

EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS COLOMBIANAS DEL SECTOR AGROALIMENTARIO

PROBLEMA

Este estudio analiza el impacto de la certificación ISO 9001:2015 en MIPYMES del sector agroalimentario colombiano, específicamente en la productividad y la satisfacción del cliente. Examina el estado actual de la certificación y sus efectos, así como la pertinencia frente a normas especializadas, con el fin de aportar evidencia para la toma de decisiones en un sector estratégico en crecimiento.



OBJETIVO GENERAL

Determinar el impacto que tiene la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la productividad y satisfacción del cliente en MIPYMES colombianas del sector agroalimentario con el fin de analizar los beneficios y retos derivados de la implementación.

MARCO REFERENCIAL



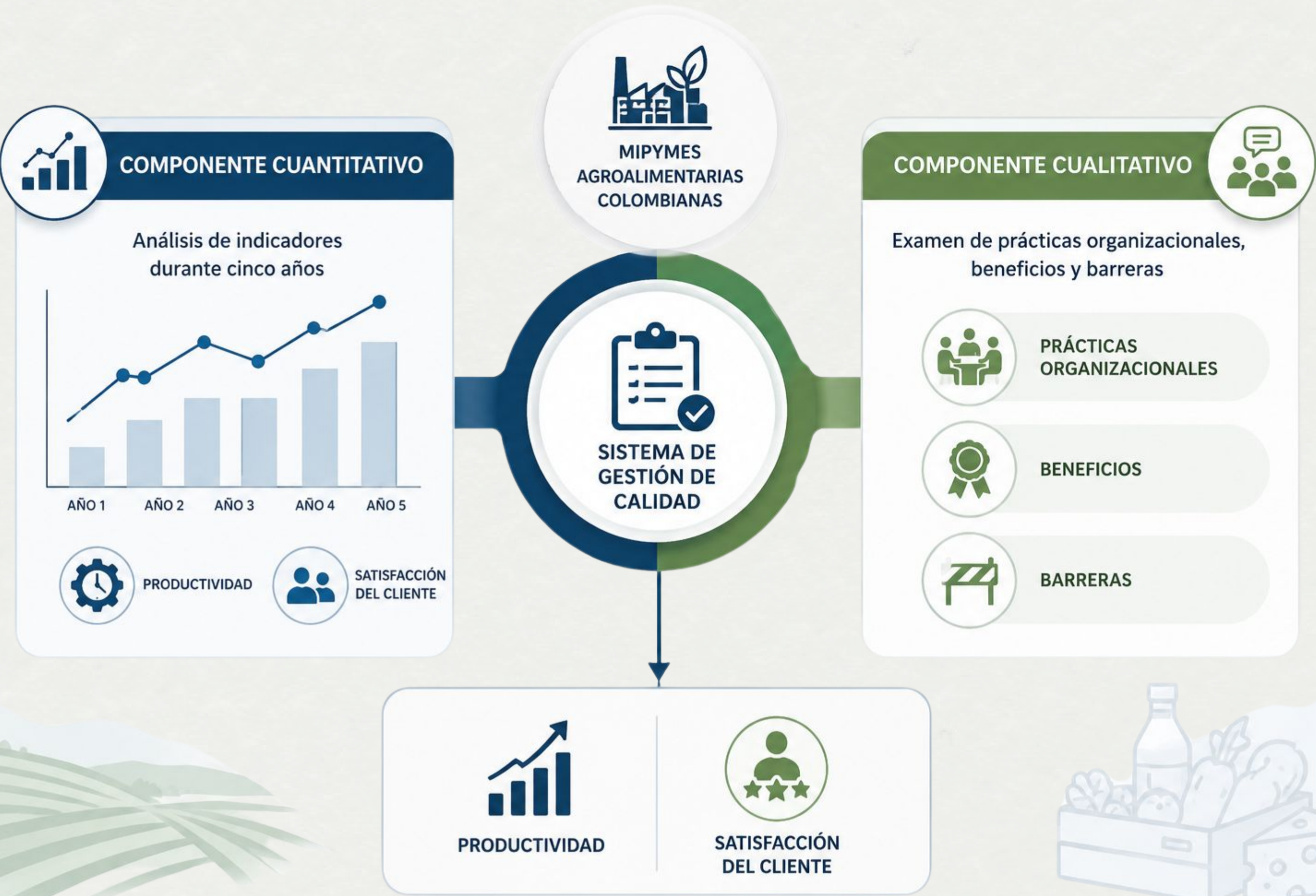
OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1 Caracterizar las MIPYMES del sector agroalimentario en Colombia certificadas bajo la norma ISO 9001, para comprender el contexto organizacional en el mercado colombiano.
- 2 Calcular las variables de productividad y satisfacción del cliente de MIPYMES certificadas en ISO 9001 en el sector agroalimentario de los últimos cinco (5) años para comparar los cambios que han presentado en su productividad y satisfacción del cliente.
- 3 Identificar las practicas que contribuyen a que las variables de productividad y satisfacción del cliente mejoren con respecto a la certificación del sistema de gestión en MIPYMES colombianas para el sector agroalimentario, con el fin de exponer los beneficios alcanzados y los principales retos asociados a su certificación y sostenibilidad.

AVANCES

De acuerdo con las empresas certificadas por **ICONTEC** al año **2026**, se identifican **118** organizaciones con certificación ISO 9001:2015 en el sector agroalimentario. Con base en esta información, se propone un muestreo para poblaciones finitas con un nivel de confianza del **85 %**, lo que da como resultado una muestra de **19 empresas**, con las cuales se llevará a cabo la investigación.

METODOLOGIA



La Técnica Integral de Evaluación de la Productividad (TIEP) se implementará como herramienta metodológica para analizar el impacto de la certificación ISO 9001:2015 sobre la productividad empresarial y nivel de satisfacción de los clientes.

Se realiza un cuestionario tipo **Likert**, dividido en seis secciones, las cuales abordan los factores internos y externos que impactan el desempeño de estas variables, con una escala de interpretación que va desde bajo impacto hasta alto impacto.

