

**GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD
EN EL TRABAJO PARA LOS
CONTRATISTAS VINCULADOS AL
GRUPO EMPRESARIAL JAVA SAS**
Occupational Health and Safety
Management for Contractors linked to the
JAVA SAS Business Group.

Diana Patricia Prada Díaz

dipradad@poligran.edu.co

Institución Universitaria Politécnico
Grancolombiano
Facultad sociedad, cultura y creatividad
Departamento de estudios de psicología, talento
humano y sociedad
Programa Especialización en gerencia de la
seguridad y salud laboral

Favian José Leiva Ospino

fleivao@poligran.edu.co

Institución Universitaria Politécnico
Grancolombiano
Facultad sociedad, cultura y creatividad
Departamento de estudios de psicología, talento
humano y sociedad
Programa Especialización en gerencia de la
seguridad y salud laboral

Mónica Lizeth Téllez Barrero

motelleb@poligran.edu.co

Institución Universitaria Politécnico
Grancolombiano
Facultad sociedad, cultura y creatividad
Departamento de estudios de psicología, talento
humano y sociedad
Programa Especialización en gerencia de la
seguridad y salud laboral

Recepción: 06.09.2023

Aceptación: 14.11.2023

Julian Andres Martinez-Rincon

jamartinezrin@poligran.edu.co

Ingeniero Electrónico
Especialista en Gerencia de Proyectos
Especialista en Salud Ocupacional
Máster Universitario en Dirección y
Administración de Empresas –MBA

Cite este artículo como:

Prada, D. Leiva, F., Téllez, M., y Martinez-Rincon, J.
(2023). *Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
para los Contratistas Vinculados al Grupo Empresarial
JAVA SAS. Revistade sociedad Cultura y Creatividad.*

Resumen

Esta investigación planteó a manera de objetivo la definición de criterios de Seguridad y Salud laboral hacia los contratistas y proveedores del GRUPO JAVA SAS, para lograrlo se aplicaron métodos de recopilación primaria como la observación directa, la revisión documental y el acercamiento hacia los líderes del GRUPO JAVA SAS, por medio de entrevistas semiestructuradas vía chats y encuentros virtuales. Una vez recopilados los datos se desarrollaron las técnicas analíticas de seguridad proactiva de evaluación o diagnóstico inicial, con el fin de contrastar la documentación observada con los instrumentos de verificación que evaluaron porcentajes de cumplimiento del marco legal obligatorios para salud y seguridad laboral.

Acto seguido, se consolidó la información, se emitieron los respectivos informes ejecutivos y se procedió a dar solución a la problemática identificada, elaborando los entregables que dieron respuesta al caso en estudio. Se concluyó la fase de aplicación y cierre, mediante una asesoría y capacitación a las personas interesadas de la compañía, se divulgó el Manual de contratistas y proveedores que contenía los criterios mínimos en SST y la lista de verificación que se diseñó para la evaluación y selección de la población trabajadora ya mencionada.

Palabras clave:

Diagnóstico, Evaluación Inicial, Estándares Mínimos, Contratista, Seguridad y Salud en el Trabajo, Requisitos.

Abstract

The objective of this research was the definition of occupational health and safety criteria for contractors and suppliers of GRUPO JAVA SAS. To achieve this, primary collection methods were applied, such as direct observation, documentary review and the approach to the leaders of GRUPO JAVA SAS, through semi-structured interviews via chats and virtual meetings. Once the data was collected, the proactive safety analytical techniques of evaluation or initial diagnosis were developed, to contrast the observed documentation with the verification instruments that evaluated percentages of compliance with the mandatory legal framework for occupational health and safety.

The information was then consolidated, the respective executive reports were issued, and the identified problem was solved, preparing the deliverables that responded to the case under study. The application and closing phase were concluded, through counseling and training to the company's stakeholders, the Contractors and Suppliers Manual was disseminated, containing the minimum OSH criteria and the checklist designed for the evaluation and selection of the working population.

Keywords: *Diagnosis, Initial Assessment, Minimum Standards, Contractor, Occupational Safety and Health, Requirement.*

INTRODUCCIÓN

El beneficio de administrar la salud y la seguridad en un ambiente de trabajo, se ve reflejado por la mejora continua, la motivación de los trabajadores con sus distintas formas de contratación, su sentido de pertenencia y la adopción de normas y procedimientos, encaminados siempre a lograr su bienestar y la calidad de vida en sinergia con sus condiciones laborales, permitiendo generar acciones que optimicen las actividades laborales, ante las exigencias diarias de los clientes que cada vez se proyectan en formar alianzas estratégicas con empresas mucho más competitivas, sostenibles y seguras en todos sus procesos, lo que garantiza el ejercicio de buenas prácticas como las premisas rectoras para el desarrollo de un SG-SST verdaderamente sólido y robusto.

La implementación de dicho sistema, con alcance a contratistas y proveedores, no se debe desconocer, ya que hoy en día suma relevancia en empresas con inversiones a largo plazo y que desean un posicionamiento estratégico en el mercado, adoptando la cultura de la SST como una propuesta de valor y como un objetivo estratégico.

Las metodología y herramientas adoptadas, con la que se realiza esta investigación, permiten la identificación de necesidades y la recolección de información mediante la observación directa, dejando entrever un panorama claro en cuanto a la ausencia de gestión integral de este grupo de trabajadores, lo que permite asumir el reto de trabajo aplicado con pertinencia y concordancia entre los objetivos definidos con los resultados que se pretende obtener, es decir, GRUPO JAVA SAS, es una empresa que tiene entre sus colaboradores un porcentaje más alto de personal prestando sus servicios de forma independiente, comparado con la perspectiva de contratación de personal directo, el cual es menor.

Por esta razón, es viable la verificación del acatamiento de la normatividad que regula la Salud y la Seguridad Laboral, en el mismo sentido, el abordaje de forma preventiva para la definición de criterios y requisitos en este aspecto, mediante la

construcción de entregables afines con el propósito inicial.

Así las cosas, para el GRUPO JAVA SAS en adelante, cada vez que asuma el rol de contratante, deberá adoptar el Manual de Requisitos de SST sugerido para contratistas y proveedores que vincule a sus procesos, además de las recomendaciones generales emitidas por el equipo investigador, con fundamento en los informes diagnósticos, en aras de trabajar progresivamente en la mejora continua.

MARCO TEÓRICO

La tesis planteada para la presente investigación partió de lo estudiado en la teoría del cambio, en la que se destaca la importancia de preparar a las organizaciones para esos cambios y como puede generarse la capacidad de romper los paradigmas, evitar la resistencia y otorgar aprendizaje organizacional, mediante tres pasos: descongelar, cambiar, mover o transformar y recongelar. La primera que es descongelar quizá es considerada como el paso más difícil, porque es cuando la empresa decide cambiar y dar el paso hacia una transformación, lo que implica enfrentarse a una resistencia al cambio y lograr superarlo. (Audirac,2007)

Otra tesis planteada para la presente investigación se basa en el referente conocido como estrategia de perfeccionamiento denominado Ciclo Deming, que se utiliza para la mejora continua en las empresas. Este ciclo lo conforman, los cuatro componentes básicos: por sus letras iniciales (P) Planear, (H) Hacer, (V) Verificar y (A) Actuar, que permite diseñar unos objetivos y asegurar una revisión, que identifica falencias para luego corregirlas. Por lo anterior este modelo de gestión es considerado como la columna vertebral del SG-SST. (E Global Services SAS, 2016)

Como principio rector para la verificación del cumplimiento de requisitos legales, se adopta la Resolución 312 de 2019 que contiene la tabla de valores de los esquemas básicos en SST para realizar el respectivo seguimiento mediante lo que la norma denomina evaluación de estándares mínimos. (Ministerio de Trabajo, 2019, Resolución 312, Artículo 27)

Del mismo modo, se regula los criterios en SST más relevantes que obliga a los investigadores a proponer la solución más cercana que estandarice

los procesos de contratación y gestión de la Seguridad y Salud laboral, para la vinculación activa de personal indirecto, independientes y contratistas, reglada en la Sección 2, desde el Artículo 2.2.4.2.2.1 hasta el Artículo 2.2.4.2.2.16, también el artículo 2.2.4.6.28 del Decreto 1072 de 2015, aspectos legales que el empleador debe conocer para su contratación y sus responsabilidades legales y solidarias. (Ministerio de Trabajo, 2015, Decreto 1072)

MARCO METODOLÓGICO

Dentro la ejecución de este artículo, se empleó el método científico de investigación aplicada, en razón a que se recurre a los conocimientos ya adquiridos para intentar encaminarlos hacia un tema concreto y solucionar un problema específico, caso puntual la gestión de la SST que se propuso realizar para la empresa Grupo JAVA SAS. (Castro-Maldonado et.al,2022)

El tipo de investigación es descriptivo, ya que se sustenta en evidencias orientadas hacia la explicación detallada de la situación con el fin de interpretarla por medio de la aplicación de métodos e instrumentos provenientes de fundamentos teóricos que se apropian del conocimiento para entenderlo en su contexto. (Sánchez, 2019)

El diseño del estudio es documental y de campo, mediante la aplicación de técnicas de recolección primaria como: la observación directa, entendiéndose como aquella en la que el investigador tiene de primera mano sin ningún instrumento los datos precisos y el fenómeno de estudio completamente abierto y disponible. (Torres et al, s.f)

Otra técnica utilizada fue: la revisión documental con acceso a páginas web, drive y cuentas propias, plataforma de la ARL del GRUPO JAVA SAS, previa autorización de la Alta Dirección, utilizando instrumentos como listas de verificación para el cálculo y validación de estándares de cumplimiento legal en materia de SST.

En cuanto a la tabla de esquemas básicos contenida en el anexo técnico de la norma, se resaltó la estandarización del proceso, mediante la valoración y calificación, determinando un peso porcentual por estándar, tomando los porcentajes y emitiendo un concepto cualitativo y cuantitativo. (Ministerio de Trabajo, Resolución 312 de 2019, Art. 27)

Finalmente, se recopilaron datos, a través de entrevistas semiestructuradas mediante el instrumento de mensajería instantánea (chats), correos electrónicos y conversaciones mediante llamadas telefónicas con el Representante Legal.

Al respecto, de la búsqueda de información en entornos virtuales, en cuanto a conversaciones realizadas en el chat y mensajes electrónicos, se destacaron grandes ventajas toda vez que facilitó el acceso, se redujeron costos administrativos, se optimizaron los tiempos de análisis y no se generó reactividad con los datos, porque ya estaban dados directamente para el investigador sin intermediarios. (López et al, 2006)

El enfoque es mixto, dado que, está dirigido hacia la investigación diagnóstica porque se utilizaron técnicas analíticas en SST, asociadas a la evaluación y diagnóstico iniciales o línea base. Acto seguido, se validó a manera de lista de verificación, para luego emitir valores y ponderados cuantitativos y cualitativos, de forma proactiva, reflejados en porcentajes de desempeño de obligaciones legales en SST, y en criterios de evaluación clasificados como crítico, moderadamente aceptable y aceptable. Resultados estos, que deben conducir a generar un cambio, a comprender y resolver problemáticas específicas, por lo tanto, se centró en entregar información recolectada desde el diagnóstico para luego condensarla y se propusiera una solución específica cómo fue la implementación de normas y procedimientos, reflejados en un manual que explica paso a paso, la forma de hacer las cosas, transformando una realidad al interior de la organización GRUPO JAVA SAS.

Lo anterior comprobó el asertividad en la selección de la metodología para esta investigación, porque a medida que se indagó, asimismo se intervino. Además, se concluyó que en vez inquietarse acerca del estudio si es de una manera, se deberá asegurar la vigilancia, y llevar a cabo la investigación de una forma metódica y exhaustiva, así como en manifestar verdaderamente el origen del problema (Hernández-Sampieri et.al 2014)

RESULTADOS

La recolección de resultados, en la etapa inicial denominada como diagnóstica o de iniciación, se desarrolló la revisión documental y la validación del desempeño de requisitos legales a través de la recolección de información mediante el acceso a la

plataforma ALISSTA de la Administradora de Riesgos Laborales Positiva en la que esta vincula el GRUPO JAVA SAS, y a su drive propio, consolidando los datos en las herramientas diagnósticas que estandarizaron las normas legales Decreto 1072 de 2015, Capítulo 6, artículo 2.2.4.6.16 y la Resolución 312 de 2019, artículo 27, que contempla la tabla de valores de los esquemas básicos, dichas herramientas, hacen parte de las técnicas analíticas de seguridad, como el primer ejercicio diagnóstico para la determinación de línea base con la verificación del cumplimiento de las reglamentaciones. (Cortés,2007).

Con fundamento en los hallazgos y valores porcentuales obtenidos, se emitieron los informes ejecutivos para cada diagnóstico.

Respecto de los 7 estándares evaluados se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 4% del 100% para una valoración cualitativa de Crítico, lo que obligó a gestionar una técnica de mejora de inmediato, en caso de visitas del Ministerio de Trabajo, además de solicitar el apoyo de su ARL para que pueda reportar avances y dar cierre a los hallazgos para recibir la carta de certificación de cumplimiento mínimo con un 85%. En cuanto a la valoración primaria, de acuerdo con el Decreto 1072 de 2015, se obtuvo un porcentaje de avance por etapas del SG-SST del 28%.

Cabe resaltar que en cuanto a los ítems que cumplió la empresa citada, se evidenciaron la afiliación al SGRL de sus trabajadores directos y contratistas, también la existencia del procedimiento de trabajo anual y la elaboración de la evaluación de los exámenes médico-ocupacionales.

De la misma manera como principales requisitos verificables, en sus hallazgos, en la evaluación inicial o determinación de línea base, se evidenció el documento que contiene la designación de la persona encargada de administrar el sistema, cumpliendo, con los lineamientos conforme con lo exigido, además se encuentra firmado por el empleador. De acuerdo con lo contenido en el inciso Nro 10 del Art. 2.2.4.6.8 que refiere la Dirección de la SST. Por lo que el contratante deberá asegurar la disponibilidad de personal responsable en SST.

A continuación, se describe gráficamente los datos más relevantes.

Desarrollo por Ciclo PHVA (%)

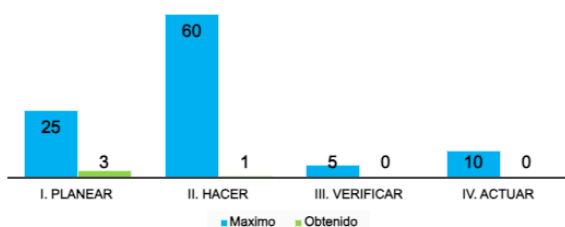


Imagen 1 Distribución porcentual por ciclo PHVA. Imagen: tomada del diagnóstico Resolución 312 de 2019 (Ver archivo en Excel)

Con base en la anterior gráfica, se logró evidenciar que el porcentaje de cumplimiento por ciclo PHVA, para la etapa del Planear es del 3% de 25% que es el ideal, seguido de la etapa del Hacer con 1% del 60% que debe cumplir. Sumando en total el 4% de avance real en implementación de los estándares mínimos. Finalmente, con un 0% de avances para las dos etapas siguientes, cierra el diagnóstico o evaluación inicial, GRUPO JAVA SAS, para el año en curso.

Desarrollo por Estándar (%)

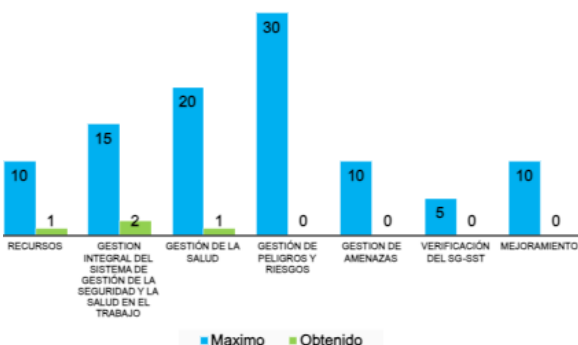


Imagen 2 Distribución porcentual por estándar. Imagen: tomada del diagnóstico Resolución 312 de 2019 (Ver archivo en Excel)

Con fundamento en la anterior imagen se logró evidenciar que para el estándar de Gestión Integral de la SST que se pondera con un valor del 15%, se encuentra en un 2% de avance.

En cuanto al estándar de Recursos que pesa 10% y Gestión de la Salud con el 20%, se evidenció un avance del 1% para ambos estándares respectivamente. Para un cumplimiento total del 4%. De los tres estándares siguientes, se evidenció 0% de avance.

AVANCE POR ETAPA DEL SG-SST

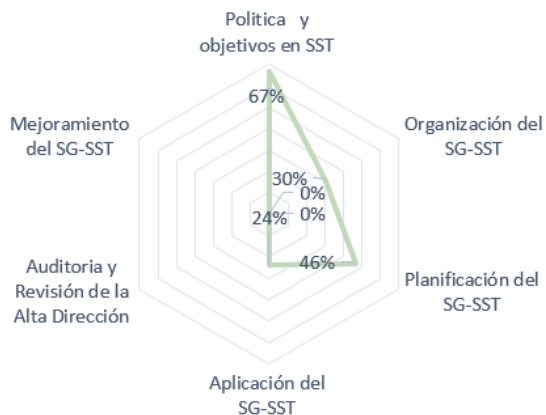


Imagen 3 Distribución porcentual por etapas del SG-SST. Imagen: tomada del diagnóstico inicial Decreto 1072 de 2015 (Ver archivo en Excel)

Con base en la anterior imagen se logró interpretar que el mayor porcentaje de avance le corresponde al elemento normativo de Política y objetivos SST, con un 67%, seguido de un 46% para planificación del SG-SST, un 30% de la organización del SG-SST, un 24% para la adaptación del SG-SST. Finalizando con un 0% para Auditoría y Revisión del SG-SST y Mejoramiento del SG-SST, respectivamente

Para dar alcance a las siguientes fases de planificación, aplicación y cierre se acordó un plan de trabajo con el equipo investigador y el GRUPO JAVA SAS, para obtener soluciones al problema identificado.

Se inició con el diseño y desarrollo de los entregables, la gestión documental y la socialización de estos. Se adoptó las técnicas operativas de seguridad, en la etapa de actuación, la de control de riesgo, cuyo factor técnico corresponde a una de las técnicas de concepción sobre el entorno empresarial que describe la implementación de normas y procedimientos con la creación del Manual de requisitos en SST. (Cortés, 2007)

En las siguientes tablas se resume las actividades, los métodos de trabajo y los resultados desarrolladas en cada fase.

Fase diagnóstica

Actividades	Método(s) de trabajo	Resultados
Contactar a la empresa objeto de estudio, socializar y proponer	Entrevistas semiestructuradas vía chats, llamadas telefónicas y correo electrónico	Información documentada Acceso a plataforma de

solicitar información, Identificar problemática		ALISSTA y drive de la empresa
Elaborar y adoptar las herramientas diagnósticas (Decreto 1072 de 2015 y Resolución 312 de 2019)	Recolección de información, tabla de valores Observación directa	Herramientas diagnósticas Información documentada
Analizar la información, consolidar datos y emitir valores.	Contraste de datos. Interpretación de resultados	Herramientas diagnósticas, tablas de valores calculadas.

Tabla 1 Fase diagnóstica Elaboración propia

Fase de aplicación.

Actividades	Método(s) de trabajo	Resultados
Acordar un plan de trabajo interno con la empresa aliada	Entrevistas semiestructuradas vía chats, llamadas telefónicas y correo electrónico	Información documentada Agenda con la programación
Elaborar informes ejecutivos con base en los diagnósticos iniciales.	Consolidación de la información	Informes ejecutivos por cada una de las herramientas diagnósticas.
Elaborar Manual de requisitos en SST para proveedores y contratistas vinculados a GRUPO JAVA SAS	Observación directa, análisis de información, investigación, revisión bibliográfica de normatividad legal vigente. Retroalimentación y ajustes.	Manual de requisitos en SST para contratistas y proveedores. Formato de evaluación y selección de contratistas y proveedores.
Asesorar y capacitar a la Alta Dirección y las partes interesadas, en requisitos en SST para proveedores y contratistas.	Encuentro virtual. Interacción con las partes interesadas.	Presentación, divulgación y socialización del Manual de requisitos en SST, y el formato de evaluación y selección sugerido. Acta de reunión.

Tabla 2 Fase de aplicación. Elaboración propia

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los objetivos planteados se pudo concluir:

En cuanto a las herramientas diagnósticas siguiendo los estándares planteados dentro del marco legal obligatorio, como son la Resolución 312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015, permitieron ser utilizadas como técnicas analíticas de seguridad proactivas, logrando la pertinencia y el cumplimiento con lo propuesto en el primer objetivo que pretendió la verificación de existencia de requisitos legales como punto de partida y/ o línea base para identificar problemas y emitir soluciones.

En concordancia con lo anterior, se determinó que una solución objetiva para la empresa aliada fue la creación del Manual de requisitos en SST para proveedores y contratistas vinculados a GRUPO JAVA, teniendo en cuenta que la plantilla de colaboradores y los que se proyecta contratar son contratistas que prestan sus servicios de forma independiente, lo que obligó a gestionar la seguridad y salud en el trabajo al grupo de colaboradores.

Por tanto, la elaboración de los entregables descritos a lo largo del proyecto y establecidos dentro del contrato de consultoría, permitieron definir los criterios para gestionar la salud y la seguridad en el trabajo, que no es otra cosa, que la adecuada valoración y elección de contratistas y proveedores que impacten el SG-SST para GRUPO JAVA SAS.

Así las cosas, otro de los aspectos que permitió culminar con éxito y en concordancia con lo propuesto inicialmente, hizo referencia a la asesoría y capacitación en requisitos de SST ajustada a la necesidad y a la realidad empresarial, que brindó el equipo investigador a la Alta Dirección, a proveedores y a contratistas.

RECOMENDACIONES

Como parte de los aspectos que no se tuvieron en cuenta en el presente trabajo investigativo, fue la socialización a los responsables de SST que acompañan a proveedores y contratistas que están vinculados con GRUPO JAVA SAS.

Por lo tanto, se recomienda formarlos y capacitarlos para que, desde su rol de prevencionista, se trabaje en cultura, toma de conciencia y aceptación de normas y procedimientos de forma permanente.

Para dar alcance a la gestión integral de la SST para contratistas y proveedores se recomienda implementar los entregables propuestos, así mismo, trabajar de forma proactiva con los líderes de proceso y las cabezas visibles que lideran la evaluación, la selección, la contratación del personal independiente y proveedores y la supervisión de los contratos, sin dejar al azar los aspectos importantes en Seguridad y Salud Laboral a todo nivel, teniendo en cuenta la responsabilidad solidarias y las implicaciones legales que conlleva una desviación, una ausencia de verificación, seguimiento y auditoría, lo que desencadenaría en una pérdida y/ o un accidente que involucre al personal indirecto de GRUPO JAVA SAS.

Se recomienda apoyarse en la ARL POSITIVA para que acompañe permanentemente a la empresa aliada en la gestión de contratistas y proveedores. Otro aspecto importante es el seguimiento y control a la matriz de peligros, sin embargo, no hay evidencias documentadas de la colaboración del personal que incluyan contratistas, y que además evidencie la práctica de los controles de interposición que se establecieron allí.

Además, se deberá gestionar por medio de la ARL Positiva la constancia del acompañamiento para la identificación de peligros.

Finalmente, es importante el desarrollo del documento de intervención que genere el cierre de los hallazgos que se evidenciaron en la etapa diagnóstica y que fueron socializados en los respectivos informes diagnósticos.

REFERENCIAS

Audirac, C. (2007). El cambio organizacional. Desarrollo organizacional y consultoría (pp. 73-88). México: Editorial Trillas.

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3231>

Castro-Maldonado, J. J.; Gómez-Macho, L.K. y Camargo-Casallas, E. (2022) La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Tecnura, 27(75), 140-174.

<https://www.redalyc.org/journal/2570/257074909008/257074909008.pdf>

Cortés, J. (2007) Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad e Higiene del Trabajo, 9ª edición.

https://books.google.com/books?id=pjoYl7cYVVUC&pg=PA105&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=falseApéndices

E Global Services S.A.S. (27, octubre, 2016). Ciclo PHVA: columna vertebral del SG-SST

<https://poligran-sgsst-global-com.loginbiblio.poligran.edu.co/noticias/detalle/ciclo-phva-columna-vertebral-del-sg-sst-18040>

Hernández-Sampieri, R; Fernández, C; Baptista, L, (2014) Metodología de la investigación Sexta edición. Mc Graw Hill Education.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

López, D. M., & Sánchez Gómez, M. C. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. Revista de Investigación Educativa, 24(1), 205-222.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283321886011>

Ministerio de Trabajo, (Resolución 312 del 2019), Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST(13 de febrero de 2019)

<https://safetya.co/normatividad/resolucion-0312-de-2019/>

Ministerio de Trabajo, (Decreto 1072 de 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Capítulo 6: Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. (26 de mayo de 2015)

<https://app-vlex-com.loginbiblio.poligran.edu.co/#vid/decreto-1072-2015-medio-774021905/expression/573230242>

Sánchez, F. A. (2019), Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria. Departamento de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco, Cusco – Perú. Obtenido de:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s2223-25162019000100008&script=sci_arttext

Torres, M; Paz, K; Salazar, F, (s.f) Métodos de recolección de datos para una investigación

https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletino3/URL_03_BAS01.pdf