

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA DE METODOLOGÍAS DE INTEGRACIÓN EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO EN COLOMBIA*

BIBLIOGRAPHICAL REVIEW OF INTEGRATION METHODOLOGIES IN PUBLIC SECTOR ENTITIES IN COLOMBIA

*Andrea Jhoana Bernal Triana***

Universidad Santo Tomás

*Laura Ximena Herrera Martínez****

Universidad Santo Tomás

RTVC Sistema de Medios Públicos

^{1*} Artículo de resultado de una revisión bibliográfica.

^{**} Administradora de Empresas. Maestría en Calidad y Gestión Integral. Gestión de la Calidad, Universidad Santo Tomás. andreabernalt@usatotomas.edu.co andreabernal20@gmail.com

^{***} Ingeniero Industrial. Maestría en Calidad y Gestión Integral. Gestión de la Calidad, Universidad Santo Tomás. lauraherreram@usatotomas.edu.co lauherrera.77@gmail.com

RESUMEN

El objetivo de esta revisión bibliográfica es identificar el conocimiento sobre la gestión de la calidad en las entidades públicas colombianas y cuáles son los criterios, aspectos, metodologías y herramientas utilizadas para la integración entre dos o más modelos. La revisión bibliográfica realizada estuvo enfocada en empresas del sector público en Colombia, atendiendo a la necesidad que tiene el Estado de contribuir y mejorar la gestión institucional. Teniendo en cuenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG como herramienta propuesta por el departamento de la función pública la cual tiene como propósito mejorar y desarrollar actividades al interior de cada entidad que fortalezcan el desempeño institucional, de igual forma, se encuentra la norma técnica NTC ISO 9001, que busca la mejora, el enfoque por procesos, el enfoque al cliente y la satisfacción de sus partes interesada, instrumento fundamental que debería ser aprovechado y tenerlo como punto de partida para dar continuidad o iniciar la implementación, desarrollo y aplicación de mejores y buenas prácticas que propendan a la mejora continua; todo lo anterior, con el fin de conocer el nivel de aceptación y adaptación por parte de las entidades y de los colaboradores cuando se integran varios modelos haciendo uso de las diferentes metodologías de integración impartidas por los autores.

Palabras claves: Calidad, entidades públicas colombianas, ISO 9001, MIPG, integración.

ABSTRACT

The aim of this bibliographical review is to identify the knowledge about quality management in Colombian public entities and the criteria, aspects, methodologies and tools for the integration between two or more models. The literature review conducted an activity focused on public sector companies in Colombia, addressing the need for the state to contribute and improve institutional management. Taking into account the Integrated Planning and Management Model MIPG as a proposed tool for the department of the public function which has the purpose of improving and developing the activities within each entity that strengthens institutional performance, is the technical standard NTC ISO 9001, which seeks improvement, the focus of the processes, customer focus and the satisfaction of its interesting parts, a fundamental instrument that can be used and have as a starting point to continue or initiate the implementation, development and application of Best and best practices that promote continuous improvement; all of the above, in order to

know the level of acceptance and adaptation by entities and collaborators when several models are integrated in the use of the different integration methodologies taught by the authors.

Keywords: Quality, Colombia public entities, ISO 9001, MIPG, integration.

INTRODUCCIÓN

El sector público en Colombia ha realizado cambios en torno al mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio y cumplimiento de la legislación establecida, incorporando herramientas como los sistemas de gestión, los cuales tienen como marco de referencia estándares internacionales como la norma técnica NTC ISO 9001:2015 (ISO International Standarization Organization), al mismo tiempo, el gobierno nacional ha creado y fomentado el uso de instrumentos que permiten alcanzar el logro de la calidad en la gestión y conseguir la satisfacción del ciudadano y de las partes interesadas.

La implementación de los sistemas de gestión de calidad basados en las ISO (International Standarization Organization) ha permitido que las diferentes organizaciones se adapten y sean más amigables con su entorno (Camisón & Cruz & González, 2006, p. 285); en efecto, la práctica de la norma técnica NTC ISO 9001:2015 en estas entidades ha garantizado que los clientes obtengan productos y servicios consistentes y de buena calidad. De acuerdo con los resultados obtenidos las organizaciones en la mayoría de los casos sienten la necesidad de obtener una certificación de esta norma debido a que les permite ingresar a nuevos mercados, atraer nuevos clientes y satisfacer las necesidades de sus partes interesadas. (Camisón & Cruz & González, 2006, p. 355)

Así mismo, el Gobierno Nacional y el Congreso de la República han creado herramientas para fomentar y promover la eficiencia y la calidad de la gestión pública (Plan nacional de desarrollo 2014-2018), desde la constitución política de Colombia de 1991 se han desarrollado unos principios de la función administrativa, estructurados bajo algunos modelos como: Sistema institucional de control interno, el sistema de desarrollo administrativo, la norma técnica de calidad para este sector NTCGP - 1000, modelo estándar de control interno.- MECI, finalmente para llegar al que hoy conocemos como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Por consiguiente los sistemas de gestión de la calidad y los modelos normativos están dando cumplimiento a unas políticas, estándares y requisitos legales de manera separada, sin relación entre ellos, no obstante, el objetivo es buscar elementos comunes que puedan permitir integrarlo; según Bernardo M. (2014) quien define la integración como *“el proceso de vincular diferentes sistemas de gestión estandarizados dentro de un único sistema de gestión, con recursos comunes con el objetivo de mejorar la satisfacción de las partes interesadas “*

(2009, p.743) teniendo en cuenta el tipo de organización, para efectos de esta investigación el caso de estudio son las entidades públicas Colombianas.

De acuerdo con lo anterior, el presente documento busca mostrar la relevancia de aquellos métodos o instrumentos que permiten la integración de modelos al interior de una organización buscando la sinergia, optimización de tiempos, evitar reprocesos para llegar a una toma de decisiones eficientes y eficaces, de tal forma que sea de utilidad y beneficio para otros autores. (Camisón & Cruz & González, 2006, p. 346)

METODOLOGÍA

Este artículo se desarrolla bajo un enfoque de metodología cualitativa, en donde la observación y la experiencia obtenida son punto de partida. Así mismo, orientados en una investigación epistemológica la cual busca el conocimiento y su grado de veracidad y justificación, que al ser aplicada como una herramienta de investigación ayuda a exponer todo el conocimiento hallado y las diferentes variables que permitan analizar y entender la validez de este. Es por ello, por lo que al trabajar bajo esta referencia se acude a información secundaria, como libros, tesis, trabajos de grados, proyectos, artículos, que permiten crear una secuencia de ideas y mecanismos o herramientas que una vez consolidadas y estructuradas llevan a un conocimiento.

La metodología busca presentar la forma en la que se llevó a cabo una revisión bibliográfica sobre Metodologías de Sistemas de Gestión de la Calidad y Modelos Normativos. Para ello se tuvo en cuenta parámetros y criterios de búsqueda que permitieran conocer aquellos mecanismos, actividades y buenas prácticas que otros autores identificaron en el momento de realizar y proponer integraciones entre dos o más documentos de tal forma que se puedan tomar como referencia o como punto de partida para dar continuidad al trabajo de grado.

De acuerdo con lo anterior, una vez recolectada la información se procede a consolidarla en una matriz que se compone de título, autor, año de publicación, país, concepto de gestión integrada y metodología de investigación usada o aplicada. De lo anterior, se tuvo en cuenta el país, Colombia, pues el alcance de la investigación es únicamente nacional y la aplicación es dentro de las empresas públicas de este; que el año no fuera inferior al 2012. Finalmente, que las lecturas encontradas tuvieran contemplado la gestión Integrada como un factor para poder entender cuáles fueron esas actividades y/o metodologías que posibilitaron crear o llegar a una integración entre dos o más modelos dentro de una empresa. A continuación, se muestra la tabla 1., que hace referencia a las bases de datos consultadas en la biblioteca virtual de la Universidad Santo Tomás.

Tabla 1. Bases de datos

Bases de datos			
Alfaomega CLOUD	Ambientalexinfo	ICONTEC	Engineering Village
E-Libro	Embase	Leyexinfo	Lex Base
JSTOR	Legiscomex	Ref Works	Passport
ODILO	Oxford	Magisterio Editorial	Ebook Central
Construdata	Ebook7/24	REAXYS	IEEEExplore

Fuente: <http://crai-bidigital.usta.edu.co/>

La búsqueda de artículos que sirvieran como insumo para enriquecer la matriz y aportar en la construcción del proyecto fueron: *Alfaomega CLOUD*, *ambientalex info*, *construdata*, *ebooks*, *e-libro*, *embase*, *engineering village*, *jstor*, *redale*, *scielo*, *boat*, *Oxford*. En cada una de ellas se utilizaron palabras claves como: *Calidad*, *MIPG*, *modelo integrado de planeación y gestión*, *Colombia*, *gestión pública*, *empresa pública*, *entidad*, *entidad estatal*, *ISO* (International Standarization Organization), *sistema*, *sistema integrado* y *sistema de calidad*. En algunas, los resultados que arrojaba eran negativos pues estaban dirigidas a temas de la salud, otras eran bases de datos en inglés y la sigla MIPG no era entendida, al igual que modelo integrado de planeación y gestión no se encontraba y el contexto era distinto; en los casos en los que los resultados fueron positivos, algunos estaban asociados a empresas privadas o empresas de otros países que tenían implementado un sistema de gestión de calidad. La búsqueda de estas bases de datos se realizó en la biblioteca digital de la Universidad Santo Tomás, el CRAIUSTA, el cual es un espacio en línea que está a disposición de todos los estudiantes y la comunidad educativa como una fuente de recursos de información en diferentes temas especializados.

Otra fuente de investigación fue el Google academics, la revista Semana y Dinero, sin embargo, los resultados también estaban un poco direccionados hacia empresas privadas que tenían implementado un sistema de gestión de calidad u otro sistema como el ambiental o el de seguridad y salud en el trabajo y los diferentes efectos que estos traían.

Así mismo, se realizó la búsqueda vía internet en instituciones de educación superior que tuvieran dentro de sus programas temas relacionados con Sistemas de Gestión de Calidad. Tales como la Universidad Militar Nueva Granada, Universidad Sergio Arboleda, Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) y Universidad Francisco de Paula Santander, en donde los resultados obtenidos fueron tesis o trabajos de grados que mostraban los efectos de la integración de dos o más modelos o sistemas.

La fuente donde se obtuvo mayor información fue la revista SIGNOS, sitio de la Web que se describe como ese espacio de “Publicación resultado del convenio entre el Icontec y la División de Ingeniería de la Universidad Santo Tomás. Tiene como propósito divulgar las reflexiones, la discusión y los resultados de investigación en temas relacionados con la calidad y su gestión, los diversos

modelos de gestión normalizados y la responsabilidad social, así como experiencias referidas a la aplicabilidad, innovación, pertinencia de las teorías, modelos y sistemas de gestión, en organizaciones privadas y públicas.” (USTA, CRAI, 2019)

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados arrojados por este espacio virtual CRAIUSTA, fueron más positivos frente a los resultados de la biblioteca virtual de la Universidad Santo Tomás, ya que, de este se lograron identificar cerca de 10 publicaciones de la revista SIGNOS, mientras que de la biblioteca virtual se encontraron alrededor de 5 publicaciones. Igualmente, se referencia un libro que es el resultado de una investigación realizada por estudiantes y docentes del convenio USTA- Icontec. De acuerdo con lo anterior, se recopilaron 16 publicaciones entre postulados, ensayos e investigaciones en donde se propone una integración de dos o más modelos al interior de una organización.

Bajo los criterios de búsqueda requeridos, se identificaron artículos, tesis y libros, que se encuentran consolidados en la siguiente tabla.

Tabla 1. Consolidado por tipo de documento

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Artículos	9	53%
Libros	1	6%
Tesis	6	35%

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en la tabla 1 que el 53% de la búsqueda son artículos efectivos para el objetivo de esta revisión, además se evidencia que solo un 6% son libros de investigaciones sobre integraciones dentro organizaciones públicas en Colombia. De igual forma, es de resaltar que de esta revisión bibliográfica sólo se obtuvo un articulado relacionado con el tema y que estuviera escrito en inglés, dado que es un tema relativamente nuevo.

De esta manera se realizó una matriz de correlación que permitió identificar aquellos patrones de relación entre los documentos resultantes de la búsqueda y se establecieron unas casillas que dieran respuesta al objetivo de este artículo, como, por ejemplo: concepto de gestión integrada, estrategia de Integración y metodología de integración.

Dado lo anterior, los conceptos de gestión integrada obtenidos fueron el resultado de la compilación de las diferentes ideas de los autores. Para presentar la familiaridad y la relevancia de este concepto por medio de un análisis cualitativo, se realiza una *nube de palabras* generando una distinción de las palabras más repetidas y claves por los autores refiriéndose a un mismo tema.

Esta se construye a partir de los conceptos sustraídos de las publicaciones encontradas, eliminando los conectores y cargando esta información a una herramienta llamada Wordle, la cual arroja como resultado la imagen 1., que a continuación se muestra:

Imagen 1. Nube de palabras



Fuente: Elaboración propia

Como se ha mostrado en la imagen 1, las palabras con mayor relevancia son aquellas que se encuentran de mayor tamaño, siendo así, se deduce que el concepto de gestión integrada hace referencia a cómo las organizaciones adoptan criterios y requisitos para ser aplicados en sus procesos (Camisón & Cruz & González, 2006, pp. 643-644). Según Hurtado (2016) citado por Guataqui & Peralta (2018) el objetivo de la integración es minimizar el desgaste, no incurrir en reprocesos, duplicidad documental y recursos, de tal manera que se optimicen actividades y tiempos, logrando beneficios para la organización y la satisfacción de las partes interesadas.

Metodologías de integración propuestas

Una vez realizada la consolidación de la revisión en la matriz de correlación, se estableció un campo para definir aquellas metodologías aplicadas por cada uno de esos autores en sus investigaciones, de ello se observa que los tipos de metodologías usadas fueron:

- Ciclo PHVA - Ciclo Deming
- Estructura de Alto Nivel – Anexo SL
- PASS 99:2012 - Sistemas de Gestión
- UNE 66177:2005 - Guía para la Integración de Sistemas de Gestión
- Modelo EFQM
- Indicadores de Integración
- Enfoque de sistemas / enfoque de procesos
- Integración por nivel organizacional y operativo
- Relación con criterios de prevención de sistemas de gestión

Estas metodologías sirvieron como guía, facilitando la identificación de criterios para la integración de los sistemas objeto de estudio. El ciclo PHVA propuesto por Deming y la estructura de alto nivel de acuerdo al Anexo SL de la última actualización de la norma técnica NTC ISO 9001:2015, son los más aplicados para realizar una integración entre sistemas. Así mismo, otros modelos como el UNE

66177:2005 guía para la integración de sistemas de gestión y el PASS 99:2012 sistema de gestión integrados, traen como beneficios la eliminación de duplicidad de actividades, coordinación de tareas, reducción de tiempos y mejora la eficacia de la gestión; según Malagón (2018) los indicadores de integración y la relación con criterios de prevención de sistemas, son herramientas que ayudan a identificar esas variables latentes al riesgo y aquellas actividades que por su naturaleza pueden dar respuesta al mismo criterio y evita molestia y malestar al interior del proceso.

Integración

Al mismo tiempo, los criterios de búsqueda fueron las estrategias de integración. Resultado de ese análisis se logró identificar aquellos puntos en común en los que los autores convergen en cuanto a la manera en la que se debería realizar el ejercicio de integración con el propósito de ser desarrollados y aplicados al interior de las entidades. Estos métodos son una guía puesto que no son un estándar que deba cumplir con un paso a paso.

A continuación, se describen:

- Según Leuro (2018) el reconocimiento de la percepción de los trabajadores que participan en el desarrollo de actividades del sistema de gestión permitiendo visibilizar las fortalezas y debilidades dentro de este para así abordar la brecha existente.
- Realizar un diagnóstico que permita el reconocimiento de la norma objeto de estudio. (Gomez, 2016; Leuro, 2018; Puentes, 2017; Ruiz & Batista, 2018)
- Realizar matriz de correquisitos de las normas de interés. (Guataqui & Peralta 2018; Porras, 2017)
- Elaboración de lista de chequeo. (Porras, 2017; Ruiz & Batista, 2018)
- Identificar los puntos de convergencia, divergencia y complementariedad entre los sistemas a integrar. (Amaya, 2017; Puentes, 2017)
- Realizar un diagnóstico del nivel de madurez de los sistemas de gestión. (Amaya, 2017)
- Validación con expertos. (Amaya, 2017; Guataqui & Peralta 2018; Porras, 2017, Puentes, 2017; Ramirez & Aparicio, 2018; Ruiz & Batista, 2018)

Conforme a lo definido por cada autor dentro del desarrollo de su trabajo establecieron diferentes etapas para proponer y desarrollar dichas integraciones, a continuación, se describen ejemplos que pueden ser adoptados al interior de la organización de acuerdo con las necesidades de esta:

- Reconocimiento del contexto de la organización: esta etapa se puede aplicar de varias formas; se debe identificar el estado en el que se encuentra la entidad; se debe conocer cuáles son las normas implementadas y/o las que se desean implementar y/o las que se desean integrar; así mismo, conocer el grado de madurez de la organización y por ende la del sistema.
- Percepción de los colaboradores: de acuerdo con el objetivo de la integración se debe realizar un acercamiento con los colaboradores para identificar el grado de aceptación que el sistema ya implementado ha tenido y con ello conocer las debilidades, fortalezas, oportunidades y mejoras (DOFA), con el fin de generar un cambio de conciencia y aceptación en los colaboradores.
- Afinidad de requisitos: identificar aspectos, factores o características comunes entre los modelos o normas validando el contenido mediante la aplicación de una matriz de correlación o matriz de verificación.
- Validación: una vez identificado el contexto de la organización, el nivel de madurez de esta, el propósito del sistema implementado o por implementar o por integrar, y el acercamiento y/o adopción del sistema por parte de los colaboradores, se puede acudir a utilizar métodos de validación como la encuesta, entrevistas, focus group, listas de chequeo, cuestionarios, mapas conceptuales, entre otros, para conocer el grado de viabilidad de integrar dos o más sistemas y/o modelos.

De acuerdo con los resultados obtenidos por los pasos anteriores se desarrolla una guía metodológica que surge de las necesidades de la organización.

- Validación de expertos: esta etapa de la investigación es importante determinar el tipo de experto, es decir su experiencia en el campo de aplicabilidad, los conocimientos y todo aquello que este puede ofrecer a la investigación, planteando una muestra representativa dada por el tipo de organización.
- Revisión: luego de realizar la validación con expertos se realizan los ajustes sugeridos por estos.

La recolección de información dentro de estas investigaciones se ha realizado bajo la construcción y aplicación de varios métodos, estos son:

- Encuestas
- Entrevistas
- Focus group
- Listas de chequeo o verificación
- Validación de expertos

Cabe resaltar que la aplicación de estos métodos va de la mano, de acuerdo con el tipo de enfoque que se haya propuesto, es decir, enfoque mixto (cualitativo y

cuantitativo), exploratorio o exploratorio secuencial, inductivo o deductivo, epistemológico pragmático, entre otros.

La consolidación de esta revisión bibliográfica ha permitido conocer aquellos factores que intervienen para desarrollar métodos que ayudan a la integración de modelos dentro de las entidades estatales, logrando obtener una visión cercana de cómo los autores han realizado todo un análisis enfocado en integraciones y el efecto que se ha generado sobre entidades objeto de estudio. Al mismo tiempo, reconocer la importancia que el Estado colombiano ha dado por generar herramientas y promover el uso de ellas con el fin de mejorar la gestión de las entidades, la construcción de ideologías de calidad y competitividad, adoptando políticas y lineamientos que orienten el crecimiento de estas y satisfagan las necesidades de las partes interesadas (Peña & Perdomo, 2017, p. 125). Acompañado de ello, aprovechar aquellas entidades que ya implementaron un sistema de calidad bajo la norma técnica NTC ISO 9001 buscando mejores prácticas y llevando a las organizaciones a la mejora continua.

CONCLUSIONES

Para concluir la revisión bibliográfica realizada sobre metodologías de integración de sistemas de gestión de la calidad y modelos normativos, se deduce que hasta el momento no se encontraron metodologías que permitan la integración entre la norma técnica NTC ISO 9001:2015 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Debido a que en la bibliografía encontrada la integración de la norma técnica NTC ISO 9001:2015 y el MIPG se desarrolla de manera individual.

Se logró identificar información actualizada y relacionada con la integración de sistemas de calidad en el sector público, siendo un tema relativamente nuevo, según Amaya (2017) citando a López Carrizosa (2008) aluden el efecto positivo que tienen las empresas al implementar un sistema de gestión de calidad y el compromiso que se genera con el mismo.

Los métodos de recolección (encuestas, cuestionarios, listas de verificación, focus group, entre otros) son diseñados con un objetivo específico, en donde delimitan y segmentan el grupo de interés al cual quieren llegar para que su aplicación sea eficaz y eficiente. (Baptista & Fernández, 2014, p. 569)

En el momento de aplicar las encuestas y las entrevistas, según Puentes (2017) es importante identificar dentro de las organizaciones las personas que están relacionadas con el tema de estudio, de tal forma que los resultados que se obtengan sean relevantes y aporten valor al mismo.

Las diferentes actividades que se deben desarrollar dentro de una entidad con respecto al sistema de gestión de calidad son adoptadas por todos los colaboradores de está generando un cambio de cultura organizacional y de pensamiento que permite generar resultados positivos puesto que se cultivan buenas prácticas que mejoren la gestión institucional.

Para desarrollar una revisión bibliográfica es importante delimitar y establecer los criterios de búsqueda que permitan arrojar resultados que enriquezcan y aporten valor al objeto de estudio.

A través de los años la combinación entre la investigación académica y la experiencia de las organizaciones identificando conocimiento que no se encontraba documentado o no era de fácil acceso, permitiendo la normalización, estandarización y la mejora del desempeño institucional al interior de una entidad. (Camisón & Cruz & González, 2006, pp. 48-49)

REFERENCIAS

Amaya, B. A. (2017) Propuesta para la integración de las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 en los procesos misionales de la Dirección Administrativa y Financiera de la Policía Nacional. Bogotá, Colombia: *Revista Signos*

Aparicio, D., Ramírez, F. (2014) La actitud de las personas durante la integración del sistema de gestión de la calidad y la acreditación de alta calidad en el programa de Administración Pública de la ESAP. Bogotá, Colombia: *Revista Signos*

Batista, H., Ruiz, A (2018) Integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo en una entidad pública de orden nacional del sector hacienda. Bogotá, Colombia: *Revista Signos*

Camisón, C., Cruz, S. & González, T (2006) Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Madrid, España: PEARSON EDUCACION S.A

Cruz, A., Sarmiento, L. & Saenz, J. & Pedraza, X. (2018) Correlación de requisitos para la integración de la gestión en las entidades públicas colombianas. Bogotá, Colombia: *Revista Signos*

Cruz, A., Sarmiento, L. & Saenz, J (2018). Metodología para la integración de la gestión en las entidades públicas colombianas a partir de los modelos SG-SST decreto 1072 de 2015, NTC-ISO 14001:2015, NTC-ISO 9001:2015, MECI:2014 y MIPG:2012. Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia.

Hernández, R., Baptista, M (2014) Metodología de la investigación, sexta edición, México D.F: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S.A.De.C.V

Gómez, M., Pedraza, X (2016). Propuesta metodológica para la integración del sistema de gestión de la calidad basado en la NTC ISO 9001:2008 y los procesos de acreditación de alta calidad del CNA. Bogotá, Colombia: *Revista Signos*

Leuro, M. (2018) Propuesta de alineación del Sistema Integrado de Gestión del ICBF Regional Bogotá con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, Bogotá, Colombia: *Revista Signos*

Malagón, A (2018) Revisión sistemática de teorías de integración de sistemas de gestión normalizados. Bogotá, Colombia: *Revista Signos*

Merizalde, A (2017) Modelo conceptual sobre las relaciones entre el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y el Sistema de Control Interno MECI: 2014. Universidad Sato Tomás, Bogotá, Colombia.

Peña, G., Perdonó, Á (2017) Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público: *Incidencia en la prestación del servicio*. Bogotá. Colombia: Ediciones USTA

Peralta, D., Guataqui, S (2018) Integración del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema de gestión de calidad en las entidades públicas colombianas de orden nacional. Bogotá, Colombia: *Revista Signos*

Porras, A (2017) 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). Bogotá, Colombia: *Revista Signos*

Puentes, M (2017) Propuesta metodológica para articular la gestión documental con los requisitos de la Ley General de Archivos y la norma técnica internacional ISO 9001:2015, Bogotá, Colombia: *Revista Signos*

Romero, M (2014) ¿Implementar un sistema de gestión de calidad en las entidades del sector público en Colombia garantiza que se mejoren los procesos en éstas? Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia

Sabogal, F., Pedraza Y. & Rodríguez, Y (2015) La toma de conciencia del personal frente al sistema de gestión de la calidad en tres organizaciones del sector público colombiano. Bogotá, Colombia: *Revista Signos*