempeño y eficacia de nuestros procesos, bajo la práctica cotidiana de la mejora continua (Ramírez Blanco, 2018a).

La literatura científica no ofrece muchas referencias acerca de la manera de llevar a cabo la integración, y más concretamente, acerca de modelos o patrones que puedan ser utilizados como referencia para abordar la integración; aunque sí se encuentran algunos enfoques metodológicos específicos que aportan orientación en este sentido la gestión integrada es más eficaz y eficiente cuando esta se aborda mediante un enfoque de gestión basado en procesos (Carmona Calvo and Rivas Zapata (2010), el ciclo de gestión Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (P-H-V-A) y el pensamiento basado en riesgos (Paneque Silva, Moreno Pino et al. (2019).

El ciclo PHVA: Planear (Desarrollo del plan de integración), Hacer (Implantación del plan de integración), Verificar y Actuar (Revisión y Mejora del sistema integrado de gestión). No cabe duda, que la gestión por procesos y en Ciclo de mejora PHVA, constituyen elementos fundamentales de cualquier sistema de gestión y garantiza la optimización de los recursos y los procesos, tanto de ambiente, calidad o seguridad y salud ocupacional (Duque, 2017).

De igual manera los sistemas integrados de gestión se destacan por: incrementar la eficiencia, identifican y alinean objetivos comunes y es económicamente rentable, beneficia además la comunidad, el medio ambiente y la sociedad. Al margen de este entorno se han desarrollado diversos enfoques para la implantación y certificación de los SG, entre ellos el enfoque normalizado, desarrollado a partir de la aplicación de normas internacionales donde se destacan las publicadas por ISO (Organización Internacional para la Normalización) adoptadas por Cuba (Paneque Silva et al., 2019).

En la actualidad, muchas son las organizaciones que han decidido abordar la gestión de determinadas áreas mediante la aplicación de normas nacionales y/o internacionales reconocidas, facilitándoles la dotación de una estructura y una clara fundamentación a la

manera de llevar a cabo dicha gestión. Cabe mencionar que cada SG no es más importante que el otro y todos por igual funcionan con integración Abdala Mahecha et al. (2018).

La ISO es la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization), que agrupa a los representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización de diversos países del mundo como son el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), Instituto Nacional Americano de Normas (ANSI) de Estados Unidos, Oficina Nacional de Normalización (NC) Cuba, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) España, y el Instituto Alemán de Normalización, entre otros (Agresott Ballestas et al., 2020).

Años después del surgimiento de ISO 9000, aparecieron las normas para la protección medioambiental (ISO 14000) y así han surgido otras normas administrativas relacionadas a salud ocupacional (OHSAS 18000), a la seguridad de la información (ISO 27000), a la inocuidad alimentaria (ISO 22000) y la guía de responsabilidad social (ISO 26000). Existen otras normas de gestión que son menos populares como son los casos relacionados a la gestión de la información (ISO 20000) y la de seguridad en la cadena de suministros (ISO 28000) (Soler & Ortiz, 2014).

Las normas ISO nacen ante la necesidad de unificar los estándares internacionales de calidad, debido a la ausencia de guías para las prácticas de la calidad de los productos, servicios y/o para la mejora de los procesos de fabricación de las organizaciones a nivel mundial. Estas se fundamentan en el enfoque basado en procesos, a través del desarrollo, implementación y mejora de la eficacia del sistema de gestión de la organización, mediante el incremento de la satisfacción de los cliente y el cumplimiento de sus requisitos; basado en el control y mejora continua de los procesos (Yáñez & Yáñez, 2012).

También existen normas nacionales que no es de dudar que en el futuro tengan reconocimiento internacional como son los casos de la norma española vinculada a la investigación, desarrollo e implementación (UNE 166 000), la norma cubana para sistemas integrados de gestión de capital humano (NC 3000) y otras que involucran a diferentes países (Soler & Ortiz, 2014).

Por otro lado, uno de los aportes novedosos de las revisiones sucesivas de las normas ISO, además de una estructura uniforme para favorecer precisamente la integración de los sistemas de gestión, ha sido la inclusión del análisis del contexto, donde las

organizaciones deben identificar y analizar el papel e impacto de factores internos y externos, no solo en los intereses y expectativas de las partes interesadas, sino en la capacidad del sistema en su conjunto para el logro de los resultados previstos (Alva Ruíz, 2021).

La calidad, la inocuidad alimentaria y la seguridad y salud en el trabajo son algunas de las áreas de gestión en las que se aplica este tipo de normas. Estas son la norma ISO 9001:2015 en gestión de calidad, la norma ISO 22000: 2018 en inocuidad alimentaria y el estándar OHSAS 18000: 2015 para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo las cuales tienen un principio común (mejora continua).

Por su parte la norma ISO 9000, cuyo contexto de la organización es “el entorno empresarial”, “la combinación de factores y condiciones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de una organización hacia sus productos, servicios e inversiones y las partes interesadas” (Rojas Mendez, 2022).

El conjunto de requisitos de la norma ISO 9000, para la gestión de la calidad, reflejan una manera responsable, sensible y práctica de administrar una empresa; y para muchas de estas, será necesario varios meses de trabajo en su implementación, antes de que se produzcan beneficios internos importantes (Abdala Mahecha et al., 2018).

Un sistema de gestión de calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes y para ello planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventaja competitiva (Agresott Ballestas et al., 2020).

Por otro lado la gestión de calidad total, como una de las teorías y herramientas organizacionales más consistentes de las existentes en la actualidad, teniendo en cuenta que ha logrado combinar la gestión estratégica, el enfoque de sistemas (pensamiento sistemático), el enfoque de procesos y la gestión de una cultura en función de hacer o satisfacer lo requerido por el cliente, logrando de manera coherente y comprometida los resultados deseados por las partes comprometidas e interesadas. Además, relaciona las actividades necesarias para aplicar gestión de calidad total (Acuña et al., 2016).

Dicha norma ha pasado por diferentes versiones, correspondiente a los años 1994, 2000, 2008 y 2015. Cada vez que se lanza una nueva versión trae consigo grandes cambios: en el año 2000 se introdujo el enfoque por procesos, en el año 2008 el centro

es el cliente y se abre la puerta para la adaptación de requisitos con otras normas, para el año 2015 uno de los cambios más significativos es el nuevo enfoque basado en riesgo, y lo define como una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo (Avalos Lazo, 2019).

Norma ISO 9001:2015. La norma ISO 9001 contempla una serie de estándares internacionales que especifican requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad, siendo aplicables a toda la organización y que ésta necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente (Cuesta Hernández & Puerto Puerto, 2022).

La norma ISO 9001:2015 se publicó el 23 de septiembre de 2015, esta nueva versión cuenta con importantes cambios que hacen que la norma ISO 9001 se inserte firmemente en la concepción de los negocios del siglo XXI. Las versiones anteriores de la norma ISO 9001 tenían muchos requisitos para procedimientos y registros documentados, pero ahora el foco está en el rendimiento de las organizaciones, lo que se logró mediante la combinación del enfoque a procesos, el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos (Aguilar Enríquez & Caiza Iza, 2017).

Las OHSAS 18000 se desarrolló para que fuera compatible con las normas del sistema de gestión ISO 9001:2008 (Calidad) y facilitar en las organizaciones la integración de los sistemas de gestión de calidad ambiental, de seguridad y salud ocupacional si así lo deseen.

Esta es utilizada como una Herramienta que ayuda a las empresas a identificar, Priorizar y gestionar la salud y los riesgos laborales Como parte de sus prácticas normales de negocio. Esta Norma requiere que las empresas se comprometan a Eliminar o minimizar riesgos para los empleados y a otras partes interesadas que pudieran estar expuestas a peligros asociados con sus actividades. La norma se basa en el conocido ciclo de sistemas de gestión de PDCA (Planificar-desarrollar-comprobar-actuar) y utiliza un lenguaje y una terminología familiar propia de los sistemas de gestión, (Quinteros et al., 2010).

La Seguridad y Salud en el lugar de trabajo son claves para cualquier organización ya que de qué nos sirve producir en una empresa si las personas que trabajan en ella van a ser lastimadas y explotadas. El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el

Trabajo tiene como propósito mejorar la calidad de vida y el bienestar de los empleados en las organizaciones y con la implementación del mismo se genere un mejor clima laboral y se crea un sentido de pertenencia con la empresa y con sus respectivas labores (Lobo Pedraza, 2016).

Un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo (SGSST) ayuda a proteger a la empresa y a sus empleados. OHSAS 18001 es una especificación internacionalmente aceptada que define los requisitos para el establecimiento, implantación y operación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Esta serie de especificaciones de Evaluación de la Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Health and Safety OHSAS) integra los requisitos de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), para que una organización pueda controlar sus riesgos de SSO y mejorar su desempeño. Aunque no establece criterios específicos, ni establece especificaciones detalladas para el diseño de un sistema de gestión. Esta especificación de OHSAS se puede aplicar a cualquier organización que así lo deseé (Arias González, 2014).

La garantía de la inocuidad de los alimentos, a la luz de la situación sociopolítica y productiva a escala global, constituye un problema creciente de salud pública a nivel mundial según la Organización Mundial de la Salud (García Pulido, 2018). En respuesta a esta problemática se crea la norma internacional ISO 22000 sistema de gestión de la inocuidad alimentaria.

La Política de la Calidad e inocuidad nace de la demanda y necesidad del consumidor de crear una norma única de alcance global. Esta Norma supone una herramienta que refuerza la seguridad alimentaria en la cadena de suministros, fomenta la cooperación entre industrias, así como gobiernos y organismos internacionales y asegura la protección del consumidor. Abarca toda la cadena alimentaria, desde el sector primario hasta la restauración, pasando por transformadores y distribuidores (Navarro Monterroza et al., 2016).

ISO 22000:2005 especifica los requerimientos para un sistema de gestión para la seguridad alimentaria de una organización que necesita demostrar su capacidad para analizar y controlar los peligros en los alimentos, con el fin de garantizar que los alimentos sean seguros en el momento del consumo humano (Liévano López, 2015).

Todo ello para garantizar la seguridad en todos y cada uno de los eslabones de la cadena alimentaria. Contiene las directrices que la dirección desea comunicar a todo su

personal para que la conozcan, entiendan y apliquen en sus funciones y actividades. Cabe resaltar que dicha política deberá ser revisada periódicamente por la dirección para ser actualizada y asegurar su conformidad con los objetivos de la empresa (Mendoza Paez, 2021).

Es aplicable a todas las organizaciones que independientemente de su tamaño están implicados en cualquier aspecto de la cadena alimentaria y desean implementar sistemas que proporcionen constantemente productos seguros. El cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 22000 se puede lograr mediante el uso de recursos internos y/o externos (Barrera Rodriguez et al., 2021).

La gran mayoría de los documentos publicados sobre la norma ISO 22000 están orientados a la descripción de los pasos y de los procesos que se desarrollan para su implementación; desde una óptica técnica y metodológica: para el aseguramiento de la ISO 22000, se complementan y se basan en la norma ISO 9001, como presentación informativa gerencial, capacitación sobre documentación escrita al grupo de implementación, divulgación y capacitación en el plan de aseguramiento de la inocuidad (Navarro Monterroza et al., 2016).

Esta mantiene el enfoque del sistema de gestión de calidad ISO 9001, facilitando así su integración y certificación en aquellas organizaciones ya certificadas con ISO 9001 o que quieren implementar ambos sistemas. Su última versión fue publicada en el 2018 la cual sustituye a la del 2005, presenta requisitos adicionales a incorporar en la documentación del sistema de gestión de inocuidad alimentaria, proporciona una metodología para identificar y gestionar los riesgos de manera eficiente.

## **1.6. Marco regulatorio legal.**

### **1.6.1 Resolución 60/2011 del Control Interno.**

La necesidad de perfeccionar el control interno tiene por objetivo establecer normas y principios básicos de obligada observancia para todas las organizaciones y constituye un modelo estándar del sistema de control interno.

### **1.6.3 Norma NC- ISO 9000:2015**

Establece los requisitos de Gestión de Calidad, que ISO a nivel mundial estandariza, y sobre la cual se diseña y documenta el Sistema de gestión de la calidad de una empresa (Ramírez Blanco, 2018b).

### **1.6.4 Norma NC- OHSAS 18000: 2015**

Es una especificación internacionalmente aceptada que define los requisitos para el establecimiento, implantación y operación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (Arce Brenes et al., 2017).

#### 1.6.5 Norma NC- ISO 22000:2018

La ISO 22000 recoge las mejores prácticas mundiales, establece los requisitos para implantar y desarrollar un sistema de gestión eficaz de inocuidad alimentaria a lo largo de toda la cadena de alimentación, apostando por la mejora continua (Li Padilla, 2022).

#### 1.6.4 Ley 107/2009 modificada de la Contraloría General de la República.

Consiste en la revisión objetiva y confiable sobre si los órganos, organismos, entidades, proyectos, sistemas, operaciones, programas o actividades, operan de conformidad con los principios de economía, eficiencia y eficacia, y si existe espacio de mejora; con el objetivo de contribuir a mejorar la gestión del sector público, a la buena gobernanza, a la rendición de cuentas y a la transparencia, busca aportar nueva información, análisis o perspectivas.

#### 1.6.4 Resolución 76/2020 de las Normas Cubanas.

Las Normas Cubanas de Auditoría son de aplicación por el Sistema Nacional de Auditoría y tienen como objetivo, establecer los principios fundamentales de la auditoría. A los efectos de contribuir a la eficaz implementación y ofrecer las herramientas que faciliten el trabajo del auditor, la Contraloría General de la República, a través del grupo de trabajo designado, elabora para los profesionales de la auditoría, los procedimientos que corresponden. Son esenciales para la credibilidad, calidad y profesionalismo de la auditoría; que permita aumentar el grado de confianza de los posibles usuarios; su cumplimiento unido al Código de Ética de los auditores, deben constituir la guía principal en el comportamiento y actuación de los auditores del Sistema Nacional de Auditoría

Conclusiones parciales:

1. La auditoría tiene como finalidad conocer si el sistema implantado cumple con los requisitos que le son aplicables y permite obtener evidencias objetivas, es una actividad que permite a las organizaciones mejorar de forma continua sus funciones, y que estas estén respaldadas bajo las normas, leyes y regulaciones vigentes.
2. Los Sistemas Integrados de Gestión son una herramienta que ayudan a la entidad a gestionar de forma integrada sus diferentes áreas o departamentos,

contribuyendo así a la calidad de sus productos y servicios y a la satisfacción de los clientes.

3. Las listas de chequeo es una herramienta que nos permite evaluar de forma rápida y precisa, garantizando que se cumpla efectivamente lo planeado por la organización.

## **Capítulo II: Diseño metodológico de la investigación.**

### **2.0 Introducción**

Como resultado del análisis de los trabajos analizados se aplica un procedimiento para la realización de la Auditoría de procesos. La propuesta se sustenta en que la actividad sea realizada como instrumento de mejora continua por la organización, con el uso de auditores internos o el apoyo de externo, preferentemente los primeros, de forma tal de incorporar el proceso de control y prevención de riesgos a la cultura de la organización.

Normas ISO 9000, 22000 y OHSAS 18000.

La gestión de calidad total, como una de las teorías y herramientas organizacionales más consistentes de las existentes en la actualidad, se tiene en cuenta que ha logrado combinar la gestión estratégica, el enfoque de sistemas (pensamiento sistemático), el enfoque de procesos y la gestión de una cultura en función de hacer o satisfacer lo requerido por el cliente, así se logra de manera coherente y comprometida los resultados deseados por las partes comprometidas e interesadas.

La norma ISO 22000 están orientados a la descripción de los pasos y de los procesos que se desarrollan para su implementación; desde una óptica técnica y metodológica: para el aseguramiento de la ISO 22000, se complementan y se basan en la norma ISO 9001, como presentación informativa gerencial, capacitación sobre documentación escrita al grupo de implementación, divulgación y capacitación en el plan de aseguramiento de la inocuidad (Navarro Monterroza et al., 2016).

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como propósito mejorar la calidad de vida y el bienestar de los empleados en las organizaciones y con la implementación del mismo se genere un mejor clima laboral y se crea un sentido de pertenencia con la empresa y con sus respectivas labores (Lobo Pedraza, 2016).

### **2.2 Antecedentes metodológicos para el desarrollo de una Lista de Chequeo. 9000, 22000 y OHSAS 18000.**

Se analiza un estudio de numerosos procedimientos y/o lista de chequeo para la integración de sistemas de gestión bajo las exigencias de las Normas ISO 9001, ISO 22000 y OHSAS 18000. A continuación se estudian procedimientos y/o listas de chequeo para evaluar la gestión en el período 2013 - 2022 contextualizados en el entorno nacional e internacional.

Los procedimientos anteriores se muestran en la tabla 2.1.

Tabla 2.1 Procedimientos y/o Lista de chequeo.

| No. | Autores/Año  | No. | Autores/Año                               |
|-----|--|-----|---|
| 1   | Berovides-Castellón and Michelena-Fernández (2013) | 8   | Ramírez Blanco (2018b)                    |
| 2   | Soler and Ortiz (2014)                             | 9   | NC- ISO 22000:2018                        |
| 3   | ISO 9000 (2015)                                    | 10  | Mora Contreras (2018)                     |
| 4   | NC- OHSAS 18000: 2015                              | 11  | Barrera Rodriguez et al. (2021)           |
| 5   | González Osorio (2015)                             | 12  | Gómez Estupiñan and Rangel Vergara (2020) |
| 6   | Casas (2017)                                       | 13  | Cuesta Hernández and Puerto Puerto (2022) |
| 7   | Aguilar Enríquez and Caiza Iza (2017)              |     |   |

**Fuente:** elaboración propia

El Cuadro 2.2 muestra uno de los procedimientos estudiados a manera de ejemplo, los elementos con vista a determinar las variables influyentes en la lista de chequeo. Para cada caso se exponen las etapas que lo contemplan, los elementos significativos a desarrollar y los métodos utilizados. (Anexo 1).

| Autor/año                             | Título del trabajo  | Sector o país   | Principales resultados, aportes y novedades del trabajo.   | Análisis investigativo versus el objetivo de la investigación se desarrolla.                                   |
|---------------------------------------|---|-----------------|--|--|
| Aguilar Enríquez and Caiza Iza (2017) | Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001:2015, ambiental | Quito, Ecuador. | El resultado de la Revisión por la Gerencia es una evaluación de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, a través del análisis | Se diseñó un Sistema Integrado de Gestión, SIG, para la empresa productora y comercializadora de fertilizantes |

|  |  |  |                             |  |
|--|--|--|-----------------------------|--|
|  | ISO<br>14001:2015,<br>seguridad y<br>salud<br>ocupacional<br>OHSAS<br>18001:2007<br>para la<br>empresa<br>Folterra cía.<br>Ltda. |  | de los puntos<br>descritos. | Folterra cía. Ltda.,<br>en base a los<br>requerimientos<br>establecidos en las<br>normas<br>internacionales<br>ISO 9001:2015,<br>ISO 14001 y<br>OHSAS<br>18001:2007. |
|--|--|--|-----------------------------|--|

**Fuente:** elaboración propia

La lista de chequeo es una herramienta que puede utilizarse de diferentes formas. Uno de esos usos, es cumplir las exigencias de las partes evaluadas. El funcionamiento de la herramienta es simple y muy efectivo. Se realiza una lista de acciones a realizar para lograr posteriormente elementos que obtener. Una vez que se alcancen los objetivos de la lista, se marcarán en la casilla correspondiente. Se proporcionará así una vista general y muy rápida del estado de las tareas. Como consecuencia, se halla una mejora tanto en la productividad como en la eficiencia y optimización de los numerosos procesos de la empresa.

El objetivo de esta Lista de Chequeo es presentar el marco teórico que utilice de soporte para el desarrollo de las acciones metodológicas que favorezca, de modo efectivo, el enfoque sistémico, para así integrar el sistema de la organización. Se concibe como un elemento imprescindible para la verificación previa de la auditoría con cada uno de los aspectos importantes a profundizar convirtiéndose en una herramienta para la Auditoría de Proceso. Se integran las normas NC-ISO 9000, 22000 y OHSAS 18000.

ENTIDAD:

GESTIÓN:

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN:

OBJETIVO:

APLICO LISTA DE CHEQUEO:

| No. | ASPACTOS A VERIFICAR  | A | NA | NP |
|-----|---|---|----|----|
| 1   | ¿La organización posee definidos sus grupos de interés?<br>¿Para los distintos grupos de interés se encuentran formalizados y/o definidos las necesidades y expectativas? |   |    |    |
| 2   | ¿La organización posee definidos sus grupos de interés?<br>¿Para los distintos grupos de interés se encuentran formalizados y/o definidos las necesidades y expectativas? |   |    |    |
| 3   | ¿Está creado el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria?<br>¿Está definido su alcance?  |   |    |    |
| 4   | ¿Está creado el Sistema de Seguridad y Salud del Trabajador?<br>¿Está definido su alcance?  |   |    |    |
| 5   | ¿Existe un Sistema Integral de Gestión?<br>¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora de forma continua el sistema de gestión integral?                    |   |    |    |
| 6   | ¿La propuesta del Sistema Integrado de Gestión está enfocada a los procesos?<br>¿Está en correspondencia con las Normas Internacionales?                                  |   |    |    |
| 7   | ¿Se comprueba la existencia de mecanismos o   |   |    |    |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
|    | <p>herramientas que mida los niveles de liderazgo en la organización?</p> <p>¿Se comprueba la existencia de mecanismos o herramientas que mida los niveles de compromiso en la organización?</p>  |  |  |  |
| 8  | ¿Existe evidencias de que se midan los niveles de satisfacción de los clientes y de las partes interesadas?   |  |  |  |
| 9  | <p>¿Están establecidas las políticas de calidad?</p> <p>¿Están establecidas las políticas inocuidad alimentaria?</p> <p>¿Están establecidas las políticas seguridad del trabajador?</p>   |  |  |  |
| 10 | <p>¿Está designado un miembro de la alta dirección de la organización para asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos de gestión de la calidad?</p> <p>¿Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y cualquier necesidad de mejora?</p>                          |  |  |  |
| 11 | <p>¿Está designado un miembro de la alta dirección de la organización para asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos de gestión de inocuidad alimentaria?</p> <p>¿Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de inocuidad alimentaria y cualquier necesidad de mejora?</p> |  |  |  |
| 12 | <p>¿Está designado un miembro de la alta dirección de la organización para asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos de gestión de seguridad y salud de los trabajadores?</p> <p>¿Informa a la alta dirección sobre el desempeño del</p>  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
|    | sistema de gestión seguridad y salud de los trabajadores y cualquier necesidad de mejora?   |  |  |  |
| 13 | ¿Se consulta y se promueve la participación de los trabajadores?  |  |  |  |
| 14 | ¿Se identifican los riesgos y oportunidades?<br>¿Se han definido acciones para abordar riesgos y oportunidades según los objetivos previstos por el sistema de gestión?   |  |  |  |
| 15 | ¿Están determinados los requisitos legales u otro requisito adicional que la organización considere necesario?<br>¿La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos?  |  |  |  |
| 14 | ¿Se planifican acciones para abordar aspectos significativos del sistema de la calidad?<br>¿Se planifican acciones para abordar aspectos significativos del sistema de inocuidad alimentaria?<br>¿Se planifican acciones para abordar aspectos significativos del sistema de seguridad y salud del trabajador?  |  |  |  |
| 16 | ¿Están definidos los objetivos del sistema de gestión de la calidad y su debida planificación para lograrlos?<br>¿Están definidos los objetivos del sistema de gestión de inocuidad alimentaria y su debida planificación para lograrlos?<br>¿Están definidos los objetivos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y su debida planificación para lograrlos? |  |  |  |
| 17 | ¿Se consideran los cambios y sus consecuencias?   |  |  |  |
| 18 | ¿Se gestionan los recursos necesarios dentro de la  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
|    | <p>organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad?</p> <p>¿Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de inocuidad alimentaria?</p> <p>¿Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo?</p> |  |  |  |
| 19 | ¿Posee el personal idóneo para la implementación eficaz de los sistemas de gestión?   |  |  |  |
| 20 | <p>¿Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de la calidad?</p> <p>¿Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de inocuidad alimentaria?</p> <p>¿Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud de los trabajadores?</p>  |  |  |  |
| 21 | ¿El ambiente del personal de trabajo es el adecuado para la operación de los procesos?  |  |  |  |
| 22 | ¿El ambiente del personal de trabajo es el adecuado para la operación de los procesos?  |  |  |  |
|    | ¿Cuenta la organización con los recursos necesarios para el seguimiento y la medición?  |  |  |  |
| 23 | ¿Cuenta la organización con los recursos necesarios para el seguimiento y la medición?  |  |  |  |
| 24 | ¿Existe una competencia adecuada entre el personal?   |  |  |  |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
| 25 | ¿Existe sensibilización de los trabajadores con el rol que desempeñan en la implementación de los sistemas de gestión?  |  |  |  |
| 26 | ¿Implementa la organización alternativas eficaces para la recogida de consultas y quejas de los clientes?   |  |  |  |
| 27 | ¿Existe un control y seguimiento de la información documentada?   |  |  |  |
| 28 | ¿Realizan la planificación y el control operacional de los recursos de sus productos y servicios?   |  |  |  |
| 29 | ¿Utilizan equipos de protección personal adecuados?   |  |  |  |
| 30 | ¿Se cuenta con la preparación y respuesta ante emergencias potenciales?   |  |  |  |
| 31 | ¿Es buena la comunicación con el cliente?   |  |  |  |
| 32 | ¿Determinan los requisitos relacionados con los productos y servicios?<br>¿Están correctamente etiquetados los productos?<br>¿Existe un plan de alérgenos documentado que contenga, fuentes de contaminación, medidas de control para reducir o eliminar el riesgo de contaminación, un programa de monitoreo ambiental basado en el riesgo?  |  |  |  |
| 33 | ¿Revisan los requisitos relacionados con los productos y servicios?<br>¿La organización se asegura de que el producto se transporten y entreguen en condiciones que minimicen el potencial de contaminación lleva a cabo el Procedimiento y sistema de rotación de stock especificado que incluya los principios, (Primero en Caducar, Primero en Salir) junto con los requisitos, (Primero en Entrar, Primero en Salir)? |  |  |  |
| 34 | ¿La organización asegura la capacidad con la que  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
|    | cuenta para cumplir con todos los requisitos de los productos y los servicios que ofrecen a los clientes?               |  |  |  |
| 35 | ¿Prevén cambios en los requisitos para los productos y servicios?   |  |  |  |
| 36 | ¿Planifican los requisitos funcionales para el diseño y desarrollo?   |  |  |  |
| 37 | ¿Se realizan controles de los elementos de entrada relacionado con los requisitos del diseño y desarrollo?              |  |  |  |
| 38 | ¿Proporciona la organización de manera adecuada los resultados de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo? |  |  |  |
| 39 | ¿Evalúan los cambios del diseño y desarrollo?   |  |  |  |
| 40 | ¿Documentan y controlan adecuadamente la información para los proveedores externos?                                     |  |  |  |
| 41 | ¿Realizan el control de la producción y de la provisión del servicio?   |  |  |  |
| 42 | ¿Controlan la identificación de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito?                                    |  |  |  |
| 43 | ¿Existen propiedades pertenecientes a los clientes o proveedores externos?  |  |  |  |
| 44 | ¿La organización salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente?  |  |  |  |
| 45 | ¿La organización preserva el producto durante el proceso interno y la entrega de conformidad con los requisitos?        |  |  |  |
| 46 | ¿Liberan productos y servicios?   |  |  |  |
| 47 | ¿Controlan las salidas no conformes?  |  |  |  |
| 48 | ¿La organización asegurar que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se                  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
|    | controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?   |  |  |  |
| 49 | ¿Dispone la organización de métodos para dar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto a su satisfacción?           |  |  |  |
| 50 | ¿Realizan la evaluación del cumplimiento de los requisitos por parte de la organización?  |  |  |  |
| 51 | ¿Se ejecutan auditorías internas a intervalos planificados?   |  |  |  |
| 52 | ¿Cuentan con un programa de auditoría interna definido?   |  |  |  |
| 53 | ¿Realiza la dirección la revisión de los resultados de las auditorías?<br>¿Realiza la organización la revisión de acciones correctivas y preventivas? |  |  |  |
| 54 | ¿Se toman acciones cuando ocurre una no conformidad e incidentes?   |  |  |  |
| 55 | ¿Existen acciones de mejora continua a implementar para el correcto funcionamiento de los sistemas de gestión?  |  |  |  |

## OBSERVACIONES

---



---



---

\_\_\_\_\_¿Son factibles de aplicar?

### 2.3 Explicación de la Lista de Chequeo

¿La organización posee definidos sus grupos de interés? ¿Para los distintos grupos de interés se encuentran formalizados y/o definidos las necesidades y expectativas?

Para definir el contexto de la organización la entidad determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión integrado (Peña Escobio et al., 2011).

¿Está creado el Sistema de Gestión de Calidad? ¿Está definido su alcance?

Para determinar el alcance, la organización debe considerar:

- Cuestiones externas e internas.
- Obligaciones de cumplimiento.
- Tener en cuenta las actividades relacionadas con el trabajo, planificadas o realizadas.
- Autoridad y capacidad para ejercer control e influencia.

¿Está creado el Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos? ¿Está definido su alcance?

- Control de las materias primas utilizadas en la producción de alimentos.
- Control de la maquinaria y otros equipos utilizados.
- Mantenimiento de la higiene.
- Control de almacenamiento y transporte.
- Selección y evaluación de proveedores.

¿Está creado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajador? ¿Está definido su alcance?

- Deberá incluir las actividades, productos y servicios con el control o la influencia de la empresa que pueden tener un impacto en el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo.
- Debe estar disponible como información documentada para que pueda ser consultada cuando se dese.

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud del Trabajador para establecer su alcance. La organización debe considerar:

- Cuestiones externas e internas
- Obligaciones de cumplimiento

- Tener en cuenta las actividades relacionadas con el trabajo, planificadas o realizadas.

¿Existe un Sistema Integral de Gestión? ¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora de forma continua el sistema de gestión integral?

El Sistema Integrado de Gestión se comprende la integración de las normas NC-ISO 9001, ISO 22000, OHSAS 18000, en los procesos de prestación de servicios.

La organización instituye, efectúa y ampara una política integral de gestión:

- Estar presente como información documentada que haya sido determinada por la organización y que sea necesaria para evaluar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Incluye el compromiso necesario para cumplir con todas las obligaciones.
- Incluye el compromiso de realizar la mejora continua del Sistema de Gestión.

La empresa tiene que controlar la identificación y descripción de la información documentada. Se refiere a un título, fecha, autor o número de referencia para conocer el contenido de la información y el poder de identificarla (Acevedo Jaramillo et al., 2022).

Control de la información documentada:

- Encontrarse disponible y ser adecuada para su utilización, en el momento y donde sea necesario.
- Que se encuentre protegida de forma adecuada.
- Para tener un control de la información documentada, la empresa tiene que tratar las siguientes actividades, según sea correspondiente:
  - Distribuir, acceder, recuperar y utilizar.
  - Almacenar y conservar, en lo que se debe incluir la preservación de legibilidad.
  - Controlar todos los cambios.
  - Retener y poner a disposición.

**¿La propuesta del Sistema Integrado de Gestión está enfocada a los procesos? ¿Está en correspondencia con las Normas Internacionales?**

El Sistema Integrado de Gestión debe emplear el enfoque a los procesos ya que permite el control continuo del sistema de procesos, su combinación e interacción.

La organización debe implementar el Sistema Integrado de Gestión bajo las exigencias de las Normas Internacionales ISO 9001: 2015, ISO 22000:2018 y OHSAS 18000: 2015.

**¿Se comprueba la existencia de mecanismos o herramientas que mida los niveles de liderazgo y compromiso en la organización? ¿Se comprueba la existencia de mecanismos o herramientas que mida los niveles de compromiso en la organización?**

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema Integrado de Gestión:

- Asegurar la integración de los requisitos en los procesos de la empresa.
- Asegurar que los recursos necesarios estén disponibles.
- Asegurar que se establezca la política de gestión en control y seguridad y los objetivos acordes con el contexto, alcance, procesos y riesgos de la empresa.
- Estar comprometido, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

**¿Existen evidencias de que se midan los niveles de satisfacción de los clientes y de las partes interesadas?**

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información; tales como encuestas, reuniones e informes.

**¿Están establecidas las políticas de calidad?**

- La organización debe elaborar una política que sea apropiada para la entidad.
- Debe incluir el compromiso de cumplir todos los requisitos legales y de otro tipo y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión
- Debe constituir un marco para establecer y revisar objetivos
- Debe comunicarse a todas las personas que trabajan para la organización o en su nombre.

- Debe revisarse periódicamente para garantizar su idoneidad permanente.

### **¿Están establecidas las políticas de seguridad y salud en el trabajo?**

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de inocuidad que:

- Esté en conformidad con los requisitos legales.
- Debe comunicarse a todos los empleados y partes interesadas.
- Debe satisfacer plenamente a los clientes con respecto a sus necesidades y expectativas.
- Debe promover la mejora continua del sistema de gestión integrado.

### **¿Están establecidas las políticas de seguridad y salud en el trabajado?**

- Deberá ser desarrollada teniendo en cuenta las condiciones y las prácticas nacionales.
- Exige el establecimiento y la revisión periódica de los requisitos y procedimientos para el registro y la notificación de los accidentes y las enfermedades en el trabajo.
- Se deberá publicar estas estadísticas para el conocimiento de los interesados.

### **¿Se consulta y se promueve la participación de los trabajadores?**

El objetivo de este aspecto es que los trabajadores estén comprometidos en la implementación del sistema integral de gestión. Se debe llevar a cabo de manera habitual y periódica, y en todos los niveles jerárquicos de la organización. Será la dirección la responsable directa de establecer, implementar y mantener los procesos para la participación y consulta de los trabajadores.

**¿Se han determinado si los riesgos y a nivel de los procesos están alineados con los riesgos de alto nivel? ¿Se identifican los riesgos y oportunidades de alto nivel de la organización? ¿Se han definido acciones para abordar riesgos y oportunidades según los objetivos previstos por el sistema de gestión?**

### **¿Están documentados?**

Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- Asegurar que el sistema de gestión pueda lograr sus resultados previstos;
- Aumentar los efectos deseables;

- Prevenir o reducir efectos no deseados;
- Lograr la mejora.
- Prevenir o reducir los efectos no deseados, incluida la posibilidad de que condiciones ambientales externas afecten a la organización;

Están determinados los requisitos legales u otro requisito adicional que la organización considere necesario.

La organización debe:

- determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales;
- determinar cómo estos requisitos legales y otros requisitos se aplican a la organización.
- tener en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos cuando se establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente su sistema de gestión ambiental.

Se planifican acciones para abordar aspectos significativos del sistema de la calidad.

La organización debe planificar:

a) la toma de acciones para abordar sus:

1. aspectos ambientales significativos;
2. requisitos legales y otros requisitos;
3. riesgos y oportunidades identificados;
4. prepararse y responder ante situaciones de emergencia.

b) la manera de:

- 1) integrar e implementar las acciones en los procesos de su sistema de gestión de la calidad, inocuidad y seguridad y salud de los trabajadores.
- 2) evaluar la eficacia de estas acciones.

Deben estar documentados.

La organización debe mantener la información documentada de sus:

- Riesgos y oportunidades que es necesario abordar;
- Procesos necesarios para tener confianza de que se llevan a cabo de la manera planificada.

**¿Están definidos los objetivos del sistema de gestión de la calidad, inocuidad alimentaria y seguridad y salud en el trabajo, y su debida planificación para lograrlos?**

Los objetivos deben:

- ser coherentes;
- ser medibles (si es factible) o evaluables en términos de desempeño;
- ser objeto de seguimiento;
- comunicarse;
- actualizarse, según corresponda.

Al planificar cómo lograr sus objetivos, la organización debe determinar:

- a) qué se va a hacer;
  - b) qué recursos se requerirán;
  - c) quién será responsable;
  - d) cuándo se finalizará;
  - e) cómo se evaluarán los resultados, incluidos los indicadores de seguimiento de los avances para el
- logro de sus objetivos ambientales medibles.

¿Existen planes de acción para lograr nuevos proyectos y consolidar los actuales?

¿Se consideran los cambios y sus consecuencias?

La organización debe considerar:

- el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- la integridad del sistema de gestión de la calidad; medioambiente y seguridad y salud del trabajador;
- la disponibilidad de recursos;
- la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

**¿Se toman acciones para mitigar su impacto cuando sea necesario?**

**Buscar la innovación y el desarrollo de nuevos productos, mejorar la competitividad y aumentar la satisfacción de los clientes.**

**¿Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, inocuidad y seguridad y salud en el trabajo?**

La organización debe considerar:

- las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- qué se necesita obtener de los proveedores externos.

¿Posee el personal idóneo para la implementación eficaz de los sistemas de gestión?

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

**¿Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de la calidad, inocuidad alimentaria y seguridad y salud en el trabajo?**

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. La infraestructura puede incluir:

- edificios y servicios asociados;
- equipos, incluyendo hardware y software;
- recursos de transporte;
- tecnologías de la información y la comunicación.

**¿El ambiente del personal de trabajo es el adecuado para la operación de los procesos?**

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:

- sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);

- psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);
- físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).
- Estos factores pueden diferir sustancialmente, depende de los productos y servicios suministrados.

### **¿Cuenta la organización con los recursos necesarios para el seguimiento y la medición?**

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:

- son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

### **¿Existe una competencia adecuada entre el personal?**

**La organización debe:**

- determinar la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos bajo su control, que afecte a su desempeño ambiental y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos;
- asegurarse de que estas personas sean competentes, con base en su educación, formación o experiencia apropiadas;
- determinar las necesidades de formación asociadas con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental;
- cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

### **¿Existe sensibilización de los trabajadores con el rol que desempeñan en la implementación de los sistemas de gestión?**

La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- la política de la calidad; medioambiente y seguridad y salud de los trabajadores.
- los objetivos de la calidad pertinentes;
- su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, medioambiente y seguridad y salud de los trabajadores; incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados, asociados con su trabajo
- las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- los incidentes y los resultados de investigaciones, que sean pertinentes para ellos;
- los peligros; los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores y las acciones determinadas, que sean pertinentes para ellos; la capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que presentan un peligro inminente y serio para su vida o su salud, así como las disposiciones para protegerles de las consecuencias indebidas de hacerlo.

### **¿Implementa la organización alternativas eficaces para la recogida de consultas y quejas de los clientes?**

La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión, que incluyan:

- qué comunicar;
- cuándo comunicar;
- a quién comunicar;
- cómo comunicar.

Cuando establece sus procesos de comunicación, la organización debe:

- tener en cuenta sus requisitos legales y otros requisitos;
- asegurarse de que la información comunicada sea coherente con la información generada dentro del sistema de gestión, y que sea fiable.

La organización debe responder a las comunicaciones pertinentes sobre su sistema de gestión.

### **¿Existe un control y seguimiento de la información documentada?**

La información documentada requerida por el sistema de gestión debe asegurarse de que:

- esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- distribución, acceso, recuperación y uso;
- almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

### **¿Realizan la planificación y el control operacional de los recursos de sus productos y servicios?**

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas mediante:

- a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;
- b) el establecimiento de criterios para:
  - 1) los procesos;
  - 2) la aceptación de los productos y servicios;
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;

d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;  
e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:

- 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
- 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.

La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, se deben tomar acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados.

### **¿Utilizan equipos de protección personal adecuados?**

La organización debe establecer, implementar y mantener procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores al utilizar la siguiente jerarquía de los controles:

- eliminar el peligro;
- sustituir con procesos, operacionales, materiales o equipo menos peligrosos;
- utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo;
- utilizar controles administrativos, incluyendo la formación;
- utilizar equipos de protección personal adecuados.

### **¿Se cuenta con la preparación y respuesta ante emergencias potenciales?**

La organización debe:

- prepararse para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia;
- responder a situaciones de emergencia reales;
- tomar acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia, apropiadas a la magnitud de la emergencia y al impacto ambiental potencial;

- poner a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas, cuando sea factible;
- evaluar y revisar periódicamente los procesos y las acciones de respuesta planificadas, en particular, después de que hayan ocurrido situaciones de emergencia o de que se hayan realizado pruebas.
- proporcionar información y formación pertinentes, con relación a la preparación y respuesta ante emergencias, según corresponda, a las partes interesadas pertinentes, incluidas las personas que trabajan bajo su control.
- el establecimiento de una respuesta planificada a las situaciones de emergencia, incluyendo prestación de primeros auxilios;
- la provisión de formación para la respuesta planificada;
- las pruebas periódicas y el ejercicio de la capacidad de respuesta planificada;
- la evaluación del desempeño y, cuando sea necesario la revisión de la respuesta planificada incluso después de las pruebas y en particular después de que ocurren situaciones de emergencia;
- la comunicación de la información pertinente a los contratistas, visitantes, servicios de respuestas ante emergencias, autoridades gubernamentales y, según sea apropiado, a la comunidad local;
- tener en cuenta las necesidades y capacidades de todas las partes interesadas pertinentes asegurándose que se involucren, según sea apropiado en el desarrollo de la respuesta planificada.

### **¿Es buena la comunicación con el cliente?**

La comunicación con los clientes debe incluir:

- proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
- manipular o controlar la propiedad del cliente;
- establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

### **¿Determinan los requisitos relacionados con los productos o servicios?**

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:

a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:

- 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
- 2) aquellos considerados necesarios por la organización;

b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

### **¿Revisan los requisitos relacionados con los productos o servicios?**

La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) los requisitos especificados por la organización;
- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

### **¿Prevén cambios en los requisitos para los productos o servicios?**

La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

### **¿Planifican los requisitos funcionales para el diseño y desarrollo?**

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:

- la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
- las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;
- las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
- las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;
- la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;
- la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;
- los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;
- el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;
- la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

¿Se realizan controles de los elementos de entrada relacionado con los requisitos del diseño y desarrollo?

La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

- se definen los resultados a lograr;
- se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;

- se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
- se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;
- se conserva la información documentada de estas actividades.

### **¿Proporciona la organización de manera adecuada los resultados de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo?**

La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- c) los requisitos legales y reglamentarios;
- d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;
- e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.

Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.

Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.

### **¿Evalúan los cambios del diseño y desarrollo?**

La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

La organización debe conservar la información documentada sobre:

- los cambios del diseño y desarrollo;
- los resultados de las revisiones;
- la autorización de los cambios;
- las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

### **¿Controlan de los procesos, productos y servicios suministrados externamente?**

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;
- los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;
- un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

### **¿Documentan y controlan adecuadamente la información para los proveedores externos?**

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:

- los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- la aprobación de:
  - 1) productos y servicios;
  - 2) métodos, procesos y equipos;
  - 3) la liberación de productos y servicios;
- la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- las interacciones del proveedor externo con la organización;
- el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;
- las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

### **¿Realizan el control de la producción y de la provisión del servicio?**

La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

a) la disponibilidad de información documentada que defina:

1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;

2) los resultados a alcanzar;

b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;

c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;

d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;

e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;

f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;

g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;

h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

**¿Controlan la identificación de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito?**

La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

### **¿Existen propiedades pertenecientes a los clientes o proveedores externos?**

La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o utilizado por la misma.

La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

### **¿La organización salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente?**

La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección.

### **¿La organización preserva el producto durante el proceso interno y la entrega de conformidad con los requisitos?**

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:

- a) los requisitos legales y reglamentarios;
- b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) los requisitos del cliente;
- e) la retroalimentación del cliente.

Las actividades posteriores a la entrega pueden incluir acciones cubiertas por las condiciones de la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

### **¿Liberan productos o servicios?**

La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

### **¿Controlan las salidas no conformes?**

La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al cliente;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

### **¿La organización asegurar que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?**

La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

### **¿Está documentada?**

La organización debe conservar la información documentada que:

- a) describa la no conformidad;
- b) describa las acciones tomadas;
- c) describa todas las concesiones obtenidas;
- d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

¿Dispone la organización de métodos para dar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto a su satisfacción?

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales.

¿Realizan la evaluación del cumplimiento de los requisitos por parte de la organización?

La organización debe determinar:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

#### **¿Se ejecutan auditorías internas a intervalos planificados?**

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:

a) es conforme con:

- 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
- 2) los requisitos de esta Norma Internacional;

b) se implementa y mantiene eficazmente.

#### **¿Cuentan con un programa de auditoría interna definido?**

La organización debe:

a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;

b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;

c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;

d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;

e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;

f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

#### **¿Realiza la dirección la revisión de los resultados de las auditorías?**

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;

- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluida las tendencias relativas a:
  - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5) los resultados de seguimiento y medición;
  - 6) los resultados de las auditorías;
  - 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- f) las oportunidades de mejora.

**¿Realiza la organización la revisión de acciones correctivas y preventivas?**

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- c) las necesidades de recursos.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

**¿Se toman acciones cuando ocurre una no conformidad e incidentes?**

**¿Existen acciones de mejora continua a implementar para el correcto funcionamiento de los sistemas de gestión?**

Mejora continua: se evaluará la aplicación del procedimiento de Gestión Socioeconómica, donde se medirán en función de los problemas detectados las alternativas de solución y su efectividad desde el punto de vista de diseño y económico Cuesta Hernández and Puerto Puerto (2022)

La respuesta a los cuestionarios para la validación de la lista de chequeo para evaluar la gestión puede observarse en la tabla 2.3

**Tabla 2.3** Respuesta al cuestionario para la validación de la lista de chequeo para evaluar la gestión.

| Expertos | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6.   | 7.   | 8. | 9. | 10. |
|----------|----|----|----|----|----|------|------|----|----|-----|
|          | 1. | 5  | 4  | 3  | S  | S    | MSQI | 3  | 10 | 5   |
| 2.       | 4  | 4  | 5  | S  | S  | MSM  | 4    | 9  | 5  | 4   |
| 3.       | 3  | 5  | 4  | NS | S  | MSQI | 4    | 7  | 4  | 4   |
| 4.       | 5  | 4  | 5  | S  | S  | MSM  | 5    | 10 | 4  | 3   |
| 5.       | 4  | 5  | 4  | S  | S  | MSQI | 5    | 9  | 5  | 5   |
| 6.       | 4  | 4  | 5  | S  | S  | MSM  | 4    | 9  | 4  | 5   |

**Fuente:** elaboración propia.

Determinación del índice de ladov

El procedimiento del Índice de ladov se sustenta en tres (3) preguntas cerradas intercaladas en un cuestionario y cuya ubicación el encuestado desconoce. Su objetivo es la valoración del nivel de satisfacción, según el “Cuadro Lógico de ladov” (Plaza Ponte et al., 2022) . La respuesta a estas tres preguntas permite ubicar a cada encuestado, según el cuadro lógico, en una escala de satisfacción. La escala establece una serie de valores, donde: (1) clara satisfacción, (2) más satisfecho que insatisfecho, (3) no definida, (4) más insatisfecho que satisfecho, (5) clara insatisfacción, y (6) contradictoria. Posteriormente, calcular el Índice de Satisfacción Grupal (ISG), de acuerdo a la expresión (Oviedo Rodríguez, Medina León, Nogueira Rivera, Ruilova Cueva, & Estupiñan Ricardo, 2019):

$$ISG = \frac{A (+ 1) + B (+ 0,5) + C (0) + D (- 0,5) + E (- 1)}{N}$$

Fórmula No.2: Expresión para determinar el Índice de Satisfacción Grupal (Iadov).

Dónde: A, B, C, D, E, representan los encuestados con índice individual 1; 2; 3 o 6; 4 y 5 respectivamente; mientras N representa el número total de sujetos del grupo. Los valores del índice se encuentran entre -1 (mayor insatisfacción) y 1 (mejor satisfacción).

Tabla 2.4 Resumen para determinar el Índice de Satisfacción Grupal

| Combinación de resultados obtenidos por preguntas |   |      | Valor en el Cuadro Lógico Iadov |   |
|---|---|------|---------------------------------|---|
| S   | S | MSM  | 3                               | A |
| S   | S | MSQI | 2                               | B |
| NS  | S | MSQI | 1                               | B |

Fuente: elaboración propia

Los resultados, para 6 alumnos encuestados, resultaron:

A=3, B=3, C=1, D=0, E=0. Por tanto:  $IGS = (3 \times 1) + (3 \times 0.5) + (1 \times 0) + (0 \times -0.5) + (0 \times -1) / 6 = 0.75$

Valor obtenido superior a 0.5, que refleja una satisfacción y valoración positiva por parte de los estudiantes por el uso y diseño de las Aulas Virtuales de Aprendizaje en el programa.

#### Índice de Recomendación

El índice de recomendación (NPS) se aplica una vez socializada y utilizada la metodología. Se formula una única pregunta como parte del cuestionario en una escala de 1 (mínimo) a 10 (máximo).

Los padres y representantes manifestaron lo siguiente: Votaciones entre 1 y 6 = 4 personas (detractores); los valores de 7 o 8 = 5 (pasivos), los valores de 9 o 10 = 25 (promotores netos).

De acuerdo a lo anterior, los resultados obtenidos se resumen en la tabla 3.

Tabla 3. Resultados de la pregunta 15 para la aplicación del Índice de Recomendación.

| Categoría        | Cantidad | % del total |
|------------------|----------|-------------|
| Detractores      | 0        | 0           |
| Pasivos          | 1        | 16.7        |
| Promotores Netos | 5        | 83,3        |

Se obtuvo un porcentaje de promotores netos del 83,3 %, pasivos 16,7 % y de detractores del 0 %.

$NPS = \text{Promotores Netos} - \text{Detractores}$ .

$NPS = 83,3 - 16,7 = 66,6$

Por tanto, se obtiene una evaluación de excelente por estar por encima de 50 unidades porcentuales.

### **Conclusiones parciales**

1. La lista de chequeo propuesta para evaluar la gestión de la organización está creada para contribuir eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los requisitos de los sistemas integrales de gestión, sustentada como herramienta de control de los procesos, basada en la mejora continua de la gestión.
2. Se centra en verificar la existencia de sistemas de gestión, con el fin de crear una ayuda para lograr los objetivos propuestos en el sistema integrado de gestión.

## Conclusiones

1. Es valioso destacar la novedad de esta investigación, ya que hasta la fecha no existen trabajos o literatura científica que hagan alusión a la integración de las normas NC ISO 9001, 22000 y OHSAS 18000 en una lista de chequeo.
2. Luego de haber realizado el análisis para la construcción del marco teórico-referencial de la investigación, se pudo constatar que la mejora de un proceso empresarial es encaminada preferentemente desde la mejora continua. Se demuestra la necesidad de la búsqueda de los sistemas de gestión integrada
3. La propuesta de la lista de chequeo pretende que la actividad de auditoría cuente con una herramienta para sistema de gestión de la organización y los mecanismos de control establecidos para el cumplimiento de las metas y su actualización y mejora constante.

## Recomendaciones

1. Continuar profundizando en el tema de investigación y en mecanismo para confeccionar los elementos que se proponen en el trabajo de investigación.
2. Aplicar la lista de chequeo para el sistema de gestión para la organización en la entidad objeto de estudio.
3. Proponer el uso de la lista de chequeo a todas las empresas del sector turístico de Varadero.
- 1- Presentar la experiencia obtenida en eventos o colectivos de investigación como manera de contribuir al crecimiento del resultado con el análisis colectivo.

## Referencias Bibliográficas

- Abdala Mahecha, N. L., Ariza Hernández, D. P., & Henao Hernández, L. E. (2018). Diseño y planificación de un sistema integrado de gestión basado en las Normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 45001: 2018 y conforme al decreto 1072/2015 (2.2. 4.6) vinculado con el direccionamiento estratégico para la empresa industria suramericana de sabores SAS.
- Acevedo Jaramillo, I. S., Bedoya Bedoya, L. F., & Calderón Herrera, D. C. (2022). *Tratamiento de aguas residuales del sector hidrocarburos en Colombia para el cumplimiento del sistema integrado de gestión ambiental norma ISO-14001: 2015* [Fundación Universidad de América]. Bogotá D.C.
- Acosta Pérez, I., & Marrero Delgado, F. (2021). Evaluación de la gestión de riesgos a partir de un sistema de indicadores en dos destinos turísticos cubanos de sol y playa. *El Periplo Sustentable: revista de turismo, desarrollo y competitividad*(40), 384-402.
- Acuña, D., Romero, C., & López, D. (2016). Sistema integral de gestión de calidad en la universidad de la Guajira, Colombia. *Telos*, 18(3), 474-491.
- Agresott Ballestas, C., Carmona Cubas, V. R., & Valest Romero, E. M. (2020). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001; 2015 para el mejoramiento continuo de la empresa Construtecni LTDA* [Fundación Universitaria Los Libertadores]. Cartejena de Indias, D. T. y C. .
- Aguilar Enríquez, D. C., & Caiza Iza, M. X. (2017). *Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001: 2015, Ambiental ISO14001: 2015, Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001: 2007 para la empresa FOLTERRA Cía Ltda* [Quito: UCE].
- Alva Ruíz, F. M. (2021). ¿ Qué sistema de gestión ISO implemento en mi organización?
- Alzate, F. (2012). Cómo elaborar listas de chequeo. *Organización, Calidad y Productividad Para su Negocio*.
- Amaya Barbié, A., & Nureña Atalaya, C. G. (2008). Auditoria de seguridad informática en la dirección regional de salud-la Libertad, basada en las directivas administrativas establecidas por el Ministerio de Salud.
- Arce Brenes, J. A., Méndez Arias, A., & Villegas Sánchez, E. (2017). Desarrollo de un sistema integrado de gestión para micro, pequeñas y medianas empresas a partir de la norma INTE 01-01-09: 2013. *Tec Empresarial*, 11(2), 17-26.
- Arens, A., & Loebbecke, J. K. (1980). *Auditing: An Integrated Approach* (Edition 2 ed.). Prentice Hall.
- Arias González, I. P. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Observatorio de la economía latinoamericana*(abril).
- Arias González, I. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Arias González, M. (2014). Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo. *Ciencias Holguín*, 20(2), 1-11.
- Avalos Lazo, C. S. (2019). *Evaluación inicial para la implementación de un sistema integrado de gestión ISO 9001: 2015 e ISO 14001: 2015 en la empresa Canper Clínica Veterinaria SAC* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. ARrequipa – Perú

Avendaño, J. E., Bohórquez, C. I., Rosselli, L., Arzuza Buelvas, D., Estela, F. A., Cuervo, A. M., Stiles, F. G., & Renjifo, L. M. (2017). Lista de chequeo de las aves de Colombia: Una síntesis del estado del conocimiento desde Hilty & Brown (1986): Checklist of the birds of Colombia: A synthesis of the state of knowledge since Hilty & Brown (1986). *Ornitología Colombiana*(16), 1-83.

Azze Alonso, A. M., & Ochoa Ávila, M. B. (2017). La gestión ambiental en una entidad hotelera de turismo de naturaleza. Caso Villa Mirador de Mayabe de Holgín, Cuba. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 13(1), 52-67.

Barinaga, E. G. (2011). Contribución a los sistemas integrados de gestión desde la perspectiva del directivo. *Contribuciones a la Economía*(2011-06).

Barrera Rodriguez, L. E., Berrio, I. T., & Vargas Macana, W. R. (2021). Sistemas de gestion sig ISO 9000 ISO 22000 para cultivo de banano.

Barrero Barbosa, S. F., & Lara Sanchez, J. C. (2019). Documentación del sgcs basic bajo Norma V5 de 2017 para A. Hartrodt Colombia SAS.

Berovides-Castellón, M., & Michelena-Fernández, E. (2013). La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias. *Ingeniería industrial*, 34(3), 252-266.

Bravo Avalos, M. B., Avalos, S. P. B., & Salazar, J. L. L. (2018). Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones. *Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Importancia%20de%20la%20auditoria%20de%20gestion%20en%20las%20organizaciones-En-Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%20C3%ADa%20Latinoamericana-2018.pdf>*.

Camino Solórzano, M., Fernández, I., & Cevallos Zambrano, D. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua Parte I Epistemología*.

Carmona Calvo, M. Á., & Rivas Zapata, M. Á. (2010). Desarrollo de un modelo de sistema integrado de gestión mediante un enfoque basado en procesos. 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management,

Casas, J. C. P. (2017). Formulación de una propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión en el proceso de producto no apto para la venta de la empresa tugo sas, referenciada desde las normas iso 9001 e iso 14001 versión 2015 en la ciudad de bogotá.

Castillo, C. J. R. C. (2022). Procedimiento para el alineamiento estratégico de la gestión universitaria. *VARONA*(74).

Clavería Navarrete, A. C. (2020). La auditoría externa contable como herramienta para detectar problemas financieros en las empresas. *Polo del conocimiento*, 5(9), 382-395.

Crespo León, E., Castellanos Castillo, J. R., & Velázquez Escorcía, S. (2022). Procedimiento para el alineamiento estratégico de la gestión universitaria. *Varona. Revista Científico Metodológica*(74), 144-155.

Cuesta Hernández, A. F., & Puerto Puerto, D. A. (2022). Implementación de la norma ISO 9001: 2015 e ISO22000: 2018 basados en los lineamientos BPM/HACCP en la empresa la viga mielera del municipio de Tenza Boyacá.

Dueñas Huamán, R. G., & Uzco Luya, N. (2021). La auditoría operativa como herramienta de mejora en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital De Salcahuasi-provincia de Tayacaja-Huancavelica periodo 2017.

Duque, D. (2017). Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente). *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*(18), 115-130.

[Record #1 is using a reference type undefined in this output style.]

De los escándalos financieros a la Responsabilidad Social Empresarial en las

Casas Consultoras y de Auditoría. Una mirada desde la realidad cubana, (2016).

García Bustamante, Y. L. (2022). *Auditoría Administrativa En La Empresa Agrícola Bananera "Isabel María S.A." De La Parroquia Isla De Bejuca*l Universidad Técnica De Babahoyo

].

García Pulido, Y. A. (2018). *Contribución a la gestión de la inocuidad de los alimentos en servicios gastronómicos* [Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas, Universidad de Matanzas]. Facultad de Ciencias Empresariales.

Gómez Estupiñan, H. C., & Rangel Vergara, K. J. (2020). Plan de contingencia para las empresas turísticas del municipio de Girón.

González Guitián, M. V., de Zayas Pérez, M. R., & Ríos, M. A. M. (2016). Auditoría integrada de Información+ Conocimiento: aplicación en un caso de estudio. *Revista general de información y documentación*, 26(1), 43.

González Osorio, M. L. (2015). Diseño de un modelo de gestión integrado, aplicado a los laboratorios de la Universidad Nacional de Colombia, sede Palmira. *Revista interamericana de ambiente y turismo*.

Hernández Aros, L., Sánchez Mendoza, D. A., Cortes Espitia, J. M., & Kenneth Flórez, M. (2019). Herramientas tradicionales y especializadas de auditoría aplicables en el peritaje contable. *Revista Sinergia*, 1(6), 31-58.

Hincapié Moreno, C., & Wilches López, L. E. (2016). Diseño de listas de chequeo para la aplicación de las guías de buenas prácticas de seguridad del paciente.

Jimeno Bernal, J., & González González, R. (2012). Check list/Listas de chequeo: ¿Qué es un checklist y cómo usarlo?

Lara Villegas, L. E., Brucil Almeida, J. G., & Saráuz Estévez, L. V. (2019). Auditoría Financiera. *Universidad Técnica del Norte*, 190.

Li Padilla, G. R. (2022). Norma FSSC 22000 Implementación y beneficios [13 de julio de 2022].

Liévano López, L. I. (2015). *Rediseño del sistema de gestión integrado de calidad aplicado al proceso de soplado de PET cumpliendo con los requerimientos de la ISO 9001: 2008 e ISO 22000: 2005 en las instalaciones de Alpla San Cristóbal*

Lobo Pedraza, K. L. (2016). Diseño del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, basado en la integración de la norma OHSAS 18001: 2007 y libro 2 parte 2 título 4to. capítulo 6 del decreto 1072 de 2015 en la empresa Ingeniería & Servicios Sarboh SAS.

López Díaz, I. (2007). Diseño de un sistema de indicadores de auditoría funcional de gestión de recursos humanos para la Empresa de Acopio y Beneficio de Tabaco Consolación del Sur.

Llumiguano Poma, M. E., Gavilán Cárdenas, C. V., & Chávez Chimbo, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las

empresas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.(42), 14. <https://doi.org/http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/>

Maluf Blanco, A., & Michelena Fernández, E. S. (2020). Estudio de factores que afectan la integración de los sistemas de gestión en el Centro Nacional de Biopreparados, Cuba. *Investigación e Innovación en Ingenierías*. , 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.17081/invinno.8.1.3592>

Marrero Licea, B., & Rodríguez Marrero, M. (2010). Programa De Auditoría De Gestión Para La Actividad De Hospedaje. *Turismo y Desarrollo Local*, 7.

Marrero Marrero, M., Naranjo García, M. M., & Franco Martínez, E. L. (2015). La Auditoría de Gestión una alternativa para los auditores internos en las empresas cubanas. *Revista UNIANDES Episteme*, 2(2), 96-104.

Medina Briones, N. J., & Vera Poma, K. J. (2022). *Auditoría Operativa y su incidencia en la toma de Decisiones de" Comisariato Kerly" en la parroquia el Carmen, Cantón La Maná, periodo 2020* Ecuador: La Mana: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)].

Medina Enriquez, A., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & Dieguez Matellan, E. L. (2020). Procedimiento para la auditoría de procesos. In S. Primera Edición (Ed.), *La Gestión del Conocimiento y los Indicadores integrales para la Gestión y mejora de procesos* (pp. Pág. 135 - 150). Salinas de Hidalgo, San Luis Potosí, México.

Medina Enríquez, A., Medina Nogueira, Y. E., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & Ponce del Ángel, F. G. (2017). Abordaje al estudio de la Auditoría de procesos. Una visión crítica Approach to the study of Process Audit. A critical vision.

Medina León, A., Rivera, D. N., & Macías, A. S. (2020). La gestión del conocimiento y los indicadores integrales para la gestión y mejora de procesos.

Medina Nogueira, Y. E., El Assafiri Ojeda, Y., Nogueira Rivera, D., Medina León, A., & Medina Nogueira, D. (2019). Propuesta de un cuestionario para el desarrollo de la auditoría de gestión del conocimiento. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 61-71.

Méndez Díaz, L. T. (2021). Propuesta de mejora para una metodología existente (MGA) en la gerencia de proyectos de construcción basados en el concepto de Alineación Estratégica.

Mendoza Paez, E. (2021). Plan de auditoría para el programa de auditoría interna al sistema de gestión de calidad basados en el programa de auditoría para el sg de la inocuidad en la norma ISO 22000: 2018 a la panadería artesanal Don Josué.

Montoya Quintero, D. M., García Marín, J., & Moreno, S. J. (2022). Modelo conceptual de gestión del conocimiento basado en el relacionamiento de Normas ISO. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 59-69.

Mora Contreras, R. (2018). *Metodología de implementación de un sistema integrado de gestión de las normas ISO 9001 e ISO 30301 para mejorar el desempeño del sector notarial* Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garvito].

Moreda, L. J. L., & Martínez, E. E. V. (2013). Evaluación preliminar de la gestión ambiental en hoteles del destino turístico de Varadero, Cuba. *Teoría y Praxis*(13), 133-150.

Navarro Monterroza, C. A., Pérez Extremor, J. L., & Estrada Muñoz, J. (2016). Guía de implementación del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001: 2008–ISO 22000: 2005, para empresas de producción de leche entera pasteurizada y queso fresco.

Neves da Cruz, N. (2021). *Contributo da avaliação dos auditores internos para a eficiência do sistema de gestão da qualidade: caso de estudo-sistema de gestão da qualidade do Instituto Politécnico de Viana do Castelo*

Nuez Hernández, D. d. I. (2018). Gestión de la calidad con enfoque axiológico aplicado en el Hotel Islazul Pinar del Río.

Ojeda Mesa, L., & Carmona González, M. (2013). La auditoría de gestión social en las empresas cooperativas. *Cooperativismo y desarrollo: COODES*, 1(2), 316-334.

Osorio Bedoya, K. L. (2021). Auditoría del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo de la empresa Vélez Promociones Comerciales de la Ciudad de Buga Valle del Cauca 2021.

Oviedo Rodríguez, M. D., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Ruilova Cueva, M. B., & Estupiñan Ricardo, J. (2019). *Herramientas y buenas prácticas de apoyo a la escritura de tesis y artículos científicos*. Editorial: Universidad Técnica de Babahoyo.

Oviedo Rodríguez, M. D., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Ruilova Cueva, M. B., & Ruilova Ricardo, J. (2019). *Herramientas y Buenas prácticas de apoyo a la escritura de tesis y artículos científicos*. Infinite Study.

Paneque Silva, I., Moreno Pino, M. R., Salcedo Fernández, Y., & Batista Moreno, R. E. (2019). Metodología para la gestión integrada de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo enfocada a la responsabilidad social. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*(noviembre).

Peña Escobio, D., Moreno Pino, M., & Rigor Cardona, B. (2011). Sistemas integrados de gestión de la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, según los enfoques normalizados. *Ciencias Holguín*, 17(3), 1-11.

Pionce Soledispa, M. E. (2018). Auditoría de Gestión Administrativa aplicada a la Unidad Educativa Fiscal "Alejo Lascano" en la Ciudad de Jipijapa. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 36-56.

Pita Ojeda, M. A., & Amparo Montañez Bonilla, N. (2020). Propuesta metodológica para la integración de un sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001: 2015 en el sistema de gestión de la calidad de una universidad con modalidad abierta ya distancia en Colombia. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 12(1), 151-168.

Plaza Ponte, J. A., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Maliza Muñoz, W. F., & Castillo Zuñiga, V. J. (2022). Utilización de la metodología Flipped Classroom en la enseñanza básica. Una respuesta a la pandemia. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 30-38.

Pupo Guisado, B., Cruz Garrido, Y., & García, M. R. (2021). Formación y mejora del liderazgo para perfeccionar el sistema de gestión de la calidad en empresa cubana. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(2).

Quinteros, S., Viteri, P., & Gallo, J. (2010). Aplicación de las normas ohsas 18000 en los servicios de seguridad eléctrica.

Ramírez Blanco, H. A. (2018a). Diseño de un sistema integrado de gestión de seguridad, salud en el trabajo, ambiental y de calidad; de la Empresa Tierradentro Landínez de Colombia Tierracoll EU.

Ramírez Blanco, H. A. (2018b). *Diseño de un sistema integrado de gestión de seguridad, salud en el trabajo, ambiental y de calidad; de la Empresa Tierradentro Landínez de Colombia Tierracoll EU* [Universidad Nacional Abierta y a Distancia].

- Ramírez Guillen, G. V. (2021). Auditoria operativa y su impacto en la gestión empresarial de la empresa Importadora Valeria SA, Cercado de Lima-2020.
- Rojas Mendez, L. A. P. (2022). Implementación del sistema integrado de gestión para el sector panelero (Panelas Don Julio).
- Salazar Rodríguez, A., & Hernández Diego, C. (2019). Evaluación de la eficiencia del Sistema de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos en el municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. *Quivera Revista de Estudios Territoriales*, 20(2), 73-102.
- Sánchez Freire, L. A. (2021). Auditoría de procesos administrativos y financieros al Hotel Alisamay de la ciudad de Baños, provincia de Tungurahua, periodo 2019.
- Santana González, G. C., & Merino Pardo, M. I. (2022). Análisis de la incidencia de la auditoría interna como buena práctica en la estandarización de los procesos productivos del sector avícola del cantón Bolívar.
- Santiz Gómez, P. A. (2021). Impacto de la auditoria operativa aplicada a las empresa. *Publicaciones e Investigación*, 15(2).
- Silva Paz, A. C. (2022). *Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa Skandinav SA*
- Soler, V. G., & Ortiz, A. B. (2014). Evolución en la implantación de Sistemas Integrados de Gestión. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 3(4), 193-205.
- Sotelo Asef, J. G. (2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011: 2011. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 97-129.
- Torralba Martín, E. (2015). *Auditoría Informática en Microsoft Dynamics NAV*
- Valero, B. J., Puentes, M. L., & Acosta, L. P. (2019). Proyecto de mejora del índice de satisfacción del cliente en el proceso de Animación en el hotel Meliá Las Antillas de Varadero. *AlfaPublicaciones*, 1(1), 6-19.
- Velez de Villa Rodriguez, C. (2022). Valorización de la empresa Yura SA.
- Villardefrancos Álvarez, M. d. C., & Rivera, Z. (2006). La auditoria como proceso de control: concepto y tipología *Ciencias de la Información*, 37(2-3), 53-59.
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252.
- Yáñez, J., & Yáñez, R. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(9), 83-92.
- Zambrano Zambrano, M. I., & Armada Trabas, E. (2018). Ciencia y auditoría de gestión en las instituciones públicas de educación superior de la República del Ecuador.: Impacto social. *Cofin Habana*, 12(1), 15-31.

| Autor/ año | Título del trabajo | Sector o país | Principales resultados, aportes y novedades del trabajo. | Análisis investigativo versus el objetivo de la investigación se desarrolla. |
|------------|--------------------|---------------|--|--|
|------------|--------------------|---------------|--|--|

|   |  |                          |   |  |
|---|--|--------------------------|---|--|
| <p>Berovides-Castellón and Michelena-Fernández (2013)</p> | <p>La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias.</p> | <p>Cienfuegos, Cuba.</p> | <p>Las capacitaciones que recibieron los integrantes del Equipo de Mejora Continua fueron efectivas, lo cual se evidencia en las altas calificaciones obtenidas. Los conocimientos adquiridos le permitieron elaborar 6 procedimientos generales nuevos y 3 procedimientos operativos estándares nuevos. Estas capacitaciones también favorecieron la identificación de los procesos que se llevan a cabo en la empresa y la determinación de las interrelaciones entre ellos. Además permitieron definir la Política de la Calidad-Inocuidad y los objetivos que apoyan la política.</p> | <p>1. Se determinaron las causas que afectan la calidad en la producción de pastas alimenticias.<br/> 2. Se elaboró el procedimiento para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Inocuidad.<br/> 3. Se validó parcialmente el procedimiento diseñado.</p> |
|---|--|--------------------------|---|--|

|                              |   |                             |  |   |
|------------------------------|---|-----------------------------|--|---|
| <p>Nuez Hernández (2018)</p> | <p>Gestión de la calidad con enfoque axiológico aplicado en el Hotel Isla Azul.</p> | <p>Pinar del Río, Cuba.</p> | <p>Entre los principales elementos del programa aplicado que sugieren una novedosa, manifiesta y demostrada contribución al conocimiento, así como un evidente impacto positivo en el ámbito del proceso de alojamiento a partir del resultado que se obtuvo se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La sensibilización que se logra entre directivos y trabajadores acerca de la importancia de ofertar un servicio en el proceso de alojamiento, que responda a los requerimientos de los clientes.</li> </ul> | <p>La experiencia que se muestra en el presente artículo demuestra la contribución en la práctica de este enfoque, reflejo de lo cual son los resultados alcanzados tras la aplicación del programa que contribuya de manera eficaz a la mejora de sus indicadores de desempeño mediante la aplicación de un enfoque axiológico en el proceso de alojamiento del Hotel Islazul Pinar del Río.</p> |
|------------------------------|---|-----------------------------|--|---|

|                               |  |                 |  |   |
|-------------------------------|--|-----------------|--|---|
| <p>Ramírez Blanco (2018a)</p> | <p>Diseño de un sistema integrado de gestión de seguridad, salud en el trabajo OSHAS 18000, ambiental ISO 45000 y de calidad ISO 9000; de la empresa Tierradentro Landínez de Colombia TIERRACOLL E.U.</p> | <p>Colombia</p> |  | <p>Se diagnosticó el cumplimiento actual de los requisitos establecidos en la Guía RUC del Consejo Colombiano de Seguridad, alineado a las normas NTC ISO 9001: 2015, OHSAS 18001 de 2015 y la 14001:2015 en TIERRACOLL E.U.</p> <p>Se Diseñó y documento el Sistema Integrado de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo, Ambiental y de Calidad; de la empresa Tierradentro Landinez de Colombia TIERRACOLL E.U, orientado a los enfoques de la gestión del cambio, la gestión del riesgo, la gestión del conocimiento y del mejoramiento continuo y el Trabajo seguro y saludable; para incorporar dentro de su cultura empresarial de TIERRACOLL E.U.</p> |
|-------------------------------|--|-----------------|--|---|

|                                     |   |                 |   |   |
|-------------------------------------|---|-----------------|---|---|
| <p>Aguiar<br/>Enríquez<br/>2017</p> | <p>Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001:2015, ambiental ISO 14001:2015, seguridad y salud Ocupacional ohsas 18001:2007 para la empresa Folterra cía. Ltda.</p> | <p>Quito</p>    | <p>El resultado de la Revisión por la Gerencia es una evaluación de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, a través del análisis de los puntos descritos en el numeral anterior.</p>   | <p>Se diseñó un Sistema Integrado de Gestión, SIG, para la empresa productora y comercializadora de fertilizantes FOLTERRA CÍA. LTDA., en base a los requerimientos establecidos en las normas internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001 y OHSAS 18001:2007.</p>   |
| <p>González<br/>Osorio<br/>2015</p> | <p>“Diseño de un modelo de gestión integrado, aplicado a los laboratorios de la Universidad Nacional de Colombia, sede Palmira”</p>   | <p>Colombia</p> | <p>Se diseñó una lista de chequeo que contiene los Requisitos Generales, Política, Objetivos, Control de documentos y registros, requisitos legales, seguimiento y medición, auditoría interna, revisión por la dirección, etc.</p> | <p>Este trabajo presenta el diseño de un modelo de gestión integrado de las normas de calidad (enfocada en el sector público), ambiente y salud ocupacional (GP 1000:2009, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007) aplicable al Macro-proceso de Gestión de Laboratorios de la Universidad Nacional de Colombia, sede Palmira.</p> |

|                                  |   |                               |  |  |
|----------------------------------|---|-------------------------------|--|--|
| <p>Biól<br/>Heredia<br/>2015</p> | <p>“Diseño de un sistema integrado de Gestión que cumple con los requisitos de las normas internacionales OHSAS 18000 e ISO 14000 para la comercialización de Agroquímicos en Agrosanito”</p> | <p>Guayaquil,<br/>Ecuador</p> | <p>La lista de verificación o chequeo usada nos sirvió para de manera objetiva valorar el estado de cumplimiento de la empresa en temas de Seguridad Ocupacional y Cuidado Ambiental. La lista de verificación utilizada, en base a las Normas OHSAS 1800:2007 e ISO 14001:2004.</p> | <p>Se evaluó el grado de cumplimiento del estándar del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18000) y la norma internacional del Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14000) en los procesos de comercialización de agroquímicos en la empresa AGROSANITO.</p> |
|----------------------------------|---|-------------------------------|--|--|

|                             |   |                   |   |  |
|-----------------------------|---|-------------------|---|--|
| <p>Porras Santiago 2017</p> | <p>Propuesta para la integración de la Norma CWA 15793:2008 a las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 17025:2005 y NTC OHSAS 18001:2007 en el Laboratorio Nacional de Diagnóstico Veterinario del Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)*1</p> | <p>Colombia</p>   | <p>Como resultado del análisis de las listas de chequeo, se obtuvo una visión de la gestión del bioriesgo en el LNDV, desde la óptica de los profesionales encargados del desarrollo de las actividades de análisis que involucran trabajo con agentes biológicos, se muestran los enunciados con mayores puntajes de cumplimiento.</p> | <p>Se estructuró una propuesta en la que se contemplaron los aspectos que se deben tener en cuenta para integrar la gestión del riesgo biológico en los laboratorios LNDV ICA.</p> |
| <p>Marqués Escorcía</p>     | <p>Diseño de herramientas para la implementación de ISO 9001 e ISO 22000 basados en los lineamientos BPM/HACCP en una Panificadora (Valledupar-Cesar).</p>  | <p>Valledupar</p> | <p>La lista de chequeo integrada garantiza la bioseguridad de los trabajadores y poder garantizar la inocuidad del alimento y evitar cualquier tipo de contaminación.</p>   | <p>Se desarrollaron herramientas para evaluar la implementación de las normas ISO 9001 e ISO 22000 basada en una lista de chequeo integrada.</p>                                   |

|                   |  |                          |   |  |
|-------------------|--|--------------------------|---|--|
| <p>Piza Casas</p> | <p>Formulación de una propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión en el proceso de producto no Apto para la venta de la empresa tugo S.A.S, referenciada Desde las normas ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015 en la ciudad De Bogotá.</p> | <p>Bogotá, Colombia.</p> | <p>Se logra la satisfacción de los requisitos de los clientes mediante la implementación un diseño de implementación y operación de un sistema Integrado de Gestión para cumplir: con los objetivos de los procesos estratégicos, optimizar los recursos y partes interesadas la prevención de la contaminación y el respeto por el medio ambiente, mitigar el impacto ambiental.</p> | <p>Se elaboró un plan para la implementación de un sistema Integrado de gestión.</p> |
|-------------------|--|--------------------------|---|--|

|                |  |          |   |  |
|----------------|--|----------|---|--|
| Mora Contreras | Metodología de implementación de un sistema integrado de gestión de las normas ISO 9001 e ISO 30301 para mejorar el desempeño del sector notarial. | Colombia | Normalización de la documentación, incorporar aspectos para la trazabilidad, ofrecer un respaldo sólido en la recuperación de escrituras públicas por medios digitales, favorecer la comunicación interna, reducir el consumo de papel, reducir trámites para los interesados, entre otros. | Se propone una metodología innovadora de implementación de un sistema integrado de gestión de las normas ISO 9001 e ISO 30301 para mejorar el desempeño del sector notarial. |
|----------------|--|----------|---|--|

|       |   |                     |  |  |
|-------|---|---------------------|--|--|
| Soler | Diseño para la implementación de la norma ISO 22000:2018 en la cadena de producción de capsulas blandas de un producto veterinario, con la aplicación de parámetros de HACCP y BPM; en conjunto con la norma NTC-ISO 9001:2015. | Sector farmacéutico |  | Se elaboró una lista de chequeo de la norma ISO22000:2018, fue realizada utilizando formulación de porcentajes de acuerdo a cada uno de los numerales de la norma. |
|-------|---|---------------------|--|--|

|                  |   |              |   |   |
|------------------|---|--------------|---|---|
| Cuesta Hernández | Implementación de la norma ISO 9001:2015 e ISO 22000:2018 basados en los lineamientos BPM/ HACCP en la empresa la Viga Mielera del municipio de Tenza Boyacá. | Tenza Boyacá | Con esta herramienta se pretende llevar a cabo el cumplimiento de los estándares de calidad, asegurando la trazabilidad del producto y por ende la seguridad alimentaria. | Se logró implementar un sistema Integrado de gestión y así garantizar un excelente producto para ofrecerlo al consumidor final excelente producto para ofrecerlo al consumidor final. |
|------------------|---|--------------|---|---|

|         |   |          |  |   |
|---------|---|----------|--|---|
| Barrera | Sistemas de gestión sig. ISO 9000 ISO 22000 para cultivo de banano. | Colombia | Permitirá garantizar que los productos lleguen a los consumidores con calidad y seguros para el consumo. | Se desarrolló una lista de chequeo asociada a la organización elegida, que permitirá la comparación simultánea de los requisitos destacables de las normas actualizadas ISO 9001: 2015 para la gestión de calidad e ISO 22000:2018 para la administración de la inocuidad y gestión de seguridad alimentaria. |
|---------|---|----------|--|---|