



Revista de Desarrollo Sustentable,
Negocios, Emprendimiento y Educación

Año 1 Número 1

Noviembre 2019

METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN INTEGRADA DE CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ENFOCADA A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

MSc. Ileana Paneque Silva

ileanap@yamarex.co.cu

Unidad Empresarial de Base Confecciones Yamarex-Holguín, República de Cuba

Dra. C. Maira Rosario Moreno Pino

mayramp188@gmail.com

Universidad de Holguín, República de Cuba

Ing. Yudelkis Salcedo Fernández

ysalcedo@ingeco.cu

Empresa Constructora de Obras de Ingeniería Nr.17, Universidad de Holguín, República de Cuba

Ing. Raúl Ernesto Batista Moreno

República de Cuba

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Ileana Paneque Silva, Maira Rosario Moreno Pino, Yudelkis Salcedo Fernández y Raúl Ernesto Batista Moreno (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 RILCO DS, n. 1 (noviembre 2019). En línea:
<https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/01/gestion-calidad.html>
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/rilcoDS01gestion-calidad>

Resumen

La investigación aborda como objeto de estudio la gestión organizacional, la cual se desarrolla en un entorno cada vez más complejo, caracterizado por la globalización, la competencia, los avances tecnológicos, recursos naturales limitados y la búsqueda urgente de sostenibilidad. Se realizó en la Unidad Empresarial de Base Confecciones Yamarex, organización encargada de producir y comercializar confecciones textiles de todo tipo. El objetivo general es desarrollar una metodología para la gestión integrada de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno enfocada a la Responsabilidad Social Empresarial. Toma como base los requisitos de las normas:

NC ISO 9001:2015, NC ISO 14001:2015, NC ISO 45001:2018 y la Resolución 60/11 de la CGRC, e incorpora principios de la Responsabilidad Social Empresarial. Para su desarrollo se emplearon diversos métodos teóricos y empíricos. La aplicación parcial de la metodología permitió diagnosticar el contexto actual de la organización, se evaluaron los principios de la Responsabilidad Social, se detectó como problema: la falta de integración de la gestión de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno, para lo cual se diseñó un plan de acciones y se aprobó una política integrada que contribuye a la mejora del desempeño de los sistemas y de la gestión de la organización, en contribución con los pilares económico, social y ambiental del desarrollo sostenible.

Palabras Claves: sistemas integrados de gestión, responsabilidad social, calidad, ambiente, Seguridad y salud del trabajo.

Abstract

The research deals with organizational management, which is developed in an increasingly complex environment, characterized by globalization, competition, technological advances, limited natural resources and the urgent search for sustainability. It was carried out in the Yamarex Confecciones Base Business Unit, an organization in charge of producing and marketing textile confections of all kinds. The general objective is to develop a methodology for the integrated management of quality, environment, safety and health at work and internal control focused on Corporate Social Responsibility. It takes as a basis the requirements of the standards: NC ISO 9001: 2015, NC ISO 14001: 2015, NC ISO 45001: 2018 and Resolution 60/11 of the CGRC, and incorporates principles of Corporate Social Responsibility. For its development various theoretical and empirical methods were used. The partial application of the methodology allowed to diagnose the current context of the organization, the principles of Social Responsibility were evaluated, it was detected as a problem: the lack of integration of the management of quality, environment, safety and health at work and control internal, for which a plan of actions was designed and an integrated policy was approved that contributes to improving the performance of the systems and the management of the organization, in contribution with the economic, social and environmental pillars of sustainable development.

Key words: integrated management systems, social responsibility, quality, environment, occupational safety and health.

INTRODUCCIÓN

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.

La gestión organizacional asume como primicia el bienestar de sus partes interesadas, el compromiso con el medio ambiente, el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, políticos, económicos sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus necesidades. En este sentido para el logro de los objetivos y facilitar la gestión del conjunto de elementos interrelacionados que confluyen en una organización se implantan sistemas de gestión (SG), herramientas que le permite a la dirección la toma de decisiones en función de optimizar recursos, reducir costos y elevar la productividad.

Se destaca que cada SG no es más importante que el otro y todos por igual funcionen con integración, Irulegui Rodríguez (2009), Llanes Font (2015). Unido al surgimiento de estos se hace más compleja la operatividad en la gestión empresarial y ante esta disyuntiva los autores apuntan a la gestión integrada (GI) de los sistemas sobre la base de la gestión de sus procesos como mejor método para la integración, UNE 66177:2005.

La GI ha sido fuertemente trabajada en la bibliografía consultada en el caso de García Núñez (2009) y Ortiz Pérez (2013) plantean que es una nueva forma de enfocar las actividades de una organización para gestionar integralmente las diferentes variables que son de su interés¹ teniendo como propósito el logro de una política integrada de gestión, UNE 66177:2005.

Entre las numerosas ventajas que aportan los sistemas integrados de gestión (SIG) se destacan: incrementar la eficiencia, se identifican y alinean objetivos comunes y es económicamente rentable, beneficiando además la comunidad, el medio ambiente y la sociedad. Los beneficios mencionados también son resultados de llevar a cabo la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como un comportamiento real y efectivo en el accionar diario de las organizaciones.

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. Es necesario resaltar que aún no existe en la actualidad una norma ISO que permita desarrollar un SIG. En este sentido la norma UNE 66177:2005 proporciona directrices para integrar los SG. Por su parte la NC PAS 99:2008 aborda los elementos comunes que se pueden tratar de forma integrada en función de que las organizaciones no desarrollen sistemas independientes, sino que implanten un sistema global de gestión.

¹Para la investigación las variables de interés: calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno.

Según los aspectos antes tratados varios autores han planteado modelos, metodologías y procedimientos que tienen como salidas encauzar el proceso de integración y comprobar su factibilidad en las organizaciones: ININ (2007), Peña Escobio (2009), Proenza Rivas (2010), Tamayo García (2013), Silva Ricardo (2016), Ricardo Cabrera (2016), González Silva (2017) y otros.

En su mayoría autores nacionales que han publicado sus aportes en la última década, demuestran el alto grado de conectividad y coincidencias entre los enfoques existentes. Las normas mayormente empleadas: NC ISO 9001:2015, NC ISO 14001:2015 y la NC 18001:2015, aunque se evidencian tendencias hacia la integración de otros sistemas como Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos, Sistema de gestión de la energía, entre otros. Los autores y las normas mencionadas coinciden en emplear el enfoque a procesos, el ciclo de gestión Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (P-H-V-A) y el pensamiento basado en riesgos.

Aparejado a ello se evidencia que, han quedado débilmente tratadas en los enfoques metodológicos analizados, las variables sostenibilidad y RSE de forma explícita y consciente, las cuales van muy de la mano, y las empresas deben asumir potenciando resultados ambientales y sociales positivos.

Resaltan elementos comunes entre la GI y la RSE y se evidencia que se trabaja de forma implícita en la GI de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno con enfoque normalizado, a partir de principios como: satisfacción de las partes interesadas, liderazgo, formación y compromiso.

Unido a los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021 (6, 9, 13, 51, 99, 104 y 195)² y las Bases del Plan de Desarrollo Nacional hasta el 2030, se presenta la Resolución No. 60/11 de la CGRC que establece las normas del Sistema de Control Interno (SCI) y la necesaria integración de ellas al sistema organizacional.

Específicamente el Ministerio de Industrias (MINDUS) está representado por ocho organizaciones, para un 6 % del total certificadas, cinco de La Habana, una de Villa Clara y dos de Holguín. En cuanto a la rama textil y sus productos solo el 2% del total de empresas cuentan con SIG certificados. Se muestra que en la industria y para la rama de las confecciones textiles se encuentra débilmente trabajada la integración.

La Unidad Empresarial de Base Confecciones Yamarex pertenece a la Empresa Confecciones Textiles Boga, al Grupo Empresarial de la Industria Ligera (GEMPIL) y al MINDUS. Cuenta con siete grupos de regulación y control y cuatro fábricas de producción para el cumplimiento de su

² Los lineamientos citados hacen referencia a la actuación ética de directivos, trabajadores y entidades, fortalecer el SCI y los métodos participativos de dirección (L-No.6), avanzar en el perfeccionamiento del sistema empresarial y nuevas formas de gestión para elevar la competitividad y efectividad de las empresas (L-No.9), potenciar los resultados de investigaciones (L-No. 13,) fomentar la responsabilidad social y medioambiental (L No.99, 104) y las transformaciones en la industria ligera (L- No.195).

objeto social: producir y comercializar confecciones textiles de todo tipo. Aplica desde el año 2005 el Sistema de Dirección y Gestión Empresarial (SDGE) con la finalidad de lograr una máxima eficacia y eficiencia en su gestión integral.

A partir de la revisión de auditorías, autocontroles, entrevistas y diagnósticos previos se evidencian insuficiencias en la gestión de la organización:

- ❖ No cuentan con sistemas de gestión de la calidad, ambiente y seguridad y salud en el trabajo certificados y se gestionan independientes, lo que interfiere en el proceso productivo
- ❖ No se trabaja con enfoque por procesos, sino funcional y por áreas, evidenciándose falta de conciencia y responsabilidad con los objetivos de la organización
- ❖ Insuficiente formación de los trabajadores en materia de gestión de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno, provocando falta de compromiso
- ❖ Insuficiencias en el proceso tecnológico que provoca el reproceso del 3% de la producción diaria, entre ellas por problemas de calidad
- ❖ No existe evidencia documental de la evaluación de la satisfacción del cliente interno.
- ❖ No se gestionan los riesgos por proceso que aseguren la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, existiendo brechas e ineficiencias del proceso productivo como: deterioro de los índices de consumo e inadecuado manejo de los desechos

Lo hasta aquí planteado desde los aspectos teórico unido a los síntomas negativos desde el punto de vista práctico expuestos anteriormente, evidencian la necesidad de la GI de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno en las organizaciones, considerando el comportamiento ético y cumplimiento de la RSE ante los desafíos actuales y la búsqueda de la sostenibilidad. Estos elementos constituyen la situación problemática que originó la presente investigación y que deriva un **problema científico** a resolver: ¿Cómo integrar los sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo y Control Interno con enfoque a la Responsabilidad Social Empresarial?. Se establece como **objetivo general**: “Desarrollar una metodología para la gestión integrada de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno enfocada a la Responsabilidad Social Empresarial”.

METODOLOGÍA

Para materializar el objetivo propuesto se requiere de la aplicación de diversos métodos científicos de la investigación del nivel teórico, empírico y estadísticos. Del **nivel teórico** se destacan: Análisis y síntesis de la información: a partir de la revisión de literatura, la documentación especializada, así como de la experiencia de especialistas y colaboradores consultados. Histórico – lógico: para elaborar las etapas por las cuales ha transitado el estudio de las dimensiones (calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno) en la gestión organizacional. Inductivo – deductivo: para el diseño y aplicación de la metodología para la gestión integrada de la calidad,

ambiente, seguridad y salud y control interno enfocada a la Responsabilidad Social Empresarial. Sistémico estructural: para desarrollar el análisis del objeto de estudio tanto teórico como práctico, a través de su descomposición en los elementos que lo integran, determinándose así las variables que más inciden y su interrelación y como **métodos empíricos**: Para el desarrollo de la metodología y su aplicación, revisión de documentos (recopilar información), encuestas, entrevistas, observación directa, métodos de expertos (para generar ideas y alcanzar consenso), trabajo en grupo (tormenta de ideas) entre otros. Paquetes estadísticos como Ucinet 6 (Software for Social Network Analysis), IBM Statistics SPSS 20.0 para el análisis de variables de interés y herramientas de Microsoft Office para el procesamiento de la información.

DESARROLLO DEL TEMA

La metodología diseñada se representa en la figura1, está constituida por siete etapas, de ellas cinco etapas básicas y dos que aplican para todas las demás como etapas transversales, 15 pasos y nueve tareas. Presenta como cualidad distintiva la incorporación del enfoque de RSE con el objetivo de alinear sus principios en la gestión integrada calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno.

Responde a un conjunto de principios que se listan a continuación:

- ❖ Participativo: Para garantizar que todo el personal y trabajadores involucrados participen comprometidos con el funcionamiento y éxito de la metodología
- ❖ Flexible: Permite adecuarse a las características de la organización
- ❖ Permanente: por el carácter cíclico que la distingue, pues debe ajustarse a los nuevos cambios que surjan constantemente en el entorno, además de evaluar sus resultados permitiendo el seguimiento, control del sistema a partir de la comunicación, la información y la mejora
- ❖ Transparencia: la toma de decisiones, las actividades, acciones que se realicen, la información y comunicación deben ser transparentes que garantice la credibilidad entre las partes interesadas, en el sistema
- ❖ Respeto a los principios de legalidad: Se basa en identificar, analizar y cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la organización, procesos y actividades
- ❖ Comportamiento ético: basado en los valores de la honestidad, equidad e integridad para el liderazgo

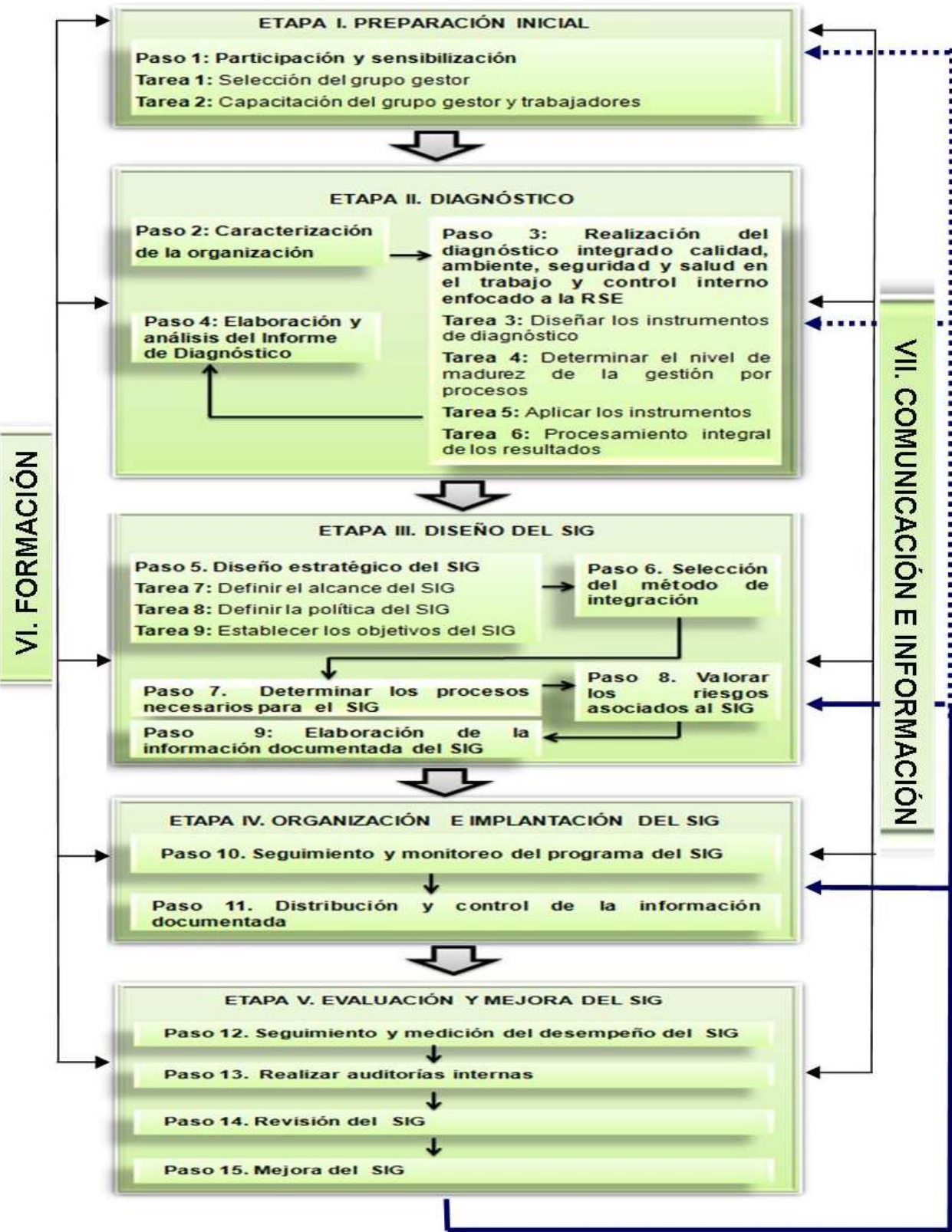


Figura 1 Metodología para la gestión integrada de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno enfocada a la Responsabilidad Social Empresarial

Etapa I: Preparación inicial

Objetivo: Lograr el apoyo y compromiso de la alta dirección, definir los responsables de llevar a cabo el proceso y su formación, garantizar la participación y sensibilización de los trabajadores, comprometerlos con el sistema para su despliegue y a la vez declarar de forma consciente la responsabilidad individual y de la organización con el logro de los objetivos, la sociedad y la preservación del medio ambiente.

Paso 1: Participación y sensibilización

Tarea 1: Selección del grupo gestor

Tarea 2: Capacitación del grupo gestor y trabajadores

Instrumentos y técnicas: entrevistas, observación directa y revisión de documentos, trabajo en grupo, tormenta de ideas, análisis de competencias y herramientas para la toma de decisiones, charlas con los directivos y otros miembros, encuentros, debates, intercambios, intervenciones en matutinos y reuniones, boletines, divulgación en murales.

Salidas de la etapa: Lograr el compromiso y sensibilización de los directivos y trabajadores, debidamente capacitados y formados en la gestión integrada de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno sobre la base de los principios de la RSE.

Etapa II: Diagnóstico

Objetivo: Diagnosticar el contexto actual de la organización interno y externo, específicamente en cuanto a la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno a partir de los requisitos de las normas NC ISO 9001:2015, NC ISO 14001:2015, NC ISO 45001:2018 y Resolución 60/11 de la CGRC, teniendo en cuenta el enfoque de RSE y sus principios, como elementos de entrada para al diseño del SIG.

Paso 2: Caracterización de la organización

Paso 3: Realización del diagnóstico integrado calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno enfocado a la RSE

Tarea 3: Diseñar los instrumentos de diagnóstico

Tarea 4: Determinar el nivel de madurez para la gestión por procesos

Tarea 5: Aplicar los instrumentos de diagnóstico

Tarea 6: Procesamiento integral de los resultados

Paso 4: Elaboración y análisis del informe de diagnóstico

Técnicas y herramientas: encuestas; entrevistas; revisión documental, lista de chequeo, matriz DAFO; observación directa, tormenta de ideas, diagrama causa-efecto, diagrama de Pareto, diagrama Radar, gráficos para la presentación de resultados, trabajo en grupo, software para el procesamiento de la información, análisis y síntesis de los resultados.

Salidas esperadas: Conocer el estado actual de la organización para el proceso de integración, que permitan conformar un plan de acción o programa para el desarrollo del SIG teniendo en cuenta los principios de RSE.

Etapa III: Diseño del SIG

Objetivo: Definir el alcance, política y objetivos del SIG incorporando la RSE, determinar los procesos, secuencia e interacción y los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de la integración y perfilar las pautas y la estructura para el diseño e implementación del SIG con enfoque a la RSE, para ello, se tienen como elementos de entrada representativos los principios de la RSE.

Paso 5. Diseño estratégico del SIG

Tarea 7: Definir el alcance del SIG

Tarea 8: Definir la política del SIG

Tarea 9: Establecer los objetivos del SIG

Paso 6. Selección del método de integración

Paso 7. Determinar los procesos necesarios para el SIG

Paso 8: Valorar los riesgos³ asociados al SIG

Paso 9: Elaboración de la información documentada del SIG

Técnicas y herramientas: Revisión y análisis de la información documentada, trabajo en grupo, entrevistas, encuestas, diagrama causa - efecto, diagrama OTIDA, diagrama OPERIN, flujogramas, diagrama de Pareto, gráficos simples, técnicas estadísticas e ingeniería de la calidad, matriz de evaluación de riesgos, matriz de responsabilidades.

Salidas esperadas: política del SIG, objetivos y alcance aprobados por la alta dirección y de conocimiento de los trabajadores, procesos determinados con sus fichas; mapa de procesos del SIG; plan de prevención de riesgos y la información documentada basada en la integridad y transparencia que garantice la toma de conciencia y el desarrollo del SIG enfocado a la RSE.

Etapa IV: Organización e Implantación del SIG

Objetivo: Implantar y desplegar el SIG, a partir de implantar la información documentada, con el compromiso de todo el personal implicado sobre todo los responsables de proceso, para contribuir a la eficacia y eficiencia del SIG con responsabilidad y respeto por las partes interesadas.

Paso 10: Seguimiento y monitoreo del programa para la implantación

Paso 11: Distribución y control de la información documentada

Técnicas y herramientas: capacitación en el puesto de trabajo, observación de procesos y actividades, revisión documental, procedimiento de control de la información documentada, la comunicación, técnicas estadísticas y de ingeniería de la calidad, trabajo en grupo.

³ Las autoras asumen el riesgo según las definiciones planteadas por las normas en cuestión como el efecto de la incertidumbre, es decir, la desviación de lo esperado ya sea positiva o negativa

Salidas esperadas: Implantación y disponibilidad de la información documentada del SIG, capacitar a los trabajadores, lograr la motivación y el compromiso necesario para desarrollar el SIG que garantice la satisfacción de las partes interesadas, el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, el comportamiento ético, las responsabilidades y autoridad del personal, para el logro de los objetivos y la realización de los procesos en conformidad con las condiciones especificadas.

Etapa V: Evaluación y mejora del SIG

Objetivo: Realizar la evaluación del SIG y sus procesos, así como analizar los resultados obtenidos que permitan desarrollar la mejora del sistema con enfoque de RSE.

Paso 12: Seguimiento y medición del desempeño del sistema

Verificar que la información documentada e implantación del sistema se realicen de acuerdo a las condiciones especificadas para cumplir con las políticas y objetivos establecidos, los requisitos legales y reglamentarios y otros aplicables.

Los responsables de los procesos desarrollarán el seguimiento a los mismos en correspondencia con los parámetros definidos en las fichas y la periodicidad establecida,

Paso 13: Realizar auditorías internas

Paso 14: Revisión del SIG

Paso 15: Mejora del SIG

Técnicas y herramientas: Recopilación de datos y trabajo en equipo, lista de chequeo, observaciones directas, cuestionarios, entrevistas y encuestas.

Salidas esperadas: Satisfacción de las partes interesadas; eficacia y eficiencia de los procesos y productos; disminución de los riesgos laborales, mínima generación de desechos e impactos ambientales, gestión de riesgos a lo largo de toda la cadena de valor, auditores aprobados y competentes sobre la base de la integralidad e imparcialidad; programa de auditorías internas cumplido, revisiones por la dirección y seguimiento de los planes de mejora.

Etapa VI: Formación

Objetivo: La etapa es extensa, imprescindible, y abarca todas las restantes que forman la metodología para la gestión integrada calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno enfocada a la RSE, en función de capacitar y formar a la alta dirección, trabajadores y todos los implicados en el proceso.

Técnicas y herramientas: cursos; talleres; conferencias; charlas con los directivos y otros trabajadores; trabajo en grupo, encuentros, debates, intercambios, intervenciones en matutinos y reuniones, boletines, divulgación en murales, páginas web, Intranet.

Salidas esperadas: desarrollo de las competencias requeridas (gestión integrada de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno enfocada a la RSE y sus principios) a lo largo de cada etapa para el desarrollo de la metodología y sus objetivos.

Etapas VII: Información y comunicación

Objetivo: Garantizar que la información y comunicación sea eficaz, oportuna, planificada, transparente, que opere tanto de forma ascendente, descendente, vertical como horizontal a través de canales y medios pertinentes y estén adaptadas a las distintas necesidades de los destinatarios como elementos esenciales para el desarrollo de cada una de las etapas de la metodología, el involucramiento del personal y la implantación del SIG enfocado a la RSE.

Se propone diseñar un programa para la información y comunicación (interna y externa) que funcione como una herramienta de gran utilidad en la metodología y el SIG. Para ello se deben tener en cuenta además, los elementos establecidos en la Resolución No. 60/11 de la CGRC, que establece la información y comunicación como uno de sus componentes, prestando también especial atención a la importancia del componente ético en la actuación y conducta de trabajadores y directivos y a la toma de conciencia planteada por las normas

En el programa de comunicación e información se definirán desde lo interno las acciones a desarrollar vinculadas con las etapas de la metodología y que incluyan básicamente: responsable de la información y comunicación (emisor y receptor), canales para la comunicación, contenido, frecuencia, registros o evidencias a conservar. En lo externo se debe tener en cuenta las estrategias existentes en la organización y definidas por el organismo superior, considerando la información a intercambiar con las partes interesadas, aprovechando los canales y medios disponibles adecuados para ello. Asegurar una comunicación eficaz de la información es vital para generar credibilidad con los grupos de interés de la organización y lograr la GI de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo con enfoque de RSE.

Técnicas y herramientas: reuniones; trabajo en grupo; conferencias y talleres; charlas e intervenciones ante los trabajadores en matutinos; divulgación en murales, por audio, por vía electrónica, páginas web, intranet y otros medios de difusión masiva en general.

Salidas esperadas: toma de conciencia de los trabajadores, mayor credibilidad y compromiso en el SIG, información y comunicación transparente basada en los principios éticos y valores como la profesionalidad y responsabilidad.

CONCLUSIONES

1. La consulta de la bibliografía y la elaboración del marco teórico práctico referencial de la investigación, permitieron corroborar la necesidad e importancia actual de la gestión integrada de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud y control interno en las organizaciones, teniendo en cuenta que la gestión independiente de cada sistema no es la alternativa óptima para lograr empresas eficientes, productivas y sostenibles
2. Se aborda el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial en la gestión integrada como iniciativa ante los desafíos actuales a partir de identificar e integrar principios que evidencian el

compromiso y la responsabilidad de la empresa para lograr el bienestar de todas sus partes interesadas y la mejora del desempeño de la organización

3. El análisis metodológico realizado demostró que la Responsabilidad Social Empresarial en la gestión integrada se encuentra débilmente tratada de forma explícita y consciente en la bibliografía consultada y los principales aportes se centran en el ámbito internacional

4. Se diseñó una metodología para la gestión integrada de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo y control interno enfocada a la Responsabilidad Social Empresarial que consta de siete etapas, quince pasos y nueve tareas, que responde a un conjunto de principios propios de la responsabilidad social.

5. La metodología diseñada se valoró a través del Método de expertos de Concordancia de Kendall, el cual arrojó que los expertos concuerdan en cuanto a la estructura lógica, trascendencia, pertinencia y flexibilidad de la metodología para alcanzar los objetivos propuestos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AEN/CTN, C. T. (2005). UNE 66177: 2005 Sistemas de gestión - Guía para la integración de los sistemas de gestión. Madrid, España: AENOR
2. García Núñez, C. A. (2009). "Gestión Integrada: una moda o una exigencia técnica para nuestras empresas"
3. González Silva, D. (2017). "Metodología para la gestión integrada de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo y Control Interno. Aplicación en la ESI DIP Trasvases. (Trabajo de Diploma En opción al título de Ingeniero Industrial), Universidad de Holguín
4. ININ. (2007). Orientaciones para la implementación de un sistema integrado de gestión de la calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo.
5. Irulegui, E. (2009). Los objetivos organizacionales en contexto de integración. Ediciones de la Universidad de Oviedo
6. Llanes Font, M. (2015). Tecnología para la gestión integrada por procesos de los sistemas normalizados. Aplicación en organizaciones del turismo en Gaviota Holguín. (Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas), Universidad de Holguín Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo, Holguín
7. NC/CTN, C. T. d. N. (2018). NC ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo- Requisitos con orientación para su uso.
8. NC PAS 99:2008. Especificación de requisitos comunes del sistema de gestión como marco para la integración (2008). Cuba: 1 Edición
9. NC ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos. (2015). Cuba
10. NC ISO 14001:2015. Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos (2015). Cuba

11. Ortiz Pérez, A. (2013). Procedimiento para la implantación de un sistema de gestión en universidades. Aplicación en la universidad de Holguín. (Tesis presentada en opción al título académico de Máster en Ingeniería Industrial), Universidad de Holguín, Holguín
12. Peña Escobio, D. (2009). Proyección de la gestión integrada de la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo en el proceso de comercialización en el sector residencial en la Empresa Eléctrica de Holguín. (Tesis en opción al título de Máster en Ingeniería Industrial), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín
13. Proenza Rivas, M. d. C. (2010). Procedimiento para el diseño e implantación del sistema integrado de gestión empresarial. Aplicación en la empresa GEOCUBA Oriente Norte. (Tesis en opción al Título Académico de Máster en Ingeniería Industrial), Universidad de Holguín, Holguín
14. Resolución No. 60/11 Normas del Sistema de Control Interno. (2011)
15. Ricardo Cabrera, H. (2016). Modelo y procedimiento para la gestión y mejora de procesos con contribución a la integración de sistemas normalizados en cementeras cubanas. (Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnica), Universidad de Cienfuegos "Carlos R. Rodríguez" (UCf), Santa Clara
16. Silva Ricardo, Y. (2016). Perfeccionamiento del Sistema Integrado de Gestión en la Unidad Empresarial de base mayorista de medicamentos Holguín. (Tesis presentada en opción al Título de Máster en Ingeniería Industrial. Mención Calidad), Universidad de Holguín, Holguín
17. Tamayo García, p. (2013). Metodología para la integración de los sistemas de gestión organizacional. Aplicación parcial en la Oficina Territorial de Normalización de Holguín. (Tesis presentada en opción al título académico de Máster en Ingeniería Industrial Mención Calidad), Holguín