

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**



**DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS: ISO**

**9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA NORMA TECNICA**

**SALVADOREÑA OPERADORES DE TURISMO ESPECIFICACIONES PARA LA**

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS NTS 03.54.01.12 A SER APLICADO EN LA EMPRESA**

**ALL AMERICAN TRAVEL**

**TRABAJO DE GRADUACION PRESENTADO POR:**

**SÁNCHEZ, CELIA CRUZ**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

**MAESTRA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**MARZO 2025**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

# **UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

RECTOR: JUAN ROSA QUINTANILLA, MSc.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO, M.Sc.  
SECRETARIO GENERAL: LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

DECANA: LICDA. CELINA AMAYA DE CALDERÓN  
VICEDECANO: MSc. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ,  
SECRETARIO: LIC. JUAN PABLO MARIN,  
DIRECTOR DE LA MAESTRARIA: LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.,  
ADMINISTRADOR ACADÉMICO: LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ  
TRIBUNAL EXAMINADOR: LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.,  
SECRETARIA: ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA MARROQUIN, MSc  
VOCAL: ING. JORGE ARMANDO VANEGAS NAVAS MSc.

MARZO 2025

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE  
CALIDAD (MASIG)**



**DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS: ISO  
9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA NORMA TECNICA  
SALVADOREÑA OPERADORES DE TURISMO ESPECIFICACIONES PARA LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS NTS 03.54.01.12 A SER APLICADO LA EMPRESA ALL  
AMERICAN TRAVEL**

**PRESENTA:**

**LICDA. SÁNCHEZ, CELIA CRUZ**

Trabajo de Graduación de Maestría, como requisito para optar al título de:

**MAESTRO(A) EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**COORDINADOR DE MAESTRÍA:**

**LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.**

**ASESOR(A):**

**ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA DE RAMIREZ MSC.**

**MARZO 2025**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

LICDA. SÁNCHEZ, CELIA CRUZ

### **DECLARA QUE:**

El presente Trabajo de Graduación denominado **“DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS: ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA NORMA TECNICA SALVADOREÑA OPERADORES DE TURISMO ESPECIFICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NTS 03.54.01.12 A SER APLICADO LA EMPRESA ALL AMERICAN TRAVEL”** ha sido desarrollado sobre el fundamento de una investigación aplicada, respetando derechos intelectuales; conforme a citas y referencias bibliográficas correspondientes, según normas APA en su versión vigente. Consecuentemente este trabajo de graduación es de la autoría del maestrante autora y de propiedad intelectual de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG) de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

En virtud de esta declaración, la autora graduada es responsable del contenido de los diferentes marcos de referencia, marco teórico, métodos, técnicas y herramientas utilizadas, resultados de la investigación y la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión, como su veracidad y alcance metodológico académico e investigativo aplicado a los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad y otros ámbitos relacionados.

Ciudad Universitaria, San Salvador 31 de marzo de 2025.

**LICDA. SÁNCHEZ, CELIA CRUZ**

**APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**  
**MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

El Tribunal Examinador de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG),  
conformado por los distinguidos maestros abajo detallados; aprueban el presente Trabajo de  
Graduación denominado:

**DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS: ISO  
9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA NORMA TECNICA  
SALVADOREÑA OPERADORES DE TURISMO ESPECIFICACIONES PARA LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS NTS 03.54.01.12 A SER APLICADO LA EMPRESA ALL  
AMERICAN TRAVEL**

Presentado por:  
**LICDA. SÁNCHEZ, CELIA CRUZ**

Asesor(a):  
**ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA DE RAMIREZ MSC.**

**Aprobado por Tribunal Examinador MASIG:**

**LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.**

Coordinador MASIG – presidente

**ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA MARROQUIN, MSc.**  
, Secretaria(o)

**ING. JORGE ARMANDO VANEGAS NAVAS**  
Vocal

Ciudad Universitaria, 31 de marzo de 2025.

V

**MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**CERTIFICACIÓN**

En calidad de miembros del Tribunal Examinador certificamos el presente Trabajo de Graduación denominado **“DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS: ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA NORMA TECNICA SALVADOREÑA OPERADORES DE TURISMO ESPECIFICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NTS 03.54.01.12 A SER APLICADO LA EMPRESA ALL AMERICAN TRAVEL.”**, requisito para la obtención del grado de **MAESTRA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD** de la **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS** de la **UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**, ha sido elaborado por el(la)(los)(las) maestrante(s) **LICDA. SÁNCHEZ, CELIA CRUZ**, documento que cuenta con un proceso riguroso de revisión metodológica, académica y profesional, por tanto, se encuentra apto para su presentación y publicación.

Ciudad Universitaria, San Salvador 31 de marzo de 2025.

**LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.**

Coordinador MASIG – presidente

**ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA MARROQUIN, MSc,**

Secretaria(o)

**MSc. ING. JORGE ARMANDO VANEGAS NAVAS, MSc.**

Vocal



LUGAR Y FECHA : San Salvador, 31 de marzo de 2025  
 RAMO : Ministerio de Educación  
 DEPENDENCIA : Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas  
 TIPO DE ACUERDO : RATIFICACIÓN DE ACTA  
 NUMERO DE ACUERDO: UN MIL OCHENTA Y TRES BIS -C- DE JUNTA DIRECTIVA

Para su conocimiento y efectos legales consiguientes transcribo acuerdo tomado en Sesión Ordinaria No.53-2025, período 2023/2025, de Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, celebrada el día viernes veintiocho de marzo del año dos mil veinticinco.

**PUNTO VI - 6.6 e) RATIFICACIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN DEL ACTA DE EVALUACIÓN N°9/2025, EGRESADOS MASIG.**

Conocida la solicitud de ratificación de resultados del Trabajo de Graduación del Acta de Evaluación N°9/2025 Egresados MASIG, correspondiente al año 2025, presentado por el M.Sc. Luis Alonso Ramírez Aguilar, Coordinador de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG).

Luego de verificar que el acta contiene los datos pertinentes y con base en los Artículos 35 y 36 literal "e" del Reglamento General de la Ley Orgánica de la UES y Art.48 inciso tres Reglamento General del Sistema de Estudios de Posgrado de la UES.

Junta Directiva por CINCO (5) votos a favor, CERO (0) abstenciones y CERO (0) en contra de los miembros propietarios presentes, ACUERDAN:

Ratificar los resultados del Trabajo de Graduación del Acta de Evaluación N°9/2025, correspondiente al año 2025, de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, según detalle:

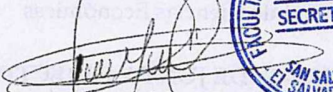
**ACTA N° 9/2025**

FECHA DE EXAMEN	NOMBRES DE LOS GRADUANDOS	CARNE	TEMA DE TRABAJO DE GRADUACION	NOTA GENERAL	TRIBUNAL EXAMINADOR
19/03/2025	CELIA CRUZ SÁNCHEZ	SS05034	"DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS: ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA NORMA TÉCNICA SALVADOREÑA OPERADORES DE TURISMO ESPECIFICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NTS 03.54.01.12 A SER APLICADO A LA EMPRESA ALL AMERICAN TRAVEL"	8.20	<p><b>PRESIDENTE</b> M.Sc. LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR</p> <p><b>SECRETARIA</b> M.Sc. INGA. NOREEN ANDREA ALVARENGA DE RAMÍREZ</p> <p><b>VOCAL</b> M.Sc. ING. JORGE ARMANDO VANEGAS NAVAS</p>

Lo que comunico a usted para su conocimiento y efectos legales consiguientes.

Atentamente,

**"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"**



**Lic. Juan Pablo Marín**

**SECRETARIO**

CC. VICEDCANATO, ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CC.EE., COORDINADOR MASIG, ARCHIVO.



## **DEDICATORIA / RECONOCIMIENTO**

Gracias doy a Dios por sus bendiciones y haber permitido continuar con una formación permanente y culminar esta maestría.

A mi madre por ser mi amiga y enseñarme a esforzarme y a ser perseverante para lograr mis metas. Y mis hermanos, quienes me han dado su apoyo y cariño.

A los miembros de la empresa All American Travel quienes abrieron sus puertas y brindaron su colaboración e interés en este trabajo de investigación y brindaron su tiempo y su cooperación aportando datos importantes de acuerdo con las experiencias técnicas y sus conocimientos para indagar con más detalle el tema en cuestión.

A los maestros y asesores, quienes dan su orientación y han aportan sus conocimientos y experiencia en el transcurso de la maestría.

Celia Cruz Sánchez

## RESUMEN EJECUTIVO

All American Travel es una organización dedicada a brindar productos turísticos a sus clientes, diseñando experiencias de viaje inolvidable. La diversidad de productos que la empresa ofrece actualmente ha surgido a raíz de las diferentes experiencias vividas a lo largo de los años. Esto les ha permitido innovar en nuevos productos, adaptándose a las nuevas tendencias, dado que el comportamiento de los turistas cambia a cada momento, así como la razones por las que se viaja por ello es importante adaptarse a los cambios constantes del mundo de los negocios.

Asimismo, se deben tomar en cuenta los gustos de los consumidores como un factor que influye en los comportamientos, preferencias y tendencias en el consumo de los servicios se modifican constantemente dependiendo de las prioridades de estos.

En la actualidad es necesario que las organizaciones establezcan un modelo de gestión que contribuya a optimizar los resultados y la productividad de la empresa, los sistemas integrados de gestión permiten a las organizaciones mejorar la calidad de los servicios que ofrecen y enfrentarse a los desafíos actuales. Además, determinan las pautas de actuación ante el quehacer diario de sus responsabilidades, estableciendo procesos y procedimientos que eviten las duplicidades y el ineficiente uso de los recursos. Con ello lograr alcanzar las metas y los objetivos propuestos de manera eficaz.

Durante el tiempo invertido en esta investigación, se realizó un diagnóstico de la situación de la empresa para identificar aspectos relevantes acerca de la necesidad de implementar un sistema de gestión entre los que destacan la estructura actual de los procesos y

ejecución de actividades y la documentación de estos; así como determinar el grado de cumplimiento normativo y legal de la organización.

Al indagar acerca de estos aspectos en los que se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de datos, se obtuvo información que hace posible una mayor explicación del problema en cuestión. Estos fueron analizados e interpretados con el fin de dirigirlos hacia la implementación de la normativa del que se espera crear un sistema de gestión con el diseño de manuales; procesos y procedimientos; instrucciones de trabajo y controles necesarios para ser utilizados en la puesta en marcha de sistema de gestión y definan una estructura documental conforme a los requisitos normativos y legales basa en los conceptos básicos de calidad, aplicando el ciclo PHVA para la mejora continua.

Esta investigación se destina a contribuir con el diseño del Sistema Integrado y proporcionar a las personas involucradas y otras partes interesadas los medios necesarios para lograr la calidad de los servicios conforma a la normativa creando en su implementación confianza y la satisfacción en los clientes de All American Travel.

### **Plan de acción**

Para definir las metas plazos y el logro de objetivos del proyecto, se presenta un plan de acción en el que se detallan las actividades a realizar durante el proceso.

### **Descripción de una solución propuesta**

Usando como guía la normativa técnica la solución propuesta se espera en el desarrollo

de este tema:

- Diagnóstico de la situación actual de la empresa
- Matriz FODA,
- matriz de partes interesadas
- Propuesta de política, objetivos y alcance del Sistema Integrado de Gestión
- Cadena de procesos misionales y control aplicables al Sistema Integrado de Gestión
- Control de procesos aplicables al Sistema Integrado de Gestión
- Lista de verificación de la norma ISO 9001:2015 y NTS 03.54.01:12
- Manual del Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015 y NTS 03.54.01:12
- Manual de Procesos del Sistema Integrado de Gestión
- Manual de Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>Marco de Referencia</b> .....	<b>1</b>
1.1	Generalidades de la Organización Relacionada a la Investigación .....	1
1.1.1	Breve Descripción de la Empresa .....	1
1.1.2	Reseña Histórica .....	2
1.1.3	Filosofía Organizacional .....	2
1.1.4	Principales Servicios: .....	3
1.1.5	Principales Competidores: .....	4
1.1.6	Principales Proveedores .....	5
1.2	Planteamiento del problema .....	9
1.2.1	Descripción de antecedente de la situación problemática .....	9
1.2.2	Definición del problema .....	10
1.2.3	Sistematización del Problema .....	11
1.2.4	Descripción de la Problemática .....	12
1.2.5	Tabla Diagnostica del Planteamiento del Problema .....	12
1.3	Delimitación de la investigación .....	13
1.3.1	Delimitación espacial o geográfica .....	13
1.3.2	Delimitación temporal .....	13
1.4	Objetivos .....	14
1.4.1	Objetivo General .....	14
1.4.2	Objetivo Específicos .....	14
1.5	Justificación .....	15
1.5.1	Justificación practica .....	15
1.5.2	Justificación Legal .....	16
1.6	Formulación de las hipótesis .....	17
1.6.1	Hipótesis general .....	17
1.6.2	Hipótesis específicas .....	17
1.7	Variables e indicadores de la investigación. ....	19
1.8	Matriz de consistencia de marco referencial .....	22
1.9	Fundamentos Éticos .....	25
1.9.1	Originalidad del Estudio y Exigencia Crítica. ....	25
1.9.2	Propiedad Intelectual .....	25
1.10	Viabilidad del Trabajo de Graduación, Dificultades y Limitaciones .....	25
1.10.1	Viabilidad Técnica .....	26

1.10.2	Viabilidad del Consentimiento Informado .....	26
1.10.3	Viabilidad Metodológica .....	26
1.11	Dificultades y Limitaciones de la Investigación .....	26
<b>2</b>	<b>Marco Teórico .....</b>	<b>27</b>
2.1	Marco de Antecedentes .....	27
2.1.1	Antecedentes Internacionales .....	27
2.1.2	Antecedentes Nacionales .....	28
2.2	Marco conceptual .....	30
2.3	Marco de teoría fundamental .....	33
2.3.1	Sistemas de Gestión .....	33
2.3.2	ISO 9001:2015(es) Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos .....	35
2.3.3	NTS 03.54.01:12 Operadores de turismo. Especificaciones para la Prestación del Servicio .....	38
2.3.4	Integración de los Sistemas de Gestión .....	39
2.3.5	Operadores de Turismo Origen y Clasificación .....	41
2.4	Marco Legal .....	44
<b>3</b>	<b>Diagnóstico y Resultados de la Investigación .....</b>	<b>49</b>
3.1	Introducción al Diagnóstico y Resultados de la Investigación .....	49
3.1.1	Tipo de investigación .....	49
3.1.2	Enfoque o Ruta de la Investigación .....	49
3.1.3	Alcance o Tipo de Estudio .....	49
3.1.4	Método de Investigación .....	50
3.1.5	Diseño Metodológico .....	50
3.2	Determinación de la población y muestra .....	50
3.2.1	Unidad de análisis y población .....	51
3.2.2	Diseño de la muestra (unidad muestral) .....	51
3.3	Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	52
3.3.1	Niveles de Información .....	52
3.3.2	Fuentes de Información .....	54
3.3.3	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	56
3.3.4	Matriz Integral Metodológica .....	57
3.3.5	Matriz Metodológica de Consistencia de la Investigación .....	58
3.4	Sistematización .....	59
3.4.1	Metodología .....	59
3.4.2	Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos ISO 9001:2015 .....	61
3.4.3	Evaluación del Sistema de norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12) .....	62

3.4.4	Relación del sistema con las variables identificadas.....	62
3.4.5	Evaluación de resultados.....	68
3.4.6	Diagnóstico de resultados.....	83
<b>4</b>	<b>Propuesta de Diseño de Sistema Integrado de Gestión Basado en las Normas ISO 9001:2015 Y NTS 03.54.01.12.....</b>	<b>85</b>
4.1	Justificación del diseño.....	85
4.1.1	Diagnóstico del capítulo anterior.....	86
4.1.2	Integración de las normas ISO 9001:2015 y NTS 03.54.01.12.....	87
4.2	Documentación del Sistema Integrado de Gestión.....	90
4.2.1	Pirámide documental.....	90
4.3	Propuesta de documentación a utilizar para el sistema integrado de gestión.....	93
4.3.1	Propuesta para el diseño de documentos.....	102
4.3.2	Manual para el sistema integrado de Gestión.....	102
4.3.3	Sistema para la elaboración y control de documentos.....	103
4.3.4	Manual de Procedimientos Sistema Integrado de Gestión.....	106
4.3.5	Diagrama y mapa de procesos.....	106
4.4	Plan de Trabajo.....	108
<b>5</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>112</b>
5.1	Conclusiones.....	112
5.2	Recomendaciones.....	113
	<b>Bibliografía.....</b>	<b>115</b>
	<b>Apéndices.....</b>	<b>117</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Logotipo de All American Travel.....	1
<b>Figura 2:</b> Sucursales de All American Travel .....	6
<b>Figura 3:</b> Sucursales de All American Travel .....	7
<b>Figura 4:</b> Organigrama de All American Travel .....	8
<b>Figura 5:</b> Árbol de problema .....	12
<b>Figura 6:</b> Casa Matriz y oficinas administrativas de All American Travel.....	13
<b>Figura 7:</b> Representación de la pirámide documental de un sistema de gestión .....	35
<b>Figura 8:</b> Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.....	37
<b>Figura 9:</b> Estructura de la integración de los procesos basa en el ciclo PHVA.....	40
<b>Figura 10:</b> Opiniones de clientes que recomiendan o no All American Travel .....	66
<b>Figura 11:</b> Estructura Documental.....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Principales competidores de All American Travel .....	4
<b>Tabla 2:</b> Principales Proveedores de All American Travel.....	5
<b>Tabla 3:</b> Planteamiento de aseveraciones a la problemática identificada.....	19
<b>Tabla 4:</b> Operacionalización de variables.....	21
<b>Tabla 5:</b> Matriz de consistencia de marco referencial .....	22
<b>Tabla 6:</b> Empresas con Normas ISO 9001:2015 y/o NTS 03.54.01:12 Implementadas .....	29
<b>Tabla 7:</b> Unidad de análisis y población.....	51
<b>Tabla 8:</b> Unidad de análisis y población y muestra .....	52
<b>Tabla 9:</b> Niveles de Información. ....	54
<b>Tabla 10:</b> Fuentes de Información. ....	55
<b>Tabla 11:</b> Técnicas e instrumentos para captar información. ....	56
<b>Tabla 12:</b> Unidad de análisis: All American Travel. ....	58
<b>Tabla 13:</b> Criterios de evaluación. ....	60
<b>Tabla 14:</b> Valores para determinar acciones por realizar. ....	61
<b>Tabla 15:</b> Valores para determinar los niveles de evaluación. ....	61
<b>Tabla 16:</b> Resultado de evaluación de la micro variable “Cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015”,.....	63
<b>Tabla 17:</b> Resultado de evaluación de la micro variable “Cumplimiento de requisitos NTS 03.54.01:12” .....	64
<b>Tabla 18:</b> Valores para determinar los niveles de satisfacción del cliente. ....	66
<b>Tabla 19:</b> Resultado de evaluación de la micro variable “Satisfacción del cliente”.....	67
<b>Tabla 20:</b> Resultado de cumplimiento a requisitos de la ISO 9001:2015.....	68
<b>Tabla 21:</b> Resultado del Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 de “Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos” .....	70
<b>Tabla 22:</b> Resultado de cumplimiento a requisitos de la NTS-03.54.01.12. ....	77
<b>Tabla 23:</b> Resultado del Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad NTS-03.54.01.12 “Operadores de turismo. Especificaciones para la prestación del servicio” .....	78
<b>Tabla 24:</b> Tabla de correspondencia del SIG entre las normas ISO 9001 y la NTS-03.54.01.12. ....	88

<b>Tabla 25:</b> listado de documentos propuestos para el Sistema Integrado de Gestión. ....	93
<b>Tabla 26:</b> Tabla lista maestra del SIG integración normas ISO 9001 y la NTS-03.54.01.12.....	97
<b>Tabla 27:</b> Codificación de documentos .....	103
<b>Tabla 28:</b> Simbología de los flujogramas .....	104

### ***ÍNDICE DE GRAFICOS***

Gráfico 1: Nivel de Cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.....	69
Gráfico 2: % de Cumplimiento requisito 4 Contexto de la Organización.....	70
Gráfico 3:% de Cumplimiento requisito 5 Liderazgo.....	71
Gráfico 4:% de Cumplimiento requisito 6 Planificación.....	72
Gráfico 5: % de Cumplimiento requisito 7 Apoyo .....	72
Gráfico 6: % de Cumplimiento requisito 8 Operación.....	74
Gráfico 7:% de Cumplimiento requisito 9 Evaluación del desempeño .....	75
Gráfico 8:% de Cumplimiento requisito 10 Mejora.....	76
Gráfico 9: Nivel de Cumplimiento de los requisitos de la norma NTS 03.54.01:12.....	78
Gráfico 10 :% de Cumplimiento requisito 4 Requisitos para los operadores de turismo.....	79
Gráfico 11: % de Cumplimiento requisito 5 Requisitos de diseño de paquetes turísticos.....	80
Gráfico 12:% de Cumplimiento requisito 6 Requisitos comerciales y de mercadeo.....	81

### ***ÍNDICE DE APENDICES***

Apéndice 1	Matriz diagnóstica para plantear el problema de investigación
Apéndice 2	Matriz metodológica de consistencia de la investigación
Apéndice 3	Diagnostico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015
Apéndice 4	Diagnóstico de Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad según la NTS 03.54.01:12
Apéndice 5	Manual del Sistema Integrado de Gestión
Apéndice 6	Manual de Procesos del Sistema Integrado de Gestión
Apéndice 7	Manual de Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión

## **Introducción.**

Cumplir las expectativas de las partes interesadas es esencial para cualquier negocio. Para mejorar la calidad en el servicio al lograr estos objetivos el personal de All American Travel debe conocer lineamientos que le permitan implementar un sistema integrado que incluya Gestión de calidad especialmente para los operadores de turismo. Para ello se propone un diseño documental de un sistema integrado, desarrollando el análisis de la problemática de la investigación desarrollada presentando su contenido en los capítulos detallados a continuación:

El Capítulo 1 se presenta el marco referencial como punto de partida para llevar a cabo la investigación así mismo se presenta las generalidades de la organización sujeta a estudio, se plantea el problema de forma coherente a través de la formulación de preguntas, objetivos, hipótesis y variables de investigación; así como, la justificación, delimitación y la viabilidad para llevar a cabo la investigación considerando en ello las dificultades y limitaciones que puedan surgir.

En el Capítulo 2, corresponde al marco teórico de la investigación en el que se detallan los antecedentes, así como los fundamentos teóricos y conceptuales a utilizar como punto de partida para comprender el problema en cuestión.

Capítulo 3 se define la forma de hacer el diagnóstico de la investigación identificando el tipo, alcance y métodos para llevarlo a cabo, también se determina la población y establece la muestra sujeta a medición y análisis, además se describen las técnicas e instrumentos que pueden

utilizarse para la recopilación de datos y análisis de información para comprender mejor una situación problemática.

En el Capítulo 4, como resultado de la presente investigación se propone un instrumento en el que se define una estructura documental que ayude a identificar y conocer de manera detallada: los procesos, roles, responsabilidades y procedimientos de la empresa para dar respuesta a los requerimientos solicitados en ISO 9001:2015 y NTS 03.54.01.12 ayudará a su sistematización en los apéndices detallados al final de este documento ofrecen una muestra de los elementos propuestos.

Finalmente, el Capítulo 5 se presentan las conclusiones resultantes de llevar a cabo la investigación, incluye también recomendaciones en la aplicación de la propuesta en la entidad.

## 1 Marco de Referencia

### 1.1 Generalidades de la Organización Relacionada a la Investigación

#### 1.1.1 Breve Descripción de la Empresa

**Nombre de la Empresa:** GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V.

**Nombre Comercial:** All American Travel

**Actividad Económica Principal:** Actividades de agencias de viajes (se incluye la venta de: boletos, viajes organizados, de transporte y de alojamiento)

**Dirección:** Av. Jerusalén #3, entre calle Maquilishuat y Calle La Mascota, Urb. Maquilishuat.

**Naturaleza:** comercial

**Cantidad de empleados:** 62 personas

**Correo electrónico:** info@allamerican.travel

**Teléfono de contacto:** +(503) 503 2522 3000

**Figura 1:** Logotipo de All American Travel



Fuente: tomado del sitio

web:[https://www.facebook.com/AllAmericanTravel/?locale=ms\\_MY&paipv=0&eav=AfZSMm16QxRbTjdYeJvQz7NOnILBs0znIJ\\_4IC6cffidoH6mktXoln4Q1fSxeCA0yI4&\\_rdr](https://www.facebook.com/AllAmericanTravel/?locale=ms_MY&paipv=0&eav=AfZSMm16QxRbTjdYeJvQz7NOnILBs0znIJ_4IC6cffidoH6mktXoln4Q1fSxeCA0yI4&_rdr)

### **1.1.2 Reseña Histórica**

All American Travel empresa establecida el 30 de mayo de 2001 como una empresa de transporte de carga, pero los ataques terroristas en estados unidos del once de septiembre de ese año cambio el rumbo del negocio. Ya el transporte de carga sin acompañante quedo prohibido, la empresa tuvo que reinventarse convirtiéndose en una agencia integral con la finalidad de ofrecer servicios turísticos a través de la venta de boletos aéreos y terrestres, hoteles, alquiler de carros, tarjetas de asistencia cruceros y otros productos necesarios para que los viajeros puedan tener sus viajes de negocios, turismo o visitas a familiares y amigos. con todas las comodidades.

Por la diversidad de sus servicios la empresa creció llegando a la apertura de nuevas sucursales en San Miguel y Santa Ana en el año 2018 y en el año 2019 también en Guatemala y Honduras, pero la emergencia Nacional de la Pandemia por el COVID-19 obligo al cierre de las actividades y en consecuencia el cierre de algunas sucursales, aunando a lo anterior la empresa se enfrentó a la crisis post pandemia y la muerte del socio fundador en el año 2023, lo cual le ha permitido reinventarse nuevamente y desarrollar nuevas estrategias para poder sobrevivir en el mercado actual.

### **1.1.3 Filosofía Organizacional**

La filosofía de la organización de una empresa está relacionada con los valores y convicciones filosóficas que definen las prácticas empresariales de la alta dirección con el propósito de guiar a la empresa en un viaje exitoso de alcanzar sus objetivos comerciales.

## **Misión**

Diseñar experiencias de viaje inolvidable.

## **Visión**

Formar el talento humano que desarrolle las mejores experiencias de viaje para nuestros clientes.

## **Valores**

- a. Compañerismo
- b. innovación
- c. compromiso
- d. respeto
- e. lealtad

### **1.1.4 Principales Servicios:**

- a. Venta de boletos aéreos
- b. Paquetes turísticos
- c. Asistencia de viajes
- d. Cruceros
- e. Servicio de alquiler de vehículos
- f. Circuitos
- g. Paquetes Turísticos personalizados.
- h. Traslado de aeropuerto-hotel-aeropuerto.
- i. Reservación de hotel Nacional e Internacional.

### 1.1.5 Principales Competidores:

**Tabla 1:** Principales competidores de All American Travel

Principales competidores	Servicios en los que se especializa
Amate Travel	promociones aéreas, reserva de vuelos, oferta de paquetes turísticos, vacaciones en familia paquetes ejecutivos para viajes de negocios y eventos corporativos.
Viajes Bernal	se especializa en paquetes vacacionales, paquetes turísticos
Utravel	servicios de traslados al aeropuerto, chofer, viajes corporativos,
Atlas Travel	especialistas en boletos aéreos y paquetes turísticos
Agencia de viajes Escamilla	boletos aéreos, paquetes turísticos, viajes de negocios
Izalco travel <i>Bureau</i>	boletos aéreos, paquetes turísticos y cruceros, tours receptivos, reservaciones de hoteles,
Agencia de viajes San Martin	servicio de asesoría migratoria, boletos aéreos, paquetes turísticos
Avi travel	ofreciendo boletos aéreos, paquetes turísticos, hoteles, renta de autos,
<i>Sutter tours</i>	se especializa en agencias de viajes y operadores turísticos.
<i>Sky Travel</i>	agencias de viajes y operadores turísticos.

Fuente: Elaboración propia

### 1.1.6 Principales Proveedores

**Tabla 2:** Principales Proveedores de All American Travel

Principales proveedores	Actividad principal
Pullmantur	Ofrece servicios aéreos y terrestres a sus clientes, transporte para grupos, transporte para ejecutivos
Transporte del sol	Ofrece servicio ejecutivo desde el salvador a Guatemala y Nicaragua también ofrece servicio de courier, envío de encomiendas, carga y mercadería.
Alamo	Alquiler de variedad de autos, Vans y camiones
<i>Thrifty car rental</i>	Ofrece a través de su sitio web, la mejor oferta de alquiler de autos en línea.
<i>Europa car</i>	Transporte de autos a Europa y Turquía
<i>Qualitas assistance</i>	Mantiene alianzas mundiales con las más prestigiosas empresas de servicios para garantizarles a sus clientes planes de asistencia y seguro en viajes de altísima calidad y con la mayor prontitud
FCM	Servicios integrales de gestión de viajes
<i>Assist card</i>	Brinda asistencia médica de viaje. Asistencia en el idioma nativo de cada pasajero.
Hoteles decamerón salinitas	El hotel royal decamerón salinitas ofrece experiencia vacacional todo incluido
Avianca <i>American airlines</i> Lufthansa Aeroméxico <i>United</i>	Venta de boletos aéreos

Fuente: Elaboración propia, basada en información de sitios web

## Emplazamientos

All American Travel cuenta con 8 sucursales a nivel nacional, ubicados en las principales ciudades del país.

**Figura 2:** *Sucursales de All American Travel*



*Nota:* La imagen contiene cuatro de las 8 sucursales que All American posee

Fuente: Elaboración propia, basada en información del sitio web

<https://allamerican.travel/elsalvador/>, octubre de 2023

**Figura 3:** Sucursales de All American Travel

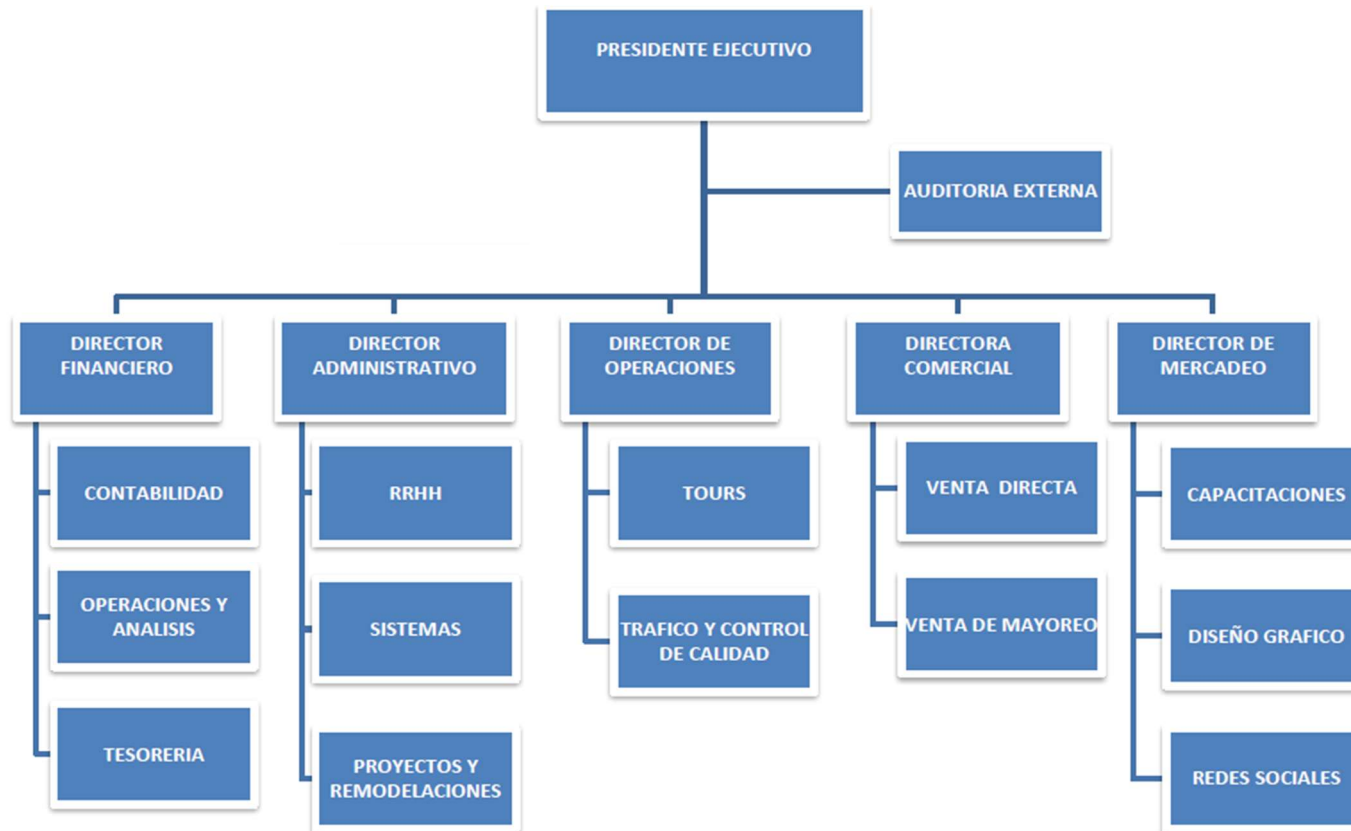


*Nota:* La imagen contiene cuatro de las 8 sucursales que All American posee.

Fuente: Elaboración propia, basada en información del sitio web

<https://allamerican.travel/elsalvador/>, junio 2024

**Figura 4:** Organigrama de All American Travel



*Nota:* La imagen contiene organigrama de All American posee.

Fuente: tomada del manual de descripción de puestos de la empresa

## **1.2 Planteamiento del problema**

Para plantear el problema de investigación, es necesario comenzar con la descripción de los antecedentes del sujeto de estudio, considerando su origen y los factores que influyen en su existencia, para posteriormente definir este de forma clara y concisa y formular las preguntas para sistematizarlo.

### **1.2.1 Descripción de antecedente de la situación problemática**

La satisfacción de los clientes que utilizan el servicio ha disminuido considerablemente. Se evidencia por las peticiones de reembolsos de los clientes por errores en las reservaciones o la mala atención recibida de parte de los colaboradores al no estar estos disponibles; por no contar con los canales de comunicación adecuados para atender al cliente durante todo el trayecto de su viaje y en cualquier hora, además la falta de planes de contingencia para afrontar imprevistos. Esta incomodidad provoca que los clientes dejen de contratar los servicios con la empresa y compartan su mala experiencia con otros consumidores, los cuales, al momento de posibles clientes, quienes prefieren dirigirse a la competencia para obtener los servicios que necesitan.

Esas experiencias negativas son algunos de los motivos que provoca la insatisfacción del cliente, dado Las tareas en los puestos de trabajos no se encuentran definidas. Además, existen colaboradores que desconocen o qué no tienen claras sus funciones, pues no existe un manual de procedimientos que sirva como guía para tal fin.

### **1.2.2 Definición del problema**

La inexistencia de procesos de mejora continua dentro de una organización provoca el estancamiento de los procedimientos por las deficiencias en el desarrollo de los procesos existentes, debido a que alta dirección no es consciente hasta qué punto se están duplicando procesos o creando trabajo adicional innecesario para su personal. actualmente los errores en las reservaciones y los reembolsos que se generan cuando no se prestan los servicios de manera adecuada provoca la insatisfacción del cliente.

El origen de la presente investigación surge a partir de la necesidad de All American Travel de crear un sistema integrado que permita optimizar los procesos y recursos además de mejorar la calidad en los servicios, por lo que se hace necesario trabajar con las partes interesadas de la empresa como usuarios, directivos, colaboradores, clientes, gobierno entre otros ya que de ellos se obtendrá la información que contribuirá a la satisfacción del cliente.

Por lo anteriormente mencionado de dicha situación actual, se formula el siguiente problema de investigación:

¿De qué manera la aplicación de un sistema integrado; basado en las normas: Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo, Especificaciones para la prestación de servicios; (NTS 03:54.01:12) contribuirá en la mejora de los procesos de All American Travel?

### 1.2.3 Sistematización del Problema

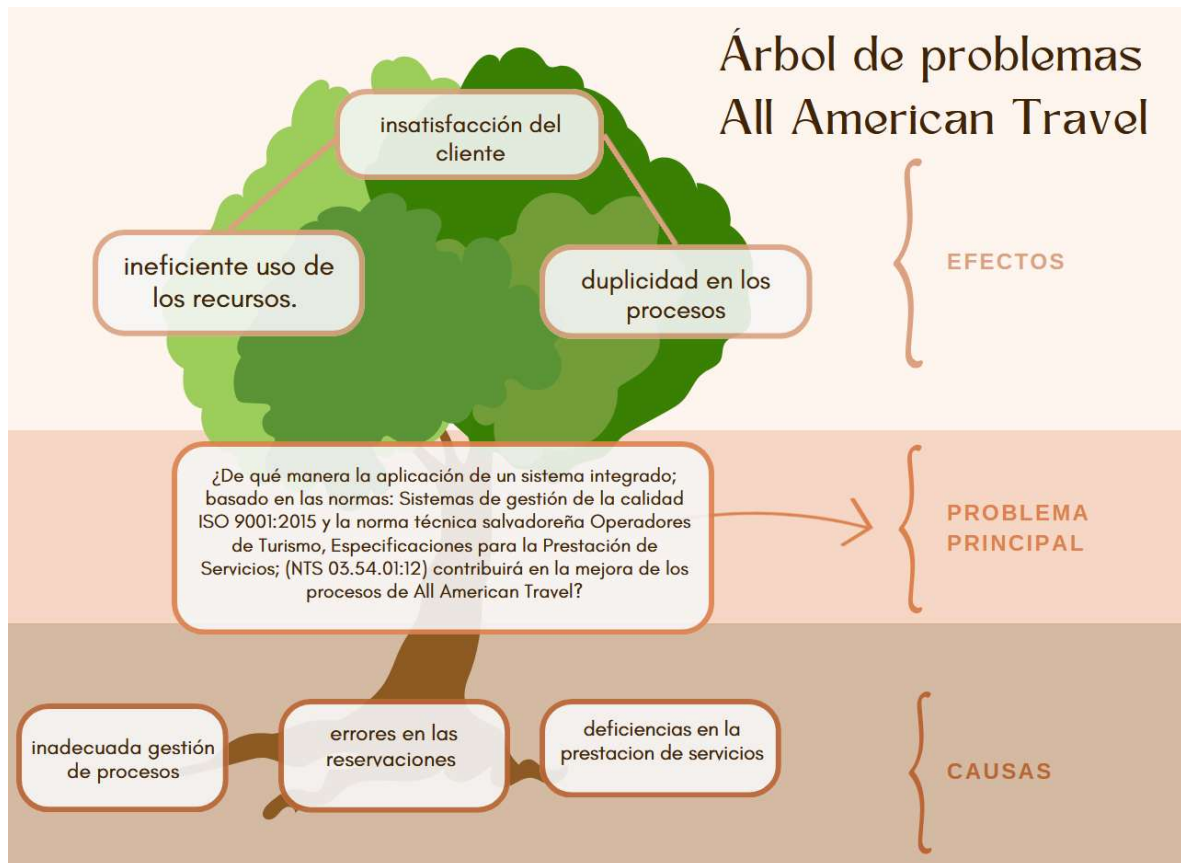
De acuerdo con lo planteado en la formulación del problema, se obtienen preguntas relacionadas con la afectación de los procesos por el servicio que brinda All American Travel, ante la falta de un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas NTS ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos” y la norma NTS-03.54.01.12 “Operadores de turismo. Especificaciones para la prestación del servicio”, En seguimiento a ello, se detalla la sistematización siguiente:

1. ¿Qué acciones específicas se podría ejecutar para identificar las áreas y procesos de mejora continua en All American Travel?
2. ¿All American Travel cuenta con procedimientos adecuadamente documentados basados en las normas sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12)?
3. ¿Cuál es la situación actual sobre los requisitos obligatorios, leyes y reglamentos aplicables, que debe conocer y cumplir All American Travel?
4. ¿Cuál es la situación actual de los requisitos de un sistema de gestión basado en las normas sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03:54.01:12) aplicables a All American Travel?

## 1.2.4 Descripción de la Problemática

### 1.2.4.1 Árbol de Problema

Figura 5: Árbol de problema



Fuente: elaboración propia

## 1.2.5 Tabla Diagnostica del Planteamiento del Problema

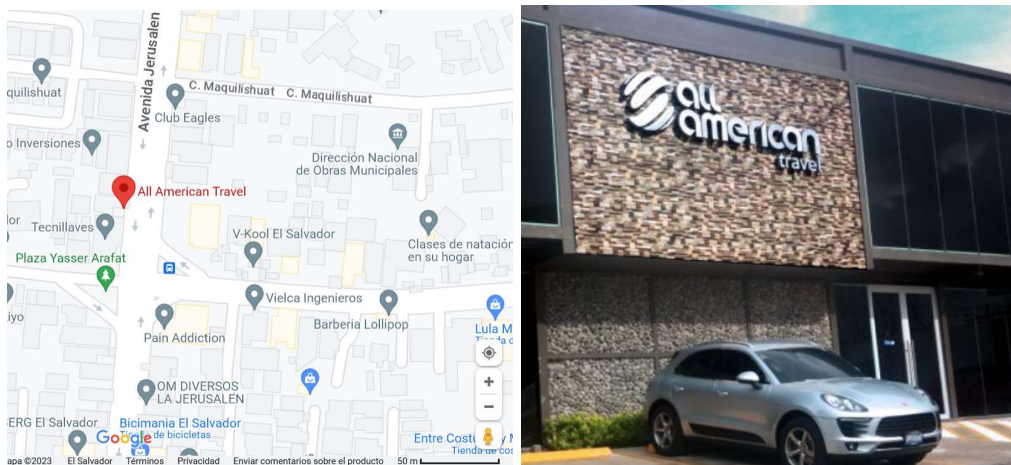
Se elaboro la matriz diagnostica como herramienta para realizar la descripción del problema. Dicha matriz está conformada por elementos que permitieron la caracterización de la situación problemática incluyendo el diagnostico preliminar del problema, síntomas y causa, pronostico, formulación y la sistematización de este (ver anexo 1)

### 1.3 Delimitación de la investigación

#### 1.3.1 Delimitación espacial o geográfica

La presente investigación será desarrollada en la empresa All American Travel (Grupo inversiones, SA de CV) ubicada Avenida Jerusalén #3, entre calle Maquilishuat y Calle La Mascota, urbanización Maquilishuat, departamento de San Salvador, El Salvador

**Figura 6:** Casa Matriz y oficinas administrativas de All American Travel



*Nota:* En la imagen podemos observar la sucursal Maquilishuat y el mapa de ubicación

Fuente: <https://allamerican.travel/elsalvador/>, junio de 2024

#### 1.3.2 Delimitación temporal

El tiempo invertido en la realización de la investigación de All American Travel (Grupo inversiones, SA de CV) será desarrollada durante el periodo comprendido entre los meses de abril a octubre del año 2024, aplicando las normas: ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de

Calidad y la Norma Técnica Salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios NTS 03.54.01.12

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

- Diseñar un sistema integrado de calidad basado en las normas: Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo, Especificaciones para la Prestación de Servicios; (NTS 03.54.01:12) que contribuirá en la mejora de los procesos de All American Travel

### **1.4.2 Objetivo Específicos**

1. Establecer un plan de acción adecuado para identificar cuáles son las áreas y los procesos de mejora que necesitan implementarse en All American Travel para optimizar su gestión.
2. Investigar acerca de la existencia de procedimientos documentados basados en la norma sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12)
3. Identificar los requisitos obligatorios, leyes y reglamentos aplicables a la empresa los cuales debe cumplir actualmente All American Travel.

4. Definir e identificar la situación actual de requisitos aplicables en All American Travel del sistema de gestión basado en las normas: Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios NTS 03.54.01:12.

## **1.5 Justificación**

### **1.5.1 Justificación practica**

La finalidad principal de la presente investigación es presentar una propuesta que permita a la empresa All American Travel (Grupo inversiones, SA de CV) definir en una estructura documental para identificar: los procesos, responsabilidades y procedimientos de la entidad, así como los métodos necesarios para detectar riesgos, corregir deficiencias y mejorar la eficiencia para optimizar el uso de los recursos; considerando para su creación un enfoque basado en procesos usando como referencia la norma basado en las normas NTS ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos”.

Cabe mencionar que, por otra parte, la norma técnica salvadoreña “NTS 03.54.01:12 Operadores de turismo. Especificaciones para la prestación del servicio” ayudará a sistematizar los procesos en el área de tours operador, en razón que dicha norma establece los requisitos para la adecuada prestación de los servicios del área mencionada, así como las funciones y competencia del personal, el cual debe estar capacitado para diseñar y comercializar los paquetes turísticos que ofrece All American Travel.

Por consiguiente, para llevar a cabo investigación, es necesario tener un diagnóstico de la empresa, mediante la recopilación de la información que permita conocer la situación actual de la organización, para tal efecto se emplearán los métodos siguientes: entrevistas, cuestionarios, revisión de documentación, procesos y procedimientos documentados, aunque estos no estén relacionados a las normas. Todo ello permitirá crear procesos y procedimientos que se acoplen adecuadamente a la naturaleza de la entidad con la metodología de las normas ISO.

### **1.5.2 Justificación Legal**

La investigación estará centrada en el marco legal vigente aplicado a la actividad económica de la entidad, esto proporcionara las bases sobre las cuales All American Travel fue constituida, determinando los documentos de apoyo que permiten la integridad de esta. las leyes decretos y normativa en general relacionada con el funcionamiento de All American Travel que tiene por objeto cumplir la presente investigación son:

- Constitución de la República de El Salvador
- Ley General de Turismo y su reglamento
- Ley Registro Nacional de Turismo
- Código Tributario y su Reglamento
- Ley de Impuesto sobre la Renta y su Reglamento.
- Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y su Reglamento (IVA).
- Ley y Reglamento de Protección al Consumidor
- Código de Comercio

- Código de Trabajo
- Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- Ley de Sistema de Ahorros para Pensiones

## **1.6 Formulación de las hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

- El diseño de un sistema integrado según las normas: sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12) contribuirá en la mejora de los procesos de All American Travel.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

1. Al implementar los procesos de mejora continua puede asegurarse la eficiencia y contribuir a la implementación adecuada del sistema integrado de gestión.
2. Al indagar sobre la existencia de procedimientos documentados se podrá conocer su situación actual relativa a la norma sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12).
3. Al Conocer e identificar los requisitos obligatorios, leyes y reglamentos aplicables en All American Travel contribuirá significativamente y de forma duradera la confianza pública y la reputación de la organización.

4. La identificación de la situación actual de los requisitos de un sistema integrado basado en las normas: Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12) permitirá el planteamiento de acciones para la mejora de los procesos.

## 1.7 Variables e indicadores de la investigación.

**Tabla 3:** *Planteamiento de aseveraciones a la problemática identificada.*

<b>Preguntas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>
¿De qué manera la aplicación de un sistema integrado; basado en las normas: Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo, Especificaciones para la Prestación de Servicios; (NTS 03.54.01:12) contribuirá en la mejora de los procesos de All American Travel?	Diseñar un sistema integrado de calidad basado en las normas: Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo, Especificaciones para la Prestación de Servicios; (NTS 03.54.01:12) que contribuirá en la mejora de los procesos de All American Travel	El diseño de un sistema integrado según las normas: sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12) contribuirá en la mejora de los procesos de All American Travel
<b>Específicas</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicas</b>
¿Qué acciones específicas se podría ejecutar para identificar las áreas y procesos de mejora continua en All American Travel?	Establecer un plan de acción adecuado para identificar cuáles son las áreas y los procesos de mejora que necesitan implementarse en All American Travel para optimizar su gestión.	Al implementar los procesos de mejora continua puede asegurarse la eficiencia y contribuir a la implementación adecuada del sistema integrado de gestión
¿All American Travel cuenta con procedimientos adecuadamente documentados basados en las normas sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12)?	Investigar acerca de la existencia de procedimientos documentados basados en la norma sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12)	Al indagar sobre la existencia de procedimientos documentados se podrá conocer su situación actual relativa a la norma sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12)

<b>Preguntas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>
¿Cuál es la situación actual sobre los requisitos obligatorios, leyes y reglamentos aplicables, que debe conocer y cumplir All American Travel?	Identificar los requisitos obligatorios, leyes y reglamentos aplicables a la empresa los cuales debe cumplir actualmente All American Travel.	Al Conocer e identificar los requisitos obligatorios, leyes y reglamentos aplicables en All American Travel contribuirá significativamente y de forma duradera la confianza pública y la reputación de la organización
¿Cuál es la situación actual de los requisitos de un sistema de gestión basado en las normas sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03:54.01:12) aplicables a All American Travel?	Definir e identificar la situación actual de requisitos aplicables en All American Travel del sistema de gestión basado en las normas: Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios NTS 03.54.01:12.	La identificación de la situación actual de los requisitos de un sistema integrado basado en las normas: Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12) permitirá el planteamiento de acciones para la mejora de los procesos.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 4: Operacionalización de variables.**

Macro variables		Micro variables	Indicadores	Medición	
Y1	Sistema Integrado basado en las normas ISO 9001:2015(es) Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos y la NTS 03.54.01:12 Operadores de turismo. Especificaciones para la Prestación del Servicio,	X1	Cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015	$CRN = \frac{\text{Numero de requisitos ISO 9001: 2015 que se cumplen}}{\text{Total de requisitos ISO 9001: 2015 aplicables}} \times 100$	Cuantitativa
		X2	Cumplimiento de requisitos NTS 03.54.01:12	$CRN = \frac{\text{Numero de requisitos NTS 03.54.01: 12 que se cumplen}}{\text{Total de requisitos NTS 03.54.01: 12 aplicables}} \times 100$	Cuantitativa
		X3	Satisfacción del cliente	$SC = \frac{\text{Numero de Clientes satisfechos con el servicio}}{\text{Numero total de opiniones de los clientes}} \times 100$	Cuantitativa

Fuente: elaboración propia

## 1.8 Matriz de consistencia de marco referencial

**Tabla 5:** Matriz de consistencia de marco referencial

<b>TÍTULO (Tema delimitado)</b>						
DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS: ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA NORMA TECNICA SALVADOREÑA OPERADORES DE TURISMO ESPECIFICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NTS 03.54.01.12 A SER APLICADO LA EMPRESA ALL AMERICAN TRAVEL						
<b>DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)</b>	<b>FORMULACIÓN (PROBLEMA)</b>	<b>SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	
					<b>Variables</b>	<b>Medición (indicadores)</b>
La satisfacción de los clientes que utilizan el servicio ha disminuido considerablemente, Los errores en las reservaciones por parte de los empleados son algunos de los motivos que provoca esta insatisfacción. Ante esto los clientes dejen de contratar los servicios con la empresa y compartiendo su mala experiencia con posibles clientes, quienes	¿De qué manera la aplicación de un sistema integrado; basado en las normas: Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo, Especificaciones para la Prestación de Servicios; (NTS 03.54.01:12) contribuirá en la mejora de los procesos de All American Travel?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué acciones específicas se podría ejecutar para identificar las áreas y procesos de mejora continua en All American Travel?</li> <li>2. ¿All American Travel cuenta con procedimientos adecuadamente documentados basados en las normas sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de</li> </ol>	<p><b>General:</b> Diseñar un sistema integrado de calidad basado en las normas: Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo, Especificaciones para la Prestación de Servicios; (NTS 03.54.01:12) que contribuirá en la mejora de los procesos de All American Travel</p> <p><b>Específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer un plan de acción adecuada para identificar cuáles son las áreas y los procesos de mejora que necesitan implementarse en All</li> </ol>	<p><b>General:</b> El diseño de un sistema integrado según las normas: sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12) contribuirá en la mejora de los procesos de All American Travel</p> <p><b>Específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al implementar los procesos de mejora continua puede asegurarse la eficiencia y contribuir a la implementación adecuada del sistema integrado de gestión.</li> <li>2. Al indagar sobre la existencia de procedimientos documentados se podrá conocer su situación actual</li> </ol>	<p>Cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015</p> <p>Cumplimiento de requisitos NTS 03.54.01:12</p>	$CRN = \frac{\text{Numero de requisitos ISO 9001: 2015 que se cumplen}}{\text{Total de requisitos ISO 9001: 2015 aplicables}} \times 100$ $CRN = \frac{\text{Numero de requisitos NTS 03.54.01: 12 que se cumplen}}{\text{Total de requisitos NTS 03.54.01: 12 aplicables}} \times 100$

<b>TÍTULO (Tema delimitado)</b>						
DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS: ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA NORMA TECNICA SALVADOREÑA OPERADORES DE TURISMO ESPECIFICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NTS 03.54.01.12 A SER APLICADO LA EMPRESA ALL AMERICAN TRAVEL						
<b>DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)</b>	<b>FORMULACIÓN (PROBLEMA)</b>	<b>SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	
					<b>Variables</b>	<b>Medición (indicadores)</b>
prefieren dirigirse a la competencia para obtener los servicios que necesitan.		<p>Servicios (NTS 03.54.01:12)?</p> <p>3. ¿Cuál es la situación actual sobre los requisitos obligatorios, leyes y reglamentos aplicables, que debe conocer y cumplir All American Travel?</p> <p>4. ¿Cuál es la situación actual de los requisitos de un sistema de gestión basado en las normas sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03:54.01:12) aplicables a All American Travel?</p>	<p>American Travel para optimizar su gestión.</p> <p>2. Investigar acerca de la existencia de procedimientos documentados basados en la norma sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12)</p> <p>3. Identificar los requisitos obligatorios, leyes y reglamentos aplicables a la empresa los cuales debe cumplir actualmente All American Travel.</p> <p>4. Definir e identificar la situación actual de</p>	<p>relativa a la norma sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12).</p> <p>3. Al Conocer e identificar los requisitos obligatorios, leyes y reglamentos aplicables en All American Travel contribuirá significativamente y de forma duradera la confianza pública y la reputación de la organización.</p> <p>4. La identificación de la situación actual de los requisitos de un sistema integrado basado en las normas: Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12) permitirá</p>	Satisfacción del cliente	$SC = \frac{\text{Numero de Clientes que recomiendan el servicio}}{\text{Numero total de opiniones de los clientes}} \times 100$

<b>TÍTULO (Tema delimitado)</b>						
DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS: ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA NORMA TECNICA SALVADOREÑA OPERADORES DE TURISMO ESPECIFICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NTS 03.54.01.12 A SER APLICADO LA EMPRESA ALL AMERICAN TRAVEL						
<b>DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)</b>	<b>FORMULACIÓN (PROBLEMA)</b>	<b>SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	
					<b>Variables</b>	<b>Medición (indicadores)</b>
			requisitos aplicables en All American Travel del sistema de gestión basado en las normas: Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12).	el planteamiento de acciones para la mejora de los procesos.		

Fuente: Adaptado de (Alvarez, 2006)

## **1.9 Fundamentos Éticos.**

Durante el desarrollo de este estudio se toma en consideración los principios éticos descritos a continuación:

### **1.9.1 Originalidad del Estudio y Exigencia Crítica.**

Debido a la inexistencia de estudios anteriores se valora la originalidad de esta investigación, dado que existen muy pocos estudios referentes a temas relacionados al área de tours operación, además en All American Travel no se ha implementado aun procesos y procedimientos basados en las normas ISO. (Organización Internacional de Normalización)

### **1.9.2 Propiedad Intelectual.**

Durante el desarrollo del proceso de investigación y al realizar las consultas y citar los textos bibliográficos, se respetarán los derechos de autor colocando en dichas citas las referencias respetivas en dichos documentos.

## **1.10 Viabilidad del Trabajo de Graduación, Dificultades y Limitaciones.**

Para el desarrollo de esta investigación, se toma en consideración la viabilidad metodológica técnica y el consentimiento informado de All American Travel, que es la entidad sujeta de estudio.

### **1.10.1 Viabilidad Técnica.**

Con las competencias adquiridas en temáticas relacionadas al tema con los estudios recibidos y con la experiencia del personal de la empresa; con los datos obtenidos se realizará el análisis de la información y el diseño del documento.

### **1.10.2 Viabilidad del Consentimiento Informado.**

Para el desarrollo de la investigación se solicitó autorización a la alta dirección de la empresa All American Travel que es la entidad sujeta de estudio mediante consentimiento informado un documento en el que se expresa que el documento académico resultante de la investigación a realizar y los datos utilizados para tal fin serán de dominio público, a través de su publicación y las consultas en las bibliotecas de la Facultad de Ciencias Económicas y de la Universidad de El Salvador.

### **1.10.3 Viabilidad Metodológica.**

El documento presentado por el maestrante intentara presentar coherencia entre metodología, objetivos y la problemática planteada, basados en los principios establecidos por la dirección de la Maestría de Sistemas Integrados de Gestión de Calidad.

## **1.11 Dificultades y Limitaciones de la Investigación.**

La falta de estudios previos referentes al tema que establece una base de revisión bibliográfica y ayudan a la comprensión del tema es una de las limitaciones al alcance de esta investigación.

Además, las limitaciones del tiempo que se dispone para explorar y profundizar en el tema también pueden ser una de las limitaciones, así como el sesgo de la información si los involucrados brindan datos incompletos o haya restricciones en su recopilación para garantizar la transparencia y validez de la investigación.

## **2 Marco Teórico.**

El marco teórico se reúne la información sobre la que se apoya el trabajo de graduación, y comprende la recopilación de antecedentes, estudios previos, publicaciones y consideraciones teóricas relacionadas con la investigación.

### **2.1 Marco de Antecedentes.**

Para el marco de antecedentes, se realizó una búsqueda de información en trabajos de investigación con temas relacionados, principalmente en repositorios de trabajos de graduación de diferentes universidades tanto a nivel nacional como internacional, referentes a sistemas integrados que involucren gestión de calidad y Operadores de turismo, que permitirá realizar aportes desde el punto de vista teórico y metodológico.

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales.**

Con la finalidad de establecer precedentes relacionados al tema de investigación, se realizó una búsqueda de información estudios desarrollados, relativos a sistemas integrados de gestión, en los cuales se analizan las conclusiones y resultados de dichas investigaciones; en el que se analiza, evalúa e interpreta estos lo que permitirá realizar aportes desde el punto de vista

práctico, teórico y metodológico. algunas de estas investigaciones que se considera aportará conocimientos relevantes y aplicables al trabajo de graduación, se presentan a continuación:

A<sup>1</sup> La tesis de Churquina J. (2021). Desarrollo de Sistema de Gestión de Calidad para el tour operadora “*Altitude Biking*” en base a la Norma ISO 9001:2015; de la Universidad Mayor San Andrés La Paz, Bolivia; que ofrece servicio de “*Altitude Biking*” (ciclismo de altitud), la investigación propone adecuar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 con el propósito de mejorar la calidad del servicio de “*Altitude Biking*”.

A<sup>2</sup> La Tesis Proaño, M. (2017). Propuesta de un modelo de gestión de calidad en agencias tour operadoras, Programa de Maestría en Dirección de Empresas, aplicable a “*Climbing Tours*” en base a la norma ISO 9001:2015 de la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador; la empresa brinda servicios turísticos de aventura y alta montaña en Ecuador, La propuesta planteada presenta un análisis de la situación actual sobre los estándares de calidad, control, procesos de la Tour Operadora.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales.**

Se realizo una búsqueda exhaustiva de trabajos académicos a nivel nacional en los diferentes repositorios de las siguientes universidades.

- Universidad de El Salvador.
- Universidad José Simeón Cañas
- Universidad Don Bosco

Y no se logró encontrar ningún antecedente de trabajos de graduación previos en relación con Sistemas Integrados de gestión para el área de Tour Operadores.

Por otra parte, se hizo la investigación en cuanto a la competencia directa de All American Travel y si estas empresas cuentan con la implementación de las normativas: Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios NTS 03.54.01:12. La cual se resume la tabla presentada a continuación:

**Tabla 6:** *Empresas con Normas ISO 9001:2015 y/o NTS 03.54.01:12 Implementadas*

<b>Principales competidores</b>	<b>ISO 9001:2015 implementada</b>	<b>(NTS 03.54.01:12) implementada</b>
Amate Travel	No Implementada	No Implementada
Viajes Bernal	No Implementada	No Implementada
Utravel	No Implementada	No Implementada
Atlas Travel	No Implementada	No Implementada
Agencia de viajes Escamilla	No Implementada	No Implementada
Izalco travel Bureu	No Implementada	No Implementada
Agencia de viajes San Martin	No Implementada	No Implementada
Avi travel	No Implementada	No Implementada
Sutter tours	No Implementada	No Implementada
Sky Travel	No Implementada	No Implementada

*Nota:* Esta tabla muestra un listado de las empresas cuya actividad principal es igual al sujeto de estudio de las cuales se han indagado la existencia de implementación de normas basadas en ISO

*Fuente:* elaboración propia

## **2.2 Marco conceptual.**

Para la comprensión de la investigación es preciso manejar ciertos conceptos que serán utilizados durante todo el proceso

### **a. Sistema de gestión de la calidad**

Comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. (ISO 9000, 2015)

### **b. Alta dirección**

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel (ISO 9000, 2015)

### **c. Organización**

Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos (ISO 9000, 2015)

### **d. Cliente**

Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella (ISO 9000, 2015)

**e. Proceso**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto La gestión por procesos permite ordenar las tareas de manera sistemática de acuerdo con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización (ISO 9000, 2015)

**f. Procedimiento**

Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un *proceso* (ISO 9000, 2015)

**g. Servicio al cliente**

Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio. (ISO 9000, 2015)

**h. Operador de turismo**

Es la organización comercial que diseña o integra productos y servicios turísticos con base en convenios o contratos específicos con los prestadores finales del servicio y los comercializa a través de los canales normales de distribución que son las agencias de viajes mayoristas y minoristas u otros operadores de turismo, tanto nacionales como extranjeros (NTS 03.54.01:12, 2011)

**i. Turismo**

Actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado (NTS 03.54.01:12, 2011)

**j. Paquete turístico**

Conjunto de servicios turísticos ofrecidos por un operador de turismo (pasajes de transporte, alojamiento turístico, alimentación y otros) (NTS 03.54.01:12, 2011)

**k. Información documentada**

información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. (ISO 9000, 2015)

**l. Parte interesada**

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (ISO 9000, 2015)

**m. Satisfacción del cliente**

Percepción del *cliente* sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes (ISO 9000, 2015)

**n. Turismo o actividad turística**

Las actividades que realizan las personas durante sus viajes en lugares distintos a los de su habitual residencia, por un período consecutivo inferior a un año, con fines de recreación o descanso (Asamblea Legislativa, 2021, 3 DE JUNIO )

**o. Turista**

Toda persona que permanece al menos una noche fuera de su lugar habitual de residencia y que realiza actividad turística. (Asamblea Legislativa, 2021, 3 DE JUNIO )

**2.3 Marco de teoría fundamental.**

En este apartado se hace referencia a los aspectos teóricos relevantes, directamente relacionados a la temática a investigar, por lo que es una parte primordial e indispensable del marco teórico y de la línea investigativa.

**2.3.1 Sistemas de Gestión.**

Los sistemas de gestión son herramientas y enfoques que las organizaciones utilizan para administrar y optimizar sus procesos, recursos y operaciones. Hay varios tipos de sistemas de gestión, cada uno diseñado para abordar áreas específicas de una organización.

Los principales elementos que conforman un sistema de gestión son los siguientes:

**Procesos:** un proceso es un conjunto de actividades o tareas mediante las cuales unas entradas se convierten en unas salidas o resultados. Los procesos de una organización constituyen los métodos de trabajo necesarios a través de los cuales tienen como resultado el producto que entregaran al cliente que puede ser interno o externo

**Productos y servicios:** resultado final que serán entregados a los clientes.

**Clientes y otras partes interesadas:** es el elemento que establece directa o indirectamente las características que han de tener los productos y servicios

**Recursos:** este empleado en los procesos para la creación de los productos y servicios.

Los recursos pueden ser: personas, infraestructura, materiales, económicos y el conocimiento: se trata del saber hacer (know how) preciso para poder operar los procesos.

**Estructura organizativa:** son los roles, responsabilidades y autoridades que las personas de la entidad utilizan para organizarse internamente y coordinar el trabajo.

**Documentos:** todas las organizaciones disponen de una serie de documentos en los que se apoyan para desarrollar su negocio.

Se trata de los documentos como permisos para operación o cualquier otro necesario para la operatividad, y algunas organizaciones con un nivel de gestión avanzado utilizan procedimientos, instructivos de trabajo, manuales, planos.

**Figura 7:** Representación de la pirámide documental de un sistema de gestión



*Nota:* La imagen contiene la pirámide de la estructura documental de un sistema de gestión

Fuente: (Calso Natalia & Pardo José, 2018)

### **Directrices generales de funcionamiento: política, estrategia, objetivos a conseguir**

Estos elementos según (Calso Natalia & Pardo José, 2018) "Todos los elementos descritos se encuentran interrelacionados entre sí, y globalmente conforman el sistema de gestión de la organización, mediante el que esta desarrolla su negocio. El sistema de gestión no es inmutable; por el contrario, cambia permanentemente, ya que, si uno de sus elementos cambia, también lo hace el sistema".

### **2.3.2 ISO 9001:2015(es) Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.**

La Norma ISO 9001:2015 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Estandarización Organización o ISO por sus siglas en inglés) su estructura normativa contiene 10 capítulos basado en la estructura de alto nivel que presenta

sistemáticamente un modelo para documentar políticas y procesos; en los tres primeros capítulos se establece el campo de aplicación, referencias normativas, así como términos y de definiciones.

para implementar un sistema de gestión de calidad con el propósito de asegurar su gestión adecuada es necesario conocer las cuestiones internas y externas mediante un análisis FODA, la alta dirección se debe ser consciente del compromiso que se debe asumir para poder implementar el sistema en su organización para con ello cumplir con los requisitos de los productos y servicios que establece la normativa, para ello se deben implementar los recursos necesarios para lograr poner en marcha el sistema.

Dado que esta norma emplea el enfoque basado en procesos denominado ciclo de Deming, desarrollado inicialmente por Walter Shewhart durante 1920 y adoptado por W. Edwards Deming, el cual consiste en Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), asegurando que la organización cuente con recursos que estos se gestionen adecuadamente y se determinen las oportunidades de mejora, asimismo el pensamiento basado en riesgos promueve la implementación de controles y el logro de resultados planificados.

La norma se aplica a sistemas de gestión de calidad y desde el capítulo 4 hasta el 10 puede agruparse relacionado a ese ciclo:

La estructura normativa de la ISO 9001:2015 tiene los apartados siguientes:

0. Introducción
1. Objetivo y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización

5. Liderazgo

6. Planificación

7. Apoyo

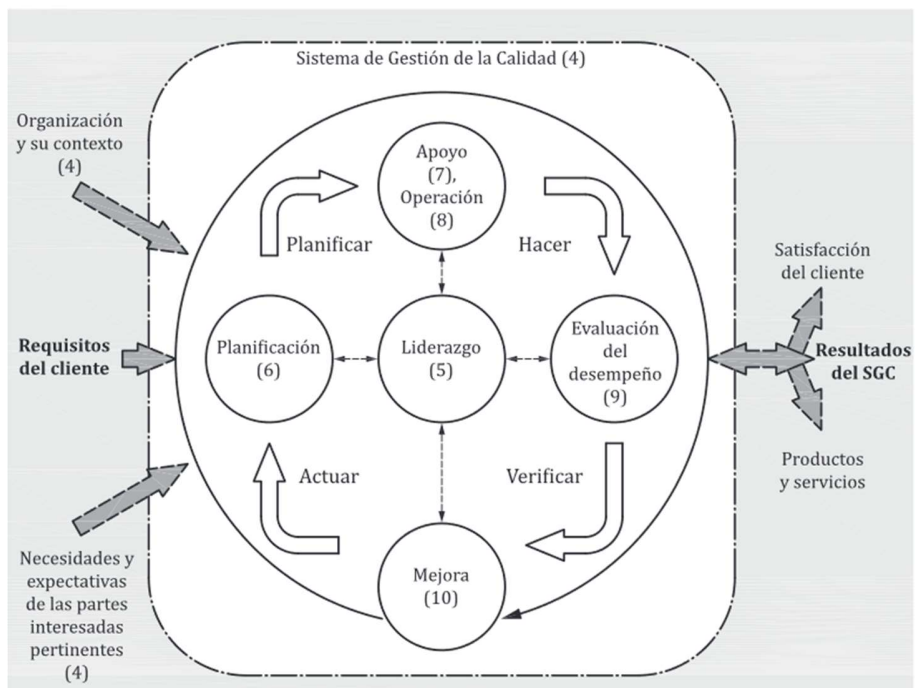
8. Operación

9. Evaluación del desempeño

10. Mejora

además, se complementa dos anexos informativos

**Figura 8:** *Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar*



*Nota:* La imagen contiene la Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA

Fuente: (ISO, 9001 Sistemas de gestión de la calidad, 2015)

### **2.3.3 NTS 03.54.01:12 Operadores de turismo. Especificaciones para la Prestación del Servicio.**

El Organismo Salvadoreño de Normalización, OSN, es el organismo nacional responsable de elaborar, actualizar, adoptar, derogar y divulgar normas técnicas, de acuerdo con la Ley del Sistema Salvadoreño para la Calidad

La norma técnica fue desarrollada acuerdo con las reglas establecidas en la NTS ISO/IEC DIRECTIVA 2 por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT, aprobado como NSR 03.54.01:08 Operadores de Turismo el Comité de Técnico de Normalización 54 conformado por Asociación Salvadoreña de Operadores de Turismo Asociación salvadoreña de Operadores de Turismo Planett Tours Corporación Salvadoreña de Turismo, ministerio de Turismo Universidad Francisco Gavidia y la Asociación de Guías de Turismo Defensoría del Consumidor.

La oficialización de la norma conlleva la ratificación por la Junta Directiva de CONACYT y el Acuerdo Ejecutivo del Ministerio de Economía que tiene por objeto establecer requisitos para prestación de servicios de tours operadores por es aplicable a los operadores de turismo emisores y receptivos que operen dentro del territorio de El Salvador.

La estructura normativa de la NTS 03.54.01:12 tiene los apartados siguientes:

1. Objeto
2. Campo de aplicación
3. Definiciones
4. Requisitos para los operadores de turismo
5. Requisitos de diseño de paquetes turísticos
6. Requisitos comerciales y de mercadeo

#### **2.3.4 Integración de los Sistemas de Gestión.**

Para preparar e integrar las normas sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12) es un punto medular abordar en este apartado las normas relacionadas al tema central, así como de la integración de estas para ello es necesario adoptar una metodología adecuada, ya que, a pesar de que las normas correspondientes a cada uno de los sistemas de gestión son diferentes en su estructura, para ello podemos apoyarnos en la norma UNE 66177 que ofrece una guía para la integración los sistemas de gestión.

La norma UNE 66177 proporciona directrices para desarrollar, implanta y evaluar el proceso de integración de los sistemas de gestión de la calidad, gestión ambiental y gestión de seguridad y salud en el trabajo, de aquellas organizaciones que han decidido integrar total o parcialmente dichos sistemas en busca de una mayor eficacia en su gestión y aumentar su rentabilidad. (AENOR, UNE 66177, 2005).

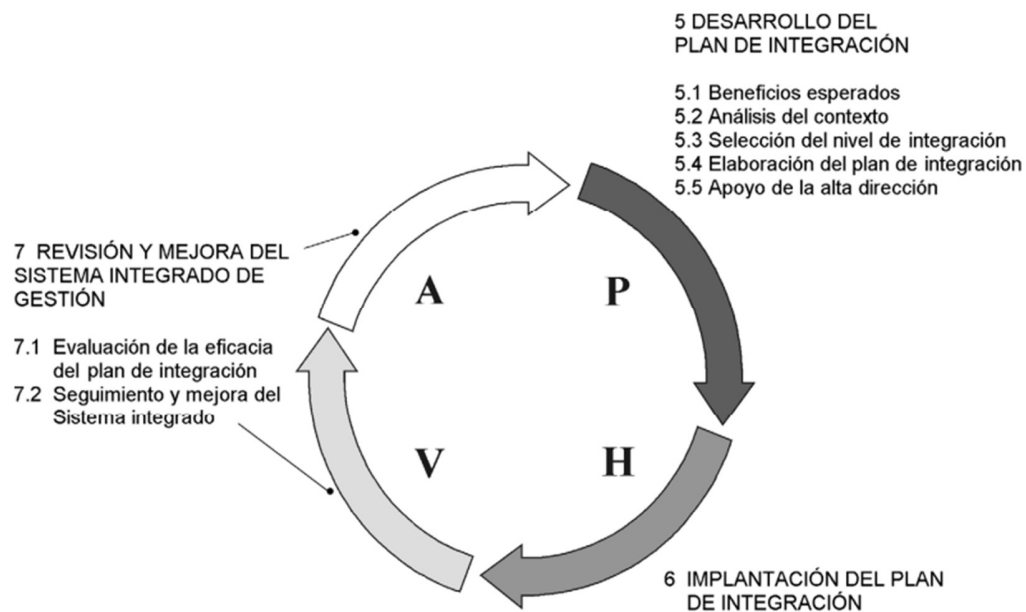
La integración de sistemas de gestion se hace necesario dado que las organizaciones necesitan gestionar sus sistemas de forma eficaz sin embargo ya se extiende normalmente a varias áreas de la organización, esto puede afectar directamente en función de su complejidad, podria consumir recursos y extender por mucho mas tiempo su implementacion, considerando que las organizaciones no desean invertir su tiempo y su limitados recursos es necesario conocer los beneficios que recibira la organización al implementar las directrices de esta norma, asi como los recursos necesarios que se asignaran a este proceso (integración), y el apoyo de la alta direccion. (AENOR, UNE 66177, 2005)

Norma UNE 66177 Estructura

Guía para la Integración De Sistemas De Gestión

1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para consulta
3. Términos y definiciones
4. Estructura del proceso de integración
5. Desarrollo del Plan de integración
6. Implantación del plan de integración
7. Revisión y Mejora del Sistema Integrado de Gestión (AENOR, UNE 66177, 2005)

**Figura 9:** Estructura de la integración de los procesos basa en el ciclo PHVA



*Nota:* Aplicación de ciclo de mejora continua al proceso de integración del sistema de gestión

(LIGÑA CRISTIAN, MORALES CARLOS, SUNTAXI DARWIN, 2017)

### **2.3.5 Operadores de Turismo Origen y Clasificación.**

Los tours operadores nacen en Europa, siendo uno de los pioneros el Sr. Tomás Cook (22-11-1808 al 18-07-1892) misionero bautista y empresario inglés, creador de la empresa de intermediación turística de la historia; se hizo famoso y rico con la organización de excursiones, convirtiéndose en la primera persona en realizar un viaje guiado al campo para la clase Obrera de las ciudades industriales del centro de Inglaterra. Posteriormente su negocio se encaminó a tours para ricos a Europa, Norteamérica, África y Asia entre sus innovaciones figuran elementos clave para el turismo como los cheques de viajero utilizados en lugar de efectivo en los viajes. (Castro, 2007)

A consecuencia de la Segunda Guerra Mundial en Europa de acuerdo con María Sard Bauza (2006), los trabajadores pedían mejores condiciones como: el acceso a vehículos que se utilizaban para la guerra se destinó al uso de personas civiles. Gracias a las presiones sindicales de los trabajadores se produjo una mejora generalizada del tiempo libre, imprescindible para hacer turismo y aseguraron las vacaciones pagadas que permite su financiamiento lo que abonó al turismo masivo, provocando que algunas empresas visualizan una oportunidad de negocio (Bauza, 2006)

En España los tours operadores se convirtieron en uno de los instrumentos de expansión del turismo y el desarrollo para las zonas turísticas del mediterráneo algunos de ellos financiaron incluso la construcción de hoteles.

En ese tiempo los turistas organizaban sus excursiones a través de intermediarios para su comodidad y ahorro económico quienes ofrecen paquetes de acuerdo con su poder adquisitivo.

En El Salvador en el año 1967 se creó la Ley de Fomento de la Industria Turística, durante esa época el panorama financiero mejoro con la apertura de líneas de crédito para promover la inversión, posteriormente durante la década de los 70`s aumento la afluencia de los turistas incentivada por la construcción de hoteles.

En el año 1975 el país fue sede del concurso Miss Universo el cual se desarrolló bajo la presidencia del coronel Arturo Armando Molina y junto a las gestiones del ministro de turismo y empresario, Roberto Poma, se promovió también el desarrollo de la zona costera además se construyó el Aeropuerto internacional, inaugurándose el 31 de enero de 1980. Sin embargo, a raíz del conflicto armado la empresa turística dejo de desarrollarse sin embargo con la finalización de este y a partir de la firma de los acuerdos de paz castillo de Chapultepec de la ciudad de México en el año 1992, se reanudaron los esfuerzos para desarrollar esta industria.

La Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR); fue creada el 25 de julio de 1996, por DI 19, publicado DO 156, del Tomo 332, del 23 de agosto de 1996. Para fomentar el desarrollo del turismo involucrando al gobierno y la empresa privada. Luego en el año 2004 se creó el Ministerio de Turismo y en el año 2005 se creó la Ley de Turismo.

## **Tipos de Operadores Turísticos.**

Los operadores turísticos se dividen en dos tipos:

- Los operadores del mercado de masas que venden un gran número de paquetes turísticos mediante vuelos chárter, principalmente a destinos turísticos de masas
- Los operadores especializados que trabajan para una determinada clientela, para un cierto tipo de turismo, para determinadas regiones, así como para el uso de determinados medios de transporte, etc.

(CEUPE MAGAZINE, 2023) (2/11/2023) <https://www.ceupe.com/blog/operador-turistico-que-es-funciones-y-tipos.html>

Los operadores turísticos se dividen según su lugar de actividad:

- Operadores turísticos locales (nacionales), que crean paquetes turísticos para los residentes del país de origen.
- Operadores turísticos emisores, que crean paquetes turísticos a países extranjeros
- Operadores receptores, que atienden a los turistas extranjeros en favor de otros operadores y agentes.

(CEUPE MAGAZINE, 2023) (2/11/2023) <https://www.ceupe.com/blog/operador-turistico-que-es-funciones-y-tipos.html>

## **2.4 Marco Legal.**

Las leyes decretos y normativa en general relacionada con el funcionamiento de All American Travel que tiene por objeto cumplir la presente investigación son:

- **Constitución de la República de El Salvador**

En su Artículo 101 (Constitución de la República de El Salvador, 2014, 19 de junio) establece que “el orden económico debe responder esencialmente a los principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes una existencia digna del ser humano”.

“El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”.

(Constitución de la República de El Salvador, 2014, 19 de junio)

- **Ley General de Turismo y su reglamento**

Esta ley tiene por objeto fomentar, promover y regular la industria y los servicios turísticos del país, en la que se mencionan las responsabilidades que tienen las empresas que desarrollen actividades turísticas para que el turista esté bien informado sobre los servicios que presta cada organización, así como de las localidades a visitar. Art 1 (Ley de Turismo, 2005, 20 de diciembre)

- **Ley Registro Nacional de Turismo**

“El Registro Nacional de Turismo-RNT: es un registro público administrado por la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSAATUR), permite establecer un mecanismo de

identificación y regulación de los prestadores de servicios turísticos. Como prestadora de servicios turísticos All American Travel es considerada como empresa turística a formar parte del registro nacional de turismo de acuerdo con el Art. 10 del Reglamento General de la Ley de Turismo literal d) recreación. (Legislativa, Reglamento General de la Ley de Turismo, 1961, 13 de diciembre)

- **Código Tributario y su Reglamento**

De acuerdo con el Art.39 (Código Tributario, 2024, 14 de marzo) este código obliga a los contribuyentes a cumplir con las obligaciones formales y tributarias respectivas, así como el pago de multas e intereses por su incumplimiento.

El art 85 (Código Tributario, 2024, 14 de marzo) detalla como obligados formales de asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Por ser comisionistas la agencia de viajes debe cumplir con el artículo 108 dado que presta servicios por cuenta de terceros, debe emitir y entregar a su propio nombre, Comprobante de Crédito Fiscal o Factura y declararse en el plazo legal que corresponda, según sea el caso, por cada prestación de servicios, indicando que actúan por cuenta de su mandante

El Art 139 (Código Tributario, 2024, 14 de marzo) establece que las agencias de viajes están obligadas a llevar contabilidad formal, registros que deberá complementarse con los libros auxiliares de cuentas necesarios y respaldarse con la documentación legal que sustente los registros, que permita establecer con suficiente orden y claridad los hechos generadores de los tributos establecidos en las respectivas leyes tributarias, las erogaciones, estimaciones y todas las operaciones que permitan establecer su real situación tributaria.

- **Ley de Impuesto sobre la Renta y su Reglamento.**

Las agencias de viajes y tours operadoras son consideradas contribuyentes obligados al pago del impuesto sobre la renta el hecho generador que da origen al pago del mismo es la "obtención de rentas por los sujetos pasivos en el ejercicio o período de imposición de que se trate". Conforme al artículo 1 (Ley de Impuesto sobre la Renta, 2024, 14 de marzo)

Los artículos 5 literal a) de la referida Ley y 2 literal b) de su Reglamento, establecen a las personas jurídicas, domiciliadas o no en el país, como sujetos obligados al pago del impuesto sobre la renta. (Ley de Impuesto sobre la Renta, 2024, 14 de marzo)

- **Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y su Reglamento (IVA).**

Esta ley establece la obligación de emitir y controlar los documentos por la prestación, importación, internación, exportación y el autoconsumo de servicios que ofrece la empresa. Art.1 (Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, 2019, 15 de octubre)

- **Ley y Reglamento de Protección al Consumidor**

La empresa como proveedor de servicios está sujeta al cumplimiento de esta ley y al hacerlo garantizar la vida, la salud, la seguridad de las personas, Art 6 (Asamblea, Legislativa, 2018, 30 de julio) así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes. Art 7 (Ley de Protección al Consumidor, 2018, 30 de julio)

Así mismo se deben suspender cualquier producto o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos de prevención exigidos por las leyes, reglamentos y normas aplicables. Art 7 e) (Ley de Protección al Consumidor, 2018, 30 de julio)

Aquellas comisiones y recargos aplicables a los servicios deben leerse y explicarse al consumidor al momento de su contratación Art 12-A. (Ley de Protección al Consumidor, 2018, 30 de julio)

- **Código de Comercio**

Dado que las agencias de viajes pueden ser constituidas como comerciantes individuales o sociales se regirán por las disposiciones contenidas en el código, por las leyes mercantiles y sus usos y costumbres Art.1 (Código de Comercio, 2024, 11 de abril)

En el art 411 obliga al comerciante además de llevar contabilidad formal, hacer depósitos de estados financieros y matricular los locales donde se realicen sus actividades las cuales se realizarán dentro de los límites de libre competencia, los usos mercantiles y las buenas costumbres. (Código de Comercio, 2024, 11 de abril)

La agencia de viajes deberá conservar en buen orden la correspondencia y demás documentos probatorios en el que podrá hacer uso de sistemas electrónicos o de cualquier otro medio técnico idóneo para registrar las operaciones. Art.435 (Código de Comercio, 2024, 11 de abril)

- **Código de Trabajo**

El código regula a. A las relaciones de trabajo que se establecen entre patronos y trabajadores Art 38 (Legislativa, Código de Trabajo, 2023, 13 marzo).privados siendo los

representantes patronales aquellas personas que ejercen funciones de dirección o de administración empresa. Art 3 (Legislativa, Código de Trabajo, 2023, 13 marzo).

Las obligaciones de los trabajadores pagar un salario y cotizaciones, proporcionar materiales y herramientas, así como las condiciones adecuadas y el ambiente necesarios para que la ejecución de su trabajo.

Los patronos están obligados a presentar y pagar mensualmente una planilla en la que detalla sueldos y prestaciones de sus empleados. (Código de Trabajo, 2023, 13 marzo)

- **Ley del Seguro Social.**

El seguro social es obligatorio considerado una institución de derecho público con fines de Seguridad social se aplicará a los trabajadores que dependen de un patrono quien está obligado descontar a los asegurados al momento de efectuar el pago de salarios y remitir al instituto salvadoreño del seguro social las cotizaciones de sus trabajadores y las propias en el plazo y condiciones que establece. Art 48 (Ley del Seguro Social, 2024, 16 abril)

El patrono estará obligado a enterar al instituto, las cuotas de sus trabajadores y las propias, en el plazo y condiciones que señalen los reglamentos.

- **Ley de Sistema de Ahorros para Pensiones**

El patrono debe presentar y pagar mensualmente una planilla en la que detalla sueldos y prestaciones de sus empleados y pagar las cotizaciones durante toda su relación laboral, así como la cuota patronal que le corresponde.

El patrono está obligado a respetar la elección de su trabajador su afiliación, sin embargo, si después de 30 días desde el inicio de su relación laboral este no lo ha hecho el patrono está obligado a afiliarlo Art. 7 (Ley de Sistema de Ahorros para Pensiones, 1996, 23 de diciembre).

### **3 Diagnóstico y Resultados de la Investigación.**

#### **3.1 Introducción al Diagnóstico y Resultados de la Investigación.**

##### **3.1.1 Tipo de investigación.**

En concordancia a la investigación propuesta, que está basada en el análisis de datos y de acuerdo con la identificación de la problemática, se determinó un estudio descriptivo, donde se identifica miden cómo se relacionan las variables en estudio.

##### **3.1.2 Enfoque o Ruta de la Investigación.**

La metodología se desarrollará a través de un enfoque mixto, debido a que se ha considerado un proceso de recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio. (Sampieri y C. Mendoza, 2018).

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos que implican la recolección y el análisis de datos, que ayudara a una mejor comprensión del problema. La finalidad de la aplicación de este enfoque es obtener información para conocer la situación de la empresa sujeto de estudio y establecer un diagnóstico de los servicios que ofrece All American Travel en su Área de Tour Operador.

##### **3.1.3 Alcance o Tipo de Estudio.**

Esta investigación conforme a los objetivos planteados se ha determinado realizar el análisis de acuerdo con el estudio descriptivo, útil para mostrar con precisión lados de un fenómeno, o situación. Además, al recolectar los datos adecuados, estos podrán ser analizados e interpretados de forma acertada, lo que hará posible una mayor explicación del problema en cuestión, los cuales se enfocarán hacia la implementación de la normativa.

### **3.1.4 Método de Investigación.**

El método de investigación proporcionará los elementos clave para la construcción de conocimientos válidos sobre un fenómeno particular en esta investigación tomando como caso de estudio la entidad All American Travel, para ello se utilizarán diferentes métodos que permitirán definir las fuentes, técnicas para la recolección de datos y obtener información valiosa en correlación a la integración de sistemas de gestión basado en la normativa ISO (Organización Internacional de Normalización)

### **3.1.5 Diseño Metodológico.**

Para obtener la información que se desea y en relación con el alcance o tipo de estudio; donde se ha manifestado que es de carácter descriptivo; debido el problema en cuestión es un tema que tiene pocos estudios al respecto; únicamente es posible recopilar información respecto a la necesidad de cada una de las variables para con ello, establecer un diagnóstico de la situación actual en la que la investigación se orienta de forma práctica a responder las preguntas de y considerar los objetivos establecidos.

## **3.2 Determinación de la población y muestra.**

La determinación de la población conforme a la delimitación específica de las áreas que se analizan de acuerdo con las características relacionadas al sistema de gestión, además de los elementos comunes; así como también, especifica la muestra donde se aplicarán las herramientas para la recopilación de la información.

Para dichos propósitos la determinación de la población serán las instalaciones del sujeto de estudio All American Travel.

### 3.2.1 Unidad de análisis y población.

La unidad de análisis contempla el interés en qué o quiénes conforman All American Travel por su nivel de influencia y conocimiento indispensable y en particular el área de tour operador debido a que el estudio se enfocara en dicha área, a continuación, se muestra tabla que describe las unidades de análisis elegidas con cada elemento que forma la población:

**Tabla 7:** *Unidad de análisis y población*

UNIDADES	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN
Dirección administrativa	Responsable de dirigir, organizar, coordinar y supervisar las actividades administrativas y operacionales de la agencia de viajes	1 persona
Dirección de Operaciones	Responsable de programar, dirigir, controlar y supervisar las operaciones diarias de una empresa.	1 persona
Operadores turísticos	Responsable de diseñar o integrar productos y servicios	6 personas
operador de trafico	Encargado de coordinar y supervisar la gestión del tráfico de todas las actividades en el desarrollo del transporte.	6 personas

Fuente: elaboracion propia datos obtenidos de la organización en estudio

### 3.2.2 Diseño de la muestra (unidad muestral).

Al referimos a la muestra en esta investigación se considera la porción de la población sobre la cual se aplicará los instrumentos de recolección de datos, indicando a quienes y a cuantas personas se considerarán en cada área.

**Tabla 8:** *Unidad de análisis y población y muestra*

<b>UNIDAD DE ANALISIS, POBLACION Y MUESTRA</b>			
<b>SUJETO DE ESTUDIO</b>	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>
All American	Dirección administrativa	1 persona	1 persona
Travel	Dirección de Operaciones	1 persona	1 persona encargada del área
	Departamento de tours	6 personas (tours operadores)	1 personas encargada del área
	Departamento de Tráfico y control de calidad	6 personas (cargo)	1 personas encargadas del área

Fuente: elaboración propia datos obtenidos de la organización en estudio

### 3.3 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para que la información cumpla con las características de ser fiable, deben estar basada en datos verificables y respaldarse con fuentes de información adecuada, además deben identificarse métodos para recolectar datos, así como describir y analizar estos para la obtención de los resultados deseados.

#### 3.3.1 Niveles de Información.

Para establecer los diferentes niveles en la clasificación de la información, la cual se ha llevado a cabo de lo general a lo específico, considerando el nivel general como toda aquella información bibliográfica y textual que se puede consultar en libros, fuentes históricas,

documentos basados en implementación de sistemas de gestión que puedan abonar al resultado de la investigación.

Con respecto a la información específica, los datos son tomados como fuentes de información interna, los que son proporcionados por el personal de la empresa, la que puede ser documental o práctica. En ella se evidencia la oportunidad para que el personal interno intervenga y así participen todos los roles de la estructura organizacional, desde la alta dirección hasta los cargos base de la organización, quienes aportan tiempo y conocimiento técnico referente a las actividades propias de la organización para poder analizar el estado actual de la organización.

A continuación, se presenta de forma sistemática la información, la cual esta ordenada de acuerdo con la siguiente tabla:

**Tabla 9:** Niveles de Información.

<b>NIVELES DE INFORMACION</b>	
<b>Niveles de Información</b>	<b>Concepto</b>
Primer Nivel	Consulta de norma de la Organización Internacional de Normalización: NTS 03.54.01:12 Operadores de turismo. Especificaciones para la Prestación del Servicio, ISO 9001:2015(es) Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
Segundo Nivel	Análisis de la información que es un proceso que permitirá conocer e interpretar información con la finalidad de que los datos recopilados obtenidos de las experiencias prácticas
Tercer Nivel	La información recolectada directamente desde el sujeto de estudio y a partir de la documentación, respecto al sistema de gestión de calidad la evaluación diagnóstica de cumplimiento de requisitos normativos con el apoyo de los colaboradores y la alta dirección.

Fuente: elaboración propia

### **3.3.2 Fuentes de Información.**

La información debe respaldarse con fuentes de información primaria documentales tales como: libros, tesis, leyes y reglamentos, sitios web, entre otros.

Posteriormente se pueden tomar datos de fuentes externas los cuales son obtenidos de situaciones que suceden en el entorno hechos y acontecimientos del ambiente que afectan a la entidad.

**Tabla 10:** *Fuentes de Información.*

<b>Fuentes de Información</b>		
<b>Tipos</b>	<b>Concepto</b>	<b>Ejemplos</b>
Primaria	<p>Son aquellos documentos originales, que facilitan datos de primera mano.</p> <p>Estos documentos son aquellos que registran o corroboran el conocimiento inmediato de la investigación;</p>	<p>Artículos, libros, documentos, materiales audiovisuales, tesis</p>
Secundaria	<p>Son aquellas que proporcionan datos sobre cómo y dónde encontrar los documentos</p>	<p>Resúmenes de revistas, Catálogos con descripción bibliográficas</p>
Terciaria	<p>Los documentos terciarios, conocidos como obras de referencia y consulta generales.</p> <p>Estas fuentes se caracterizan por abarcar temas diversos, de referencias a cuestiones que son de interés para la investigación;</p>	<p>Diccionarios, Enciclopedias, Atlas, Guías</p>
Otras fuentes	<p>Así mismo se utilizarán otro tipo de fuentes internas de información necesaria que se obtiene del entorno de la organización y del personal involucrado en ella</p>	<p>Documentos internos, catálogos, manuales, guías, etc.</p>

Fuente: elaboración propia conceptos tomados de (Mejía & Torres, 2018)

### 3.3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos aplicables útiles para obtener datos adecuados en la investigación son entre otros: observación, encuestas o entrevistas con las partes interesadas, se aplicarán diferentes métodos que permitirán definir las fuentes, técnicas para la recolección de datos y obtener información que coincida para la integración adecuada de los sistemas de gestión los resultados serán analizados por evaluaciones hechas a estos, en este nivel se considera la utilización de los métodos que se describen en la tabla siguiente:

**Tabla 11:** *Técnicas e instrumentos para captar información.*

<b>Técnicas e instrumentos para captar información</b>		
<b>TECNICA</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Observación	Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.	Guía de observación: permite sistematizar las experiencias para luego analizar los resultados; es de utilidad para registrar y recopilar las observaciones ordinarias.
Entrevista	La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma.	Guía de entrevista: contiene preguntas abiertas, en este instrumento se recopila la retroalimentación de la muestra y se sistematiza digitalmente para facilitar su análisis

<b>Técnicas e instrumentos para captar información</b>		
<b>TECNICA</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Lista de verificación	Es una herramienta que ayuda a verificar el cumplimiento de las tareas o requisitos que deben cumplirse o realizarse en una organización	Lista de verificación: contiene los criterios y se verifica que estos se cumplan
Sistematización Bibliográfica	Es analizada mediante fichas de trabajo la información empírica extraída de fuentes secundarias, reforzando ideas o puntos de vista y complementando las fuentes primarias de estudio.	Ficha de trabajo para fuentes documentales

Fuente: elaboración propia conceptos tomados de (Mejía & Torres, 2018)

### **3.3.4 Matriz Integral Metodológica**

La matriz integral metodológica permite evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre la Unidad de Análisis; las variables que identifican lo que se investiga; la técnica para determina a través de que se hará esta investigación; los Instrumentos a utilizar responden a con que se hará dicha investigación; así como el método para determina como se hará el diseño de la investigación, población y muestra extraída para dicho estudio.

**Tabla 12:** Unidad de análisis: All American Travel.

Unidad de análisis: All American Travel					
Unidad de Análisis	Muestra	Variables	Método	Técnica	Instrumentos
		<i>(Qué se investiga)</i>	<i>(Cómo)</i>	<i>(A través de qué)</i>	<i>(Con qué)</i>
Dirección administrativa (1)	Director de administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la norma ISO 9001:2015</li> <li>• Cumplimiento de la norma NTS 03.54.01:12</li> <li>• Satisfacción al cliente</li> </ul>	Observación  Encuesta  Entrevista  Análisis	Observación ordinaria  Encuesta	Guía de observación y lista de verificación.  Cuestionario
Dirección de Operaciones (1)	Director de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la norma ISO 9001:2015</li> <li>• Cumplimiento de la norma NTS 03.54.01:12</li> <li>• Satisfacción del Cliente</li> </ul>		Entrevista estructurada	Guía de entrevista
Departamento de tours (6)	Personal del área de tour operador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la norma ISO 9001:2015</li> <li>• Cumplimiento de la norma NTS 03.54.01:12</li> <li>• Satisfacción del Cliente</li> </ul>		Observación ordinaria	Guía de observación y lista de verificación
Tráfico y control de calidad (6)	Personal del área de Tráfico y control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la norma ISO 9001:2015</li> <li>• Cumplimiento de la norma NTS 03.54.01:12</li> <li>• Satisfacción del Cliente</li> </ul>		Sistematización bibliográfica	Ficha de referencia bibliográfica

Fuente: elaboración propia

### 3.3.5 Matriz Metodológica de Consistencia de la Investigación

La matriz de consistencia presenta y presume de forma adecuada los elementos básicos de proyecto de investigación, en él se presenta la sistematización del problema y permite evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el título, problema, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, método, diseño de investigación, población y muestra de estudio. (ver apéndice 2.)

## 3.4 Sistematización

### 3.4.1 Metodología

Es importante crear una forma de registro para recopilar estos datos y otra información necesaria para la evaluación de los procesos de la organización, lo que ayudara a evaluar los criterios para los sistemas de gestión.

Para conocer la situación actual de la organización ante una posible implementación de la normativa, se utiliza una herramienta de análisis para determinar el grado de cumplimiento normativo se realiza un diagnóstico de evaluación Sistema de Gestión cuyo objetivo es proporcionar información acerca de la situación actual de la empresa y establecer un punto de partida. Para ello es necesario aplicar una herramienta de diagnóstico frente a los requisitos a cumplir debe de la Norma “ISO 9001: 2015(es) Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”, mediante una lista de chequeo donde se verificarán el cumplimiento de los requisitos a cumplir por cualquier organización.

Los datos que se obtendrán deben transformarse numéricamente, para medir el cumplimiento normativo de requisitos propios de la norma ISO 9001: 2015, por tanto, se utiliza un sistema de puntuación basado en los criterios de calificación.

Mediante esta misma técnica se verificará el cumplimiento normativo de la norma “NTS 03. 54. 01: 12 Operadores de Turismo. Especificaciones para la Prestación del Servicio”, en la que se pretende identificar aquellas competencias que debe adquirir el personal para enfrentar al mercado y su competitividad. A partir de ello, definir estrategias que la lleven al lograr metas o determinar mejoras dentro de la organización para ser exteriorizadas hacia los clientes y/o partes interesadas.

En el Apéndice 3 se muestran la lista de verificación que contiene las preguntas para cumplir con los requisitos normativos cada una se asigna una puntuación de acuerdo con los criterios según la siguiente tabla:

**Tabla 13:** *Criterios de evaluación.*

DESCRIPCION	PUNTAJE	ESTADO	FASE DE
A. Cumple completamente con el criterio enunciado	10 puntos	Se establece, se implementa y se mantiene	A-V: De verificar y actuar para la mejora del sistema
B. cumple parcialmente con el criterio enunciado	5 puntos	Se establece, se implementa, no se mantiene	H: Fase del hacer del sistema
C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado	3 puntos	Se establece, no se implementa, no se mantiene;	P: Identificación y planeación del sistema
D. No cumple con el criterio enunciado	0 puntos	no se establece, no se implementa, no se mantiene	N/S: No se implementa, no se mantiene

Fuente: elaboración propia

La sumatoria de los puntos obtenidos en cada requisito, se divide entre el total de puntos que se espera obtener ese resultado se multiplica por 100 para sacar el porcentaje total en cada capítulo de la norma, de la forma siguiente:

$$\% \text{ de requisitos} = \frac{\text{sumatoria de puntos obtenidos}}{\text{Total de puntos que se espera obtener}} \times 100$$

**Tabla 14:** *Valores para determinar acciones por realizar.*

<b>% OBTENIDO DE EVALUACION</b>	<b>DIAGNOSTICO</b>
80% a 100%	MANTENER
79% a 50%	MEJORAR
49% a 0%	IMPLEMENTAR

Fuente: elaboracion propia

Posteriormente para sacar el total global se suma cada porcentaje obtenido en cada capítulo y se divide entre el total de capítulos que se someten a examen para poder así sacar el promedio, de acuerdo con los resultados obtenidos el nivel de cumplimiento se califica conforme a los criterios siguientes:

**Tabla 15:** *Valores para determinar los niveles de evaluación.*

<b>% OBTENIDO DE EVALUACION</b>	<b>CALIFICACION GLOBAL</b>
80% a 100%	ALTO
79% a 50%	MEDIO
49% a 0%	BAJO

Fuente: elaboracion propia

### **3.4.2 Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos ISO 9001:2015**

Para poder realizar la evaluación del grado de cumplimiento de norma basada en estándar ISO, es necesario realizar análisis de diagnóstico de información documentada de los procesos que actualmente existen en la organización. para llevar a cabo esta actividad, se realizó la

verificación del cumplimiento de la norma en cada uno de sus requisitos desde el capítulo 4 hasta el capítulo 10 (ver apéndice 3).

### **3.4.3 Evaluación del Sistema de norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12).**

Para medir y controlar procesos propios de la organización es necesario medir el cumplimiento normativo en aquellos actualmente existentes, para ello debe tenerse en consideración los requisitos propios de la norma NTS 03.54.01:12. “Operadores de turismo- Especificaciones para la Prestación del Servicio” pues establece los requisitos para la prestación del servicio de los operadores de turismo.

Al llevar a cabo esta actividad se realizó la verificación del cumplimiento de la norma NTS 03.54.01:12, en cada uno de sus requisitos desde el capítulo 4 hasta el capítulo 6 (ver apéndice 4).

### **3.4.4 Relación del sistema con las variables identificadas.**

#### **3.4.4.1 Micro variables “Cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015”**

Para la evaluación de la micro variable “Cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015”, se aplicó una lista de verificación la cual contiene los requisitos aplicables desde el capítulo 4 hasta el 10 de la norma NTS ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos”, para evaluar el cumplimiento de diferentes apartados de dicha norma que se enfoca en los requisitos normativos en él se establecen los criterios.

Las preguntas incluidas en la lista de verificación son utilizadas para la evaluación de cumplimiento del sistema la cual fue ejecutada en el mes de junio de 2024, 10 (ver apéndice 3).

**Tabla 16:** Resultado de evaluación de la micro variable “Cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015”,

Nombre de Variable	Forma de Medición	Análisis del Diagnostico
Cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015	Porcentaje de cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015	<p>Para analizar el contexto la organización aún no se tiene una herramienta, se está consistente de las partes interesadas internas y externas, se conocen las necesidades y expectativas de estas en la implementación de los procesos, sin embargo, no está documentada. No existen manuales de procedimientos y procesos, ni un mapa de procesos y los existentes son básicos. Además, no existe un instrumento para la identificación de peligros.</p> <p>All American Travel cuenta con infraestructura y suficiente espacio físico y mobiliario adecuado.</p> <p>Los objetivos y política de gestión no están implementados, tampoco tiene una metodología de conciencia para la evaluación de la eficacia del sistema y no existe un procedimiento para la comunicación externa o interna.</p> <p>La organización se asegura que los servicios prestados en nombre de la entidad sean conformes a los requisitos del cliente mediante alianzas estratégicas con prestadores de servicios reconocidos.</p> <p>Sin embargo, no existe una retroalimentación fluida entre las partes interesadas y no se han implementado auditorias con enfoque basado en procesos en procesos</p>

Fuente: elaboración propia información de la entidad

### 3.4.4.2 Micro variable “Cumplimiento de requisitos NTS 03.54.01:12”

Para la evaluación de la micro variable “Cumplimiento de requisitos NTS 03.54.01:12”, se aplicó la herramienta de una lista de verificación la cual contiene los requisitos aplicables de la norma NTS-03.54.01.12 “Operadores de turismo. Especificaciones para la prestación del servicio”

Las preguntas contenidas en dicha lista fueron dirigidas a la alta dirección en la que se debe evaluar el rendimiento y la efectividad del sistema una vez implementado, comprobando la existencia de procesos actuales con los requisitos que la norma exige para su correspondiente aplicación desde el capítulo 4 hasta el 6.

**Tabla 17:** Resultado de evaluación de la micro variable “Cumplimiento de requisitos NTS 03.54.01:12”

Nombre de Variable	Forma de Medición	Análisis del Diagnostico
Cumplimiento de requisitos NTS 03.54.01:12	Porcentaje de cumplimiento de requisitos NTS 03.54.01:12	La empresa cuenta con una estructura organizativa y un manual de descripción de puestos, pero no tiene un procedimiento de selección escrito. Para la contratación del servicio se proporciona información sobre aspectos migratorios, administrativos, sanitarios y de salud para turistas, pero estos no están documentados, sen tiene alianzas estratégicas con servicios médicos, pero no cuenta con métodos de comunicación recurrentes para servicios turísticos.

Nombre de Variable	Forma de Medición	Análisis del Diagnostico
		<p>La empresa no cuenta con programas de capacitación y la capacitación del personal sólo transmite conocimientos a través de la experiencia.</p> <p>No existe una herramienta para medir la satisfacción del cliente para paquetes turísticos.</p> <p>La empresa también ofrece diferentes métodos de pago, como electrónicos, cheques, débito, crédito y transferencias bancarias.</p> <p>La empresa promociona servicios en castellano para establecer su imagen corporativa, pero no dispone de documentación ni registro.</p>

Fuente: elaboración propia

#### 3.4.4.3 Micro variable “Satisfacción del cliente”

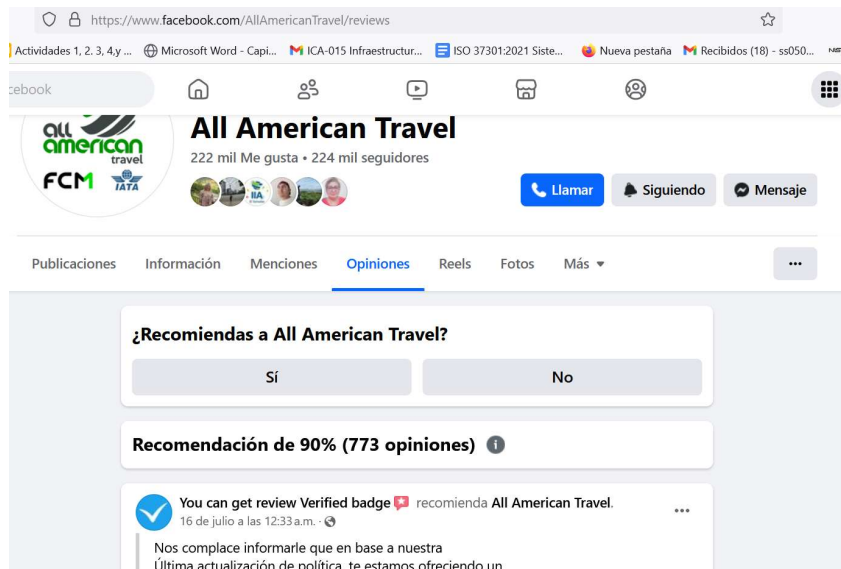
Para la evaluación de la micro variable “Satisfacción del cliente”, se considera la página de *Facebook* con la siguiente dirección <https://www.facebook.com/AllAmericanTravel/reviews> en ella comparten sus experiencias y opiniones.

Se recolectan las opiniones de los clientes para medir las recomendaciones de estos como variables la cual será utilizado para medir su satisfacción.

**Tabla 18:** Valores para determinar los niveles de satisfacción del cliente.

<b>% OBTENIDO DE EVALUACION</b>	<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION</b>
95% a 100%	Muy satisfecho
80% a 94%	Satisfecho
79% a 0%	insatisfecho

**Figura 10:** Opiniones de clientes que recomiendan o no All American Travel



**Tabla 19:** Resultado de evaluación de la micro variable “Satisfacción del cliente”

Nombre de Variable	Forma de Medición	Análisis del Diagnostico
Satisfacción del cliente	Porcentaje de nivel de satisfacción del cliente	<p>La herramienta anteriormente descrita que se encuentra en la página de <i>Facebook</i> hace posible determinar la satisfacción del cliente, si se hace de forma eficaz, ya que esto ayudara a determinar y comprender los requisitos del cliente.</p> <p>De acuerdo con los criterios de evaluación establecidos y los resultados presentados en la página el porcentaje obtenido del 90% sugieren que existe satisfacción en los servicios recibidos de los clientes. sin embargo, de acuerdo a la normativa la entidad se debe aumentar la satisfacción mediante métodos de seguimiento y aplicación de controles.</p>

Fuente: elaboracion propia datos obtenidos de

<https://www.facebook.com/AllAmericanTravel/reviews>

### 3.4.5 Evaluación de resultados

Como se mencionó previamente, para determinar el grado de cumplimiento se aplicó una herramienta de diagnóstico frente a los requisitos a cumplir de la Norma “ISO 9001: 2015(es) Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”, en el apéndice 3 se presenta el listado en el que se le asignan el puntaje de acuerdo con los criterios de evaluación detallados en la tabla 13.

A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos de cada capítulo de la norma “ISO 9001: 2015(es) Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”, en el que también se detalla los niveles de evaluación utilizando los criterios de evaluación de la tabla 15.

Como se puede observar la calificación global obtenida posterior a esta evaluación el nivel de cumplimiento es “Bajo” lo que de acuerdo con los criterios el diagnóstico es necesario “implementar” la normativa para poder tener un sistema de gestión basado en la norma bajo los estándares de la Organización Internacional de Normalización (ISO).

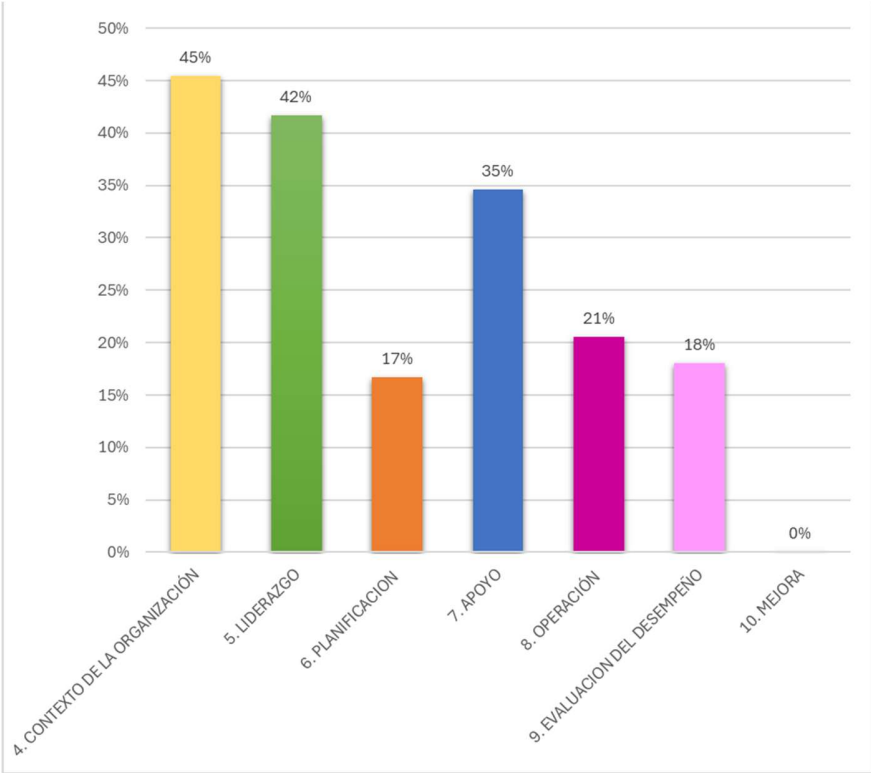
**Tabla 20:** Resultado de cumplimiento a requisitos de la ISO 9001:2015.

<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>		
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>	<b>% OBTENIDO DE REQUISITOS NORMATIVOS</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>
4. Contexto de la organización	45%	Bajo
5. Liderazgo	42%	Bajo
6. Planificación	17%	Bajo
7. Apoyo	35%	Bajo
8. Operación	21%	Bajo
9. Evaluación del desempeño	18%	Bajo
10. Mejora	0%	Bajo
Total, resultado cumplimiento de requisitos	25%	

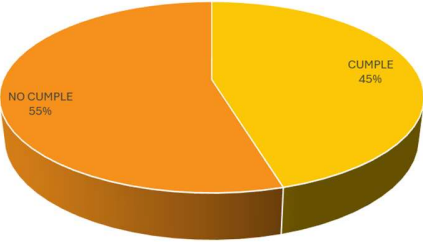
<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>		
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>	<b>% OBTENIDO DE REQUISITOS NORMATIVOS</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>
<b>Calificación global en la Gestión de Calidad</b>	<b>BAJO</b>	

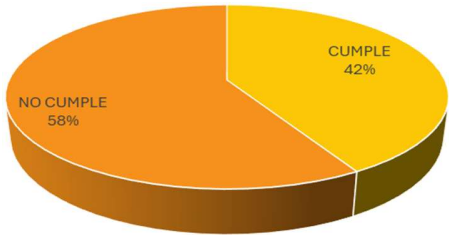
A continuación, se presenta de manera grafica sobre el porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

Gráfico 1: Nivel de Cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.



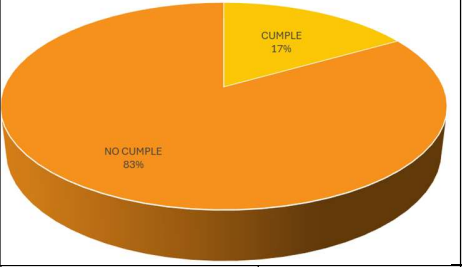
**Tabla 21:** Resultado del Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 de “Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos”

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD							
ISO 9001-2015							
REQUISITOS	% DE CUMPLIMIENTO	DIAGNOSTICO					
<b>4. Contexto de la Organización</b>	<b>45%</b>	<b>Implementar</b>					
<p>Gráfico 2: % de Cumplimiento requisito 4 Contexto de la Organización.</p>  <table border="1"> <caption>Datos del Gráfico 2</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NO CUMPLE</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>CUMPLE</td> <td>45%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	NO CUMPLE	55%	CUMPLE	45%	<p>La organización no cuenta con una herramienta para determinar el análisis del contexto, solo se conocen estos factores de manera empírica, la alta dirección está consciente de las partes interesadas internas y externas más no está documentada como tal.</p> <p>Se conoce las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes la cuales se toman cuenta para la implementación de los procesos, sin embargo, no encuentra documentado.</p> <p>Actualmente se generan reuniones entre los socios y accionistas junto con los directores, donde se presentan, entre otras cuestiones, la evolución en ventas según las proyecciones establecidas.</p> <p>Debido a que aún no tiene un sistema de gestión establecido, la organización no está determinado el alcance para este.</p>
Categoría	Porcentaje						
NO CUMPLE	55%						
CUMPLE	45%						

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>								
<b>ISO 9001-2015</b>								
		La organización cuenta con manuales, procedimientos y procesos que contribuyen a las operaciones propias de su actividad, sin embargo, no existe un mapa de procesos y los procedimientos existentes son básicos hace falta ampliarlos para mayor entendimiento.						
<b>REQUISITOS</b>	<b>% DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>DIAGNOSTICO</b>						
<b>5. Liderazgo</b>	<b>42%</b>	<b>Implementar</b>						
<p>Gráfico 3:% de Cumplimiento requisito 5 Liderazgo.</p>  <table border="1"> <caption>Datos del Gráfico 3</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NO CUMPLE</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>CUMPLE</td> <td>42%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	NO CUMPLE	58%	CUMPLE	42%		<p>La empresa no cuenta con política y objetivos de calidad que establezcan una relación con la misión, la visión y los valores como parte de la filosofía institucional;</p> <p>Para determinar y comprender los requisitos del cliente la organización aun no cuenta con un instrumento que ayude a conocer y medir la satisfacción del cliente.</p> <p>debido a que aún no tiene un sistema de gestión establecido la organización aún no ha creado una política de gestión por lo que tampoco se comunica.</p> <p>la organización tiene establecido y documentado un organigrama organizacional así como el manual de descripción de puestos estableciendo en el roles y responsabilidades de cada empleado</p>
Categoría	Porcentaje							
NO CUMPLE	58%							
CUMPLE	42%							
<b>REQUISITOS</b>	<b>% DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>DIAGNOSTICO</b>						
<b>6. Planificación</b>	<b>17%</b>	<b>Implementar</b>						

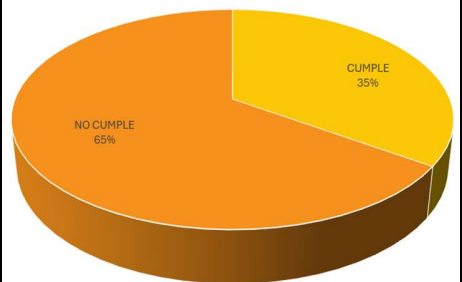
**DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**ISO 9001-2015**

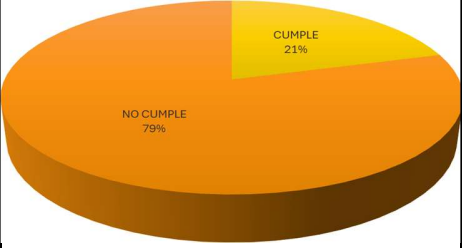
<p>Gráfico 4: % de Cumplimiento requisito 6 Planificación.</p>  <table border="1"> <caption>Datos para Gráfico 4</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CUMPLE</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>NO CUMPLE</td> <td>83%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	CUMPLE	17%	NO CUMPLE	83%	<p>la organización no cuenta con un instrumento que le permita la identificación de peligros y aun no existen aún objetivos de calidad, por no estar implementado el sistema aun y por lo tanto la planificación para su medición y logro de la misma.</p> <p>La empresa no cuenta con objetivos de calidad para las funciones, niveles y procesos necesarios;</p>
Categoría	Porcentaje						
CUMPLE	17%						
NO CUMPLE	83%						

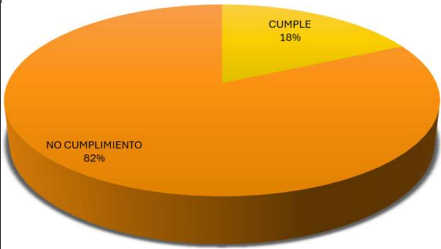
REQUISITOS	% DE CUMPLIMIENTO	DIAGNOSTICO
------------	-------------------	-------------

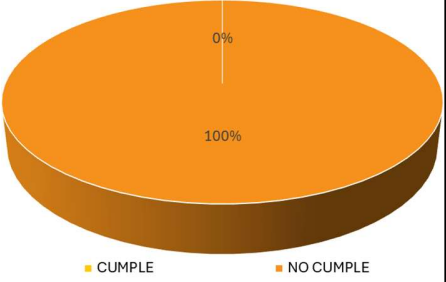
<b>7. Apoyo</b>	<b>35%</b>	<b>Implementar</b>
-----------------	------------	--------------------

<p>Gráfico 5: % de Cumplimiento requisito 7 Apoyo</p>  <table border="1"> <caption>Datos para Gráfico 5</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CUMPLE</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>NO CUMPLE</td> <td>65%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	CUMPLE	35%	NO CUMPLE	65%	<p>All American Travel cuenta con una infraestructura y suficiente espacio físico y mobiliario adecuado al tipo de operaciones que se llevan a cabo.</p> <p>En cuanto a los conocimientos necesarios para el funcionamiento de los procesos y el logro de la conformidad de los servicios, estos están implementado mas no son mantenidos dado la falta de implementación de un sistema de gestión basado en la norma.</p> <p>Con relación a la competencia necesaria que el personal requiere, no se elabora una programación anual de capacitaciones, más bien se van creando a medida que surgen las necesidades de capacitación del personal.</p>
Categoría	Porcentaje						
CUMPLE	35%						
NO CUMPLE	65%						

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
<b>ISO 9001-2015</b>	
	<p>Las capacitaciones más recurrentes son destinadas en el área de ventas y el área de tráfico. En ese departamento se utiliza un programa especial para las reservaciones de los vuelos llamado Amadeus, que es administrado por las diferentes aerolíneas como Copa y Avianca.</p> <p>Cuando se identifica la falta de competencia en un colaborador, entonces se solventa la necesidad asignándole a este capacitaciones necesarias para que adquiriera el conocimiento adecuado.</p> <p>Aun no existe una metodología definida para la toma de conciencia para la evaluación de la eficacia del sistema</p> <p>La empresa no tiene establecido un procedimiento para la comunicación externa ni interna .</p> <p>La comunicación se realiza por los canales tradicionales como: correo electrónico, intranet, teléfono, redes sociales como <i>WhatsApp</i> y <i>Facebook</i></p> <p>Para asegurar que la comunicación sea fluida y llegue a los destinatarios adecuados con un mensaje claro, debe de mandarse correos de respaldo con copia a los encargados de área.</p> <p>En cuanto a la comunicación externa; cada colaborador que conforme a su trabajo necesita comunicarse con sus</p>

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>								
<b>ISO 9001-2015</b>								
		<p>clientes, proveedores o cualquier otra parte interesada externa; la comunicación se realiza por los medios tradicionales, debido a que no existe un procedimiento de comunicación que se controle y se administre para actualizar sus cambios referentes a esta. tampoco existe información documentada al respecto.</p>						
<b>REQUISITOS</b>	<b>% DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>DIAGNOSTICO</b>						
<b>8. Operación</b>	<b>23%</b>	<b>Implementar</b>						
<p>Gráfico 6: % de Cumplimiento requisito 8 Operación.</p>  <table border="1"> <caption>Datos del Gráfico 6</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CUMPLE</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>NO CUMPLE</td> <td>79%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	CUMPLE	21%	NO CUMPLE	79%		<p>Actualmente la entidad planifica y controla los procesos adecuados referente a la provisión de servicios, para determinar los criterios y lograr los servicios no conformes, aun sin la aplicación de la normativa, pero esta documentación no se actualiza, ni se mantiene información documentada de esta.</p> <p>referente a la contratación de los servicios se realiza una comunicación de los requisitos por parte de los clientes, la organización trata de dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Sin embargo, no existe una retroalimentación fluida entre las partes interesadas en cuanto a los controles establecidos para los procesos y los servicios suministrados externamente, la organización no cuenta con procesos que permitan determinar su calidad.</p>
Categoría	Porcentaje							
CUMPLE	21%							
NO CUMPLE	79%							

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>								
<b>ISO 9001-2015</b>								
		La organización se asegura que los servicios prestados a los clientes en nombre de la entidad sean conforme a los requisitos del cliente. Mediante establecimiento de alianzas estratégicas con prestadoras de servicios reconocidos.						
<b>REQUISITOS</b>	<b>% DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>DIAGNOSTICO</b>						
<b>9. Evaluación del desempeño</b>	<b>18%</b>	<b>Implementar</b>						
<p>Gráfico 7: % de Cumplimiento requisito 9 Evaluación del desempeño</p>  <table border="1"> <caption>Datos del Gráfico 7: % de Cumplimiento</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CUMPLE</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>NO CUMPLIMIENTO</td> <td>82%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	CUMPLE	18%	NO CUMPLIMIENTO	82%		Para evaluar el desempeño relacionado con el seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema y evaluar su eficacia, en la organización, aún no se han implementado auditorias con enfoque basado en procesos relacionados a un sistema de calidad. Sin embargo, se realizan auditorías internas para evaluar el desempeño de la gestión de la entidad, sin embargo, no son periódicas, tampoco se da seguimiento de las recomendaciones para generar cambios en la gestión.
Categoría	Porcentaje							
CUMPLE	18%							
NO CUMPLIMIENTO	82%							
<b>REQUISITOS</b>	<b>% DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>DIAGNOSTICO</b>						
<b>10. Mejora</b>	<b>0%</b>	<b>Implementar</b>						

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>							
<b>ISO 9001-2015</b>							
<p>Gráfico 8:% de Cumplimiento requisito 10 Mejora.</p>  <table border="1"> <caption>Data for Gráfico 8</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CUMPLE</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>NO CUMPLE</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	CUMPLE	100%	NO CUMPLE	0%	<p>En cuanto a la retroalimentación para el mejoramiento continuo, debido a que no existe un sistema basado en procesos implementado, no existen actividades de monitoreo continuo de la organización.</p>
Categoría	Porcentaje						
CUMPLE	100%						
NO CUMPLE	0%						

Fuente: elaboracion propia

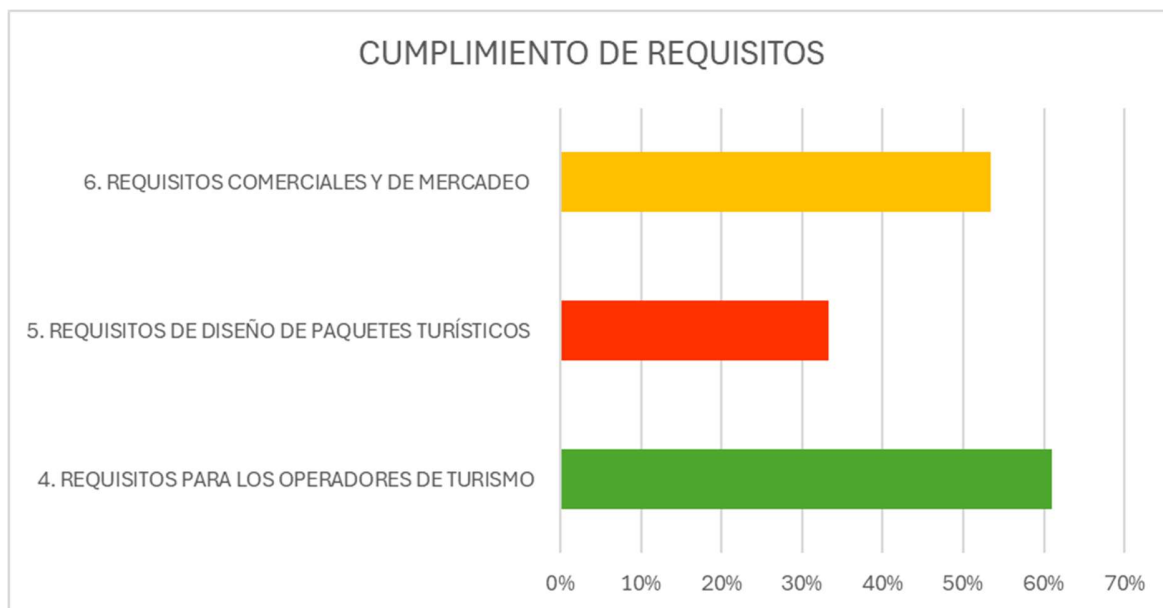
De la misma forma, para determinar el grado de cumplimiento normativo se aplicó la herramienta de diagnóstico frente a los requisitos a cumplir de la Norma “NTS-03.54.01.12 “Operadores de turismo. Especificaciones para la prestación del servicio”, en el apéndice 4 se presenta el listado en el que se le asignan los requisitos puntaje de acuerdo con los criterios de evaluación detallados en la tabla 13.

A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos de cada capítulo de la norma “NTS-03.54.01.12 “Operadores de turismo. Especificaciones para la prestación del servicio”, en el que también se detalla los niveles de evaluación utilizando los criterios de evaluación de la tabla 15.

**Tabla 22:** *Resultado de cumplimiento a requisitos de la NTS-03.54.01.12.*

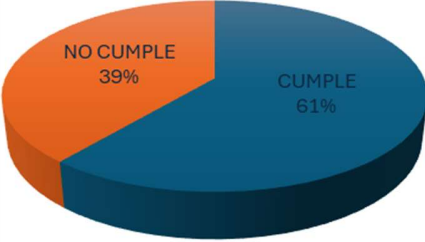
<b>RESULTADOS CUMPLIMIENTO NTS-03.54.01.12 OPERADORES DE TURISMO</b>		
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>	<b>% OBTENIDO DE EVALUACION</b>	<b>ACCIONES POR REALIZAR</b>
4. Requisitos para los operadores de turismo	61%	Medio
5. Requisitos de diseño de paquetes turísticos	33%	Bajo
6. Requisitos comerciales y de mercadeo	53%	Medio
Total, resultado implementación	49%	
Calificación global en la gestión de calidad	<b>BAJO</b>	

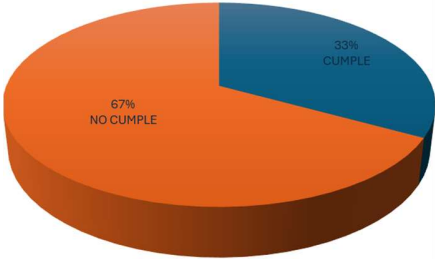
Gráfico 9: Nivel de Cumplimiento de los requisitos de la norma NTS 03.54.01:12

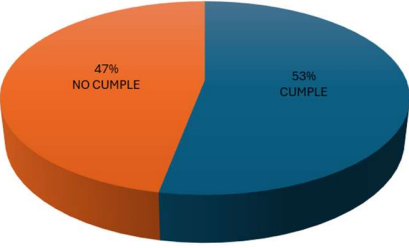


**Tabla 23:** Resultado del Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad NTS-03.54.01.12 “Operadores de turismo. Especificaciones para la prestación del servicio”

DIAGNOSTICO DE EVALUACION DE CUMPLIMIENTO DE NORMA TECNICA		
NTS 03.54.01:12		
REQUISITOS	%CUMPLIMIENTO	DIAGNOSTICO
4. Requisitos para los operadores de turismo	61%	<b>Mejorar</b>
		La empresa cuenta con un organigrama que muestra posiciones jerárquicas del personal y un manual de descripción de puestos, en este se detallan los perfiles de puestos describiendo las funciones y responsabilidades del personal. No existe procedimiento escrito de selección de personal, pero si una serie de pasos establecidos para tal fin.

DIAGNOSTICO DE EVALUACION DE CUMPLIMIENTO DE NORMA TECNICA								
NTS 03.54.01:12								
REQUISITOS	%CUMPLIMIENTO	DIAGNOSTICO						
<p>Gráfico 10 :% de Cumplimiento requisito 4 Requisitos para los operadores de turismo.</p>  <table border="1"> <caption>Datos del Gráfico 10</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CUMPLE</td> <td>61%</td> </tr> <tr> <td>NO CUMPLE</td> <td>39%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	CUMPLE	61%	NO CUMPLE	39%		<p>Para asesorar a sus clientes se informa sobre los aspectos migratorios, aduanales, fitosanitarios y de salud relacionados al turismo, mas no están documentados.</p> <p>La organización tiene alianzas estratégicas para contactar servicios médicos, en el que se ofrece al turista un seguro de viaje y se ofrece asistencia en su viaje en todo momento.</p> <p>Asimismo, se da seguimiento a los turistas por vías de comunicación adecuada, más no son recurrentes, para el caso de los servicios de tours operación.</p> <p>La organización no cuenta con programas para capacitar y entrenar al personal de esa área, solamente se trasmite el conocimiento por medio de la experiencia.</p> <p>Referente a la disponibilidad de equipos para realizar el servicio de tours operación, dentro de las instalaciones existe disponible un espacio físico adecuado para dicha actividad, así como las herramientas adecuadas de comunicación.</p> <p>En el caso de la selección y evaluación de los proveedores, se aplican los criterios adecuados para ello, mas no está documentada, ni se llevan registros adecuados para su actualización y mantenimiento, así como también toman en</p>
Categoría	Porcentaje							
CUMPLE	61%							
NO CUMPLE	39%							

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION DE CUMPLIMIENTO DE NORMA TECNICA</b>								
<b>NTS 03.54.01:12</b>								
<b>REQUISITOS</b>	<b>%CUMPLIMIENTO</b>	<b>DIAGNOSTICO</b>						
		<p>cuenta los requisitos legales y reglamentarios a cumplir a pesar de no tenerlos documentados.</p> <p>En cuanto a la percepción del cliente, la empresa no cuenta con una herramienta que le permita medir el grado de satisfacción por los servicios de los paquetes turísticos.</p>						
<b>5. Requisitos de diseño de paquetes turísticos</b>	<b>33%</b>	<b>Implementar</b>						
<p>Gráfico 11: % de Cumplimiento requisito 5 Requisitos de diseño de paquetes turísticos.</p>  <table border="1"> <caption>Datos del Gráfico 11</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CUMPLE</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>NO CUMPLE</td> <td>67%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	CUMPLE	33%	NO CUMPLE	67%		<p>Para el diseño y desarrollo de los paquetes turísticos se asegura la provisión del servicio que ser recibido por sus clientes, más no se da un seguimiento a la satisfacción y/o quejas del cliente para averiguar su inconformidad de estos.</p> <p>En el caso de la verificación del diseño del paquete no existen controles para este. Sin embargo, se garantiza la prestación del servicio por medio de un contrato, en el que las partes se comprometen a cumplir con las condiciones establecidas por el usuario y el contratado, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.</p>
Categoría	Porcentaje							
CUMPLE	33%							
NO CUMPLE	67%							

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION DE CUMPLIMIENTO DE NORMA TECNICA</b>							
<b>NTS 03.54.01:12</b>							
<b>REQUISITOS</b>	<b>%CUMPLIMIENTO</b>	<b>DIAGNOSTICO</b>					
<b>6. Requisitos comerciales y de mercadeo</b>	<b>53%</b>	<b>Implementar</b>					
<p>Gráfico 12:% de Cumplimiento requisito 6 Requisitos comerciales y de mercadeo.</p>  <table border="1"> <caption>Data for Gráfico 12</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CUMPLE</td> <td>53%</td> </tr> <tr> <td>NO CUMPLE</td> <td>47%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	CUMPLE	53%	NO CUMPLE	47%	<p>En la organización no existe un documento en el que se detallan las tarifas de paquetes turísticos, sin embargo, estos están incluidos en su sitio web para que el turista elija a su conveniencia las diferentes opciones en las que se detallan lo que incluye cada paquete, tanto traslado, alojamientos, comidas, guías turísticos, entre otros servicios complementarios.</p> <p>Además, detalla los requisitos que debe cumplir el turista para realizar el viaje y las condiciones aplicables y los pasos a seguir, así como multas o penalidades en caso de las anulaciones que se dan, además de las devoluciones y no presentación de un cliente (no show).</p> <p>El servicio de reservas y ventas no está documentado aun el procedimiento, sin embargo, si tiene definido las diferentes formas de pago son: Efectivo, Cheques, Tarjetas de débito, Tarjetas de crédito, Transferencias bancarias, entre otras</p>
Categoría	Porcentaje						
CUMPLE	53%						
NO CUMPLE	47%						

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION DE CUMPLIMIENTO DE NORMA TECNICA</b>		
<b>NTS 03.54.01:12</b>		
<b>REQUISITOS</b>	<b>%CUMPLIMIENTO</b>	<b>DIAGNOSTICO</b>
		<p>Para establecer la imagen corporativa de la marca All American Travel, se promocionan los servicios en idioma castellano, se realizan campañas publicitarias utilizando herramientas como: brochurs, volantes informativos, el arte se elabora conforme a la necesidad de publicidad requerida.</p> <p>La empresa también participa en ferias de turismo para la promoción de los productos y servicios turísticos, las cuales brindan la posibilidad de exponer el producto al público y establecer conexiones con posibles colaboradores y clientes.</p> <p>También la empresa cuenta con una página web útil para la promoción de los servicios, pero esta no tiene actualización constante.</p> <p>También la plataforma que la empresa tiene en Facebook sirve para compartir contenido audiovisual de las promociones generadas periódicamente y para que los usuarios interactúen y compartan sus opiniones.</p>

Fuente: elaboracion propia

### **3.4.6 Diagnóstico de resultados**

Como se ha podido constatar, según el diagnóstico de los resultados obtenidos, es necesario el diseño de un plan en el que se determinaran las actividades, los tiempos, así como los recursos a ser utilizados para implementar el sistema de gestión y concientizar a la alta dirección acerca de este.

También es importante la preparación de documentos en el que se incluya la política, objetivo y alcance del sistema de gestión, los cuales creados considerando la relación directa con la visión y misión de la organización.

Actualmente, para determinar el análisis del contexto solo se conocen estos factores de manera empírica. La entidad está consistente de las partes interesadas internas y externas, más no está documentada como tal. Es necesario diseñar también la matriz de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Así mismo dado que carece de empleados formados y a las nuevas contrataciones no se contratan con experiencia previa es necesario que los empleados reciban capacitación antes para ser colocados en el puesto se debe solucionar esta necesidad con la elaboración de programas anuales para capacitaciones adecuadas tanto técnicas como especializadas para el servicio de tours operación, así como otras áreas que contribuyan a la puesta en marcha del sistema.

También se deben diseñar perfiles para el establecimiento de comités con la definición de responsabilidades y perfiles para la puesta en marcha del sistema de gestión. Debido a que a pesar de que la organización cuenta con manual de descripción de puestos, hace falta agregar estos perfiles.

Identificando los procesos actuales de la empresa para conocerlos a profundidad, además de conocer su interacción con otros procesos y con ello proponer indicadores que permitirán medir la eficacia del sistema.

Es necesario el diseño de manuales, procesos y procedimientos, instrucciones de trabajo y controles necesarios para ser utilizados en la puesta en marcha de sistema de gestión y definan una estructura documental conforme a los requisitos normativos. Además, debe incluirse procesos y procedimientos necesarios para el tratamiento de los servicios de tours operadores, como contactar servicios médicos y proporcionar el protocolo adecuado para la atención a turistas. Los procedimientos deben incluir el tratamiento de imprevistos al momento de la entrega de sus servicios.

Se debe crear también procesos y procedimientos en los servicios suministrados externa e internamente para asegurarse que los servicios prestados a los clientes, tanto directamente como en nombre de la empresa, sean conforme a los requisitos de estos.

Es necesario para medir, analizar y mejorar el sistema. debe diseñar planes de trabajo y perfiles para la auditoría interna, así como procesos y procedimientos para esto.

#### **4 Propuesta de Diseño de Sistema Integrado de Gestión Basado en las Normas ISO 9001:2015 Y NTS 03.54.01.12.**

En este capítulo se desarrollarán las pautas para diseñar un sistema de gestión integrado utilizando las normas “ISO 9001: 2015(es) Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos” y la NTS 03.54.01:12. “Operadores de turismo-Especificaciones para la Prestación del Servicio” en el que se determinaran los requisitos normativos a cumplir.

##### **4.1 Justificación del diseño**

La propuesta del diseño de un sistema de gestión para la empresa All American Travel permitirá a la alta dirección definir en una estructura documental para identificar procesos, responsabilidades y procedimientos dentro de la entidad usando como referencia la norma ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos”.

Además, diseñando procesos y procedimientos basándose en la norma técnica salvadoreña NTS 03.54.01:12. Operadores de turismo-Especificaciones para la Prestación del Servicio” que establece los requisitos adecuados para prestar los servicios de tours operación contribuyendo a mejorar las habilidades y competencia del personal, así como el diseño adecuado de los paquetes turísticos.

Con el diseño también se podrá proponer metodología para la detección de riesgos, además de corregir deficiencias y mejorar la eficiencia del sistema, considerando para su creación un enfoque basado en procesos.

#### **4.1.1 Diagnóstico del capítulo anterior**

Con el diagnóstico realizado en base a la norma ISO 9001:2015 de acuerdo Tabla 20: Resultado de cumplimiento a requisitos de la ISO 9001:2015, el valor promedio obtenido de la evaluación es de 25% lo que demuestra la necesidad de implementación del sistema de gestión, debido a que All American Travel cumple parcialmente con algunos criterios de la norma.

Se diseñará un plan de acción que permita cerrar las brechas encontradas en la evaluación respecto a: cláusula: 4 (45%), cláusula: 5 (42%), cláusula: 6 (17%), cláusula: 7 (35%), cláusula:8 (21%) y cláusula: 9 (18%); de acuerdo con esos resultados y considerando la tabla 14 es necesario determinar acciones que contribuyan a obtener resultados que cumplan con los objetivos de la organización.

En consecuencia, la cláusula: 10 (0%) que no cumple totalmente por la inexistencia del sistema se debe diseñar la metodología adecuada que permita identificar y determinar las oportunidades de mejora.

En dicho plan se determinarán las actividades, los tiempos, así como los recursos a ser utilizados para implementar un sistema de gestión y concientizar a la alta dirección acerca de este.

También es importante la preparación de documentos en el que se incluya la política, objetivo y alcance del sistema de gestión, los cuales serán creados considerando la relación directa con la filosofía organizacional.

Conforme a la Tabla 22: Resultado de cumplimiento a requisitos de la NTS-03.54.01.12, el valor promedio obtenido de la evaluación se 49% y se refleja las brechas existentes en el cumplimiento de requisitos de las cláusula 4 (61%), cláusula: 5 (33%), cláusula: 6 (53%), así mismo se propone incluya en el plan las consideraciones para operadores de turismo; diseño de

paquetes turísticos y el proceso de comercialización de estos dichos procesos y procedimientos críticos, los cuales no son debidamente documentados para su registro correcto, para ello se diseñarán procesos de mejora continua que incluyan acciones que optimicen actividades y que al momento de implementarse satisfagan al cliente.

También es necesario elaborar programas anuales de capacitaciones adecuadas para el servicio de tours operación y otras áreas, que puedan contribuir a la gestión y agregar perfiles para el establecimiento de comités con la definición de responsabilidades y para la gestión.

Al identificar los procesos actuales de la empresa y proponer indicadores que midan la eficacia del sistema se puedan crear procesos y procedimientos para muchas áreas especialmente para el área de tours operación, incluyendo el tratamiento de imprevistos, además para medir, analizar y mejorar el sistema, se debe diseñar planes de trabajo y perfiles para la auditoría interna.

#### **4.1.2 Integración de las normas ISO 9001:2015 y NTS 03.54.01.12.**

Para el diseño del sistema de gestión integrado de gestión basado en las normas “ISO 9001: 2015(es) Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos” y la NTS 03.54.01:12. Operadores de turismo-Especificaciones para la Prestación del Servicio”

Para poder integrar los sistemas de gestión es necesario combinar las normas para reducir la duplicidad de procesos y procedimientos y simplificar la gestión de la documentación y registros

Además, se disminuyen los procesos reduciendo la burocracia de las gestiones logrando simplificarlas ya que se emplean la misma cantidad de recursos disminuyendo al mismo tiempo los costos que ello implica.

En la tabla que se muestra a continuación elementos que pueden formar parte del sistema integrado, comparando los requisitos normativos de ambas normas:

**Tabla 24:** *Tabla de correspondencia del SIG entre las normas ISO 9001 y la NTS-03.54.01.12.*

<b>INTEGRACION PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>ISO 9001</b>	<b>NTS 03.54.01.12</b>
<b>Sistema integrado de gestión –</b>	–	
Comprensión de la organización y su contexto	4.1 y 4.2	
Requisitos legales y otros requisitos	4.2, 5.1.2, 8.3.3, 8.4.2, 8.5.5, 8.2.2, 8.2.3	4.3 a)
Requisitos de la documentación	7.5.1	4.1 a)
Control de la documentación	7.5.3	5.1
Control de los registros	7.5.1, 4.2.4 7.5.2, 7.5.3	5.4
<b>Responsabilidad de la dirección</b>	5.3	
Alcance del Sistema	4.3	4.1 a)
Política del Sistema	5.2.1, 5.2.2	4.1 a)
Objetivos y metas	6.2	4.1 a)
<b>Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>	5.3	4.1 a)
Responsabilidad y autoridad	5.3	4.1 a)
Representante de la Dirección	5.1	
Información, comunicación (interna y externa) y participación	7.4	6.3
<b>Gestión de los recursos</b>	7.1.1, 7.1.2	
Provisión de recursos	7.1	
Recursos humanos	7.1.1	4.1 a), 4.1 h) e i)
Infraestructura	7.1.3	4.2, 4.1 k)
Ambiente de trabajo para la operación de los procesos	7.1.4	
<b>Implantación y funcionamiento</b>		

<b>INTEGRACION PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>ISO 9001</b>	<b>NTS 03.54.01.12</b>
Planificación y control operacional necesarios para cumplir con los requisitos para la provisión de productos y servicios	8.1	
Procesos relacionados con el cliente	8.2	
Diseño y desarrollo de los servicios	8.3	5
Selección y Evaluación de Proveedores de Servicios	8.4.3, 8.5.3	4.3, 6.2 c)
Producción y provisión del servicio	8.5	
Control de los procesos	8.4	5.4
Validación de los procesos	8.3.2, 8.3.4 d) y e)	5.3
Preservación de las salidas no conformes durante la prestación de servicio	8.5.4	
<b>Evaluación del desempeño</b>	9	
Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1.1	
Satisfacción del cliente	9.1.2	4.4, 4.1 j)
Análisis y evaluación	9.1.3	
Auditoría interna	9.2	
Revisión por la dirección	9.3	
<b>Evaluar la mejora continua</b>		
No conformidades y acciones correctivas	10.2	
Mejora: acciones correctivas y preventivas	10.3	

**Fuente:** Elaboración propia adaptado de la norma “ISO 9001: 2015(es) Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos” y la NTS 03.54.01:12. Operadores de turismo-Especificaciones para la Prestación del Servicio”

## 4.2 Documentación del Sistema Integrado de Gestión

El sistema documental debe establecerse con procesos y procedimientos que evite improvisar dado que la documentación escrita permite a los involucrados tener claros sus actividades y proporcionara guías con información apropiada de los requisitos normativos, de esta manera es posible evitar las duplicidades en las actividades y tareas y una vez definidos los procesos y procedimientos se debe determinar la documentación adecuada para con ello evidenciar el desarrollo de un sistema de gestión para lograr el desempeño adecuado de la organización esto facilitara a la alta dirección

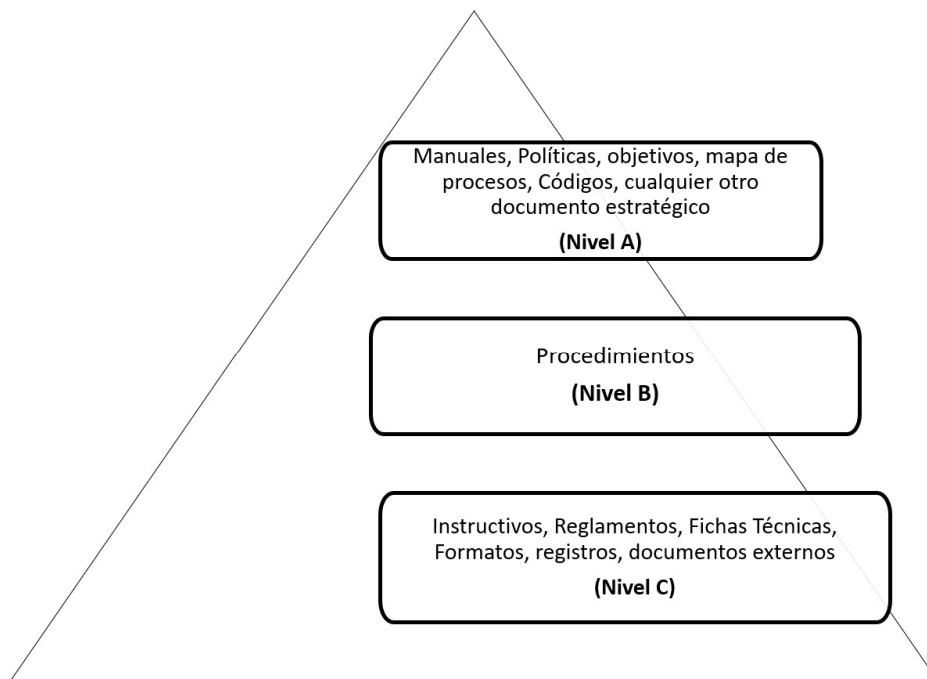
### 4.2.1 Pirámide documental

De acuerdo con la norma ISO10013:2021 “Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad”, la documentación creada para el sistema de gestión puede estructurarse de forma jerárquica de acuerdo con las necesidades de la empresa, el contenido de la información establece un sistema documentado.

En la cima de la pirámide se ha colocado el Manual del Sistema de Gestión que es el documento de mayor importancia en el se incluye políticas, objetivos y cualquier otro documento estratégico.

En el segundo nivel se detallan los procedimientos en ellos se desarrollan de manera operativa las actividades del sistema. En el tercer nivel estarán incluidos los instructivos que detallan y especifican las tareas.

**Figura 11: Estructura Documental**



*Nota:* La imagen contiene la Representación de la estructura documental para el sistema de gestión integrado

Fuente: adaptado de la norma (ISO10013, 2021)

### **Contenido de la documentación:**

**Nivel A:** en este nivel se describe los documentos del sistema integrado de carácter estratégico en el que se incluye: la política que especifica las directrices para desempeñar las actividades; objetivos que especifica lo que se pretende lograr; el mapa de procesos que es la representación gráfica de los procesos que intervienen en el sistema.

Los documentos antes descritos deben estar documentados y pueden incluirse en el manual integrado de gestión es un documento en el que se reflejan los métodos aplicados en la empresa el cual debe ser aprobado por la alta dirección.

**Nivel B:** en este nivel se consideran los procedimientos del sistema son documentos que sirven para detallar paso a paso las actividades a ejecutar en cada área, se describen como deben efectuarse las actividades necesarias para llevar a cabo los procesos definidos del sistema.

**Nivel C:** este nivel consiste en documentos de trabajo como instructivos, formularios, guías que detallan como se van a realizar las actividades en forma más específica; registro y cualquier otra documentación interna y externa más detallada en el que se respaldan las evidencias del sistema de gestión.

Para el diseño de la documentación del sistema integrado de acuerdo al mapa de procesos según el desempeño del SIG

### 4.3 Propuesta de documentación a utilizar para el sistema integrado de gestión

La propuesta del diseño del sistema de gestión comenzara considerando los requisitos normativos “ISO 9001: 2015(es) Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos” y la NTS 03.54.01:12. Operadores de turismo-Especificaciones para la Prestación del Servicio”

**Tabla 25:** listado de documentos propuestos para el Sistema Integrado de Gestión.

proceso relacionado	código	Nombre	Código	Nombre del Proceso
Gestión Estratégica	MSIG	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	MSIG-F01	Matriz de Análisis de las cuestiones internas y externas (FODA)
			MSIG-F02	Modelo de análisis PESTLA
			MSIG-F03	Matriz de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
			MSIG-F04	Matriz de responsabilidades
			MSIG-F05	Matriz de Comunicaciones
			MSIG-F06	Matriz de requisitos Legales
			MSIG-F07	Plan de acción
	MP	MANUAL DE PROCESOS	MP-ES01	Ficha de proceso Gestión Estratégica
			MP-ES02	Ficha de proceso Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional
			MP-MI01	Ficha de proceso Diseño y Desarrollo de los Servicios
			MP-MI02	Ficha de proceso Ventas de Paquetes Turísticos
			MP-MI03	Ficha de proceso Facturación

proceso relacionado	código	Nombre	Código	Nombre del Proceso
			MP-A01	Ficha de proceso Gestión de talento Humano
			MP-A02	Ficha de proceso Compras y abastecimiento
			MP-A03	Ficha de proceso Publicidad y Promoción
			MP-A04	Ficha de proceso Gestión de la infraestructura Física y Lógica
			MP-A05	Ficha de proceso Gestión Financiera
	MP-ES01-pr1	Procedimiento elaboración, registros y control de documentos.	MP-ES01-pr1-01	guía para la elaboración, registros y control de documentos.
Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional	MP-ES02-pr1	Procedimiento de Seguimiento, medición, análisis y evaluación	MP-ES02-pr1-01	Ficha de Indicadores de Gestión
	MP-ES02-pr2	Procedimientos para abordar riesgos y oportunidades	MP-ES02-pr2-01	Matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades
	MP-ES02-pr3	Procedimiento para la operación del servicio turístico y seguimiento	MP-ES02-pr3-01	métricas de satisfacción del cliente
	MP-ES02-pr4	Procedimiento de auditoría interna	MP-ES02-pr4-01	Criterios para seleccionar y evaluar auditores
			MP-ES02-pr4-02	Formato para Plan de auditoria
			MP-ES02-pr4-03	Formato para informe de auditores
			MP-ES02-pr4-04	Formato para calificación de auditores
	MP-ES02-pr5	procedimiento de gestión de no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora	MP-ES02-pr5-01	registro casos de incumplimiento
MP-ES02-pr6	Procedimiento de Gestión de la Mejora Continua	MP-ES02-pr6-01	planes de acción correctivas para corregir no conformidades	
MP-ES02-pr7	Procedimiento para la revisión por la dirección	MP-ES02-pr7-01	Formato de informe de revisión por la dirección	
Diseño y Desarrollo de los Servicios	MP-MI01-pr1	Procedimiento para la planificación y control operacional	MP-MI01-pr1-01	formato para elaboracion de plan anual

proceso relacionado	código	Nombre	Código	Nombre del Proceso
	MP-MI01-pr2	Procedimiento para el diseño y desarrollo de los servicios.	MP-MI01-pr2-01	Plan de itinerarios de los paquetes turísticos
			MP-MI01-pr3-01	Registros de revisión de los requisitos para la prestación de servicio
proceso Ventas de Paquetes Turísticos	MP-MI02-pr1	Procedimiento de ventas	MP-MI02-pr1-01	Manual de venta de los paquetes, productos y servicios turísticos ofrecidos
			MP-MI02-pr1-02	guía de información y asesoría al cliente
			MP-MI02-pr1-03	Formato de informe de ventas
	MP-MI02-pr2	Procedimiento para reservas de servicios turísticos	MP-MI02-pr2.01	Registro de expediente del cliente
	MP-MI02-pr3	Procedimiento para reservas de vuelos		
MP-MI02-pr4	Procedimiento para la operación del servicio y seguimiento	MP-MI02-pr2.02	Registro de salidas y llegadas de clientes.	
Facturación	MP-MI03-pr1	Procedimiento para la Emisión Facturación	MP-MI03-pr1-01	instructivos para emisión de documentos tributarios
	MP-MI03-pr2	Procedimiento para la Actualización de los Datos de los Clientes	MP-MI03-pr2-01	formulario de llenado datos del cliente
	MP-MI03-pr3	Procedimiento para la Anulación de Documentos Fiscales Elaborados Incorrectamente	MP-MI03-pr3-01	instructivo para invalidar documento fiscal
Gestión de talento Humano	MP-A01-pr1	Procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación de personal.	MP-A01-pr1-01	Perfil de puestos
			MP-A01-pr1-02	Registros de capacitación, habilidades, experiencia y cualificaciones
	MP-A01-pr2	Procedimiento para la competencia, formación y sensibilización del personal	MP-A01-pr2-01	Programa de Capacitación
Compras y abastecimiento	MP-A02-pr1	Procedimiento para adquisición de productos y servicios	MP-A02-pr1-01	Criterios para seleccionar y evaluar a proveedores
	MP-A03-pr1	Procedimiento para crear plan de mercado	MP-A03-pr1-01	Registro de planes de mercado

proceso relacionado	código	Nombre	Código	Nombre del Proceso
Publicidad y Promoción	MP-A03-pr2	Procedimiento para diseño de estrategias mercado	MP-A03-pr2-01	diseño de estrategias mercado
			MP-A03-pr2-02	investigación y estudio de mercado
Gestión de la infraestructura Física y Lógica	MP-A04-pr1	Procedimiento para el Mantenimiento preventivo y/o correctivo de la Infraestructura y equipo.	MP-A04-pr1-01	Formato para Solicitud de Mantenimiento Correctivo
			MP-A04-pr1-02	Plan de mantenimiento correctivo de activo fijo
			MP-A04-pr1-03	Plan de mantenimiento correctivo de software
			MP-A04-pr1-04	Formato para la Lista de Verificación de infraestructura y equipo
			MP-A04-pr1-05	Formato para Programa de Mantenimiento Preventivo de Activo Fijo
			MP-A04-pr1-06	Formato para Programa de Mantenimiento Preventivo de Software
Gestión Financiera	MP-A05-pr1	Procedimiento para elaboración de Informes Financieros	MP-A05-pr1-01	Plan Financiero Anual
			MP-A05-pr1-02	formato para elaboracion de presupuesto anual
	MP-A05-pr2	Procedimiento para registro contable	MP-A05-pr2-01	Catálogo de cuentas y manual de aplicación contable

Fuente: Elaboración propia, la documentación marcada con color verde están desarrollados y presentados como entregables como parte del diseño para el sistema de gestión propuesto.

La estructura propuesta de creación y uso de documentos propuestos se han considerado los elementos comunes de las normas ISO 9001 y la NTS-03.54.01.12. considerando además elementos individuales para incluir elementos indispensables para llevar a cabo las actividades propias del sistema propuesto. Dichas consideraciones se obtuvo el resultado un listado siguiente:

**Tabla 26:** Tabla lista maestra del SIG integración normas ISO 9001 y la NTS-03.54.01.12.

Ítems	Apartado normativo		Tipo de documento	Nombre de documento	Acción ha Tomar		
	ISO 9001	NTS 03.54.01.12			No requiere cambio	Actualizar	Documento Nuevo
1	4.1 y 4.2		Matriz	Matriz de Análisis de las cuestiones internas y externas (FODA)		x	
2	4.1 y 4.2		Formato	Modelo de análisis PESTLA			x
3			Matriz	Matriz de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			x
4		4.1 a)	Manual	<b>Manual del Sistema Integrado de Gestión</b>			x
5		4.1 a)	Organigrama	organigrama de alta dirección para el SIG		x	
6		4.1 a)	Organigrama	Responsabilidad y autoridad para el SIG			x
7	4.4.1, 8.1		mapa	Mapa de procesos (1er Nivel)			x
8	4.3		Alcance	Alcance del Sistema de Gestión			x
9	5.2.1		Política	política del Sistema de Gestión			x
10	6.2		Objetivo	Objetivo del Sistema de Gestión			x
11	7.1.3	4.2, 4.1 k), 4.3 f)	Procedimiento	<b>Procedimiento para el Mantenimiento preventivo y/o correctivo de la Infraestructura y equipo.</b>			x
12		4.2	Formato	Formato para la Lista de Verificación de infraestructura y equipo		x	
13		4.1 k), 4.3 f)	Formato	Formato para Solicitud de Mantenimiento Correctivo			x
14		4.1 k), 4.3 f)	Formato	Formato para Programa de Mantenimiento Preventivo de Activo Fijo	x		
15		4.1 k), 4.3 f)	Formato	Formato para Programa de Mantenimiento Preventivo de Software	x		
16		4.1 k), 4.3 f)	Formato	Plan de mantenimiento correctivo de activo fijo	x		
17		4.1 k), 4.3 f)	Formato	Plan de mantenimiento correctivo de software	x		

Ítems	Apartado normativo		Tipo de documento	Nombre de documento	Acción ha Tomar		
	ISO 9001	NTS 03.54.01.1 2			No requiere cambio	Actualizar	Documento Nuevo
18	5.1.2		Procedimiento	Procedimiento para la Emisión Facturación		x	
19	5.1.2		Instructivo	instructivo para invalidar documento fiscal		x	
20	5.2.2		Matriz	Matriz de Comunicaciones			x
21	5.3		Matriz	Matriz de responsabilidades			x
22	6.1, 9.1.3 e)		Procedimiento	Procedimientos para abordar riesgos y oportunidades			x
23	6.1		Matriz	Matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades		x	
24	4.2, 5.1.2, 8.3.3, 8.4.2, 8.5.5, 8.2.2, 8.2.3	4.3 a)	Matriz	Matriz de requisitos Legales			x
25	6.3		Formato	Plan de acción			x
26	6.2.2		Formato	formato para elaboracion de plan anual		x	
27	6.2.2 b)		Formato	Plan Financiero Anual	x		
28	6.2.2 b)		Formato	formato para elaboracion de presupuesto anual		x	
29	7.1.2, 7.2 y 7.3	4.1 a)	Procedimiento	Procedimiento para la competencia, formación y sensibilización del personal		x	
30	7.2		Registro	Registros de capacitación, habilidades, experiencia y cualificaciones		x	
31	7.1.5 b)	4.1 b)	Manual	Manual de Procedimientos del sistema de Gestión			x
32	7.2	4.1 a)	Procedimiento	Procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación de personal.		x	
33	7.1.2, 7.2, 7.3, 7.4	4.1 a)	Instructivo	Perfil de puestos		x	
34		4.1 h)	Programa	Programa de Capacitación			x

Ítems	Apartado normativo		Tipo de documento	Nombre de documento	Acción ha Tomar		
	ISO 9001	NTS 03.54.01.1 2			No requiere cambio	Actualizar	Documento Nuevo
35	7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 9.2.2 f)	5.4	Procedimiento	Procedimiento elaboración, registros y control de documentos.			x
36	8.1		Procedimiento	Procedimiento para la planificación y control operacional		x	
37	8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.6, 8.6, 8.7	5.2, 5.3, 6.1e)	formato	Oferta de servicios		x	
38	8.2.3.2		Registro	Registros de revisión de los requisitos para la prestación de servicio			x
39	8.3	6.2 d)	Procedimiento	Procedimiento de ventas			x
40		6.2 e)	Manual	Manual de venta de los paquetes, productos y servicios turísticos ofrecidos		x	
41		6.2 e)	registro	lista de servicios disponibles		x	
42		6.2 e)	Formato	Formato de informe de ventas		x	
43		6.2 f)	Procedimiento	Procedimiento para la Actualización de los Datos de los Clientes	x		
44		6.2 f)	formulario	formulario de llenado datos del cliente	x		
45		5.3 d)	Procedimiento	Procedimiento para la Anulación de Documentos Fiscales Elaborados Incorrectamente	x		
46		6.2	Procedimiento	Procedimiento para reservas de servicios turísticos		x	
47		6.3 a) y b)	Registro	investigación y estudio de mercado	x		
48		6.3 a) y b)	Procedimiento	Procedimiento para crear plan de mercado	x		
49		6.3 a) y b)	Procedimiento	Procedimiento para diseño de estrategias mercado	x		

Ítems	Apartado normativo		Tipo de documento	Nombre de documento	Acción ha Tomar		
	ISO 9001	NTS 03.54.01.1 2			No requiere cambio	Actualizar	Documento Nuevo
50	8.3.3, 8.5	5.1	Procedimiento	Procedimiento para el diseño y desarrollo de los servicios.			x
51	8.4	4.3	Procedimiento	Procedimiento para adquisición de productos y servicios		x	
52	8.4	4.3	Instructivo	Criterios para seleccionar y evaluar a proveedores		x	
53	7.5.3, 9.2.2. f)		Manual	guía para la elaboración, registros y control de documentos.			x
54	8.7 y 10.2		Procedimiento	procedimiento de gestión de no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora			x
55	9.1.1		Procedimiento	Procedimiento de Seguimiento, medición, análisis y evaluación			x
56	9.1.2	4.4	Procedimiento	Procedimiento de medición para la satisfacción del cliente			x
57	9.1.2	4.4	Instructivo	métricas de satisfacción del cliente		x	
58	9.2		Procedimiento	<b>Procedimiento de auditoría interna</b>			x
59	9.2.2		guía	Criterios para seleccionar y evaluar auditores		x	
60	9.2.2		Formato	Formato para calificación de auditores			x
61	9.2.2		Formato	Formato para Plan de auditoria			x
62	9.2.2		Formato	Formato para informe de auditores			x
63	9.3		Procedimiento	Procedimiento para la revisión por la dirección			x
64	9.3.2, 9.3.3		Formato	Formato de informe de revisión por la dirección			x
65	9.3.2 c), 5) 9.2.2, 8.2.3.1		Procedimiento	Procedimiento para elaboración de Informes Financieros	x		
66	9.3.2 c), 5) 9.2.2, 8.2.3.2		Procedimiento	Procedimiento para registro contable	x		

Ítems	Apartado normativo		Tipo de documento	Nombre de documento	Acción ha Tomar		
	ISO 9001	NTS 03.54.01.12			No requiere cambio	Actualizar	Documento Nuevo
67	9.1.1 b)		ficha	Ficha de Indicadores de Gestión		x	
68	9.3.2 c), 5) 9.2.2, 8.2.3.4		Manual	Catálogo de cuentas y manual de aplicación contable	x		
69	10.2		Procedimiento	planes de acción correctivas para corregir no conformidades			x
70	10.3		Procedimiento	Procedimiento de Gestión de la Mejora Continua			x

**Fuente:** Elaboración propia adaptado de la norma ISO 9001:2015 de “Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos” y la norma NTS-03.54.01.12 “Operadores de turismo. Especificaciones para la prestación del servicio”

#### **4.3.1 Propuesta para el diseño de documentos**

Para poder dar cumplimiento a los requisitos de las normas en estudio y crear la documentación para el sistema integrado de gestión para la empresa All American Travel a continuación, se detalla una lista de documentos considerados como entregables que se han extraído de la Tabla 25 “listado de documentos propuestos para el Sistema Integrado de Gestión”:

- Manual de Sistema Integrado de Gestión
- Manual de Procesos
- Procedimiento elaboración, registros y control de documentos.
- Procedimiento para la operación del servicio turístico y seguimiento
- Procedimiento de auditoría interna
- Procedimiento para el diseño y desarrollo de los servicios.
- Procedimiento para reservas de servicios turísticos
- Procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación de personal.
- Procedimiento para el Mantenimiento preventivo y/o correctivo de la Infraestructura y equipo.

#### **4.3.2 Manual para el sistema integrado de Gestión**

De acuerdo con el párrafo 4.2.4.2 el manual del Sistema Integrado de Gestión de la norma ISO 10013:2021 “Sistemas de gestión de la calidad — Orientación para la información documentada” establece que el manual del sistema integrado puede incluir además de la política y el alcance, procedimientos documentados y descripción de procesos, los cuales deben diseñarse cumpliendo los objetivos organizacionales y deben referirse a instrucciones de trabajo.

### 4.3.3 Sistema para la elaboración y control de documentos

**Tabla 27:** Codificación de documentos



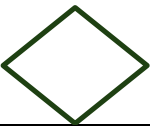


Proceso relacionado	Código	Nombre
Manual	MSIG	Manual del sistema integrado de gestión
	MP	Manual de procesos
Ficha de procesos	MP-ESxx	ES: Estratégicos xx: Número correlativo
	MP-MIxx	MI: Misionales xx: Número correlativo
	MP-Axx	MP: Apoyo xx: Número correlativo
Procedimiento	MP-ESxx-prx	MP-ES: estratégicos
	MP-MIxx-prx	MP-MI: misionales
	MP-Axx-prx	MP-A: apoyo
		Pr: Procedimiento x: Número correlativo del procedimiento
Instructivos, Reglamentos, Fichas Técnicas, Formatos, registros, documentos externos	MP-ESxx-prx-xx	para estos documentos se identifican además de las letras que clasifica el tipo de documento en el sistema de gestión se agrega xx: Número correlativo
	MP-MIxx-prx-xx	
	MP-Axx-prx-xx	

**Fuente:** Elaboración propia

## Mapa de procesos

En el mapa de procesos es una técnica en la que se describen las entradas y las salidas de los procesos, así como los procesos estratégicos, misionales y de apoyo a continuación se describe la simbología utilizada.

**Tabla 28:** *Simbología de los flujogramas*

SIMBOLO	REPRESENTA
	Operación: Rectángulo. Se utiliza este símbolo cada vez que ocurra un cambio en un ítem. Se usa para denotar cualquier actividad, Normalmente dentro del rectángulo se incluye una breve descripción de la actividad.
	línea de flujo: es el orden que llevan las actividades u operadores
	Punto de decisión: Diamante. Se coloca un diamante en aquel punto del proceso en el cual deba tomarse una decisión. La siguiente serie de actividades varían con base en esta decisión.
	inicio/final: representa el inicio y el final del proceso
	Documentación: Rectángulo con la parte inferior ondulada. Indica que el output de una actividad incluye información registrada en papel (informes escritos, cartas, impresiones, etc).

Fuente: elaboración propia conceptos e imágenes adaptados de (Torres, 1996)

## Control de la documentación

Se establecen los criterios determinados para el control de documentos necesarios para evidencia, soporte y registro del sistema integrado de gestión de All American Travel, cuyo fin

es garantizar la creación, revisión, aprobación y actualización necesaria para el buen funcionamiento del sistema integrado.

- **Creación, aprobación y actualización de los documentos.** La Gerencia administrativa es el encargado de la gestión estratégica del sistema y responsable de garantizar su aplicación, así mismo coordina con cada encargado de proceso la necesidad de la creación de documento, aprobación y actualización la que se realiza de acuerdo con la necesidad que se presente.
- Para evidenciar la revisión y aprobación del documento se coloca un espacio para la firma e identificación del responsable a continuación se presenta gráficamente:

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------

- **Presentación y mantenimiento de documentos:** los documentos que son parte del sistema integrado son representados física o electrónicamente, los cuales son controlados a través de una lista maestra, se mantiene un registro histórico y los cambios realizados (revisiones y versiones).
- **Aprobación de documentos** los documentos utilizados en el sistema de gestión se consideran aprobados cuando llevan las firmas de las personas autorizadas.
- **Control de documentos externos:** la documentación externa necesaria en el desarrollo de las actividades del sistema debe identificarse y sustituir cuando surjan nuevas versiones vigentes.

#### **4.3.4 Manual de Procedimientos Sistema Integrado de Gestión**

De acuerdo con el párrafo 4.2.4.5 Procedimientos e instrucciones de trabajo ISO 10013:2021 “Sistemas de gestión de la calidad — Orientación para la información documentada” se deben crear los procedimientos de acuerdo con las necesidades de la empresa, para ello se utilizan métodos que respondan a las preguntas como quién, qué, cuándo, dónde y qué recursos serán implementados para el buen funcionamiento del sistema de gestión.

Para documentar los procedimientos se debe establecer un formato, el cual debe tener la información necesaria para llevar a cabo una adecuada caracterización en la que se describen entre otras cosas lo siguiente;

- Describir las actividades y procesos de formas textual y descriptiva considerando los partes interesados pertinentes.
- Establecer que se debe hacer quienes lo deben hacer, porque, el momento y donde hacerlo.
- ordenar secuencialmente, considerando entradas y salidas de los procesos, pues en algunos casos, los procesos dependen de otros.
- Se asignan los recursos que se necesitaran para realizar la actividad.

#### **4.3.5 Diagrama y mapa de procesos**

De acuerdo con el párrafo 4.2.4.4 Mapas de Proceso, diagramas de flujo de procesos y/o descripciones de proceso de la norma ISO 10013:2021 “Sistemas de gestión de la calidad — Orientación para la información documentada” el mapa de procesos es una representación visual en él se describen los procesos organizacionales.

Así también los diagramas de flujos muestran paso a paso los procesos de inicio a fin, para mostrarlos de forma gráfica se han utilizados diagramas de bloque, los cuales están contenidos en la propuesta del manual para All American Travel.

#### 4.4 Plan de Trabajo

Considerando el ciclo de mejora continua se debe establecer un plan de acción para determinar definir las metas plazos y el logro de los objetivos del sistema de gestión.

<b>Plan de acción para la implantación del SIG</b>		
<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivo del plan</b>	
diseñar un sistema integrado de calidad basado en las normas: ISO 9001:2015 sistemas de gestión de calidad y la norma técnica salvadoreña operadores de turismo especificaciones para la prestación de servicios NTS 03.54.01.12	Desarrollar un plan de acción detallando las tareas específicas necesarias para implantar el Sistema de Gestión basado en las normas: ISO 9001:2015 y NTS 03.54.01.12	
<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Etapa 1- Diagnóstico</b>		
definir las técnicas e instrumentos utilizados en la recolección de datos de la investigación para poder dar validez y confiabilidad a la información obtenida	encargado de la investigación	finalizado
Realizar entrevistas al personal verificar la documentación existente que se utiliza actualmente y conocer la organización y su contexto.	encargado de la investigación	finalizado
<b>Etapa 2- Diseño</b>		
establecimiento de la política, objetivos y alcance del SIG	encargado de la investigación	finalizado
identificar los procesos que se relacionan directamente con los clientes, sus necesidades y sus expectativas.	encargado de la investigación	finalizado

<b>Plan de acción para la implantación del SIG</b>		
establecer una cadena de procesos misionales identificando responsables, entradas, salidas e interacciones	encargado de la investigación	finalizado
Establecer controles para gestionar, cuidar y controlar los documentos internos y externo del área	encargado de la investigación	finalizado
<b>Etapa 3- Implementación</b>		
<b>Planificar</b>		
Establecimiento de comité de implementación y representante de la dirección	alta dirección	
identificar los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización	representante de la dirección y comité encargado de la implementación del SIG	
diseñar planes de acción que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales	representante de la dirección y comité encargado de la implementación del SIG	
elaborar programa de formación de competencias para el personal.	comité encargado de la implementación del SIG	
diseñar planes de trabajo y perfiles para la auditoría interna, así como procesos y procedimientos que aseguren el buen funcionamiento del sistema y la validez de los resultados.	representante de la dirección y comité encargado de la implementación del SIG	2 meses

<b>Hacer</b>		
crear, revisar y aprobar la documentación necesaria para llevar a cabo las actividades del SIG	representante de la dirección y comité encargado de la implementación del SIG	1 mes
Entrevistarse con el personal responsable del área para constatar el grado de cumplimiento de los requisitos	representante de la dirección y comité encargado de la implementación del SIG	
Analizar el contexto interno y externo considerando aspectos propios y ajenos de la empresa, así como los referentes a la satisfacción del cliente y otras partes interesadas.	representante de la dirección y comité encargado de la implementación del SIG	
definir e identificar cuáles son los requisitos legales aplicables a las actividades propias de la empresa	representante de la dirección y comité encargado de la implementación del SIG	
preparar y liderar reuniones para divulgar el conocimiento del sistema integrado de gestión	representante de la dirección y comité encargado de la implementación del SIG	
Promover la política, objetivos y la filosofía institucional a las partes interesadas de la organización	representante de la dirección y comité encargado de la implementación del SIG	2 mes
Aplicar procesos y procedimientos diseñados en las actividades propias de la organización, asimismo desarrollar talleres sobre la aplicación de requisitos normativos	representante de la dirección y comité encargado de la implementación del SIG	8 meses

<b>Verificar</b>		
Evaluar y Asegurar la Gestión Organizacional corroborando el cumplimiento de los objetivos y metas	representante de la dirección y comité encargado de la implementación del SIG	2 meses
<b>Actuar</b>		
Revisión, evaluación, seguimiento y realimentación de las acciones correctivas, correcciones y oportunidades de mejora del SIG	representante de la dirección y comité encargado de la implementación del SIG	6 meses
<b>Tiempo Total</b>		<b>21 meses</b>

## **5 Conclusiones y recomendaciones**

Luego de haber realizado la presente investigación; cuyo objetivo fue la propuesta del diseño de un sistema integrado de gestión basado de calidad ISO 9001:2015 y la NTS 03.54.01:12 Operadores de turismo; es posible ofrecer conclusiones a partir de los resultados del diagnóstico resultante, que fue presentado en el capítulo anterior, obtenidos mediante la recopilación de información utilizando técnicas de observación, encuestas y entrevistas con las partes interesadas pertinentes, las que se presentan a continuación:

### **5.1 Conclusiones**

- Al realizar el diagnóstico acerca de la situación actual de All American Travel, se comprobó que no se determina el análisis del contexto con una herramienta específica. Esto se hace de manera empírica y, aunque las necesidades y expectativas de las partes interesadas se conocen, podemos observar que la empresa no gestiona adecuadamente estos factores internos y externos a su favor, lo cual afecta negativamente los procesos que se realizan al ofrecer el servicio de tours operación en All American Travel.
- Se verifico el cumplimiento de los requisitos normativos por medio de una lista de verificación para ISO 9001:2015 y se obtuvo una puntuación global del 25% y del 49% los requisitos NTS-03.54.01.12. ambos resultados son considerados con categoría “baja” según la calificación asignada en la Tabla 15 “Valores para determinar los niveles de evaluación”, de lo que se puede evidenciar que la empresa necesita un sistema de gestión para mejorar sus procesos, de esta manera asegurar que los servicios cumplen consistentemente con las expectativas del cliente.

- Con la información recopilada fue posible identificar de las necesidades de la entidad, así como definir una estructura documental que incluya políticas, objetivos, procesos y procedimientos para identificar responsabilidades, roles, así como los métodos de trabajo necesarios para detectar riesgos, corregir deficiencias y mejorar la eficiencia de gestión para optimizar el uso de los recursos y con ello asegurar la eficacia del sistema integrado.
- El diseño del Manual del Sistema Integrado es una guía clara que permite llevar a cabo las actividades de manera sistemática, formular y proponer metodologías e implementar estrategias para la evaluación del desempeño del sistema. Se diseñan procesos y procedimientos que establecen los requisitos adecuados para prestar los servicios de tours operación. Esto permitirá satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios. Además, contar con procesos eficaces, eficientes y efectivos mejora la imagen de la organización.

## **5.2 Recomendaciones**

- El Manual del Sistema Integrado de Gestión es una guía que permitirá conocer los elementos necesarios para llevar a cabo la implementación de este sistema de gestión. Para ello, es necesario hacer conciencia en la alta dirección, haciendo hincapié en los beneficios que recibirán con la puesta en marcha del sistema, para garantizar su apoyo y proporcione los recursos necesarios para una adecuada implementación.
- La propuesta del diseño del manual que presenta procesos y procedimientos basados en

los requisitos normativos ayudará al personal de la organización a implementar el sistema de gestión. Esto servirá como punto de partida para un marco claro de trabajo sobre las actividades a realizar. Cualquiera podrá consultarlo ya que estará debidamente documentado. Esto facilitará comprender los pasos a seguir y cumpliendo con los estándares esperados. Permite asimismo una consistencia en los procesos y la comprensión de los procedimientos creados.

- Para llevar a cabo el sistema de gestión es necesario crear un comité de integración constituido por los responsables de las áreas y los procesos. Este comité debe encargarse de guiar y garantizar la adecuada implementación del nuevo sistema de gestión; para ello debe contar con el apoyo de la alta dirección asegurando un ambiente en su implementación no solo asignando recursos también estableciendo políticas y claras siendo ellos mismos un ejemplo a seguir.
- El desconocimiento y falta de experiencia por parte de los participantes de la organización es una barrera que puede retrasar o impedir la adecuada implementación; para ello es necesario que se diseñen programas de formación para el personal, tanto para el involucrado directamente en llevar a cabo las actividades propias de la empresa como para aquel personal que apoyará en la puesta en marcha del sistema de gestión. Esto contribuirá a mejorar las habilidades y competencias del personal. Si es necesario se puede buscar apoyo externo con empresas capacitadores especializadas en normas de gestión.

## Bibliografía

- AENOR. (2005). *Guía para la integración de sistemas de gestión*. Madrid, España: AENOR.
- Alvarez, C. E. (2006). Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales. *4ta Edición*. Mexico: Grupo Noriega Editores .
- Asamblea Legislativa. (2014, 19 de junio). *Constitución de la República de El Salvador* (1983 ed., Vol. Tomo No. 281). El Salvador: D.O. No. 234, D.L. No. 38 .  
<https://www.asamblea.gob.sv/leyes-y-decretos/view/3959>
- Asamblea Legislativa. (2021, 3 DE JUNIO ). *LEY DE LA CORPORACIÓN SALVADOREÑA DE TURISMO* (Vol. Tomo N° 332). D. O. N° 156 . chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/32253E79-5C9B-487C-B135-D6FC583F5EF0.pdf>
- Asamblea, Legislativa. (2005, 20 de diciembre). *Ley de Turismo* (Tomo 369 ed.). D. O. No. 237, D. L. No. 899. <https://www.asamblea.gob.sv/leyes-y-decretos/decretos-por-anios/2005/0>
- Asamblea, Legislativa. (2018, 30 de julio). *Ley de Protección al Consumidor* (2005 ed.). D. O. No.166, D. L. No.776. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2021/09/Ley-de-Proteccion-al-Consumidor-AL.pdf>
- Asamblea, Legislativa. (2019, 15 de octubre). *Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios* (2015 ed.). D. O. N° 143, D.L. N° 795.  
<https://www.asamblea.gob.sv/leyes-y-decretos/decretos-por-anios/1992/0>
- Asamblea, Legislativa. (2024, 11 de abril). *Código de Comercio* (1970 ed., Vol. Tomo No. 228). D. O. N° 140, D. L. N° 671. <https://www.asamblea.gob.sv/leyes-y-decretos/decretos-por-anios/1970/0>
- Asamblea, Legislativa. (2024, 14 de marzo). *Código Tributario* (1991 ed., Vol. Tomo N° 313). D.O. N° 242, D.L. N° 233. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117\\_073151321\\_archivo\\_documento\\_legislativo.pdf](https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_073151321_archivo_documento_legislativo.pdf)
- Asamblea, Legislativa. (2024, 14 de marzo). *Ley de Impuesto sobre la Renta* (1991 ed.). D.O. N° 242, D.L. N° 134. <https://www.asamblea.gob.sv/leyes-y-decretos/decretos-por-anios/1991/0>
- Bauza, M. S. (2006). El Mercado de los Tour Operadores: Implicaciones de un Análisis de los Precios de los paquetes turísticos para el Turismo Alemán y Británico en baleares .
- Calso Natalia & Pardo José. (2018). *Guía práctica para la integración de sistemas, ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001*. Génova, Madrid, España: AENOR Internacional, S.A.U.  
<https://tienda.aenor.com/libro-guia-practica-para-la-integracion-de-sistemas-de-gestion-iso-9001-iso-14001-e-iso-45001-12488>
- Carlos, A., & Medéz, E. (1996). *Metodología, Guía Para la Elaboración Diseños de Investigación en Ciencias Economicas, Contables y Adminisrativas* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Mac Graw-Hill. Retrieved 2 de noviembre de 2023, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24204w/Re/Metodologia\\_guia\\_para\\_elaborar\\_disenos\\_invesatigacion.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24204w/Re/Metodologia_guia_para_elaborar_disenos_invesatigacion.pdf)
- Castro, R. Q. (2007). Elementos al Turismo. 68 y 69.  
[https://www.google.com/sv/books/edition/Elementos\\_Del\\_Turismo/z8SgCXUlsGUC?hl=es-419&gbpv=1&dq=la+historia+del+turismo+thomas+cook&pg=PA68&printsec=frontcover](https://www.google.com/sv/books/edition/Elementos_Del_Turismo/z8SgCXUlsGUC?hl=es-419&gbpv=1&dq=la+historia+del+turismo+thomas+cook&pg=PA68&printsec=frontcover)
- CEUPE MAGAZINE. (2023). *CEUPE MAGAZINE*. Retrieved 2 de Noviembre de 2023, from <https://www.ceupe.com>
- cualitativa, T. y. (1992). *Begoña Munarriz*.
- ISO 9000. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. Pag 2 y 3.

- ISO, 9001 Sistemas de gestión de la calidad. (2015). *Congreso Gobierno de Mexico*. (O. I. Normalización, Productor) Retrieved 2 de noviembre de 2023, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO\_9001\_2015.pdf
- ISO, Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el Trabajo. (2008). *ERG sourcing*. (O. I. Normalización, Productor) Retrieved 2 de noviembre de 2023, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf
- ISO10013. (2021). *“Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad”*. Legislativa, A. (1961, 13 de diciembre). *Reglamento General de la Ley de Turismo*. DECRETO No. 85. file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Reglamento\_General\_de\_ISTU.pdf
- Legislativa, A. (1996, 23 de diciembre). *Ley de Sistema de Ahorros para Pensiones*. D.O. No. 243, D.L. No. 927. <https://www.ssf.gob.sv/descargas/Leyes/Leyes%20Fin>
- Legislativa, A. (2023, 13 marzo). Código de Trabajo. 1972. D.O. N° 142, D.L. N° 15. <https://www.asamblea.gob.sv/leyes-y-decretos/decretos-por-anios/1972/0>
- Legislativa, A. (2024, 16 abril). Ley del Seguro Social. 1953. D. O. No. 226, D.L. N° 1263. <https://www.asamblea.gob.sv/leyes-y-decretos/decretos-por-anios/1953/0>
- LIGÑA CRISTIAN, MORALES CARLOS, SUNTAXI DARWIN. (2017). *SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN* (1 ed.). Guayaquil, Ecuador: Ediciones Grupo Compás 2017. Retrieved 2 de Noviembre de 2023, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms\_154127.pdf
- Mejía, E. D., & Torres, D. A. (octubre de 2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- NTS 03.54.01:12. (2011). Operadores de turismo. Especificaciones para la prestación del servicio.
- OIT, O. I. (2011). *SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST: UNA HERRAMIENTA PARA LA MEJORA CONTINUA* (1 ed.). Turín, Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT, Turín. Retrieved 2 de Noviembre de 2023, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms\_154127.pdf
- R. Hernández, C. Fernández y P. Baptista. (2007). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. MCGRAW-HILL. [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/ Metodologia-de-la-Investigaci3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/ Metodologia-de-la-Investigaci3n_Sampieri.pdf)
- Sampieri y C. Mendoza. (2018). *METODOLOGÍA* (Primera edición ed.). <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Torres, M. G. (1996). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos* (Primera Edición ed.). Distrito Federal, Mexico: Panorama Editorial, SA de CV. [https://www.google.com.sv/books/edition/Manual\\_para\\_elaborar\\_manuales\\_de\\_pol%C3%ADti/YnhdFdUDnVIC?hl=es&gbpv=1&dq=como+hacer+diagrama+de+flujo&pg=PA39&printsec=frontcover](https://www.google.com.sv/books/edition/Manual_para_elaborar_manuales_de_pol%C3%ADti/YnhdFdUDnVIC?hl=es&gbpv=1&dq=como+hacer+diagrama+de+flujo&pg=PA39&printsec=frontcover)

## Apéndice 1

MATRIZ DIAGNÓSTICA PARA PLANTEAR EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN						
DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS: ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA NORMA TECNICA SALVADOREÑA OPERADORES DE TURISMO ESPECIFICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NTS 03.54.01.12 A SER APLICADO LA EMPRESA ALL AMERICAN TRAVEL						
DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)	SÍNTOMAS Y SIGNOS	CAUSAS	PRONÓSTICOS	CONTROL PRONÓSTICO	FORMULACIÓN	SISTEMATIZACIÓN
	<i>Variables</i>					
	<i>Dependientes</i>	<i>Independientes</i>				
	Satisfacción del cliente	Sistematización de los procesos,				
<p>La satisfacción de los clientes que utilizan el servicio ha disminuido considerablemente, Los errores en las reservaciones por parte de los empleados son algunos de los motivos que provoca esta insatisfacción. Ante esto los clientes dejan de contratar los servicios con la empresa y compartiendo su mala experiencia con posibles clientes, quienes prefieren dirigirse a la competencia para obtener los servicios que necesitan.</p>	<p>Inadecuada gestión de procesos</p> <p>Falta de sistematización de procesos</p>	<p>Estancamiento de los procedimientos por las deficiencias existentes</p> <p>Duplicidad de procesos y trabajo adicional</p> <p>Errores en las reservaciones</p>	<p>Bajo rendimiento operativo</p> <p>Ineficiencia de los procesos</p> <p>Insatisfacción del cliente</p>	<p>Crear un sistema integrado que permitirá optimizar los procesos y recursos además de mejorar la calidad en los servicios.</p>	<p>¿De qué manera la aplicación de un sistema integrado; basado en las normas: Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo, Especificaciones para la Prestación de Servicios; (¿NTS 03:54.01:12) contribuirá en la mejora de los procesos de All American Travel?</p>	<p>1.¿Qué acciones específicas se podría ejecutar para identificar las áreas y procesos de mejora continua en All American Travel?</p> <p>2.¿All American Travel actualmente cuenta con procedimientos adecuadamente documentados basados en las normas sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12)?</p> <p>3.¿Cuál es la situación actual sobre los requisitos obligatorios, leyes y reglamentos aplicables, que debe conocer y cumplir All American Travel?</p> <p>4.¿Cuál es la situación actual de los requisitos de un sistema de gestión basado en las normas sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03:54.01:12) aplicables a All American Travel?</p>

## Apéndice 2

<b>Matriz metodológica de consistencia de la investigación</b>					
DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS: ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA NORMA TECNICA SALVADOREÑA OPERADORES DE TURISMO ESPECIFICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NTS 03.54.01.12 A SER APLICADO LA EMPRESA ALL AMERICAN TRAVEL					
<b>FORMULACIÓN (PROBLEMA)</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OPERACIONALIZACIÓN</b>		<b>DISEÑO METODOLOGICO</b>
<b>SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)</b>			<b>DE VARIABLES</b>		
			<b>Variables</b>	<b>Medición (indicadores)</b>	
<i>FORMULACIÓN</i>	GENERAL				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de investigación: aplicada en All American Travel, basado sobre una problemática específica enfocado en el diseño de un sistema integrado de gestión, según normas ISO 9001:2015 y la NTS 03.54.01:12</li> <li>• Enfoque o ruta de la investigación: mixta</li> <li>• Alcance o tipo de estudio: exploratorio, descriptivo.</li> <li>• El método de investigación: Observación, análisis de información y muestreo sistemático.</li> <li>• Diseño metodológico: No experimental.</li> <li>• Determinación de población y muestra</li> <li>• Unidad de análisis y población: La unidad de análisis contempla el interés en qué o quiénes conforman All American Travel, en particular el área de tour operador debido a que el enfoque será en dicha área</li> <li>• Diseño de la muestra:</li> </ul>
¿De qué manera la aplicación de un sistema integrado; basado en las normas: Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo, Especificaciones para la Prestación de Servicios; (NTS 03:54.01:12) contribuirá en la mejora de los procesos de All American Travel?	Diseñar un sistema integrado de calidad basado en las normas: Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo, Especificaciones para la Prestación de Servicios; (NTS 03.54.01:12) que contribuirá en la mejora de los procesos de All American Travel	El diseño de un sistema integrado según las normas: sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12) contribuirá en la mejora de los procesos de All American Travel			
<b>SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)</b>	ESPECIFICOS				
	1. Establecer un plan de acción adecuada para identificar cuáles son las áreas y los procesos de mejora que necesitan implementarse en All American Travel para	1. Al implementar los procesos de mejora continua puede asegurarse la eficiencia y contribuir a la implementación adecuada del sistema integrado de gestión. 2. Al indagar sobre la	Rendimiento Operacional	CPT= (Actividades asignadas del SIG)/(actividades ejecutadas del SIG) x100	

<b>Matriz metodológica de consistencia de la investigación</b>					
DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS: ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA NORMA TECNICA SALVADOREÑA OPERADORES DE TURISMO ESPECIFICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NTS 03.54.01.12 A SER APLICADO LA EMPRESA ALL AMERICAN TRAVEL					
<b>FORMULACIÓN (PROBLEMA)</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OPERACIONALIZACIÓN</b>		<b>DISEÑO METODOLOGICO</b>
<b>SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)</b>			<b>DE VARIABLES</b>		
			<b>Variables</b>	<b>Medición (indicadores)</b>	
	<p>optimizar su gestión.</p> <p>2. Investigar acerca de la existencia de procedimientos documentados basados en la norma sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12)</p> <p>3. Identificar los requisitos obligatorios, leyes y reglamentos aplicables a la empresa los cuales debe cumplir actualmente All American Travel.</p> <p>4. Definir e identificar la situación actual de requisitos aplicables en All American Travel del sistema de gestión basado en las normas: Sistema de Gestión de calidad ISO</p>	<p>existencia de procedimientos documentados se podrá conocer su situación actual relativa a la norma sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12).</p> <p>3. Al Conocer e identificar los requisitos obligatorios, leyes y reglamentos aplicables en All American Travel contribuirá significativamente y de forma duradera la confianza pública y la reputación de la organización.</p> <p>4. La identificación de la situación actual de los requisitos de un sistema integrado basado en las normas: Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 y la norma</p>	<p>Eficacia del proceso</p> <p>Satisfacción del cliente</p>	<p>EP=(Resultados obtenidos del proceso)/(Resultados deseados) x100</p> <p>SC =Clientes satisfechos /((Clientes Atendidos)^n x100</p>	<p>Dirección de Operaciones (1), Departamento de tours (6), Tráfico y control de calidad (6).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos</li> <li>• Niveles de información marco teórico: primario, secundario y terciario</li> <li>• Fuentes de Información: secundarias y primarias</li> <li>• Técnicas e instrumentos recolección datos: sistematización bibliográfica, observación ordinaria, entrevista estructurada, encuesta.</li> <li>• Respuestas o refutaciones a las hipótesis: a través de entrevistas realizado a los colaboradores e investigación de campo en las instalaciones de All American Travel</li> <li>• Redacción y presentación de resultados: se expondrán los resultados en un documento con estructura definida y sistematizada.</li> </ul>

<b>Matriz metodológica de consistencia de la investigación</b>					
DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS: ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA NORMA TECNICA SALVADOREÑA OPERADORES DE TURISMO ESPECIFICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NTS 03.54.01.12 A SER APLICADO LA EMPRESA ALL AMERICAN TRAVEL					
<b>FORMULACIÓN (PROBLEMA)</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OPERACIONALIZACIÓN</b>		<b>DISEÑO METODOLOGICO</b>
<b>SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)</b>			<b>DE VARIABLES</b>		
			<b>Variables</b>	<b>Medición (indicadores)</b>	
	9001:2015 y la norma técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12).	técnica salvadoreña Operadores de Turismo Especificaciones para la Prestación de Servicios (NTS 03.54.01:12) permitirá el planteamiento de acciones para la mejora de los procesos.			

## Apéndice 3

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
<b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.	10			
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	10			
<b>4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.		5		
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>					
5	La empresa determina los límites y aplicabilidad del SGC para determinar su alcance se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	10			

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.	10			
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.		5		
<b>SUBTOTAL</b>		40	10	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>45%</b>			
<b>5. LIDERAZGO</b>					
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>					
<b>5.1.1 Generalidades</b>					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5		
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.		5		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		5		
<b>5.2 POLITICA</b>					
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA</b>					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	10			
<b>SUBTOTAL</b>		10	15	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>42%</b>			
<b>6. PLANIFICACION</b>					
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.		5		
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.		5		
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>					
3	¿Se establecen objetivos de la calidad para las funciones, niveles y procesos necesarios para el SGC?				0
4	¿Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SGC,?				0
5	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos de calidad				0
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>					
6	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
<b>SUBTOTAL</b>		0	10	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>17%</b>			
<b>7. APOYO</b>					
<b>7.1 RECURSOS</b>					
<b>7.1.1 Generalidades</b>					

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	10			
<b>7.1.2 Personas</b>					
2	¿la organización cuenta con el personal adecuado para la implementación eficaz de su SGC, para la operación y control de los procesos?	10			
<b>7.1.3 Infraestructura</b>					
3	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los servicios.	10			
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</b>					
4	¿La organización determina, proporciona y mantiene un ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	10			
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>					
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>					
5	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?				0
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>					
6	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				0
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>					

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
7	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		5		
<b>7.2 COMPETENCIA</b>					
8	La organización determina la competencia necesaria de las personas bajo su control, que realizan trabajos que afecta el desempeño y eficacia del SGC				0
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>					
9	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				0
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>					
10	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>					
<b>7.5.1 Generalidades</b>					
11	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.				0
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>					
12	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				0
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>					
13	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0
<b>SUBTOTAL</b>		40	5	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>35%</b>			

**DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
		10	5	3	0

**8. OPERACIÓN**  
**8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL**

1	¿la organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de productos y servicios y para implementar la “Planificación de SGC”?		5		
2	¿La organización planifica, implementa y controla los requisitos para los productos y servicios?		5		
3	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para la aceptación de los productos y servicios?		5		
4	¿la organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de productos y servicios?		5		
5	¿la organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para la implementación del control de los procesos?		5		
7	¿la organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado?			3	
8	¿la organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos?			3	
9	¿la organización prevee la salida de la planificación, implementación y control, son adecuados a las operaciones?				0

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
10	¿la organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para evitar cualquier efecto adverso?				0
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>					
11	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	10			
12	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el tratar las consultas, los contratos o pedidos, incluyendo cambios?	10			
13	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes?		5		
14	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el manipular o controlar la propiedad del cliente?				0
15	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?				0
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>					
16	¿Se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a entregar a los clientes?		5		
17	¿La organización se asegura de determinar cualquier requisito legal y reglamentario aplicable?	10			
18	¿La organización se asegura de determinar cualquier requisito necesario para esta?	10			
19	¿La organización se asegura que puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?	10			

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>					
<b>8.2.3.1 Capacidad de cumplir los Requisitos de Productos y Servicios</b>					
20	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos al cliente	10			
21	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10			
22	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	10			
23	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5		
<b>8.2.3.2 Conservación de la Información Documentada</b>					
24	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios así como los resultados de la revisión de estos				0
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>					
25	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.				0
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.3.1 Generalidades</b>					
26	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				0
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>					
27	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				0
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>					

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
28	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				0
29	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				0
30	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>					
31	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.				0
32	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				0
33	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				0
34	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				0
35	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				0
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>					
36	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas				
37	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios				0
38	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación				0

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
39	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				0
40	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>					
41	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios				0
42	Se conserva 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.				0
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>					
<b>8.4.1 Generalidades</b>					
43	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		5		
44	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3	
45	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				0
35	Se conserva información documentada de estas actividades				0
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>					
46	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		5		

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
47	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3	
48	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.				0
49	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				0
50	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.				
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>					
51	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	10			
52	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5		
53	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		5		
54	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3	
55	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.				0
<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>					
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>					
56	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5		
57	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.				0
58	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.				0

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
59	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados				0
60	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.				0
61	se dispone bajo condiciones controladas la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos		5		
62	dispone bajo condiciones controladas la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida			3	
63	dispone de condiciones controladas para la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos, cuando las salidas resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores				0
64	Se dispone de condiciones controladas la implementación de acciones para prevenir los errores humanos				0
65	Se dispone de condiciones controladas la implementación de las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega				0
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>					
66	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.				0
67	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.				0
68	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.				0
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>					
69	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.				0

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
70	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.				0
71	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.				0
<b>8.5.4 Preservación</b>					
72	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.				0
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>					
73	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		5		
74	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.				0
75	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.				0
76	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.				0
77	Considera los requisitos del cliente para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.				0
78	Considera la retroalimentación del cliente para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.				0
<b>8.5.6 Control de cambios</b>					
79	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.				0

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
80	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				0
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
81	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				0
82	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				0
83	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				0
84	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				0
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>					
85	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.				0
86	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.				0
87	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				0
88	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras				0
89	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
<b>SUBTOTAL</b>		90	75	18	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>21%</b>			

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>					
<b>9.1.1 Generalidades</b>					
1	¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?	10			
2	¿La organización determina cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición?		5		
3	¿La organización determina cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?		5		
4	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del SGC?				0
5	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.		5		
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			3	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				0
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			3	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.			3	
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		5		

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.		5		
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.		5		
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.		5		
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>					
<b>9.3.1 Generalidades</b>					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0
24	Considera la adecuación de los recursos.				0
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0
26	Se considera las oportunidades de mejora.				0
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>					

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.				0
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.				0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
<b>SUBTOTAL</b>		10	35	9	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>18%</b>			
<b>10. MEJORA</b>					
<b>10.1 Generalidades</b>					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.				0
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.				0
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				0
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				0
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
		10	5	3	0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
<b>SUBTOTAL</b>		0	0	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>0%</b>			
<p><b>CRITERIOS DE CALIFICACION:</b> <b>A.</b> Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; <b>A-V</b> fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); <b>B.</b> cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; <b>H</b> fase del Hacer del sistema); <b>C.</b> Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; <b>P</b> fase de Planeación del sistema); <b>D.</b> No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: <b>N/S</b> no se establece, no se implementa, no se mantiene).</p>					

**Fuente:** Elaboración propia adaptado de la norma ISO 9001:2015 de “Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos”

## Apéndice 4

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTS 03.54.01:12					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>4 REQUISITOS PARA LOS OPERADORES DE TURISMO</b>					
<b>4.1 REQUISITOS DE ORGANIZACIÓN</b>					
1	¿La organización cuenta con un manual de descripción de puestos en el que se incluyen organigrama?	10			
2	¿La organización cuenta con un procedimiento escrito para la selección del personal?	10			
3	¿La organización cuenta con un manual de procedimientos escritos que garanticen la calidad de los servicios ofrecidos, así como el tratamiento de imprevistos?		5		
4	¿La organización cuenta con la información sobre los aspectos migratorios, aduanales, fitosanitarios y de salud relacionados con los turistas?		5		
5	¿La organización cuenta con un procedimiento documentado para la recepción, atención, seguimiento y despedida de turistas, que permita contactarlos permanentemente?			3	
6	¿La organización cuenta programa para la capacitación y entrenamiento del personal que garanticen la calidad de los servicios ofrecidos?			3	
<b>4.2 EQUIPOS</b>					
7	Se ha dispuesto de un local, establecimiento o espacio dentro de las instalaciones, destinado a los objetivos propios de la actividad	10			

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN</b>					
<b>NTS 03.54.01:12</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
	de tour operador que cuente con herramientas de comunicación adecuadas y de vanguardia requeridos para su operación				
<b>4.3 SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS</b>					
8	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y evaluación de sus proveedores	10			
9	Se cuenta con procedimiento escrito para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y evaluación de sus proveedores		5		
10	Se tienen identificado y se ha verificado el cumplimiento de los requisitos legales vigentes directamente relacionados con la actividad de la organización			3	
<b>4.4 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>					
11	¿La organización cuenta con un procedimiento escrito para la medición de la satisfacción de los clientes respecto del paquete, producto o servicio turístico ofrecido?			3	
<b>SUBTOTAL</b>		40	15	12	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>61%</b>			
<b>5. REQUISITOS DE DISEÑO DE PAQUETES TURÍSTICOS</b>					
<b>5.1 DISEÑO DE PAQUETES TURÍSTICOS</b>					
12	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo del paquete turístico para asegurar la provisión del servicio			3	

**DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN****NTS 03.54.01:12**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
		10	5	3	0
13	la organización cuenta con un procedimiento para receptor, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente entrevistas con las agencias de viajes y similares			3	
<b>5.2 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO DE PAQUETES TURÍSTICOS</b>					
14	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación en el diseño de paquetes turísticos			3	
15	Antes de la operación de un tour, programa o paquete turístico la empresa garantiza la prestación de los productos, servicios y/o paquetes turísticos asegura que todas las condiciones contractuales se han cumplido (proveedores, cotizaciones que con especificaciones y características con información del turista y las disposiciones legales vigentes).		5		
<b>5.3 REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL DISEÑO DEL PAQUETE TURÍSTICO</b>					
16	se genera registro de control y revisión final de los requisitos y por la prestación de los productos, servicios y/o paquetes turísticos asegurando que todas las condiciones contractuales			3	
<b>5.4 CONTROL DE MODIFICACIONES EN EL DISEÑO</b>					

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN</b>					
<b>NTS 03.54.01:12</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
17	Se han establecido un registro de control y modificaciones de los requisitos de los servicios de un paquete turístico			3	
<b>SUBTOTAL</b>		0	5	25	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>33%</b>			
<b>6. REQUISITOS COMERCIALES Y DE MERCADEO</b>					
<b>6.1 COMERCIALIZACIÓN</b>					
18	La empresa incluye en su portafolio que Identifique las tarifas aplicables a los paquetes turísticos desarrollados y las comisiones aplicables		5		
19	La empresa cuenta un manual para la venta de paquetes, productos y servicios turísticos ofrecidos, en el se difunden y explican las condiciones de forma clara y precisa y estas se informan correctamente a los clientes e intermediarios.		5		
<b>6.2 RESERVAS Y VENTAS</b>					
20	¿la organización cuenta con un procedimiento documentado de reservas y ventas de paquetes turísticos?			3	
21	¿existen mas de dos medios de pago para servicio de tours operación?		5		
22	la organización tiene definidas las condiciones de reserva para los distintos proveedores de servicios de reservas y ventas de paquetes turísticos		5		

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTS 03.54.01:12</b>					
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>			
		<b>A-V</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>N/S</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
23	la organización define términos y condiciones en caso de anulaciones, no presentación (no show), devoluciones, confirmaciones de todos los paquetes, productos o servicios turísticos		5		
24	la organización cuenta con un modelo para la contratación los paquetes, productos o servicios turísticos vendidos en el que se incluya al menos los datos del cliente, destino del viaje, fechas, medios de transporte y pago; condiciones de anulación, modificación o postergación, así como derechos y obligaciones de ambas partes		5		
25	al contratar el servicio la empresa entrega al cliente recibo el que conste el monto cancelado de prepago, pago total o abono de los servicios contratados, además de los conceptos por los servicios contratados	10			
<b>6.3 IMAGEN CORPORATIVA O PUBLICIDAD</b>					
26	la empresa utiliza medios publicitarios para consignar en forma precisa y explícita la marca comercial publicado acorde a su mercado objetivo		5		
<b>SUBTOTAL</b>		10	35	3	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>53%</b>			
<b>CRITERIOS DE CALIFICACION:</b> A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; A-V fase de Verificar y Actuar para la					

**DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN  
NTS 03.54.01:12**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
		10	5	3	0

Mejora del sistema); **B.** cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; **H** fase del Hacer del sistema); **C.** Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; **P** fase de Planeación del sistema); **D.** No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: **N/S** no se establece, no se implementa, no se mantiene).

**Fuente:** Elaboración propia adaptado de la norma NTS-03.54.01.12 “Operadores de turismo.

Especificaciones para la prestación del servicio”

## **Apéndice 5**

**MSIG**

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE  
GESTIÓN**

## Índice

Introducción	3
Alcance del manual	3
Objetivo del manual.	3
Referencias normativas	3
Términos y definiciones	4
La organización y su contexto	5
Liderazgo	14
Planificación	16
Apoyo	17
Operación	24
Evaluación del desempeño	27
Mejora del sistema	29

## **Introducción**

Este manual del sistema integrado de gestión para la empresa All American Travel es una guía acerca de las roles y responsabilidades organizacionales, para que los miembros entiendan como llevar a cabo las actividades propias de la empresa, en él se refiere a los procesos los cuales son construidos sobre la base de la normativa ISO que fomenta la estandarización de los procesos que permitan alcanzar la calidad de los servicios ofrecidos.

## **Objetivo del manual.**

Contar con una guía para documentar, implementar, mantener el sistema de gestión integrado mediante requisitos que definen lineamientos para la gestión adecuada de los procesos y procedimientos.

## **Alcance del manual**

La información que contiene el presente manual se aplica al personal de All American Travel especialmente en el área de tours operaciones considerando además la alta dirección, área de operaciones y tráfico

## **Referencias normativas**

- ISO 9001: 2015(es) sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
- NTS03.54.01:12. Operadores de turismo-especificaciones para la prestación del servicio
- Norma une 66177:2005 sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión.
- Norma ISO 9000:2015 sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario.

## **Términos y definiciones**

### **Alta dirección**

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel

### **Proceso**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto la gestión por procesos permite ordenar las tareas de manera sistemática de acuerdo con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización

### **Procedimiento**

Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso

### **Operador de turismo**

Es la organización comercial que diseña o integra productos y servicios turísticos con base en convenios o contratos específicos con los prestadores finales del servicio y los comercializa a través de los canales normales de distribución que son las agencias de viajes mayoristas y minoristas u otros operadores de turismo, tanto nacionales como extranjeros

### **Paquete turístico**

Conjunto de servicios turísticos ofrecidos por un operador de turismo (pasajes de transporte, alojamiento turístico, alimentación y otros

### **Información documentada**

Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

### **Parte interesada**

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad

### **Satisfacción del cliente**

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

## **A. La organización y su contexto**

### **a. Comprensión de la organización y su contexto**

#### **Descripción de la organización**

All American Travel es una agencia de viajes que se especializa en ofrecer servicios turísticos a través de la venta de boletos aéreos y terrestres; hoteles; alquiler de carros; tarjetas de asistencia cruceros y otros productos necesarios para que los viajeros puedan tener sus viajes de negocios, turismo o visitas a familiares y amigos con las mejores experiencias

Establecida el 30 de mayo de 2001 en la ciudad de san salvador av. Jerusalén #3, entre Calle Maquilishuat y Calle la Mascota y lleva en el mercado de turismo 23 años dentro de los cuales se ha convertido en una empresa integral.

#### **Filosofía organizacional**

La filosofía de la organización de All American Travel relacionada con los valores y convicciones filosóficas que definen las prácticas empresariales de la alta dirección con el propósito de guiar a la empresa en un viaje exitoso de alcanzar sus objetivos comerciales.

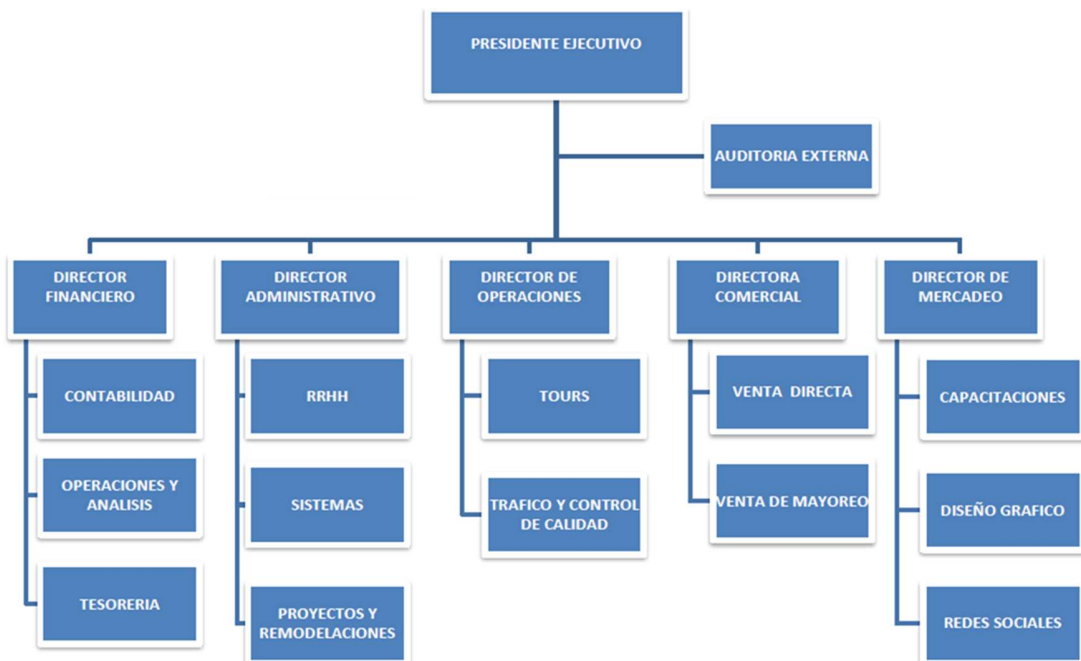
#### **Misión**

<b>Actual</b>	<b>Propuesta</b>
Diseñar experiencias de viaje inolvidable.	Diseñar experiencias de viaje inolvidable y de calidad que asegure la confianza en nuestros servicios ofrecidos.

## Visión

Actual	Propuesta
<p>Formar el talento humano que desarrolle las mejores experiencias de viaje para nuestros clientes.</p>	<p>Lograr en un lapso de cinco años en formar talento humano que garantice asesoramiento, coordinación, venta y organización de viajes para brindar a nuestros clientes experiencias inolvidables</p>

## Estructura organizativa



Para comprender la organización y su contexto se realizó análisis del entorno donde se identifican las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas/externas que afectan a la organización.

Con este estudio se identifican factores relevantes en cuanto factores externos, político, económico, social, tecnológico, ambiental, en cuanto a factores internos consideramos los siguientes: humano, recursos de la organización, procesos clima organizacional y recursos financieros.

Con una matriz FODA identificando sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a continuación

## Análisis del contexto interno de All American Travel

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Capital humano</b>	
Se implementan programas de asesoría, capacitación y adiestramiento para el personal que prestara servicio en el área de ventas y el área de tráfico, en ese departamento se utiliza un programa especial para las reservaciones de los vuelos llamado Amadeus que es administrado por las diferentes aerolíneas como copa y Avianca	En relación con la competencia necesaria que el personal requiere, no existe una programación anual de capacitaciones, más bien se van creando a medida que surgen las necesidades de capacitación del personal
Personal con la competencia adecuada, capacitado para diseñar y comercializar los paquetes turísticos	
Las estrategias competitivas se estructuran sobre la base de la fidelización de los clientes, la satisfacción de los turistas depende de la calidad de servicio percibido	
<b>Procesos</b>	
Infraestructura y suficiente espacio físico, mobiliario adecuado al tipo de operaciones que se llevan a cabo.	La empresa no tiene establecido un procedimiento para la comunicación interna ni externa
Software administrativo y contable completo e integrado que centraliza la información para gestionar los procesos y datos en un único sistema. Esto permite un acceso simultáneo y conveniente a toda la información esencial desde una sola ubicación.	En cuanto a la determinación de los requisitos legales y otros requisitos aplicables a su actividad económica, se tienen identificados, mas no tiene una matriz como documento para la verificación del cumplimiento

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	No existe un instrumento para identificar riesgos asociados a sus procesos y cómo estos impactan a la planeación estratégica
<b>Clima organizacional</b>	
El buen clima laboral de una empresa influye directamente en la productividad y satisfacción de sus trabajadores.	Penalidades imprevistas cancelación de viajes por parte de las aerolíneas que la empresa asume debido a que en ocasiones el cliente no lo hace.
Se mantienen activos comités de seguridad y salud ocupacional	
<b>Recursos financieros</b>	
Los recursos de financiación de la entidad además de los ingresos por la actividad propia del negocio son adquiridos por medio de préstamos bancarios	la inexistencia de planes financieros estratégicos que permitan orientar los recursos hacia áreas específicas puede limitar la creación de estrategias efectivas y anticiparse a posibles desafíos
Financiamiento por parte de BANDESAL a través de un programa de crédito del fideicomiso para la recuperación económica de las empresas salvadoreñas (FIREMPRESA),	

## Análisis del contexto externo All American Travel

Oportunidad	Amenaza
Político	
El sector turístico conformado por las diversas gremiales que aglutinan a los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, restaurantes, tour operación, guías y transporte turísticos, acompañados con el activo involucramiento de los comités de desarrollo turístico, academia y otros actores territoriales gubernamentales y no gubernamentales, bajo el liderazgo de las instituciones rectoras del turismo, MITUR y CORSATUR.	
Económico	
Desarrollo de modelo turístico inversión en infraestructura de turismo para el impulso de proyectos de sol y playa por parte del gobierno.	Precios altos de en los productos y destinos turísticos por la alta inflación a nivel mundial
Social	
Adaptarse a las culturas y subcultura de los productos turísticos enfocados a los gastos culturales la diferenciación en el mercado turístico	La capacidad de poder adquisitivo de los paquetes turísticos influye en las pautas de comportamiento y hábitos de compra y consumo de servicios
Tecnológico	
Las herramientas de <i>business intelligence</i> que se manejan en <i>Amadeus</i> se basan en el <i>big data</i> , con las que se puede conocer cuáles son las tendencias de los viajeros, los orígenes de los turistas y cuáles son las capacidades de la oferta aérea del país.	Propagación de portales web de turismo sitios que ofrecen recursos informativos que brindan la posibilidad de adquirir productos y servicios turísticos, algunos ejemplos de ellos son: <i>Tripadvisor, Foursquare, Booking, Skycanner, Google Maps</i>
Legal	
La entidad conoce y cumple con los requisitos obligatorios, vigentes relacionada con el funcionamiento de la agencia de viajes	Demandas de los clientes por servicios no prestados, incumplimiento de contrato por cambios de fechas o itinerarios, así como el desistimiento para recibir servicio.
Ambiental	
	La actividad de tours operación es altamente vulnerable al cambio climático como eventos imprevistos que inciden bruscamente en la percepción turística ya que el clima ejerce una

Oportunidad	Amenaza
	importante influencia en los planes de viaje del cliente
<b>Cliente (usuario)</b>	
Actualmente los paquetes se ofrecen a los turistas por medio de sitio web y Facebook dado que ellos navegan por el internet y utilizan redes sociales para investigar acerca de futuros viajes, tomar decisiones y recopilar información sobre destinos y compartir sus opiniones sobre el hotel en el que se han hospedado, el restaurante donde han comido o la línea aérea en la que han viajado.	La falta de presencia online en diferentes medios digitales a través de los distintos sistemas de búsqueda online en las evita a la agencia de viajes acceder a todo un mundo de oportunidades a través de las plataformas redes sociales
<b>Competencia</b>	
La larga trayectoria y existencia en el mercado turístico permite a All American Travel tener ventajas ante la competencia pues conocen el comportamiento del cliente en las diferentes temporadas	La competencia tiene paquetes turísticos variados y con precios más bajos los paquetes o servicios turísticos que se ofertan en el mercado, obliga reducir los precios de estos.
<b>Proveedor</b>	
Aceptable cobertura de servicios básicos (agua, energía eléctrica, manejo de aguas residuales)	Alta diversidad de oferentes de productos turísticos, agencias mayoristas
Aceptable cobertura de servicios de comunicación (internet, servicio telefónico convencional, cobertura telefónica celular)	
Se generan alianzas estratégicas con diferentes hoteles, hostales, líneas aéreas o empresas locales, esto permite la creación de paquetes turísticos más completos al combinar servicios de diferentes proveedores Asimismo, la empresa está asociada con marcas reconocidas y respetadas en la industria tales como asistencia en viajes como <i>Assist Card</i> , <i>Qualitas Assistance</i> , seguros de viaje que puede aumentar la confianza del cliente en la agencia de viajes.	

Luego de hacer el análisis del contexto de All American Travel se realiza un cruce de estrategias.

**b. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Las partes interesadas del sistema de gestión para All American Travel son todas aquellas relacionadas con las actividades propias de la empresa, están identificadas y se describen sus necesidades y expectativas llevando a cabo una matriz según se detalla a continuación.

**tabla 1. Matriz de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Partes interesadas		Necesidades y expectativas (requisitos)
Organización	Accionistas	Recibir la información oportuna sobre las cuentas de la organización; obtener la rentabilidad económica
	Trabajadores	Cumplimiento de requisitos contractuales; disposición de canales de comunicación y sensibilización eficientes
	Clientes	Cumplimiento de requisitos acordados en contratos y/o ofertas de servicios; atención pronta y oportuna
	Proveedores	Cumplimiento de requisitos establecidos en pedidos, contratos celebrados
Gobierno y autoridades legales pertinentes		Cumplir con determinados requisitos legales
Municipalidades		Cumplir con obligación tributaria municipal
Sociedad civil		Creación de fuentes de trabajo bienestar de sus empleados y sus familias y la comunidad en general;

Partes interesadas	Necesidades y expectativas (requisitos)
	además del pago oportuno e integro de los impuestos

**c. Alcance del sistema integrado de gestión**

All American Travel es una empresa dedicada a actividades de viaje que incluye la venta de: venta de boletos aéreos; paquetes turísticos; asistencia de viajes; cruceros; alquiler de vehículos; traslado de aeropuerto-hotel-aeropuerto.

Se define el alcance del sistema de gestión para los procesos de dos departamentos la dirección administrativa y la dirección de operaciones este se divide en dos áreas de tours operación y el departamento de tráfico y control de calidad.

Donde están involucradas partes interesadas externas como clientes, mayoristas, competencia que ofrecen los mismos servicios que la entidad.

**B. Liderazgo**

**Liderazgo y compromiso**

**a. Liderazgo y compromiso**

La alta dirección que es representada por el director administrativo lidera el sistema integrado de gestión quien está comprometido en su desarrollo y se asegure que las se comuniquen y entiendan, en todas las áreas de la organización:

- Establecer y revisar política del sistema de gestión y promover su difusión
- Asegurar que la política y objetivos del sistema sean comprendidos e implementados.

- Gestionar los recursos asignados para el establecimiento de sistema.
- Prestar atención continua de los requisitos de los clientes y otras partes interesadas.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

#### **b. Política del sistema integrado de gestión**

La entidad ha establecido la política integrada de gestión y esta es exhibida para conocimiento de las partes interesadas

All American Travel establece su compromiso de implementar todos sus procesos orientados a la satisfacción de nuestros clientes ofrece servicios turísticos a través de la venta de boletos aéreos y terrestres, viajes organizados, de transporte y de alojamiento; asegurando la competencia y capacitación del personal en busca de cumplir los requisitos del servicio diseñando experiencias de viaje inolvidable, orientados en la mejora continua para innovación.

Principios del sistema de gestión que contribuyan en la toma de decisiones:

- Mejorar y modernizar continuamente su gestión mediante la implementación y mejoramiento continuo de procesos y procedimientos.
- Cumplir con las leyes y regulaciones vigentes, así como el cumplimiento normativo aplicables a la actividad de la entidad
- Gestionar los recursos destinados al mantenimiento del sistema integrados de gestión

**c. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.**

Los niveles de autoridad y responsabilidad dentro del sistema integrado de gestión están definidos por una estructura organizacional el cual se encuentra establecido en el organigrama de la organización. El nivel más alto es representado por director administrativo y es responsable de asignar y comunicar las autoridades roles y responsabilidades sean conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la NTS03.54.01:12 se espera comunicar el rendimiento con enfoque al cliente realizando los cambios pertinentes manteniendo la integridad del SIG asegurando el logro los resultados planificados, en el segundo nivel se encuentran representados las direcciones de las diferentes áreas: financiera, administrativa, operaciones, comercial y mercadeo.

**C. Planificación**

**a. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

Con la finalidad de asegurar que el sistema integrado de gestión logre los resultados deseados y disminuir los efectos no deseados se establece un procedimientos para abordar riesgos y oportunidades MP-ES02-pr2 así como una matriz de riesgos y oportunidades MP-ES02-pr2-01 .

**b. Objetivos del sistema integrado de gestión y su planificación para lograrlos**

El enfoque integral los objetivos del sistema son medibles y coherentes a la política son establecidos mediante la búsqueda del mejoramiento continuo de los procesos que apoyan el cumplimiento de los servicios que *All American Travel brinda*. Los objetivos del sistema integrado de gestión se presentan a continuación:

- Concientizar acerca del sistema de gestión integrado mediante acciones de divulgación y capacitación.
- Garantizar los requisitos legales y normativos aplicables para demostrar a sus clientes, proveedores y otras partes interesadas que All American Travel brinda sus servicios de manera ética y responsable.
- Incrementar las competencias de los colaboradores mediante la capacitación adecuada que contenga conocimientos actualizados y permita desempeñar su labor eficazmente.
- Establecer alianzas estratégicas con prestadores de servicios reconocidos que permitan cumplir los requisitos del cliente

#### **c. Planificación de las acciones para abordar riesgos y oportunidades**

Los cambios en el sistema de gestión integrado se llevarán a cabo de forma ordenada y planificada en la que se debe considerar los aspectos siguientes

- Matriz de análisis de las cuestiones internas y **externas** (FODA)
- Modelo de análisis PESTLA
- Procedimientos para abordar riesgos y oportunidades
- Matriz de requisitos legales

### **D. Apoyo**

#### **a. Recursos**

Para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema integrado es necesario identificar las necesidades de recursos tanto de personal, la infraestructura, así como los recursos financieros y técnicos de la siguiente forma;

**i. Personas.**

All American Travel a través del área de recursos humanos determina y proporciona el personal necesario para la operación y control de sus procesos a través de la aplicación de procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación de personal MP-A01-pr1, los cuales son asignados de acuerdo con sus competencias, habilidades, capacitación y experiencia. La organización proporciona capacitaciones para mantener la competencia necesaria para la prestación de servicios, con este propósito se emplea el programa de capacitación MP-A01-pr2-01 en estas actividades son planificadas de acuerdo con las necesidades de la organización.

**ii. Infraestructura.**

All American Travel determina, proporciona y mantiene sus instalaciones adecuadas para la operación de sus procesos, dispone de un espacio adecuado para la prestación de sus servicios, además se realiza mantenimiento periódico para el funcionamiento óptimo, esto evita la interrupción de las operaciones, para ello se aplica el procedimiento para el mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura y equipo MP-A04-pr1.

**iii. Equipos.**

También se asegura la permanente revisión de sus equipos informáticos, servidores, redes y equipos de comunicación los cuales deben cumplir con la reglamentación vigente, esta responsabilidad compete al personal del área de sistemas informáticos

**iv. Ambiente para la operación de los procesos.**

En la entidad establece las condiciones óptimas para el desarrollo adecuado de los procesos en donde se proporciona un entorno seguro con instalaciones y herramientas de trabajo optimas, además de un ambiente iluminado y limpio

**v. Recursos de seguimiento y medición.**

Para asegurar la validez de los resultados y verificar la conformidad de los servicios con los requisitos normativos se asignan los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos

**b. Comunicación**

Las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión son determinadas estableciendo mecanismos para el logro de una comunicación eficaz con las partes interesadas, para tal fin All American Travel cuenta y mantiene una “matriz de comunicaciones” en la que permite el acceso a la información de la empresa concerniente al sistema de gestión.

## Matriz de Comunicaciones

No.	Que se comunica	Quien comunica	A quien se comunica	Cuando se comunica	Como se comunica	Resultado que se espera de la comunicación
1	Política de Sistema Integrado Misión, Visión, Valores y principios Objetivos del Sistema Integrado	Alta dirección Representante de la dirección y responsable del Sistema Integrado de Gestión	A todo el personal de la organización	De forma permanente Cada vez que se actualiza	Manual del Sistema Integrado de Gestión Reuniones de trabajo Talleres, cursos, reuniones	El personal conoce y entiende la Política de Sistema Integrado, así como la forma en la que participan para alcanzarla.
2	Responsabilidades y autoridades en el Sistema Integrado de gestión	Alta dirección	Al personal involucrado en el Sistema Integrado de gestión	Cada vez que se actualizan o se modifique la estructura de la organización.	Manual del Sistema Integrado de Gestión Reuniones de trabajo	El personal que interviene en el Sistema Integrado de gestión es consciente de sus responsabilidades y autoridades.
3	Manual del Sistema Integrado de Gestión, plan estratégico, matriz de comunicación interna	Alta Dirección y/o Representante de la dirección	Responsables de procesos	Cuando se emite por primera vez. Cuando se hace una actualización y/o acción que impacte a los objetivos del Sistema.	Correo electrónico Reunión de trabajo	El personal conoce la información, la ubicación y la forma de acceder a la misma.
4	Información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015; NTS 03.54.01.12 Procedimientos: Elaboración, modificación y control de la información documentada del Sistema Integrado de gestión. Gestión de riesgos y oportunidades.	Representante de la dirección y responsable del Sistema Integrado de Gestión	Alta Dirección Responsable del Proceso	Cada vez que exista una mejora en el proceso o la determine el Sistema Integrado de gestión.	Reunión de trabajo Manual del Sistema Integrado	La organización conoce la información necesaria para la correcta aplicación del Sistema Integrado de gestión.

No.	Que se comunica	Quien comunica	A quien se comunica	Cuando se comunica	Como se comunica	Resultado que se espera de la comunicación
5	Documentación de los procesos: Procedimientos, formatos, instructivos, guías, etc.	Responsable del Sistema Integrado de Gestión	Responsables de procesos	Cada vez que exista una actualización de dichos documentos.	Portal de la página de la All American Travel; Correo electrónico	Los procesos se conducen conforme a lo determinado en el Sistema Integrado de gestión.
6	Programa anual de auditoría.	Representante del Sistema Integrado de gestión Responsable del Sistema Integrado de gestión Auditor líder	Alta Dirección Responsable del Proceso	Fecha anterior a la realización de la auditoría.	Reunión de trabajo y presentación del plan	El personal involucrado en el Sistema Integrado de gestión conoce los criterios de auditoría y las fechas programadas a ser realizadas.
7	Estado de las acciones correctivas, no conformidades, observaciones, salidas no conforme y oportunidades de mejora.	Representante del Sistema Integrado de gestión Responsable del Sistema Integrado de gestión Auditor líder	Alta Dirección Responsable del Proceso	Fecha posterior a la realización de la auditoría desde la identificación del hallazgo hasta el cierre de este.	Reunión de trabajo y presentación de resultados	La organización realiza las acciones pertinentes para la mejora continua del Sistema Integrado de gestión.
8	Auditorías internas: Programa de auditoría, plan de auditoría	Representante del Sistema Integrado de gestión Responsable del Sistema Integrado de gestión Auditor líder	Alta Dirección Responsable del Proceso	Fecha anterior a la realización de la auditoría.	Reunión de trabajo y presentación de informe	El personal involucrado en el Sistema Integrado de gestión conoce los criterios de auditoría, tipo de auditoría, objetivo de la auditoría, el alcance y las fechas programadas a ser realizadas.
9	Resultado de las auditorías internas	Representante del Sistema Integrado de gestión Responsable del Sistema Integrado de gestión Auditor líder	Alta Dirección Responsable del Proceso	Posterior a la realización de la auditoría.	Reunión de trabajo y presentación de informe	La organización conoce los resultados de la auditoría para emprender acciones adecuadas de corrección y mejora de los hallazgos.

No.	Que se comunica	Quien comunica	A quien se comunica	Cuando se comunica	Como se comunica	Resultado que se espera de la comunicación
10	Indicadores de desempeño de los procesos	Representante del Sistema Integrado de gestión Responsable del Sistema Integrado de gestión responsables de procesos (previo a la integración de resultados).	Alta Dirección Responsable del Proceso	Cada trimestre los responsables de procesos y el representante del Sistema Integrado de gestión en cada revisión por la dirección.	Reunión de trabajo y presentación de informe	La organización conoce el desempeño de sus procesos y como este contribuye a los objetivos del Sistema Integrado de gestión. Emprende acciones adecuadas de corrección y mejora.
11	Revisión por la dirección	Representante del Sistema Integrado de gestión Responsable del Sistema Integrado de gestión	Alta Dirección Responsable del Proceso	Dos veces al año (programada según agenda de responsables de procesos y alta dirección)	Reunión de trabajo y presentación de informe	La organización conoce el desempeño de sus procesos, estado del sistema y como este contribuye a los objetivos del Sistema Integrado de gestión. los responsables de proceso y representantes del Sistema Integrado de gestión llegan a acuerdos para la toma acciones pertinentes de mejora.

### **i. Comunicación interna**

Los procesos de comunicación interna permiten comunicar la eficacia del sistema de gestión se realizan reuniones periódicas de los equipos de trabajo en los que se difunden temas relacionados al desempeño y mejora del sistema de gestión

### **i. Comunicación externa**

La comunicación externa vinculada con el entorno de la organización que es la forma de desarrollar la imagen que se espera proyectar es divulgada por los medios de comunicación tradicionales sirve para la difusión de mensajes y contenido informativo se describen a continuación:

- Sitio web <https://allamerican.travel/elsalvador/>
- Intranet
- Correo electrónico corporativo con dominio personalizado  
[@allamerican.travel](mailto:@allamerican.travel)
- <https://www.facebook.com/allamericantravel>
- WhatsApp
- Boletines informativos
- Talleres, cursos, reuniones
- Atención telefónica

### **c. Información documentada**

All American Travel cuenta con información documentada pertinente al sistema integrado de gestión para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la NTS03.54.01:12, para crearla y actualizarla y llevar el control de esta, es necesario la creación de procesos y procedimientos y para ello cuenta con un procedimiento elaboración y control de documentos y registros MP-ES01-pr1 en el que se determina lo siguiente:

- Que cumpla con los requisitos normativos y fomente al mismo tiempo la mejora continua
- Las entradas y salidas de cada proceso
- La secuencia relación entre procesos
- Los documentos criterios y métodos que aseguren la eficacia del sistema integrado
- La asignación de recursos para que se lleve a cabo la operación y control de los procesos
- El seguimiento y medición de los que incluya indicadores de desempeño que contribuya a las mediciones para el logro de metas proyectadas

## **E. Operación**

### **a. Planificación y control operacional**

All American Travel establece los criterios para la planificación de procesos y posterior aplicación de controles basando en los principios normativos tomando en consideración los requisitos legales aplicables.

Para poder llevar a cabo el proceso de planificación se consideran los resultados plasmados en los informes de los periodos anteriores y las acciones que se han llevado a cabo por la dirección para gestionar la mejora continua del sistema.

Se cuenta con un procedimiento para la planificación y control operacional MP-MI01-pr1 en el que se controlan y planifican los cambios no previstos y toma de acciones ante los imprevistos.

## **b. Requisitos para la prestación de servicios**

### **i. Comunicación con el cliente**

La información concerniente a los servicios que presta All American Travel es comunicada al cliente por los medios tradicionales vía telefónica o por medio de las redes sociales, también en un contacto directo se proporcionan a estos brochures informativo donde se presentan los paquetes que se promocionan.

La entidad trata las consultas y es flexible ante cambios que el cliente realice en sus viajes y se retroalimenta con las sugerencias del cliente.

Así como las eventualidades por mal clima, enfermedad y cualquier otra circunstancia adversa fuera del control de la entidad,

### **c. Diseño y desarrollo de los servicios**

All American Travel se asegura del diseño y desarrollo de los servicios de tours operación en cada una de sus etapas por medio de procedimiento para el diseño y desarrollo de los servicios MP-A03-pr2.

A continuación, se detallan las etapas del diseño de los servicios de paquetes turísticos.



**d. Control de los procesos y servicios suministrados externamente**

Los servicios adquiridos externamente son seleccionados adecuadamente a través de un instructivo “criterios para seleccionar y evaluar a proveedores” en este son considerados los requisitos y sugerencias del cliente.

El producto final recibido por el cliente está formado por diversos proveedores quienes impactan directamente en el cliente.

Para ello es necesario la implementación de procedimiento para la evaluación de este se ha elaborado formato para la evaluación de proveedores el cual se hará periódicamente para garantizar un servicio que satisfaga a sus clientes.

No.	FACTOR DE EVALUACION	CRITERIO	CALIFICACION
1	Cumplimiento de especificaciones o condiciones contractuales	No presenta incumplimientos	
		Presenta un incumplimiento	
		Presenta varios incumplimientos	
		No cumple	
		PROMEDIO	
2	Marco legal vigente	Cumplimiento del 100%	
		Algún incumplimiento	
		Incumplimiento total	
		PROMEDIO	
3	Cumplimiento de entregas oportunas	Cumplimiento de fechas acordadas	
		Ocurrencias con retardo, que no afecta la prestación del servicio	

No.	FACTOR DE EVALUACION	CRITERIO	CALIFICACION
		Ocurrencias con retardo, que afecta la prestación del servicio	
		PROMEDIO	
4	Comportamiento de precios	Cumplimiento de precios	
		PROMEDIO	
5	Servicios asociados	Atención adecuada de los reclamos	
		Atención deficiente de los reclamos	
		PROMEDIO	

No.	FACTOR DE EVALUACION	CALIFICACION
1	Comportamiento en calidad de los servicios	
2	Cumplimiento en entregas en calidad	
3	Cumplimiento en entregas oportunas	
4	Comportamiento de precios	
5	Servicios asociados	
TOTAL, PUNTAJE		

PUNTAJE PROMEDIO	%	CALIFICACION	ACCIONES
5	100	EXCELENTE	Comunicación de felicitación.
=4 <5	80	SATISFACTORIO	Comunicación informándole.
=3 <4	60	ACEPTABLE	Comunicación solicitándole un plan de mejora para los problemas presentados.

PUNTAJE PROMEDIO	%	CALIFICACION	ACCIONES
<3	< 50	DESCALIFICADO	Comunicación informando la razón por la que fue descalificado.

**e. Producción y provisión del servicio**

La producción y planificación del servicio se lleva a cabo bajo condiciones controladas que incluyen:

- La información disponible en la que se describen las características del servicio que All American Travel presta en el área de tours operación
- El seguimiento y medición se realiza por medio de análisis de informes de gestión
- La implementación de las actividades de liberación
- Implementación de acciones para prevenir errores humanos

**f. Liberación de los productos y servicios**

Los servicios son liberados hasta que estos se completan satisfactoriamente verificando a la vez el cumplimiento de los requisitos de cada proceso.

**g. Control de las salidas no conformes**

Las salidas no conformes se controlan de acuerdo con el procedimiento de gestión de no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora MP-ES02-pr5 en la que también se detalla el control de estas salidas.

## **F. Evaluación del desempeño**

Para evaluar el desempeño y la eficacia del sistema integrado de gestión All American Travel se han establecido indicadores de seguimiento y medición con el propósito de garantizar el cumplimiento de los requisitos requeridos.

### **a. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

Para efectuar la evaluación del desempeño All American Travel cuenta con un Procedimiento de Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño MP-ES02-pr1 analiza y evalúa los datos e información que surgen del seguimiento y medición para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos normativos y legales.
- Eficacia de las acciones implementadas respecto a los riesgos y oportunidades.
- El desempeño y efectividad de los sistemas de gestión.

### **Satisfacción del cliente**

All American Travel de la información concerniente a la percepción del cliente respecto a los requisitos y determina métodos para obtener y utilizar dicha información a través de procedimientos del sistema de gestión.

## **b. Auditoría interna**

All American Travel por medio del procedimiento de auditoría interna MP-ES02-pr4” garantiza las auditorías internas que son planificadas, establecidas, implementadas y mantienen programas de auditoría que incluyan métodos, responsabilidades, alineados a los objetivos del sistema.

Se asegura los resultados de auditoria mediante el informe de auditoría que se distribuyen a los cada uno de los lideres del proceso

Para verificar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos del sistema de gestión All American Travel se implementa el procedimiento de auditoría interna MP-ES02-pr4

En el que el gerente administrativo prepara un programa y el plan, para ello se realiza una reunión de apertura en el que se establecen las fechas se declaran los objetivos y el alcance además de los criterios que serán utilizados para llevarse acabo

Posterior a su ejecución se informa y detallan los hallazgos, asimismo es presentado un formulario señalando el nombre del proceso auditado y motivo por el cual se señala el incumplimiento, así como la sugerencia de las acciones correctivas que deben llevarse a cabo, en esta misma reunión se determina la fecha en la que se presentaran las correcciones.

El informe el cual es presentado a la junta directiva mediante reunión en el que se presenta los resultados de los hallazgos en el que también están representados los dueños de los procesos del sistema

### **c. Revisión por la dirección**

Para determinar la revisión por la dirección All American Travel implementa el procedimiento de revisión por la dirección MP-ES02-pr7 el cual es ejecutado con el fin de cumplir con los objetivos previstos.

Se establece planifica y ejecuta la revisión periódica del sistema de gestión integrado para asegurar su eficacia y así monitorear:

- El resultado de revisiones anteriores de las auditorías internas
- Resultados de los indicadores del desempeño de los procesos
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Seguimiento de acciones derivadas de revisiones anteriores
- Recomendaciones para la mejora del sistema

En las reuniones periódicas participan cada una de los líderes del proceso para establecer oportunamente acciones de mejora para el adecuado funcionamiento del sistema

En estas reuniones se evalúa entre otras cuestiones el desempeño del sistema de gestión, el rendimiento financiero, informe de ventas efectuadas, evaluación de proveedores.

## **G. Mejora del sistema**


### **a. No conformidad y acción correctiva**

Las no conformidades y acciones correctivas son tratadas utilizando el procedimiento de gestión de no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora MP-ES02-pr5 en que se establece entre otras cosas lo siguiente:

- Análisis de causas para identificar el origen
- Evaluar la necesidad de acciones para el tratamiento de las no conformidades

### **b. Mejora continua**


Se establecen actividades para determinar y seleccionar oportunidades de mejora. All American Travel consigue su mejora continua, llevando a cabo las acciones de mejora que son sugeridas en los informes de auditoría, análisis de datos por resultados no satisfactorios obtenidos por la evaluación de los procesos; considerando para ello la política y los objetivos establecidos del sistema de gestión.

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

## Apéndice 6


**MP**

**MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA  
INTEGRADO DE GESTIÓN**

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

**MANUAL DE PROCESOS**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

## H. Introducción

El presente manual contiene la información que sirve para la comprensión de los procesos de All American Travel para que el personal conozca claramente las actividades que se desarrollarán dentro de la entidad para el logro de objetivos de gestión.


## I. Objetivos del manual

Establecer y describir los lineamientos del sistema de gestión basado en la norma NTS ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos” que permitan brindar sus servicios.

## J. Alcance del manual

El presente manual es aplicable a los procesos identificados a continuación:

<b>código</b>	<b>Nombre del Proceso</b>
ES01	Gestión Estratégica
ES02	Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional
MI01	Diseño y Desarrollo de los Servicios
MI02	Ventas de Paquetes Turísticos
MI03	Facturación
A01	Gestión de talento Humano
A02	Compras y abastecimiento
A03	Publicidad y Promoción
A04	Gestión de la infraestructura Física y Lógica
A05	Gestión Financiera


	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

K. Referencias normativas

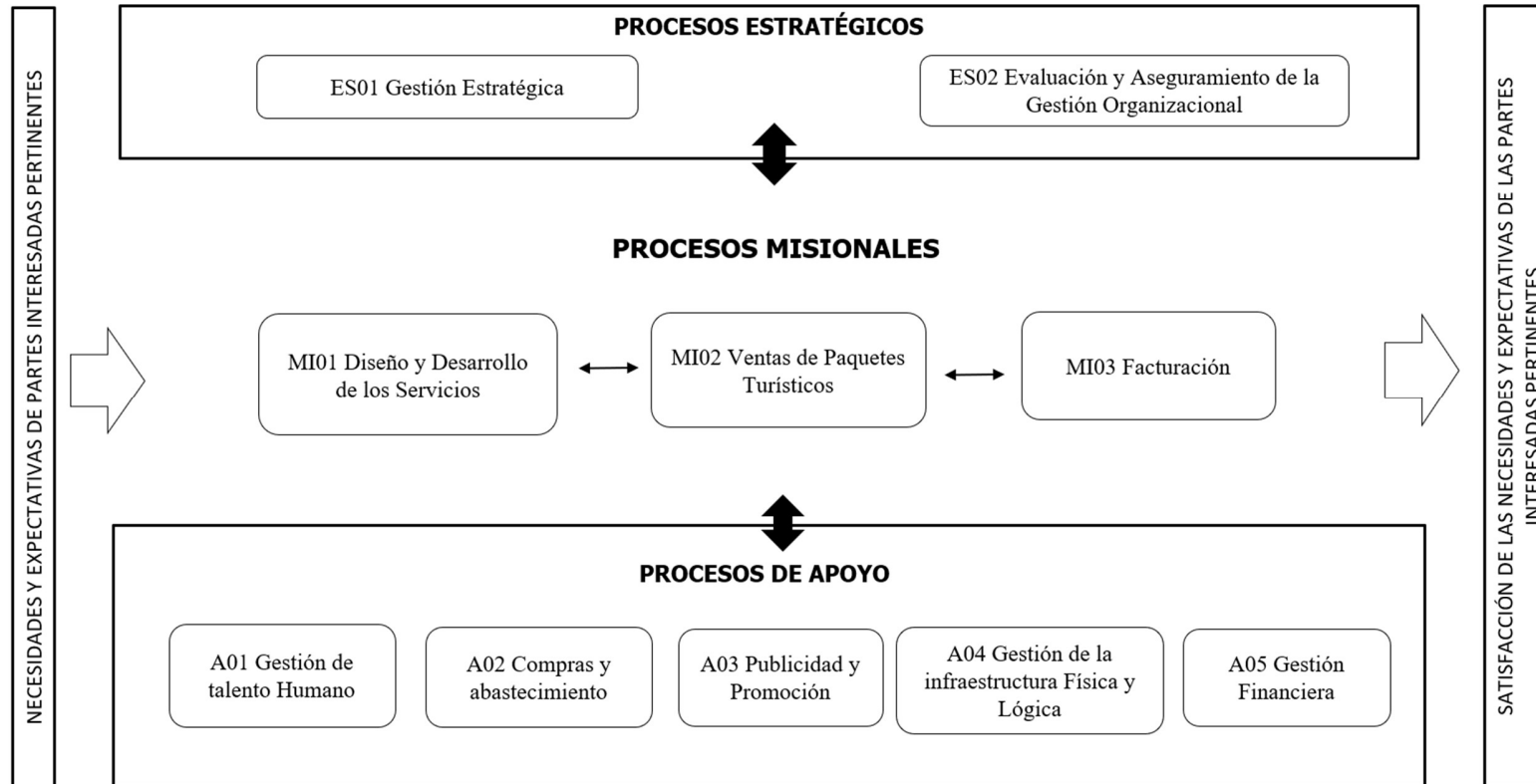
- ISO 9001: 2015(es) Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- NTS 03.54.01:12. Operadores de turismo-Especificaciones para la Prestación del Servicio


L. Diagrama y mapa de Procesos

All American Travel incluyen en su sistema de gestión los procesos necesarios y sus interacciones la caracterización de estos se presenta gráficamente mediante un mapa presentado a continuación:

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

Mapa de procesos Nivel 1 All American Travel



	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**NOMBRE DEL PROCESO:** Gestión estratégica

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA	REVISIÓN	PUNTO REVISADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**OBJETIVO:**

Definir directrices implementar y coordinar el proceso de planeación estratégica de la empresa para el mejoramiento, cumplimiento y eficacia del sistema de gestión orientadas al logro de la filosofía organizacional.

**ALCANCE:**

Aplica a los procesos de All American Travel inicia con las necesidades que presenta cada encargado del proceso y el análisis de los factores internos y externos, termina con las actividades de seguimiento y ejecución del plan operativo incluyendo la necesidad de revisión del sistema de gestión.

**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**


Gerente administrativo

**RESPONSABILIDADES:**

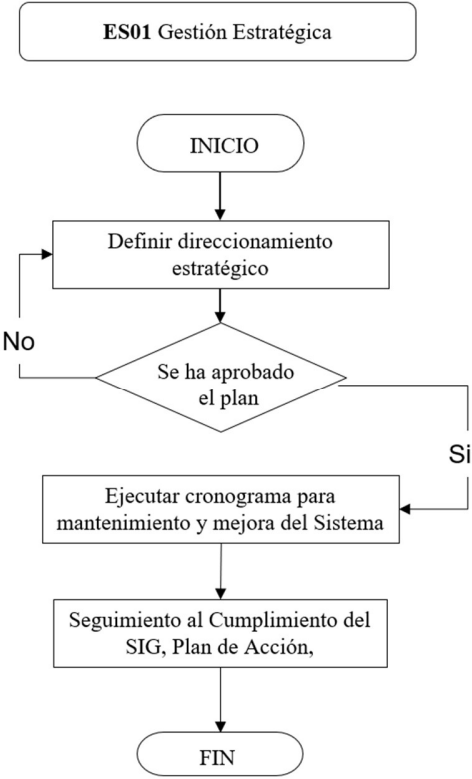
Elaboracion del plan estratégico anual (se actualizará y revisará cuando sea necesario)


Hacer revisiones periódicas del sistema integrado de gestión

Creación y actualización de directrices y políticas de gestión

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0


**DESCRIPCION DEL PROCESO:**

ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUE	SALIDAS
<p><b>Insumos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Análisis FODA</li> <li>● Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>● Matriz de requisitos legales actualizada</li> <li>● Matriz de indicadores de gestión</li> </ul> <p><b>Proveedor Interno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Junta directiva</li> <li>● Gestión financiera</li> <li>● Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b> Necesidad de gestión y planeación del sistema integrado</p>	 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Definir direccionamiento estratégico]     A --&gt; B{Se ha aprobado el plan}     B -- No --&gt; A     B -- Si --&gt; C[Ejecutar cronograma para mantenimiento y mejora del Sistema]     C --&gt; D[Seguimiento al Cumplimiento del SIG, Plan de Acción,]     D --&gt; FIN([FIN])     </pre>	<p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Necesidades y expectativas identificadas</li> <li>● Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)</li> <li>● Directrices y políticas generales</li> </ul> <p><b>Cliente Interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Todos los procesos.</li> <li>● Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional</li> <li>● Partes interesadas del sistema de gestión</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

MEDICION DEL PROCESO	
INDICADORES	FORMULAS
Nivel de Rendimiento Operacional	$NRO = \frac{\text{Recursos asignados a actividades del SIG}}{\text{Presupuesto Anual}} \times 100$
Tasa de cumplimiento de objetivos	$TCO = \frac{\text{Resultado alcanzado}}{\text{objetivo inicial}} \times 100$
Nivel de cumplimiento del Plan de Acción	$NCPA = \frac{\text{Sumatoria de las actividades realizadas}}{\text{Total de proyectadas de los procesos}} \times 100$

RIESGOS	OPORTUNIDADES
Metas y objetivos no alcanzados Datos erróneos en los informes Restricciones y nuevas exigencias en leyes Riesgo reputacional Informes erróneos presentados por las áreas operativas	Generar nuevas estrategias de gestión Generar mejores inversiones

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

**DOCUMENTO ASOCIADO:**

- Plan estratégico
- Mapa de procesos
- Matriz de responsabilidades
- Planes de acción
- Matriz de indicadores


**AMBIENTE DE TRABAJO:**

Adecuada limpieza, iluminación y ventilación

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos horas/hombre
- Infraestructura tecnológica (Redes y comunicaciones)
- programa informático,
- conexión a internet
- Papelería y útiles
- Sillas y escritorio

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

**NOMBRE DEL PROCESO:** Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA	REVISIÓN	PUNTO REVISADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**OBJETIVO:**

Evaluar el sistema integrado de gestión corroborando el cumplimiento de los objetivos y metas utilizando las herramientas adecuadas que contribuyan al monitoreo, seguimiento y control del plan operativo de la empresa para el mejoramiento del sistema de gestión.

**ALCANCE:**

Aplica a los procesos de All American Travel e inicia desde el momento de la planeación de las necesidades de revisión y evaluación del desempeño del sistema de gestión integrado; termina con las actividades de revisión y elaboración, entrega y análisis de informes de evaluación del sistema de gestión para el logro la toma de decisiones.


**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**

Encargado de la revisión por la dirección

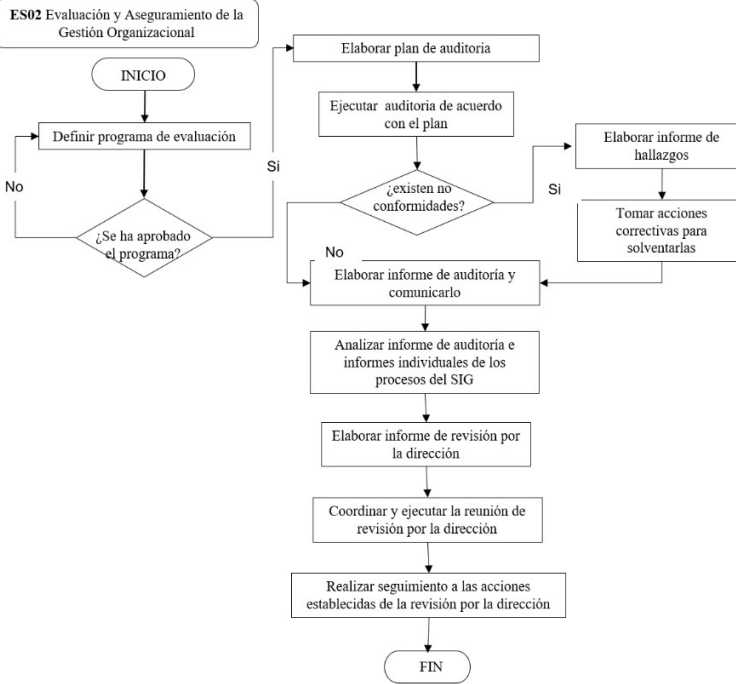
**RESPONSABILIDADES:**


Revisión y análisis de informes

revisiones periódicas programadas del sistema integrado de gestión

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0


**DESCRIPCION DEL PROCESO:**

ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUE	SALIDAS
<p><b>Insumos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informe de hallazgos</li> <li>● Informe de resultados del plan operativo anual</li> <li>● Informe de auditoría interna</li> <li>● Informe de auditoría externa</li> <li>● Informe anual de indicadores de gestión</li> </ul> <p><b>Proveedor Interno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión financiera</li> <li>● Gestión Estratégica</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Necesidad de seguimiento y medición de procesos críticos que tienen impacto directo en los requisitos del cliente y los objetivos del sistema de gestión</li> </ul>		<p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registros de revisión de los requisitos para la prestación de servicio</li> <li>● Análisis de informe de revisión por la dirección</li> <li>● Revisión, evaluación, seguimiento y realimentación de los posibles riesgos identificados</li> </ul> <p><b>Cliente Interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Todos los procesos.</li> <li>● Alta dirección</li> <li>● Partes interesadas del sistema de gestión</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

MEDICION DEL PROCESO	
INDICADORES	FORMULAS
Cumplimiento del programa anual de auditorías internas	$CPAAI = \frac{\text{Actividades ejecutadas del periodo}}{\text{actividades programadas del periodo}} \times 100$
Tasa de demandas de los clientes	$TDC = \frac{\text{Numero de demandas durante el periodo}}{\text{Numero total de ventas durante el periodo}} \times 100$
Nivel de seguimiento a los procesos	$NSP = \frac{\text{Total de procesos con resultado de evaluacion satisfactoria}}{\text{Total de procesos evaluados}} \times 100$

RIESGOS	OPORTUNIDADES
Metas y objetivos no alcanzados Datos erroneos en los informes	Resultados oportunos para tomar medidas correctivas

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

**DOCUMENTO ASOCIADO:**

- Planes de acción y mejora
- Correos electrónicos de seguimiento
- Matriz de riesgos
- Matriz de identificación de partes interesadas
- Informe de revisión por la dirección


**AMBIENTE DE TRABAJO:**

Adecuada limpieza, iluminación y ventilación

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos horas/hombre
- Infraestructura tecnológica (Redes y comunicaciones)
- programa informático,
- conexión a internet
- Papelería y útiles
- Sillas y escritorio

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**NOMBRE DEL PROCESO:** Diseño y desarrollo de los servicios

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA	REVISIÓN	PUNTO REVISADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**OBJETIVO:**

Asegurar el suministro de servicios diseñando y desarrollando conforme a los requisitos del cliente que permita disminuir las quejas y no conformidades.

**ALCANCE:**

Inicia con la necesidad de diseño y desarrollo de paquetes turísticos, termina los paquetes creados y listos para ofrecer los servicios al cliente presentados por medio de de catálogo contenido informativo y audiovisual.

**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**

Director comercial


**RESPONSABILIDADES:**

Realizar investigaciones de mercado para identificar gustos y preferencias de los clientes

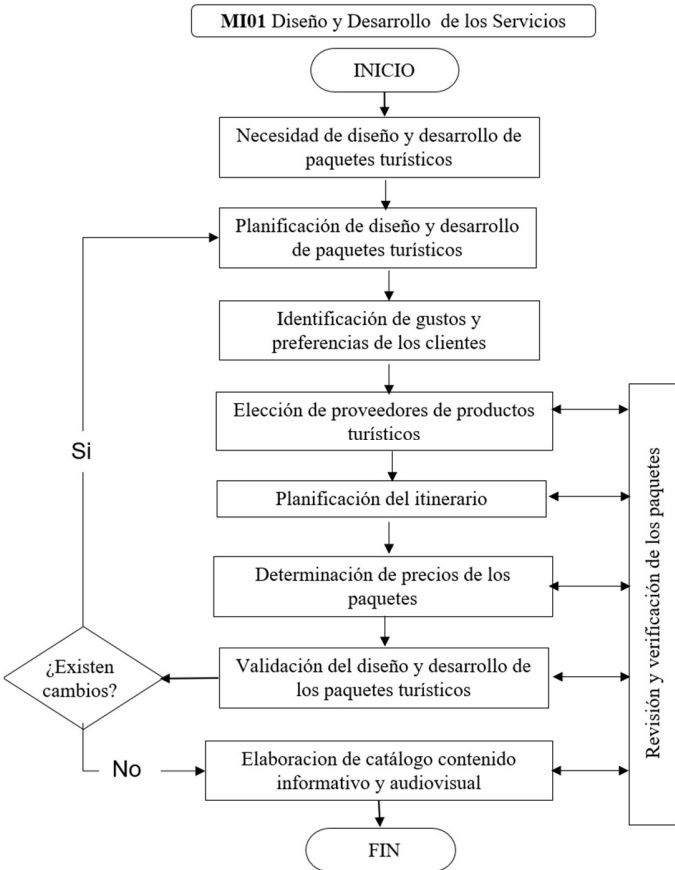
Determinar los servicios a promocionar


Planificar, diseñar, paquetes turísticos

Armar paquetes de temporadas, alta, media, baja


	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**DESCRIPCION DEL PROCESO:**

ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUE	SALIDAS
<p><b>Insumos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Matriz de necesidades y expectativas de la organización</li> <li>● Matriz de requisitos legales actualizada</li> <li>● Matriz de indicadores de gestión</li> <li>● Registro de paquetes creados anteriormente</li> <li>● Estudios de mercado</li> <li>● Criterios para seleccionar y evaluar a proveedores</li> <li>● Listado de lugares y eventos de interés turístico</li> </ul> <p><b>Proveedor Interno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Compras y abastecimiento</li> <li>● Gestión financiera</li> <li>● Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional</li> </ul>		<p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Oferta de servicios</li> <li>● Catálogo de servicios</li> <li>● Contenido informativo y audiovisual colocada en las plataformas digitales y físicas.</li> </ul> <p><b>Cliente Interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Diseño de Paquetes Turísticos.</li> <li>● Compras y abastecimiento</li> <li>● Publicidad y Promoción</li> </ul>


	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUE	SALIDAS
<p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de diseño y desarrollo de paquetes turísticos</li> <li>• Requerimientos del cliente</li> <li>• Verificar el cumplimiento de los requisitos legales para la prestación de servicio</li> <li>• Información proveniente de diseño de productos turísticos anteriores</li> </ul>		

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

MEDICION DEL PROCESO	
INDICADORES	FORMULAS
Costo Adquisición por paquete	$CAP = \frac{\text{costo marketing} + \text{costo de ventas}}{\text{Total clientes que adquieren paquete}} \times 100$
Número de incidentes de reclamos por mal servicios reportados	$NIR = \frac{\text{numero de reclamos por mal servicio reportado}}{\text{Total de clientes que recibieron el servicio}} \times 100$
Número de <i>engagement</i> en redes sociales	$NERS = \frac{\text{Número de interacciones} \times \text{numero de seguidores}}{\text{Número de publicaciones}} \times 100$

RIESGOS	OPORTUNIDADES
Encarrecimiento de los precios Cambio de proveedores Cambio en gustos y preferencias de los clientes	Conocer de primera mano los gustos y preferencias de los clientes creación de rutas turísticas a partir de las tendencias del mercado

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**DOCUMENTO ASOCIADO:**

- Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Matriz de requisitos legales actualizada
- Catálogo contenido informativo y audiovisual


**AMBIENTE DE TRABAJO:**

Adecuada limpieza, iluminación y ventilación

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos horas/hombre
- Infraestructura tecnológica (Redes y comunicaciones)
- Programa informático,
- Conexión a internet
- Papelería y útiles
- Sillas y escritorio

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**NOMBRE DEL PROCESO:** Ventas de Paquetes Turísticos

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA	REVISIÓN	PUNTO REVISADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**OBJETIVO:**

Gestionar y fomentar la adquisición de un paquete turístico por parte del cliente

**ALCANCE:**

Inicia con la recepción del cliente con la presentación de la oferta turística disponible, al cual se registrará, termina con entrega el itinerario, boletos, pasajes y demás elementos definidos por cada paquete adquirido.


**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**

Director comercial

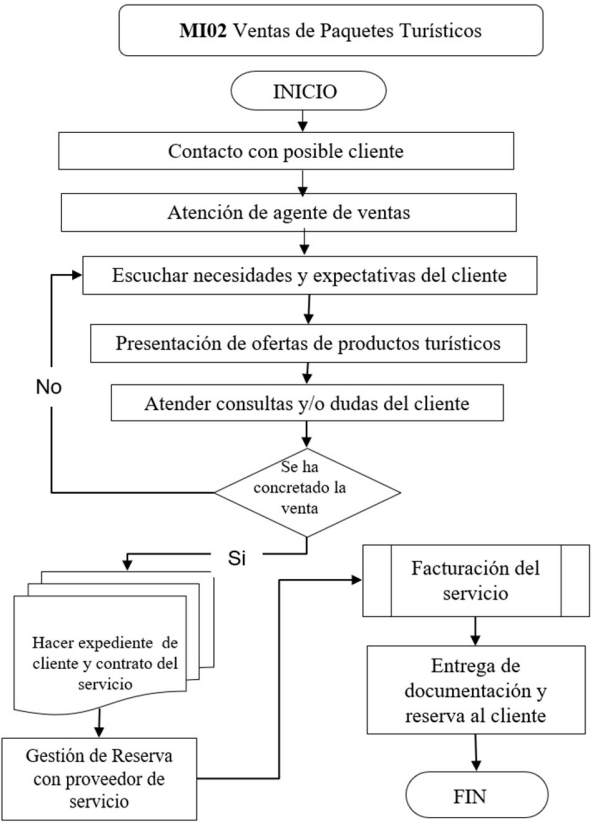
**RESPONSABILIDADES:**


Elaboracion del plan estratégico anual (se actualizará y revisará cuando sea necesario)

Hacer revisiones periódicas del sistema integrado de gestión

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**DESCRIPCION DEL PROCESO:**


ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUE	SALIDAS
<p><b>Insumos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Análisis FODA</li> <li>● Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>● Matriz de requisitos legales actualizada</li> <li>● Matriz de indicadores de gestión</li> </ul> <p><b>Proveedor Interno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Junta directiva</li> <li>● Gestión financiera</li> <li>● Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ofertas turísticas</li> <li>● Listado de productos y paquetes turísticos disponibles</li> </ul>	 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Contacto con posible cliente]     A --&gt; B[Atención de agente de ventas]     B --&gt; C[Escuchar necesidades y expectativas del cliente]     C --&gt; D[Presentación de ofertas de productos turísticos]     D --&gt; E[Atender consultas y/o dudas del cliente]     E --&gt; F{Se ha concretado la venta}     F -- No --&gt; C     F -- Si --&gt; G[Hacer expediente de cliente y contrato del servicio]     G --&gt; H[Gestión de Reserva con proveedor de servicio]     H --&gt; I[Facturación del servicio]     I --&gt; J[Entrega de documentación y reserva al cliente]     J --&gt; FIN([FIN])   </pre>	<p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reservaciones y expedición de boletos aéreos</li> <li>● Reservaciones de hoteles y resort</li> <li>● Reservaciones y renta de automóviles</li> <li>● Itinerarios (recorridos y visitas a lugares de interés)</li> <li>● paquetes de excursiones y cruceros</li> </ul> <p><b>Cliente Interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Publicidad y Promoción.</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturación</li> <li>• Gestión Financiera</li> <li>• Compras y abastecimiento</li> <li>• Diseño y desarrollo de los Servicio</li> </ul>
--	--	--

MEDICION DEL PROCESO	
INDICADORES	FORMULAS
Tasa de crecimiento en ventas	$TCV = \frac{\text{Ventas del periodo actual} - \text{Ventas del periodo anterior}}{\text{Ventas del periodo actual}} \times 100$
Tasa de ventas por vendedor	$TVxV = \frac{\text{suma de ventas del agente durante el periodo}}{\text{Total de ventas del periodo}} \times 100$

RIESGOS	OPORTUNIDADES
Disminución en las ventas de los principales servicios	

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

**DOCUMENTO ASOCIADO:**

- Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Matriz de requisitos legales actualizada


**AMBIENTE DE TRABAJO:**

Adecuada limpieza, iluminación y ventilación

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos horas/hombre
- Infraestructura tecnológica (Redes y comunicaciones)
- programa informático,
- conexión a internet
- Papelería y útiles
- Sillas y escritorio

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**NOMBRE DEL PROCESO:** Facturación

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA	REVISIÓN	PUNTO REVISADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**OBJETIVO:**

Garantizar la creación, emisión y envío de facturas de forma oportuna a los clientes por los servicios prestados

**ALCANCE:**

inicia con la solicitud de facturación por parte del agente de ventas, termina con emisión de la factura y la entrega de esta al cliente final.


**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**

Encargado de facturación

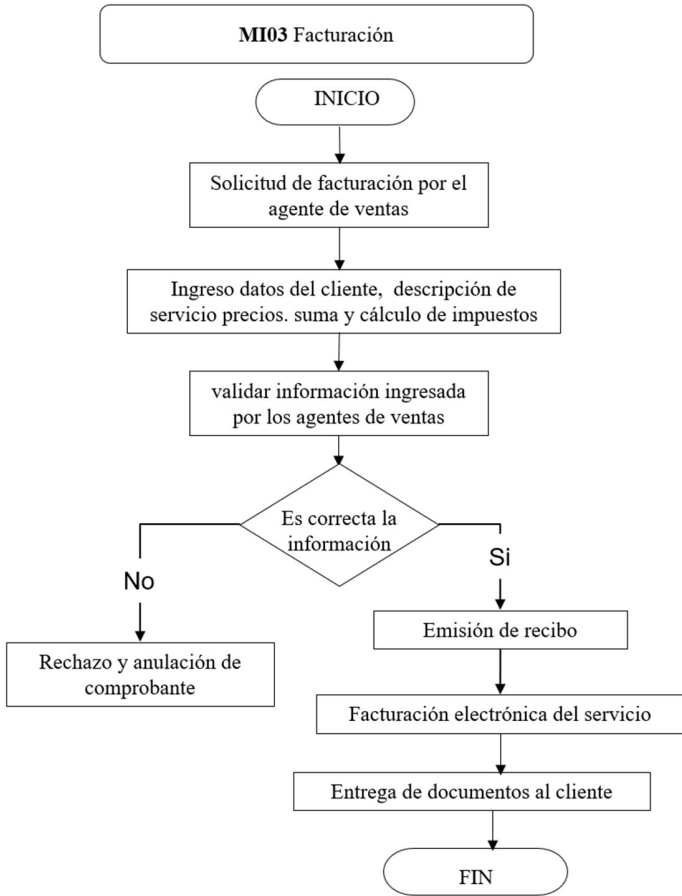
**RESPONSABILIDADES:**


Elaboracion del plan estratégico anual (se actualizará y revisará cuando sea necesario)

Hacer revisiones periódicas del sistema integrado de gestión

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**DESCRIPCION DEL PROCESO:**


ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUE	SALIDAS
<p><b>Insumos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos del cliente</li> <li>• Descripción detallada de servicios</li> <li>• Lista de precios del servicio</li> <li>• Condiciones de pago</li> </ul> <p><b>Proveedor Interno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas de Paquetes Turísticos</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	 <pre> graph TD     A[MI03 Facturación] --&gt; B([INICIO])     B --&gt; C[Solicitud de facturación por el agente de ventas]     C --&gt; D[Ingreso datos del cliente, descripción de servicio precios. suma y cálculo de impuestos]     D --&gt; E[validar información ingresada por los agentes de ventas]     E --&gt; F{Es correcta la información}     F -- No --&gt; G[Rechazo y anulación de comprobante]     F -- Si --&gt; H[Emisión de recibo]     H --&gt; I[Facturación electrónica del servicio]     I --&gt; J[Entrega de documentos al cliente]     J --&gt; K([FIN])   </pre>	<p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factura</li> <li>• Entrega física o envío por correo electrónico al cliente</li> <li>• Plan anual</li> </ul> <p><b>Cliente Interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas de Paquetes Turísticos</li> <li>• Gestión Financiera</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

--	--	--

<b>MEDICION DEL PROCESO</b>	
<b>INDICADORES</b>	<b>FORMULAS</b>
Tasa de crecimiento en facturación	$TCF = \frac{\text{facturacion del periodo actual} - \text{facturacion del periodo anterior}}{\text{facturacion del periodo actual}} \times 100$

<b>RIESGOS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Errores en facturación por ingreso erróneo de datos	Generar las facturas de forma ágil y precisa, según los requisitos definidos por hacienda

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

**DOCUMENTO ASOCIADO:**

- Factura de consumidor final
- Comprobante de crédito fiscal
- Factura de sujeto excluido
- Matriz de requisitos legales actualizada


**AMBIENTE DE TRABAJO:**

Adecuada limpieza, iluminación y ventilación

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos (horas/hombre)
- Infraestructura tecnológica (Redes y comunicaciones)
- Sistema de facturación
- Equipo de cómputo
- Conexión a internet
- Papelería y útiles
- Sillas y escritorio

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

**NOMBRE DEL PROCESO:** Gestión de talento Humano

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA	REVISIÓN	PUNTO REVISADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**OBJETIVO:**

Contratar personal competente, capacitar y desarrollar a los colaboradores

**ALCANCE:**

inicia a partir de la necesidad de reclutar talento humano, termina con la inducción del personal a las diferentes áreas donde serán asignados

**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**

Encargado del recurso humano

**RESPONSABILIDADES:**


El director administrativo revisa y aprueba este proceso y sus modificaciones

Es responsable del encargado de recursos humanos poner en práctica el proceso

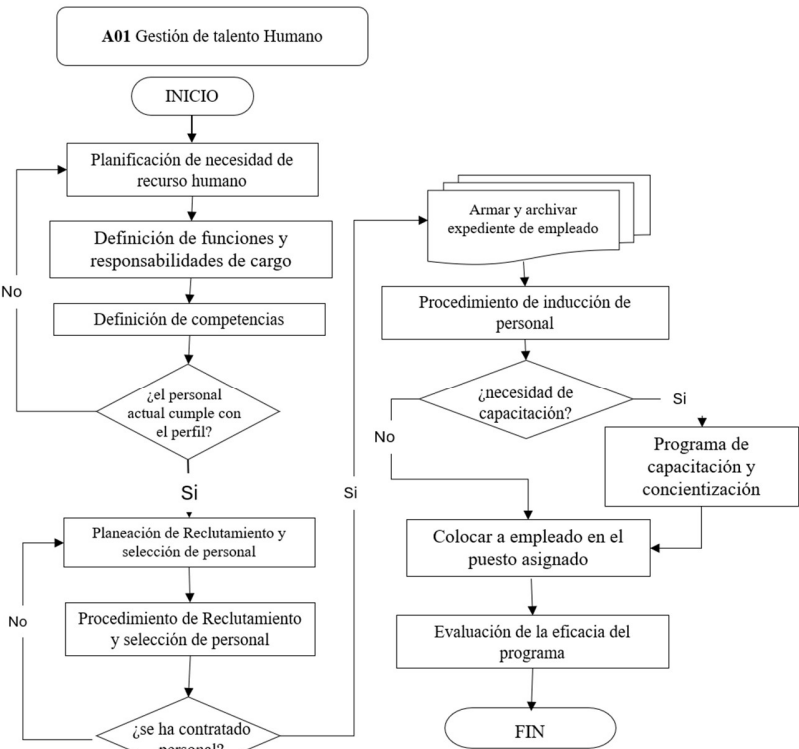
Reclutar candidatos para las diferentes plazas


Desarrollar programas de inducción y capacitación de personal

Elaboracion de planilla de salarios

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**DESCRIPCION DEL PROCESO:**


ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUE	SALIDAS
<p><b>Insumos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitudes de contratación</li> <li>● Perfil de puestos</li> <li>● Programas de capacitación</li> <li>● Manual de descripción de puestos</li> </ul> <p><b>Proveedor Interno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión financiera</li> <li>● Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Necesidad de contratación de personal que cumpla con perfil requerido</li> </ul>	 <pre> graph TD     A01[A01 Gestión de talento Humano] --&gt; INICIO([INICIO])     INICIO --&gt; P1[Planificación de necesidad de recurso humano]     P1 --&gt; P2[Definición de funciones y responsabilidades de cargo]     P2 --&gt; P3[Definición de competencias]     P3 --&gt; D1{¿el personal actual cumple con el perfil?}     D1 -- No --&gt; P1     D1 -- Si --&gt; P4[Planeación de Reclutamiento y selección de personal]     P4 --&gt; P5[Procedimiento de Reclutamiento y selección de personal]     P5 --&gt; D2{¿se ha contratado personal?}     D2 -- No --&gt; P1     D2 -- Si --&gt; P6[Armar y archivar expediente de empleado]     P6 --&gt; P7[Procedimiento de inducción de personal]     P7 --&gt; D3{¿necesidad de capacitación?}     D3 -- Si --&gt; P8[Programa de capacitación y concientización]     D3 -- No --&gt; P9[Colocar a empleado en el puesto asignado]     P8 --&gt; P9     P9 --&gt; P10[Evaluación de la eficacia del programa]     P10 --&gt; FIN([FIN])   </pre>	<p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Personal contratado</li> <li>● Personal capacitado</li> <li>● Resultados de evaluación</li> </ul> <p><b>Cliente Interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión Estratégica.</li> <li>● Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0


--	--	--

MEDICION DEL PROCESO	
INDICADORES	FORMULAS
Porcentaje de personal capacitado	$PPC = \frac{\text{Personal capacitadas durante el periodo}}{\text{Total del Personal que trabaja en la empresa}} \times 100$
Tasa de ausentismo laboral	$TAL = \frac{\text{numero de horas no trabajadas durante el periodo}}{\text{Total de horas de trabajo pactadas durante el periodo}} \times 100$

RIESGOS	OPORTUNIDADES
Rotación constante del personal Personal desmotivado Desconocimiento de las funciones del personal Falta de competencia del empleado al no ser capacitado	Reducción en tiempos de ocio al implementar tareas ordenadas Implementación y ejecución programa de capacitación para mejorar la <b>competencia</b> del personal

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

RIESGOS	OPORTUNIDADES
Errores en el pago de nóminas por incorrecta interpretación de la ley Personal insuficiente para el desarrollo de las actividades propias de la empresa	

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**DOCUMENTO ASOCIADO:**

- Perfil de puestos
- manual de descripción de puestos
- Programas de capacitación


**AMBIENTE DE TRABAJO:**

Adecuada limpieza, iluminación y ventilación

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos horas/hombre
- Infraestructura tecnológica (Redes y comunicaciones)
- programa informático,
- conexión a internet
- Papelería y útiles
- Sillas y escritorio

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**NOMBRE DEL PROCESO:** Compras y abastecimiento

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA	REVISIÓN	PUNTO REVISADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**OBJETIVO:**

Abastecer a la empresa de los insumos y servicios necesarios para el desarrollo oportuno de sus actividades verificando el cumplimiento de requisitos del cliente.

**ALCANCE:**

inicia con la solicitud de autorización de compra por el área que necesita el insumo o servicio, termina con adquisición y recepción de bien o servicio.

**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**


Encargado de compras

**RESPONSABILIDADES:**

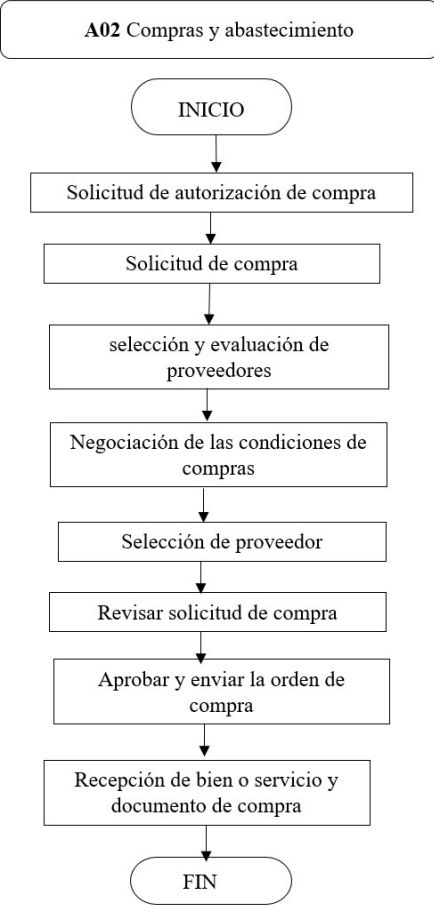
Identificar productos y servicios a promocionar de acuerdo con el nicho de mercado al que se quiera llegar.


Hacer revisiones periódicas y análisis del volumen histórico de venta para definir público objetivo

Elaboración de estrategias comerciales para crear itinerarios y paquetes turísticos atractivos


	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**DESCRIPCION DEL PROCESO:**

ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUE	SALIDAS
<p><b>Insumos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>● Criterios para seleccionar y evaluar a proveedores</li> <li>● Solicitud de servicios o insumos</li> <li>● Información de proveedores</li> </ul> <p><b>Proveedor Interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión financiera</li> <li>● Gestión de la infraestructura Física y Lógica</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Recursos humanos</li> </ul>	<p style="text-align: center;">A02 Compras y abastecimiento</p>  <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A1[Solicitud de autorización de compra]     A1 --&gt; A2[Solicitud de compra]     A2 --&gt; A3[selección y evaluación de proveedores]     A3 --&gt; A4[Negociación de las condiciones de compras]     A4 --&gt; A5[Selección de proveedor]     A5 --&gt; A6[Revisar solicitud de compra]     A6 --&gt; A7[Aprobar y enviar la orden de compra]     A7 --&gt; A8[Recepción de bien o servicio y documento de compra]     A8 --&gt; FIN([FIN])   </pre>	<p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan de compras</li> <li>● Información para contratos</li> <li>● Orden de compra</li> <li>● Bien o servicio disponible para su uso</li> <li>● Bienes muebles e inmuebles entregadas y conforme a los requisitos</li> </ul> <p><b>Cliente Interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Todos los procesos.</li> <li>● Ventas de Paquetes Turísticos</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

MEDICION DEL PROCESO	
INDICADORES	FORMULAS
<p>Ciclo tiempo aprobación de compras</p> <p>Porcentaje servicios suministrado por los proveedores</p>	<p><math>TAC = \text{Fecha de Aprobación de compra} - \text{Fecha de Solicitud de compra}</math></p> <p><math display="block">NCP = \frac{\text{total de reservas canceladas del periodo}}{\text{Total de reservas completadas del periodo}} \times 100</math></p>
RIESGOS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependencia de proveedores que prestan el servicios si este incumple o aumenta los precios de los servicios</li> <li>• fraude por proveedores ficticios o que operan de manera ilegal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de proveedores que prestan servicios en los ciudades y países donde la empresa ofrece servicios de tours operación.</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**NOMBRE DEL PROCESO:** Publicidad y Promoción

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA	REVISIÓN	PUNTO REVISADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**OBJETIVO:**

Estimular la demanda de viajes y turismo a través de campañas publicitarias efectivas para el aumento de reservas y ventas de paquetes

**ALCANCE:**

Inicia con la identificación de gustos y preferencias de los clientes, termina con la publicación y difusión de la oferta turística utilizando medios físicos (revistas, volantes) o digitales (redes sociales, portales especializados en turismo).

**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**


Dirección de mercadeo

**RESPONSABILIDADES:**

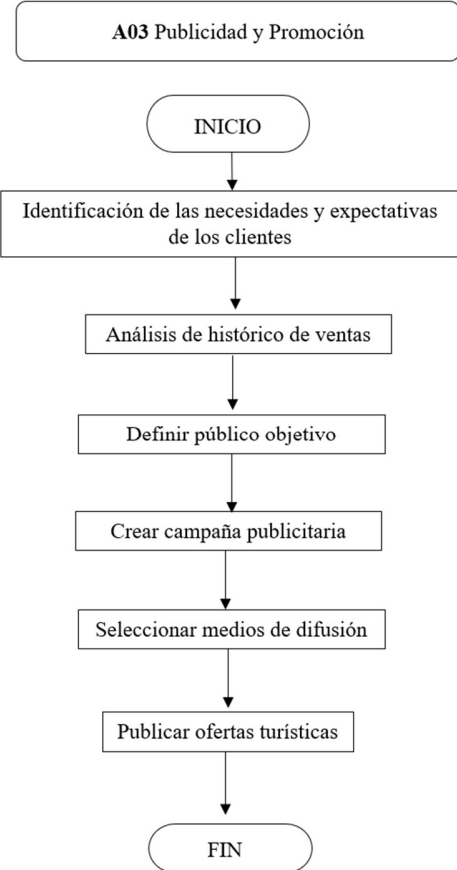
Identificar productos y servicios a promocionar de acuerdo con el nicho de mercado al que se quiera llegar.


Hacer revisiones periódicas y análisis del volumen histórico de venta para definir público objetivo

Elaboración de estrategias comerciales para crear itinerarios y paquetes turísticos atractivos

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0


**DESCRIPCION DEL PROCESO:**

ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUE	SALIDAS
<p><b>Insumos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>● Reportes de ventas como resultado de campañas anteriores</li> <li>● Catálogo contenido informativo y audiovisual</li> </ul> <p><b>Proveedor Interno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión financiera</li> <li>● Compras y abastecimiento</li> <li>● Ventas de Paquetes Turísticos</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b> Necesidad de crear contenido promocional y mostrar producto turístico por medio de la publicidad.</p>	 <pre> graph TD     A03[A03 Publicidad y Promoción]     INICIO([INICIO]) --&gt; B[Identificación de las necesidades y expectativas de los clientes]     B --&gt; C[Análisis de histórico de ventas]     C --&gt; D[Definir público objetivo]     D --&gt; E[Crear campaña publicitaria]     E --&gt; F[Seleccionar medios de difusión]     F --&gt; G[Publicar ofertas turísticas]     G --&gt; FIN([FIN])     </pre>	<p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ofertas turísticas</li> <li>● Campañas publicitarias</li> </ul> <p><b>Cliente Interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Todos los procesos.</li> <li>● Partes interesadas del sistema de gestión</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

MEDICION DEL PROCESO	
INDICADORES	FORMULAS
Nivel de vistas ofertas turísticas	$NVOT = \frac{\text{Pedidos generados durante campaña publicitaria}}{\text{Numero de vistas ofertas turísticas en redes sociales}} \times 100$

RIESGOS	OPORTUNIDADES
Percepcion negativa de la marca Difucion confussa e incompleta en los medios de comunicacion Competenca fuerte y bien posicionada agresiva en precios Aparicion de competidores nuevos Demandas por publicaciones de imagen y material protegidos por derechos de autor	Mejorar la percepción de la marca Mayor posicionamiento en el mercado

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**DOCUMENTO ASOCIADO:**

- Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Criterios para seleccionar y evaluar a proveedores
- Reporte histórico de ventas


**AMBIENTE DE TRABAJO:**

Adecuada limpieza, iluminación y ventilación

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos horas/hombre
- Infraestructura tecnológica (Redes y comunicaciones)
- Programa informático,
- Conexión a internet
- Papelería y útiles
- Sillas y escritorio

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

**NOMBRE DEL PROCESO:** Gestión de la infraestructura Física y Lógica

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA	REVISIÓN	PUNTO REVISADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**OBJETIVO:**

Suministrar bienes y servicios y brindar el mantenimiento correctivo y preventivo para garantizar el funcionamiento correcto de la infraestructura física y lógica manteniéndolos actualizados y acorde a los cambios en los procesos que cada unidad lleva a cabo.

**ALCANCE:**

Inicia con la identificación de requerimientos de recursos físicos y tecnológicos, así como el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles, protección de bienes aplica también para el mantenimiento de software y hardware y termina con el control de los recursos físicos y tecnológicos y la aplicación de acciones de mejoramiento al proceso.


**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**

Encargado de la infraestructura física y/o lógica

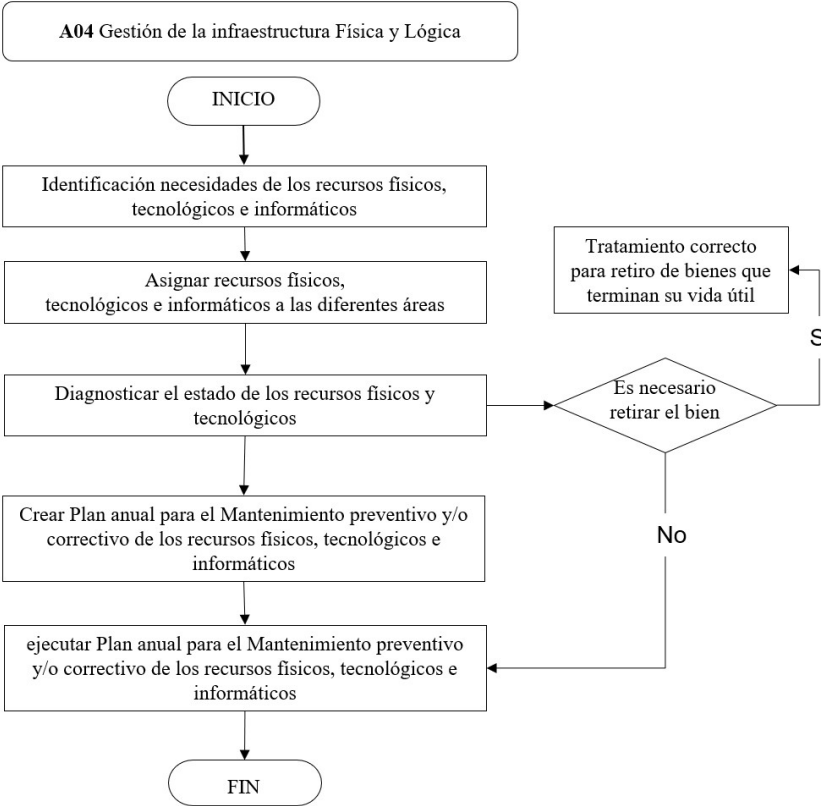
**RESPONSABILIDADES:**


Es responsabilidad del encargado la asistencia con información técnica o asistiéndole en la resolución de problemas presentados en el área tecnología.

Es responsabilidad del supervisor de mantenimiento desarrollar y poner en práctica este proceso

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0


**DESCRIPCION DEL PROCESO:**

ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUE	SALIDAS
<p><b>Insumos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistemas operativos (Windows, Linux, y Mac)</li> <li>● Suministros para impresoras como recursos periféricos para las maquinas</li> <li>● Inventario actualizado de todo el equipo tecnológico</li> </ul> <p><b>Proveedor Interno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión Financiera</li> <li>● Compras y abastecimiento</li> <li>● Diseño y desarrollo de los Servicios</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b> Identificación de la necesidad de recursos físicos y tecnológicos</p>	 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Identificación necesidades de los recursos físicos, tecnológicos e informáticos]     A --&gt; B[Asignar recursos físicos, tecnológicos e informáticos a las diferentes áreas]     B --&gt; C[Diagnosticar el estado de los recursos físicos y tecnológicos]     C --&gt; D{Es necesario retirar el bien}     D -- Si --&gt; E[Tratamiento correcto para retiro de bienes que terminan su vida útil]     E --&gt; D     D -- No --&gt; F[ejecutar Plan anual para el Mantenimiento preventivo y/o correctivo de los recursos físicos, tecnológicos e informáticos]     F --&gt; G[Crear Plan anual para el Mantenimiento preventivo y/o correctivo de los recursos físicos, tecnológicos e informáticos]     G --&gt; F     F --&gt; FIN([FIN])   </pre>	<p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Maquinaria disponible para su uso</li> <li>● Bienes muebles e inmuebles entregadas y conforme a los requisitos</li> <li>● Orden de compra</li> </ul> <p><b>Cliente Interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Todos los procesos.</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

MEDICION DEL PROCESO	
INDICADORES	FORMULAS
Nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento	$NCSM = \frac{\text{total de solicitudes de mantenimiento resueltas}}{\text{total de solicitudes de mantenimiento}} \times 100$
Tiempo medio entre fallos	$TMEF = \frac{\text{Tiempo total de funcionamiento}}{\text{numero de fallos}} \times 100$
Nivel de consumo de papel	$NCP = \frac{\text{cantidad de consumo de papel del periodo} - \text{cantidad de consumo de papel del periodo anterior}}{\text{cantidad de consumo de papel del periodo}} \times 100$

RIESGOS	OPORTUNIDADES
Error en el registro de plantilla para el ingreso de datos al sistema Fallas en el proceso de impresión de documentos Ataques ciberneticos Delitos informaticos por instalacion y uso de programas sin licencia legal Hardware y software que no cumplen con las exigencias de las tareas de la entidad	Infraestructura propia

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

**DOCUMENTO ASOCIADO:**

- Formato para la Lista de Verificación de infraestructura y equipo
- Criterios para seleccionar y evaluar a proveedores
- Orden de compra
- Procedimiento para el Mantenimiento preventivo y/o correctivo de la Infraestructura y equipo.


**AMBIENTE DE TRABAJO:**

Adecuada limpieza, iluminación y ventilación

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos horas/hombre
- Infraestructura tecnológica (Redes y comunicaciones)
- programa informático,
- conexión a internet
- Papelería y útiles
- Sillas y escritorio

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**NOMBRE DEL PROCESO:** Gestión Financiera

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA	REVISIÓN	PUNTO REVISADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**OBJETIVO:**

Gestionar los recursos financieros de manera permanente el plan financiero mediante la planificación de los ingresos y gastos, el registro oportuno y adecuado de las operaciones contables, financieras mediante la implementación y supervisión del cumplimiento y eficacia del sistema de gestión.

**ALCANCE:**

Inicia con la programación y ejecución del presupuesto en la que se generan, continua con la generación de obligación y los pagos realizados, finaliza con el cierre financiero del periodo y la correspondiente toma de decisiones.


**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**

Director financiero.

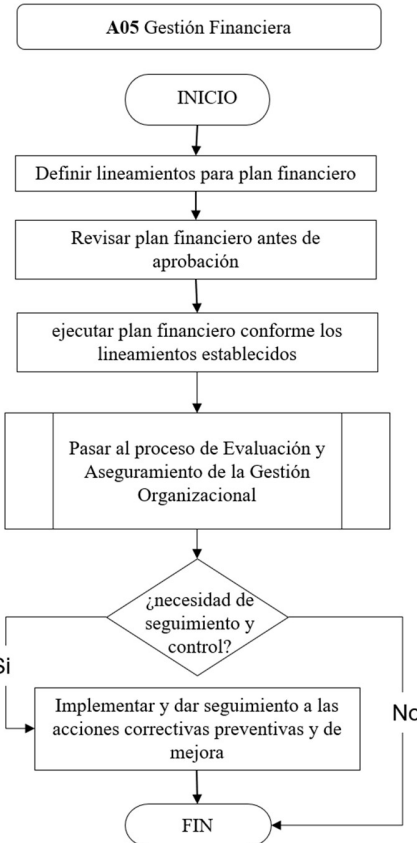
**RESPONSABILIDADES:**


Elaboración del plan estratégico anual (se actualizará y revisará cuando sea necesario)

Hacer revisiones periódicas del sistema integrado de gestión

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	


**DESCRIPCION DEL PROCESO:**

ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUE	SALIDAS
<p><b>Insumos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● informes financieros anteriores</li> <li>● Informes de auditoria</li> <li>● Matriz de requisitos legales actualizada</li> <li>● Matriz de indicadores de gestión</li> <li>● Resultados de la revisión por la dirección</li> <li>● Actualizaciones y reformas de leyes y reglamentos</li> </ul> <p><b>Proveedor Interno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Junta directiva</li> <li>● Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional</li> <li>● Información proveniente de informes financieros anteriores</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b></p>	 <pre> graph TD     A[A05 Gestión Financiera] --&gt; B([INICIO])     B --&gt; C[Definir lineamientos para plan financiero]     C --&gt; D[Revisar plan financiero antes de aprobación]     D --&gt; E[ejecutar plan financiero conforme los lineamientos establecidos]     E --&gt; F[Pasar al proceso de Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional]     F --&gt; G{¿necesidad de seguimiento y control?}     G -- Si --&gt; H[Implementar y dar seguimiento a las acciones correctivas preventivas y de mejora]     H --&gt; I([FIN])     G -- No --&gt; I   </pre>	<p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lineamientos estratégicos</li> <li>● Políticas organizacionales</li> <li>● Presupuesto financiero</li> <li>● Plan de trabajo</li> <li>● Plan financiero</li> <li>● Estados financieros</li> <li>● Proyecciones financieras a corto, mediano y largo plazo.</li> <li>● Acta de reuniones</li> <li>● Evidencias de seguimiento</li> </ul> <p><b>Cliente Interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Todos los procesos.</li> <li>● Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional</li> </ul>


	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUE	SALIDAS
Necesidad de gestión y planeación financiera y presupuestaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>Partes interesadas del sistema de gestión</li> </ul>

MEDICION DEL PROCESO	
INDICADORES	FORMULAS
Rendimiento Operacional	$POA = \frac{\text{Recursos asignados a actividades del SIG}}{\text{Presupuesto Anual}} \times 100$
Índice de productividad	$IP = \frac{\text{Recursos Invertidos}}{\text{ganancia obtenida}} \times 100$

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

RIESGOS	OPORTUNIDADES
<p>Problemas de flujos de caja</p> <p>Errores en la presentacion de estados financieros</p> <p>Problemas de endeudamiento morosidad</p> <p>Falta de pago a proveedores</p> <p>Reduccion de margen de utilidad por ajuste de precios</p> <p>Multas, perdida de licencia y autorizaciones por presentacion legal fuera de los tiempos</p> <p>Fallos judiciales en contra de la empresa por inexistencia de mecanismos idoneos de seguimiento y control de los procesos</p>	

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

**DOCUMENTO ASOCIADO:**

Plan estratégico

Planes de acción

Mapa de procesos

Matriz de requisitos legales

Análisis y evaluación de indicadores

Matriz de indicadores


**AMBIENTE DE TRABAJO:**

Adecuada limpieza, iluminación y ventilación

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos horas/hombre
- Infraestructura tecnológica (Redes y comunicaciones)
- programa informático,
- conexión a internet
- Papelería y útiles
- Sillas y escritorio

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------


	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

## Apéndice 7

### MPRO

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

#### A. Introducción

El presente manual contiene procedimientos documentados que contribuirán la adecuada ejecución de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de All American Travel para que el personal conozca detalladamente las actividades que se desarrollaran dentro de la entidad para el desarrollo de las actividades de la organización.


#### B. Objetivos del manual

Establecer y describir procedimientos del sistema de gestión basado en la norma NTS ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos” y la norma NTS 03.54.01:12. Operadores de turismo-Especificaciones para la Prestación del Servicio que permitan brindar sus servicios.

#### C. Alcance del manual

El presente manual es aplicable a los procedimientos identificados a continuación, se presenta aquellos considerados como entregables


<b>Código</b>	<b>Nombre del Procedimiento</b>
MP-ES01-pr1	Procedimiento elaboración, registros y control de documentos.
MP-ES02-pr3	Procedimiento para la operación del servicio turístico y seguimiento
MP-ES02-pr4	Procedimiento de auditoría interna
MP-MI01-pr2	Procedimiento para el diseño y desarrollo de los servicios.
MP-MI02-pr2	Procedimiento para reservas de servicios turísticos
MP-A01-pr1	Procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación de personal.
MP-A04-pr1	Procedimiento para el Mantenimiento preventivo y/o correctivo de la Infraestructura y equipo.

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

#### D. Descripción de los Procedimientos de Sistema Integrado de Gestión

A continuación, se describen algunos de los procedimientos identificados que serán desarrollados como parte de las actividades a desarrollar dentro de la entidad para mejorar el servicio que brinda All American Travel.

Este documento será revisado periódicamente de acuerdo con las necesidades de elaboración, registros y control de documentos.

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN, REGISTROS Y CONTROL DE DOCUMENTOS.

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA DE EMISION	CODIGO	REVISIÓN	CAMBIO
20-10-2024	MP-ES01-pr1	01	0

**OBJETIVO:**


Establecer y determinar los lineamientos para la elaboración, control y registro de documentos internos y externos del Sistema del Integrado de Gestión que apoyen la operación eficaz de los procesos en todas las áreas de la entidad basados en los lineamientos de los requisitos 7.5.1, 7.5.2,7.5.3, 9.2.2 f) de la norma ISO 9001:2015.

**ALCANCE:**

lineamientos aplicables desde la elaboración, identificación, revisión, aprobación, emisión, publicación, distribución, actualización y/o modificación, además de su almacenamiento (retención, disposición final y recuperación), y la protección de los documentos, formatos y registros, que deben ser controlados en el Sistema del Integrado de Gestión, para su cuidado, legibilidad y de fácil identificación.


**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**

Encardo de creación y control de documentos

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0


**ROLES Y RESPONSABILIDADES:**

<b>CARGO</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
Alta Dirección	Revisar, aprobar y firmar la información documentada del Sistema del Integrado de Gestión de la entidad.
Dirección Estratégica	Elaborar la documentación del Sistema del Integrado de Gestión y fichas de proceso


	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

### DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Elabora información documentada o realiza cambio.	Responsable de elaborar de documento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detectar la necesidad de generar o actualizar la información documentada.</li> <li>• definir el nombre del documento el cual debe hacer referencia a la actividad propia a realizar conforme a la guía para la elaboración, registros y control de documentos.</li> <li>• Si es un documento que presente cambio deberá identificarse el cambio los cuales deben incluir; justificación y señalando el cambio sugerido.</li> <li>• En caso de la información documentada de origen externo incluirla en la lista maestra</li> </ul>
Recibe, analiza y verifica Información Documentada.	Responsable de revisar el documento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa que la información documentada cumpla con las especificaciones aplicables</li> </ul>
Se codifica y procesa información documentada	Responsable del control de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la documentación revisada, verifica cambios y número de revisión.</li> <li>• En caso de identificar algunas inconsistencias en los documentos en cuanto a códigos, número de revisión, denominaciones, fechas de elaboración, revisión y autorizaciones se debe notificar</li> <li>• Asigna código y número de revisión a la información documentada, fecha de revisión</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Autorización de documentos.	Responsable de autorización documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoriza documento y firma en el campo correspondiente.</li> </ul>
Coordina difusión e informa a los/las responsables de los procesos.	Responsable del control de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se registra los documentos una vez autorizados y los registra en la Lista Maestra de Control de Información documentada. Si la información es de origen externo se registra el cambio en el formato.</li> <li>• Se difunde la disponibilidad de la información documentada incluyendo formatos y su fecha de aplicación, e informa a los/las responsables de los procesos.</li> <li>• Pedir al responsable del uso de documentos firme la lista para Control de Distribución de Información Documentada y copias autorizadas</li> <li>• En el caso de los formatos que son anexos a un procedimiento o que no pertenezcan a uno en particular debe entregarlos con sus respectivos instructivos de llenado.</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	


**DOCUMENTO ASOCIADO:**

- Guía para la elaboración, registros y control de documentos.

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos horas/hombre
- Infraestructura tecnológica
- programa informático,

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO TURISTICO Y SEGUIMIENTO.

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA DE EMISION	CODIGO	REVISIÓN	CAMBIO
20-10-2024	MP-ES02-pr3-01	01	0

**OBJETIVO:**

Dar seguimiento al servicio que adquirió el cliente cumpliendo los requisitos normativos 5.2 de la norma NTS 03.54.01.12

**ALCANCE:**


Este procedimiento es aplicable a los procesos de venta servicios turísticos y la facturación de estos servicios.

**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**

Agente de viajes


**ROLES Y RESPONSABILIDADES:**

CARGO	RESPONSABILIDADES
Agente de viajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir solicitudes crear, confirmar y modificar las reservaciones de los clientes y dar seguimiento para asegurar la satisfacción del cliente en el servicio</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:**

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
reserva de los servicios terrestres	Agente de viajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• contactarse con los proveedores días previos al inicio del viaje del cliente para asegurarse que todos los servicios están reconfirmados y en orden</li> <li>• contactarse con el proveedor del servicio o línea aérea para asegurarse que el servicio llegara al cliente final de acuerdo con el servicio que se le ha ofrecido.</li> <li>• confirmar si el servicio no ha sido cancelado por parte del proveedor o si existe cambio en el itinerario.</li> <li>• Una vez que el cliente este tomando los servicios, deberá contactarse con el proveedor ya sea operador de turismo o establecimientos de hospedaje para el permanente seguimiento de la operación</li> <li>• Para el caso de los servicios de transporte aéreo sólo se deberá verificar que la reserva tenga la información completa del pasajero</li> <li>• estar en constante comunicación en los casos que cliente haya contratado un tours prolongado con el fin de solventar imprevistos durante el servicio.</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Al final del tour preguntar al cliente respecto si el paquete, producto o servicio turístico recibido satisfactoriamente</li> </ul>


**DOCUMENTO ASOCIADO:**

- plan de Itinerarios
- Registro de expediente del cliente
- Registro de salidas y llegadas de clientes.

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos horas/hombre
- Infraestructura tecnológica
- programa informático,

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA DE EMISION	CODIGO	REVISIÓN	CAMBIO
20-10-2024	MP-ES02-pr4	01	0

**OBJETIVO:**


Establecer el procedimiento para la programación, planificación, ejecución y seguimiento de las auditorías a través de la evaluación del grado cumplimiento de los objetivos, planes, programas y las actividades basadas en los lineamientos de los requisitos 9.2 de la norma ISO 9001:2015.

**ALCANCE:**

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos de auditoría que se lleven a cabo dentro del de la empresa, así como al personal involucrado, documentación del Sistema Integrado de Gestión Integrado.


**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**

Auditor interno

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0


### ROLES Y RESPONSABILIDADES:

CARGO	RESPONSABILIDADES
Auditor líder asignado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar todas las actividades de la auditoría,</li> <li>• Asignar al equipo auditor y coordinar sus actividades,</li> <li>• Solicitar especialistas técnicos en caso de ser necesario,</li> <li>• preparar y liderar reuniones de planificación y entrega de resultados generales,</li> <li>• Elaborar y entregar programa, plan y el informe final.</li> <li>• Dar seguimiento a los hallazgos encontrados durante la auditoría;</li> <li>• Informar a la alta dirección sobre los resultados de la auditoría.</li> </ul>
Equipo auditor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar la documentación asociada al proceso (auditoría documental) y realizar el proceso de auditoría de acuerdo a lineamientos establecidos por el sistema de gestión.</li> <li>• Recopilar y analizar datos para obtener conclusiones relativas al requisito auditado;</li> <li>• Informar al personal auditado los hallazgos detectados de manera ética e imparcial. Asistir a los cursos de formación y actualización que sean necesarios.</li> </ul>
Equipo auditado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir a las reuniones programadas</li> <li>• Suministrar la información solicitada,</li> <li>• Cooperar con el auditor para alcanzar los objetivos de la auditoría,</li> <li>• Revisar y dar seguimiento a los hallazgos,</li> <li>• Gestionar la implementación de las acciones de correctivas derivadas del informe de auditoría.</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

### DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Elaboracion del programa	Auditor líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora el programa anual de auditorías internas, alcance y frecuencia.</li> </ul>
Elaboracion del plan	Responsable de elaborar de documento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con base en el Programa de Auditorías Internas, elabora la propuesta del Plan de Auditoría</li> <li>Selecciona al equipo auditor que participará</li> <li>Presenta para su autorización a la alta dirección</li> </ul>
aprobación del plan	Alta dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprueba el Plan de Auditoría y lo firma</li> </ul>
Ejecución de auditoría interna	Auditor líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizan reunión de apertura.</li> <li>Se da a conocer la metodología para su realización</li> <li>Se levanta lista de asistencia</li> </ul>
Ejecución de auditoría interna	Auditor líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista al personal responsable de la actividad, apoyándose en la Lista de Verificación y constata el grado de cumplimiento de los requisitos.</li> <li>Registra los hallazgos detectados durante la auditoría, integrando sus comentarios en la Lista de Verificación</li> <li>Si existe o no observación y/o hallazgo antes del término de cada área auditada, el auditor tiene la responsabilidad de notificar al auditado el resultado obtenido en su área.</li> </ul>
Elaboracion del informe	Auditor líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con los hallazgos identificados, se reúne el equipo auditor y elabora el Informe de Resultados de Auditoría</li> <li>El informe debe especificar las No conformidades y observaciones detectadas.</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Seguimiento a la auditoría	Responsable de Área	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza las acciones correctivas, así como su seguimiento, según el Procedimiento de Acciones de Mejora</li> </ul>
Seguimiento a la auditoría	Auditor líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verifica la eficacia de las acciones tomadas</li> </ul>


**DOCUMENTO ASOCIADO:**

- Criterios para seleccionar y evaluar auditores
- Formato para calificación de auditores
- Plan de auditoría
- Programa de auditoría.
- Formato para informe de auditores

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos horas/hombre
- Infraestructura tecnológica
- programa informático,

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS.

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA DE EMISION	CODIGO	REVISIÓN	CAMBIO
	MP-MI02-pr2	01	0

**OBJETIVO:**


definir el diseño y control de calidad de los paquetes turísticos y establecer lineamientos para garantizar la prestación de los productos, servicios y/o paquetes turísticos basadas en los requisitos 8.3.3, 8.5 de la norma ISO 9001:2015 y los requisitos 5.1 de la norma NTS 03.54.01.12

**ALCANCE:**

Este procedimiento es aplicable a los procesos de diseño, desarrollo y venta servicios turísticos que la entidad presta.


**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**

Director de mercadeo

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0


**ROLES Y RESPONSABILIDADES:**

CARGO	RESPONSABILIDADES
Director de mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> <li>definir el diseño de los paquetes turísticos y sus correspondientes registros.</li> </ul>
Director de operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>definir control de calidad de los paquetes turísticos y sus correspondientes registros.</li> </ul>
Director comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>aprobar la información documentada respecto al diseño y control de calidad de los paquetes</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

### DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:


ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Planificar el Diseño y Desarrollo	Director de mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la necesidad de diseño y desarrollo de paquetes turísticos.</li> <li>• Identificar gustos y preferencias de los clientes recabando toda la información posible: perfil, intereses y expectativas del cliente; con quién o quiénes viajaran; fechas de temporada altas; rutas turísticas más visitadas; destinos y vías de acceso, entre otros.</li> </ul>
Definir el diseño de los paquetes turísticos	Director de mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir el nombre, precio y vigencia del paquete turístico;</li> <li>• Definir la duración e itinerarios de los distintos programas que lo componen;</li> <li>• Identificar a los proveedores de cada uno de los servicios incluidos en el paquete turístico;</li> <li>• Identificar proveedores alternativos para cada uno de los servicios turísticos.</li> <li>• Identificar los servicios opcionales y sus respectivos valores, cuando corresponda;</li> <li>• Definir los seguros incluidos en el paquete turístico;</li> <li>• Identificar y justificar, llevar registro de las modificaciones, someterlas a análisis y rediseñar el paquete turístico afectado</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
validar el diseño de los paquetes turísticos	Director de operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los requisitos legales, medio ambientales, de seguridad, salud y otros, que pueden ser aplicables al paquete turístico y a los usuarios finales, en cada uno de los destinos que incluye;</li> <li>• Identificación de los potenciales problemas que afectan la calidad en el servicio del paquete</li> <li>• Proponer acciones preventivas que aseguren la calidad en la prestación del servicio</li> <li>• Identificar las herramientas y la periodicidad con la que se realizarán las validaciones del diseño de los paquetes</li> </ul>
Revisar y validar el diseño de los paquetes turísticos	Director comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación de toda la documentación que respalda la calidad y condiciones de cada uno de los servicios turísticos incluidos en el paquete turístico</li> </ul>
Definir el diseño de los paquetes turísticos	Director de mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear documento escrito o digital como catálogo con contenido informativo y audiovisual de los paquetes, productos o servicios turísticos</li> </ul>

**DOCUMENTO ASOCIADO:**


- Plan de itinerarios de los paquetes turísticos
- Registro de expediente del cliente
- Criterios para seleccionar y evaluar a proveedores
- Catálogo contenido informativo y audiovisual de los paquetes

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos horas/hombre
- Infraestructura tecnológica
- programa informático,
- plataformas

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

PROCEDIMIENTO PARA RESERVA DE SERVICIOS TURISTICOS.

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA DE EMISION	CODIGO	REVISIÓN	CAMBIO
20-10-2024	MP-MI02-pr2	01	0

**OBJETIVO:**

Establecer la metodología adecuada que permita a la persona responsable de realizar las reservaciones una efectiva comunicación cumpliendo los requisitos normativos 5.2 de la norma NTS 03.54.01.12

**ALCANCE:**


Este procedimiento es aplicable a los procesos de venta servicios turísticos y la facturación de estos servicios.

**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**

Agente de viajes


**ROLES Y RESPONSABILIDADES:**

CARGO	RESPONSABILIDADES
Director de mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar los productos turísticos que se ofrecen a los clientes</li> </ul>
Agente de viajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir solicitudes crear, confirmar y modificar las reservaciones de los clientes</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

### DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
reserva de los servicios terrestres	Agente de viajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar la solicitud de reservas a cada proveedor involucrado en la prestación de los servicios especificando: datos del cliente, fechas de prestación de servicio, tipo y número de habitaciones y régimen de alimentación</li> <li>• Registro de las solicitudes de reserva confirmando estas realmente se encuentren registradas en el GDS (<i>Sabre, Amadeus, Worldspan - Galileo Travelport</i>) plataformas que ayudan a realizar reservas online en tiempo real a diferentes prestadores de servicio como hoteles, cruceros, renta de autos, boletos aéreos, entre otros.</li> <li>• Elegir un servicio de similar categoría en caso no haya disponibilidad en algún establecimiento de hospedaje u otro servicio previamente ofrecido al cliente, mantenimiento comunicación constante de las modificaciones las cuales serán efectuadas de mutuo acuerdo con el cliente.</li> <li>• Crear y entregar recibo en el que conste el monto cancelado, conceptos o servicios e identificación del cliente, que haya efectuado un prepago, pago total o abono de los servicios contratados,</li> <li>• Contactarse con el cliente para la entrega de sus boletos aéreos, itinerario de viaje mapas y cualquier otro documento necesario para su viaje.</li> <li>• Explica cómo se llevará a cabo la prestación del servicio y entrega tarjeta de presentación que nombre del asesor</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		de viajes y supervisor de ventas, dirección, teléfono y correo electrónico, para contactarse en caso de emergencias, de una eventual falla o cambios que el cliente necesite realizar durante su viaje.


**DOCUMENTO ASOCIADO:**

- plan de Itinerarios
- Registro de expediente del cliente
- Registro de salidas y llegadas de clientes.

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos horas/hombre
- Infraestructura tecnológica
- programa informático
- Plataforma GDS (*Sabre, Amadeus, Worldspan - Galileo Travelport*)

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

PROCEDIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL.

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA DE EMISION	CODIGO	REVISIÓN	CAMBIO
20-10-2024	MP-A04-pr1	01	0

**OBJETIVO:**

Proporcionar guía para llevar a cabo el reclutamiento, selección y contratación de personal, con el propósito de contratar personal competente el puesto de trabajo requerido y con el adecuado conocimiento académico, habilidades y experiencia. 4.1 a), g), i) de la norma NTS 03.54.01.12.

**ALCANCE:**


Este procedimiento es aplicable a los procesos de gestión estratégica y gestión de talento humano, inicia con la necesidad de suplir un cargo y termina con la contratación del personal en la Entidad.

**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**

Encargado de recursos humanos


**ROLES Y RESPONSABILIDADES:**

CARGO	RESPONSABILIDADES
Encargado de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>identificar, seleccionar y contratar al personal idóneo y competente para ocupar un cargo</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

### DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Determinar la necesidad de contratar personal	Encargado de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la necesidad de recurso para rellenar el puesto de trabajo</li> </ul>
Perfilar la vacante	Encargado de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar reunión con encargado del área, del cargo que se está solicitando para realizar perfilamiento de la vacante, validando las observaciones adicionales al perfil del cargo.</li> </ul>
Revisar y seleccionar las hojas de vida recibidas	Encargado de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondear telefónicamente a los candidatos y coordinar entrevista con aquellos que se ajusten al perfil y que están interesados en el proceso de selección.</li> </ul>
Entrevistar a los candidatos	Encargados de área que necesitan el recurso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los candidatos se ajusten al perfil se entrevistan a profundidad con jefe inmediato y de ser requerido hacer pruebas técnicas.</li> </ul>
Comunicar los resultados entrevista y evaluación	Encargados de área que necesitan el recurso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar al encargado de recurso humano los resultados obtenidos de la entrevista y evaluación técnica, indicando el candidato seleccionado que llenara el puesto solicitado.</li> </ul> <p>(En caso de que no sea seleccionado ningún candidato, se debe iniciar nuevamente el proceso)</p>
Comunicar al candidato el resultado de la decisión	Encargado de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar al candidato que ha superado con éxito el proceso de contratación de personal y que es la persona elegida para el puesto</li> </ul>

	Manual de procesos All American Travel		Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Orientación e inducción del nuevo empleado	Encargado de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar al nuevo empleado lineamientos y explicación breve a que se dedica la empresa, horarios de trabajo, sueldo a devengar, aspectos disciplinarios y prestaciones sociales.</li> </ul>
Orientación e inducción del nuevo empleado	Encargado de área	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informar las funciones generales del puesto las actividades que desempeñara, incluyendo algunas otras explicaciones que fuesen necesarias</li> <li>Entregar la hoja de Descripción del Puesto y cualquier otra información relacionada.</li> <li>Observar y orientar al nuevo empleado en el período de adiestramiento.</li> <li>Efectuar evaluación del período de adiestramiento en caso de ser necesaria una capacitación</li> </ul>


**DOCUMENTO ASOCIADO:**

- Lista de chequeo documental de hojas de vida.
- Capacitación por inducción y reintroducción

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos horas/hombre
- Infraestructura tecnológica
- programa informático,

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------

	Manual de procesos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MP01	Revisión:01	Cambios:0	

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO.

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA DE EMISION	CODIGO	REVISIÓN	CAMBIO
20-10-2024	MP-A01-pr1	01	0

**OBJETIVO:**

Proporcionar el equipo y la infraestructura necesaria y mantenerlo en condiciones óptimas para lograr operación de los procesos y la conformidad de los servicios basados en los lineamientos de los requisitos 7.1.3 de la norma ISO 9001:2015 y los requisitos normativos 4.2, 4.1 k), 4.3 f) de la norma NTS 03.54.01.12.

**ALCANCE:**


Este procedimiento es aplicable para cubrir el servicio de mantenimiento de la Infraestructura y equipo de la Entidad.

**RESPONSABLE - LÍDER DE PROCESO:**

Encargado de mantenimiento de la Infraestructura y equipo de la Entidad.


**ROLES Y RESPONSABILIDADES:**

CARGO	RESPONSABILIDADES
Encargado de mantenimiento de la Infraestructura y equipo de la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detectar la necesidad de mantenimiento correctivo y preventivo con el propósito lograr las condiciones óptimas de la infraestructura y equipos.</li> </ul>

	Manual de procedimientos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MPRO 01	Revisión:01	Cambios:0	

#### DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Verificar las condiciones de las instalaciones y el equipo	Encargado de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar recorrido con el fin de verificar las condiciones de las instalaciones y evaluar los espacios y equipos que necesitan mantenimiento.</li> </ul>
Crear programa de mantenimiento	Encargado de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar programa de mantenimiento preventivo y correctivo basándose en la lista de verificación del estado infraestructura y equipo</li> </ul>
Crear solicitud de mantenimiento	Encargado de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enviar solicitud de mantenimiento preventivo y/o correctivo y Determinar si el mantenimiento se atiende de forma Interna o externa.</li> </ul>
crear orden de Trabajo,	Encargado de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza requisición de bienes y/o servicios considerando los recursos disponibles, si el mantenimiento involucra cambios se debe aprobar con la administración</li> </ul>
Verifica y evaluar el servicio de mantenimiento.	Encargado de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar reporte de servicio realizado por parte del Encargado de efectuarlo</li> </ul>
Elaboracion de informe de resultado del mantenimiento	Encargado de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar informes y actualizar el plan de mantenimiento preventivo y soporte técnico, dejando como evidencia el informe de supervisión</li> </ul>

	Manual de procedimientos All American Travel			Fecha emisión:
	Código: MPRO 01	Revisión:01	Cambios:0	

**DOCUMENTO ASOCIADO:**

- Formato para Solicitud de Mantenimiento Correctivo
- Plan de mantenimiento correctivo de activo fijo
- Plan de mantenimiento correctivo de software
- Formato para la Lista de Verificación de infraestructura y equipo
- Formato para Programa de Mantenimiento Preventivo de Activo Fijo
- Formato para Programa de Mantenimiento Preventivo de Software

**RECURSOS/ INFRAESTRUCTURA:**

- Recursos humanos horas/hombre
- Infraestructura tecnológica
- programa informático,

Revisado:	Aprobado:
-----------	-----------