

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE
CALIDAD



DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
ISO 45001:2018; APLICADO AL ÁREA DE HOSTELERÍA Y
TURISMO DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN
AGROPECUARIA LOS PINOS DE R.L. (ACOPALP de R.L.)

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

MOLINA PATIÑO, CARLOS EDUARDO

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRO EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE
CALIDAD

MAYO 2024

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: JUAN ROSA QUINTANILLA, MSc.

VICERECTORA ACADÉMICA: DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO, MSc.

SECRETARIO GENERAL: LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANA: LICDA. CELINA AMAYA DE CALDERÓN

VICEDECANO: LIC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ, MSc.

SECRETARIO: LIC. PEDRO JAVIER RIVAS MEJÍA

ADMINISTRADOR ACADÉMICO: LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ

COORDINADOR DE MAESTRÍA Y ASESOR(A) DE TRABAJO DE GRADUACIÓN:

COORDINADOR DE MAESTRÍA: LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR.

ASESOR: ARQ: MARIO ROBERTO ROSALES PADILLA, MSc.

TRIBUNAL EXAMINADOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN:

PRESIDENTE: LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR

SECRETARIA: ING. MÓNICA ROMERO DE ULLOA, MSc.

VOCAL: ING. JENNIFER IVETTE TREJO DE REINA, MSc.

MAYO 2024

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



**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
ISO 45001:2018; APLICADO AL ÁREA DE HOSTELERÍA Y
TURISMO DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN
AGROPECUARIA LOS PINOS DE R.L. (ACOPALP de R.L.)**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO POR:

ING. CARLOS EDUARDO MOLINA PATIÑO

MP21011

Requisito para elaborar el Trabajo de Graduación y optar al título de:
MAESTRO EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

COORDINADOR DE SEMINARIO:

LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILA.

ASESOR:

ARQ. MARIO ROBERTO ROSALES PADILLA. MSc.

MAYO 2024
CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

ING. CARLOS EDUARDO MOLINA PATIÑO

DECLARA(N) QUE:

El presente Trabajo de Graduación denominado **“DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018; APLICADO AL ÁREA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN AGROPECUARIA LOS PINOS DE R.L. (ACOPALP de R.L.)”** 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 autor 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, el autor graduando 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. Mayo de 2024.

LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILA.

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 UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
ISO 45001:2018; APLICADO AL ÁREA DE HOSTELERÍA Y
TURISMO DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN
AGROPECUARIA LOS PINOS DE R.L. (ACOPALP de R.L.)**

PRESENTADO POR:

ING. CARLOS EDUARDO MOLINA PATIÑO

Asesor(a):

ARQ. MARIO ROBERTO ROSALES PADILLA. MSc.

Aprobado por Tribunal Examinador MASIG:

LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.

Coordinador MASIG – Presidente

**ING. MÓNICA ROMERO DE ULLOA, MSc. ING. JENNIFER IVETTE TREJO
DE REINA, MSc.**

Secretaria

Vocal

Ciudad Universitaria, MAYO de 2024

**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 UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018; APLICADO AL ÁREA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN AGROPECUARIA LOS PINOS DE R.L. (ACOPALP de R.L.)**”, requisito para la obtención del grado de **MAESTRO EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD** de la **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS** de la **UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**, ha sido elaborado por el maestrante **ING. CARLOS EDUARDO MOLINA PATIÑO** 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. Mayo de 2024.

LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.

Coordinador MASIG – Presidente

ING. MÓNICA ROMERO DE ULLOA, MSc. **ING. JENNIFER IVETTE TREJO
DE REINA, MSc.**

Secretaria

Vocal



LUGAR Y FECHA : San Salvador, 07 de junio de 2024
 RAMO : Ministerio de Educación
 DEPENDENCIA : Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas
 TIPO DE ACUERDO : RATIFICACIÓN DE ACTA
 NUMERO DE ACUERDO: CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS DE JUNTA DIRECTIVA

Para su conocimiento y efectos legales consiguientes transcribo acuerdo tomado en Sesión Ordinaria No.24-2024, período 2023/2025, de Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, celebrada el día viernes siete de junio del año dos mil veinticuatro.

PUNTO VI - 6.14 RATIFICACIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN DEL ACTA DE EVALUACIÓN N°3, EGRESADOS MASIG- CORRESPONDIENTE AL AÑO 2024.

Conocida la solicitud de ratificación de resultados del Trabajo de Graduación del Acta de Evaluación N°3 Egresados MASIG, correspondiente al año 2024, presentado por el MSc. 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°3 correspondiente al año 2024, de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, según detalle:

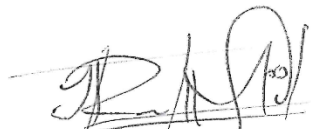
ACTA N° 3/2024

FECHA DE EXAMEN	NOMBRES DE LOS GRADUANDOS	CARNE	TEMA DE TRABAJO DE GRADUACION	NOTA GENERAL	TRIBUNAL EXAMINADOR
25/05/2024	CARLOS EDUARDO MOLINA PATIÑO	MP21011	"DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018; APLICADO AL ÁREA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN AGROPECUARIA LOS PINOS DE R.L. (ACOPALP de R.L.)"	7.45	PRESIDENTE LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, M.Sc. SECRETARIA ING. MÓNICA ROMERO DE ULLOA, M.Sc. VOCAL ING. JENNIFER IVETTE TREJO DE REINA, M.Sc.

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

Atentamente,

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"



LIC. PEDRO JAVIER RIVAS MEJÍA
SECRETARIO FCE-UES

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

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios por haberme permitido culminar mis estudios de Maestría en Sistemas Integrados de Gestión en la Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas durante este periodo.

También estoy muy agradecido por todo el apoyo recibido por parte de mi familia, amigos, maestros de la Universidad y en especial por el apoyo de la LICDA. Rosaura Rojas quién acompaño este proceso hasta el último momento.

Para finalizar, agradezco a la empresa ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN AGROPECUARIA LOS PINOS DE R.L. (ACOPALP de R.L.), por confiar en mí y permitirme realizar el trabajo de graduación en la línea de negocios de HOSTELERÍA Y TURISMO esperando que este documento les apoye en la gestión de todos los procesos y actividades que aquí se ejecutan.

Atte. Ing. Carlos Eduardo Molina Patiño

Muchas gracias

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE APÉNDICES CAPITULARES	
ÍNDICE DE ANEXOS CAPITULARES	
SIGLAS Y ACRÓNIMOS	
RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN.....	ii
CAPÍTULO 1. MARCO REFERENCIAL.....	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Antecedentes del sujeto de estudio.....	1
1.1.2 Descripción de la situación problemática.....	9
1.1.3 Formulación del problema de investigación.....	12
1.1.4 Sistematización del problema de investigación.....	14
1.1.5 Matriz diagnóstica del problema de investigación	14
1.2 Delimitación de la investigación	14
1.2.1 Delimitación geográfica	14
1.2.2 Delimitación temporal de la investigación	16
1.3 Objetivos.....	17
1.3.2 Objetivos específicos	17

1.4	Justificación	18
1.4.1	Justificación práctica	20
1.5	Hipótesis o supuestos	20
1.5.1	Hipótesis general	20
1.5.2	Hipótesis específicas.....	21
1.6	Variables e indicadores.....	21
1.7	Matriz de consistencia de marco referencial	24
1.8	Fundamentos éticos	24
1.8.1	Originalidad del estudio y exigencia crítica	24
1.8.2	Propiedad intelectual	25
1.8.3	Consentimiento informado de los resultados	25
1.9	Viabilidad del trabajo de graduación.....	26
1.9.1	Viabilidad técnica.....	26
1.9.2	Viabilidad del consentimiento del sujeto de estudio	27
1.9.3	Viabilidad metodológica.....	27
1.10	Dificultades y limitaciones	27
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO		28
2.1	Marco de antecedentes.....	28
2.1.1	Antecedentes nacionales.....	28
2.1.2	Antecedentes internacionales	31

2.2	Marco conceptual	33
2.3	Marco de teoría fundamental.....	35
2.3.1	Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015.....	35
2.3.2	Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001:2018	37
2.3.3	Sistemas integrados de gestión.....	40
2.3.5	Norma UNE 66177:2005 Sistemas de gestión. Guía de integración de SG.....	47
2.4	Marco legal, reglamentario, normativo y otros marcos.....	50
2.4.1	Marco legal	51
2.4.1.1	Ley de la Corporación salvadoreña de turismo (CORSATUR)	51
2.4.1.2	Norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios MINSAL.....	52
2.4.2	Marco legal para SGSST	54
2.4.2.1	Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.....	54
2.4.2.2	Reglamento de GPR en los lugares de trabajo	55
2.4.2.3	Reglamento general de prevención de riesgo en los lugares de trabajo	56
2.4.2.4	Código de Trabajo de El Salvador.....	57
2.4.3	Marco normativo para hostelería y turismo.....	57
2.4.3.1	Norma técnica salvadoreña NTS 03.56.01:12	57
2.4.3.2	Norma técnica salvadoreña NTS 03.44.01:23	58
2.4.3.3	Norma técnica salvadoreña NTS 03.70.01:15.....	59

CAPÍTULO 3 MARCO METODOLÓGICO	60
3.1 Tipo de investigación	60
3.2 Enfoque o ruta de investigación	60
3.3 Alcance o tipo de estudio.....	61
3.4 Métodos de investigación	62
3.5 Diseño metodológico.....	64
3.6 Determinación de la población y muestra	64
3.6.1 Unidad de análisis y población.....	65
3.6.2 Diseño de la muestra.....	66
3.7 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
3.7.1 Niveles de información del marco teórico y marco metodológico.....	66
3.7.2 Fuentes de información	67
3.7.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
3.7.3.1 Descripción de los instrumentos de recolección de datos	69
3.7.3.1.1 Guía de entrevista para el orden y ejecución de los procesos y actividades	69
3.7.3.1.2 Lista de verificación para la estructura documental	70
3.7.3.1.3 Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos.....	71
3.7.3.1.4 Lista de verificación para los requisitos legales	73
3.7.3.1.5 Cuestionario de satisfacción del cliente.....	74
3.7.4 Prueba piloto de instrumentos de recolección de datos.....	75

3.7.5	Matriz metodológica, variables e instrumentos.....	76
3.8	Tabulación de datos y análisis de la información.....	76
3.9	Matriz metodológica de consistencia de la investigación	76
3.10	Redacción y presentación de los resultados	77
3.10.1	Variable sobre orden y ejecución de procesos y actividades de ACOPALP.....	77
3.10.2	Variable sobre la estructura documental de los procesos y actividades	92
3.10.3	Variable de Satisfacción de los clientes	113
3.10.4	Variable investigación de los aspectos relacionados con la SST	120
3.10.5	Variables cumplimiento de los requisitos legales	138
3.11	Respuestas o refutaciones a las hipótesis formuladas	147
	CAPÍTULO 4 PROPUESTAS Y PLAN DE ACCIÓN DEL SIG	152
4.1	Descripción y desarrollo de las propuestas de las propuestas	155
4.2	Beneficios de la integración de los sistemas de gestión	167
4.3	Propuesta del plan de acción de implementación para la integración	168
	CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	181
5.1	Conclusiones y recomendaciones.....	181
	Bibliografía.....	187

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP	3
Tabla 2. Niveles del organigrama general de ACOPALP	6
Tabla 3. Procesos de la línea de negocios de hostelería y turismo	6
Tabla 4. Actores involucrados en la línea de negocios de hostelería y turismo	8
Tabla 5. Cuadro resumen de formulación del problema, objetivos e hipótesis.....	22
Tabla 6. Operacionalización de las variables de investigación de ACOPALP	23
Tabla 7. Tipos de viabilidad de la investigación	26
Tabla 8. Dificultades y limitaciones	27
Tabla 9. Descripción del ciclo PHVA relacionado con ISO 9001:2015	37
Tabla 10. Descripción del ciclo PHVA relacionado con ISO 45001:2018	40
Tabla 11. Clasificación de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018	42
Tabla 12. Clasificación de los requisitos de los sistemas integrados de gestión	44
Tabla 13. Estructura de la norma UNE 66177:2005 con relación al ciclo PHVA	48
Tabla 14. Aspectos para el análisis del contexto de la organización.....	48
Tabla 15. Requisitos para la solicitud de permisos o renovación de permisos sanitarios	52
Tabla 16. Unidades de análisis y población	65
Tabla 17. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68

Tabla 18. Criterios de evaluación de la guía de entrevistas de la ejecución de procesos y actividades	70
Tabla 19. Criterios de evaluación de la lista de verificación de la estructura documental...	71
Tabla 20. Criterios de probabilidad y severidad para la evaluación de los peligros y riesgos	72
Tabla 21. Criterios de evaluación para los requisitos legales y otros requisitos	73
Tabla 22. Formato de cuestionario de satisfacción de los clientes	74
Tabla 23. Criterios de evaluación del cuestionario de satisfacción del cliente	75
Tabla 24. Promedio final del orden y ejecución de procesos y actividades	90
Tabla 25. Promedio total de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	101
Tabla 26. Promedio total de los requisitos de la norma ISO 45001:2018	110
Tabla 27. Promedio total de los requisitos de la norma ISO 45001:2018	111
Tabla 28. Resultados de encuesta de satisfacción del cliente de restaurante	113
Tabla 29. Resultados de encuesta de satisfacción del cliente de alojamiento de cabañas..	115
Tabla 30. Resultados de encuesta de satisfacción del cliente de salones de recepción y banquetes	116
Tabla 31. Resultados de encuesta de satisfacción del cliente de quinta recreativa y senderismo	118
Tabla 32. Promedio total de las encuestas de satisfacción del cliente.....	119
Tabla 33. Peligros identificados del restaurante	121
Tabla 34. Riesgos evaluados del restaurante	123

Tabla 35. Peligros identificados del alojamiento de cabañas	125
Tabla 36. Riesgos evaluados del alojamiento de cabañas	127
Tabla 37. Peligros identificados de salones de recepción y banquetes	129
Tabla 38. Riesgos evaluados de los salones de recepción y banquetes	131
Tabla 39. Peligros identificados de la quinta recreativa y senderismo	133
Tabla 40. Riesgos evaluados de la quinta recreativa y senderismo	134
Tabla 41. Resultados de los peligros y riesgos de ACOPALP	136
Tabla 42. Resultados de los requisitos legales de calidad	139
Tabla 43. Resultados de los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo	141
Tabla 44. Resultados de los requisitos legales de hostelería y turismo	144
Tabla 45. Promedio total de cumplimiento de los requisitos legales en ACOPALP	146
Tabla 46. Resumen del cumplimiento de los objetivos de la investigación	150
Tabla 47. Criterios para evaluación de ACOPALP	153
Tabla 48. Análisis del contexto de ACOPALP según UNE 66177:2005	153
Fuente: Elaboración propia a partir de los conocimientos y situación actual de ACOPALP	154
Tabla 49. Propuesta de procedimientos para los procesos del mapa de nivel 1 ACOPALP	159
Tabla 50. Información documentada ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para ACOPALP	161
Tabla 51. Propuesta del plan de acción para la integración de los sistemas de gestión	168
Tabla 52. Propuesta paso a paso para la implementación del SIG	169

Fuente: Elaboración propia a través de conocimientos adquiridos en la MASIG	171
Tabla 53. Recursos e inversión estimada del plan de implementación del SIG	172
Tabla 54. Cronograma para la preparación y planificación del SIG	175
Tabla 55. Recursos e inversión estimada para formaciones y capacitaciones del SIG	178
Tabla 56. Elementos de auditorías internas	179

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama general de ACOPALP	4
Figura 2. Organigrama adaptado para el alcance de hostelería y turismo de ACOPALP	5
Figura 3. Misión, visión y breve reseña de ACOPALP	9
Figura 4. Árbol de problemas de la investigación	13
Figura 5. Ubicación geográfica de ACOPALP	15
Figura 6. Ubicación en relieve de ACOPALP	15
Figura 7. Distribución en planta de ACOPALP	16
Figura 8. Árbol de objetivos del problema de investigación	18
Figura 9. Estructura de la norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA	36
Figura 10. Estructura de la norma ISO 45001:2018 con el ciclo PHVA	39
Figura 11. Pirámide documental de los sistemas integrados de gestión	41
Figura 12. Aplicación del ciclo PHVA al proceso de integración de sistemas de gestión ...	47
Figura 13. Diagrama de flujo para identificación de método de integración	50
Figura 14. Gráfico de calificaciones del restaurante	78

Figura 15. Gráfico de calificaciones del alojamiento de cabañas.....	80
Figura 16. Gráfico de calificaciones de salones de recepción y banquetes	82
Figura 17. Gráfico de calificaciones de quinta recreativa y senderismos	84
Figura 18. Gráfico de calificaciones de transporte y almacén.....	86
Figura 19. Gráfico de calificaciones de administración y finanzas	88
Figura 20. Gráfico de calificaciones de coordinación comercial	89
Figura 21. Requisito 4 Contexto de la organización de la norma ISO 9001:2015	92
Figura 22. Requisito 5 liderazgo de la norma ISO 9001:2015	94
Figura 23. Requisito 6 planificación de la norma ISO 9001:2015	95
Figura 24. Requisito 7 apoyo de la norma ISO 9001:2015	96
Figura 25. Requisito 8 operación de la norma ISO 9001:2015	98
Figura 26. Requisito 9 evaluación del desempeño de la norma ISO 9001:2015.....	100
Figura 27. Requisito 10 mejora de la norma ISO 9001:2015.....	101
Figura 28. Requisito 4 contexto de la organización de la norma ISO 45001:2018.....	102
Figura 29. Requisito 5 liderazgo de la norma ISO 45001:2018	104
Figura 30. Requisito 6 planificación de la norma ISO 45001:2018	105
Figura 31. Requisito 7 apoyo de la norma ISO 45001:2018	106
Figura 32. Requisito 8 operación de la norma ISO 45001:2018	107
Figura 33. Requisito 9 evaluación del desempeño de la norma ISO 45001:2018.....	108
Figura 34. Requisito 10 mejora de la norma ISO 45001:2018.....	109

Figura 35. Gráfico de peligros identificados del restaurante.....	121
Figura 36. Gráfico de riesgos evaluados del restaurante	123
Figura 37. Gráfico de peligros identificados del alojamiento de cabañas	125
Figura 38. Gráfico de riesgos evaluados del alojamiento de cabañas	127
Figura 39. Gráfico de peligros identificados de los salones de recepción y banquetes.....	129
Figura 40. Gráfico de riesgos evaluados de los salones de recepción y banquetes	131
Figura 41. Gráfico de peligros identificados de la quinta recreativa y senderismos	133
Figura 42. Gráfico de riesgos evaluados de la quinta recreativa y senderismos	135
Figura 43. Porcentajes de cumplimiento de requisitos legales de calidad.....	140
Figura 44. Porcentajes de cumplimiento de requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo	142
Figura 45. Porcentajes de cumplimiento de requisitos legales de hostelería y turismo	144
Figura 46. Mapa de procesos nivel 1 ACOPALP.....	157

ÍNDICE DE APÉNDICES CAPITULARES

CAPÍTULO I

Apéndice 1. Carta de viabilidad técnica

Apéndice 2. Matriz diagnóstica del problema de investigación

CAPÍTULO II

Apéndice 3. Matriz de consistencia de marco referencial

Apéndice 4. Matriz de variable, técnicas e instrumentos

Apéndice 5. Matriz metodológica de consistencia de la investigación

CAPÍTULO III

Apéndice 6. Guía de entrevista para la sub división restaurante de ACOPALP

Apéndice 7. Guía de entrevista para la sub división alojamiento de cabañas de ACOPALP

Apéndice 8. Guía de entrevista para la sub división salones de recepción y banquetes de ACOPALP

Apéndice 9. Guía de entrevista para la sub división quinta recreativa y senderismos de ACOPALP

Apéndice 10. Guía de entrevista para la coordinación de transporte y almacén de ACOPALP

Apéndice 11. Guía de entrevista para la coordinación de administración y finanzas de ACOPALP

Apéndice 12. Guía de entrevista para la coordinación comercial de ACOPALP

Apéndice 13. Lista de verificación de la estructura de los procesos y actividades de ACOPALP

Apéndice 14. Encuesta de satisfacción del cliente para restaurante

Apéndice 15. Encuesta de satisfacción del cliente para alojamiento de cabañas

Apéndice 16. Encuesta de satisfacción del cliente para quinta recreativa y senderismo

Apéndice 17. Encuesta de satisfacción del cliente para salones de recepción y banquetes

Apéndice 18. Lista de verificación de matriz IPER de ACOPALP

Apéndice 19. Lista de verificación para los requisitos legales de calidad

Apéndice 20. Lista de verificación 1 para los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo

Apéndice 21. Lista de verificación 2 para los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo

Apéndice 22. Lista de verificación 3 para los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo

Apéndice 23. Lista de verificación 4 para los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo

Apéndice 24 Lista de verificación para hostelería y turismo

CAPÍTULO V

Apéndice 25. Propuesta del manual integrado de sistemas de gestión para ACOPALP

Apéndice 26. Procedimientos misionales de los procesos y actividades de ACOPALP

ÍNDICE DE ANEXOS CAPITULARES

CAPÍTULO I MARCO REFERENCIAL

Anexo 1. Carta de presentación al sujeto de estudio

Anexo 2. Carta de consentimiento informado del sujeto de estudio

Anexo 3. Carta de viabilidad metodológica

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

TABLA DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS	
ISO	Organismo Internacional de Normalización (siglas utilizadas para dar referencia a este organismo a nivel mundial)
TG	Trabajo de Graduación
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SST	Seguridad y Salud en el Trabajo
SGC	Sistemas de Gestión de la Calidad
IPER	Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos
EPP	Equipo de Protección Personal
APA	American Psychological Association, por sus siglas en inglés (Asociación Americana de Psicología, por sus siglas en español)
<i>et al</i>	Todos los autores, y otros
PHVA	Planear, Hacer, Verificar y Actuar.
ACOPALP	Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R. L.
NTS	Norma Técnica Salvadoreña
OSN	Organismo Salvadoreño de Normalización

RESUMEN EJECUTIVO

Los servicios de hostelería y turismo han tomado auge y presencia en El Salvador por ser uno de los rubros que mueve la economía del país, debido a esto, las empresas dedicadas a este negocio deben estar preparadas y prestar de la mejor manera los servicios a los turistas y visitantes nacionales y extranjeros.

La Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L. conocida como ACOPALP, es una empresa dedicada a las líneas de negocios de producción, beneficio y comercialización de café, y sub productos de abonos orgánicos a partir de desechos del proceso de las actividades previamente identificadas y al servicio de hostelería y turismo. Esta última se ha seleccionada y delimitado para realizar el trabajo de graduación por ser parte de las necesidades y apuestas del sujeto de estudio para el desarrollo y crecimiento.

Luego de seleccionar la línea de negocios de hostelería y turismo, se realizó un diagnóstico para identificar aspectos sobre problemáticas con la calidad, y la seguridad y salud en el trabajo. Entre estos aspectos se encuentran el desempeño y orden en la ejecución y estructura de sus procesos y actividades, fuentes de peligros y riesgos presentes en el desarrollo de sus actividades (Sub divisiones de restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes, y la quinta recreativa y senderismos), el grado de cumplimiento de los requisitos legales (calidad, seguridad y salud en el trabajo, y hostelería y turismo) y aspectos sobre el nivel de satisfacción de los clientes en cuanto a los productos y servicios. Después de haber analizado los aspectos mencionados, por medio de instrumentos de evaluación se obtuvo información y datos los cuales fueron tabulados, y redactados los resultados y hallazgos por cada una de las variables planteadas.

Por último, se realizaron propuestas de acuerdo a cada objetivo planteado para los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo ISO 45001:2018 planteando un sistema integrado de gestión sobre los procesos y actividades, información documentada, mapas de procesos, matrices de identificación de peligros y evaluación de riesgos, un manual integrado de calidad y seguridad y salud en el trabajo. Esto se hizo con la finalidad de dar una respuesta a la solución de la problemática descritas en este trabajo de graduación.

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el trabajo de graduación de los sistemas integrados de gestión de las normas ISO 9001:2015 de Calidad e ISO 45001:2018 de la Seguridad y Salud en el Trabajo, realizado en la empresa Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L. Su estructura se divide en cinco capítulos (marco referencial, teórico, metodológico, propuestas, beneficios y plan de acción, y las conclusiones y recomendaciones). Dichos capítulos se describen a continuación:

CAPÍTULO 1. MARCO REFERENCIAL

En este capítulo se aborda de forma general antecedentes de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP con el fin de conocer aspectos más relevantes. También, se describe el planteamiento del problema que acontece a la empresa y del cual resultan las preguntas de investigación, objetivos, hipótesis variables e indicadores. De igual forma, se puede encontrar la ubicación geográfica de la empresa y el tiempo estimado de duración de esta investigación, fundamentos éticos que derivan del estudio, variabilidad y las principales dificultades y limitaciones encontradas en el marco del estudio de trabajo de graduación en la empresa ACOPALP.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se muestran antecedentes nacionales e internacionales sobre las investigaciones previas realizadas sobre los sistemas integrados de gestión de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 utilizadas como base para realizar la investigación en estudio. Además, se puede observar un marco sobre los conceptos de los sistemas de calidad, y seguridad y salud en el trabajo y sistemas integrados de gestión pertinentes y coherentes a la investigación. También, se puede encontrar un marco teórico que abarca los temas relacionados con los sistemas integrados de gestión y la norma UNE 66177:2005 guía para la integración de los sistemas de gestión. Por último, se ha elaborado un marco de requisitos legales y otros requisitos con las leyes, normas y reglamentos aplicables a la empresa sobre la calidad, seguridad y salud en el trabajo y hostelería y turismo para la línea de negocios de la empresa ACOPALP.

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo plasma el enfoque metodológico del trabajo de graduación en dónde se puede encontrar cuál ha sido el tipo de investigación a seleccionar de acuerdo a las características de la misma, la ruta o enfoque a seguir apoyado de la bibliografía de los autores metodológicos de investigación, se define la población y la muestra de hostelería y turismo, y sus niveles de información. Además, se identifican las técnicas e instrumentos utilizados, la descripción y la forma de metodología utilizada para su aplicación por cada una de las variables de investigación. Por último, se muestra el planteamiento de los resultados y tabulación de la información obtenida por cada variable estudiada y la redacción de los resultados de acuerdo a lo planteado en cada una de las hipótesis elaboradas para este trabajo graduación en ACOPALP.

CAPÍTULO 4. PROPUESTA Y PLAN DE ACCIÓN DEL SIG

En este capítulo se presenta las propuestas en base a los objetivos formulados en el CAPÍTULO 1, cada propuesta está redactada por cada objetivo. Se describe las propuestas para el sistema integrado de gestión proponiendo un manual integrado de calidad, y seguridad y salud en el trabajo, un mapa de procesos nivel 1 incorporado en dicho manual, un listado integrado de la información documentada de los requisitos de cada capítulo de las normas de referencia propuesta para este sistema, seguimiento y actualización de la matriz IPER y tres procedimientos sobre los procesos misionales de ACOPALP. Por último, se describe los beneficios y el plan de acción de acuerdo al ciclo de Deming planear, hacer, verificar y actuar (PHVA) descrito en esta investigación.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como último capítulo, se culmina con una serie de conclusiones sobre los resultados y las propuestas realizadas con el fin de apoyar a la solución de la problemática existente en ACOPALP y se recomienda el sistema integrado de gestión de las normas ISO 9001:2015 de Calidad e ISO 45001:2018 de seguridad y salud en el trabajo como herramienta en el cumplimiento de los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo.

CAPÍTULO 1. MARCO REFERENCIAL

En este capítulo se describe el planteamiento del problema, la delimitación de la investigación, los objetivos, la justificación, las hipótesis, las variables e indicadores, la matriz de consistencia de marco referencial, los fundamentos éticos, la viabilidad del trabajo de graduación y las dificultades y limitaciones de la investigación en la Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L. Con la finalidad de evitar repetir el nombre completo del sujeto de estudio, a partir de este momento y a lo largo de este documento solamente será mencionado como ACOPALP que significa Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos.

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Antecedentes del sujeto de estudio

ACOPALP nació el 6 de marzo de 1980 en el cantón Los Pinos, municipio del Congo, Santa Ana como una empresa del rubro cafetalero, conformado por 20 mujeres y 70 hombres como asociados, es una empresa que en la actualidad se dedica a las líneas de negocios cafetalera y hostelería y turismo. Para fines de realizar esta investigación, se presentará de forma breve la primera línea ya que no corresponde con el alcance definido para este estudio y se le dará más amplitud a la parte de hostelería y turismo.

Línea de negocios cafetalera

Se cuenta con un área de 426 manzanas, de las cuales 400 son de cosecha del grano de café, desde 2015 se ha renovado 1701 de las variedades *Pacas*, *Icatú rojo*, *Icatú amarillo*, *Catisic* y *Sarchimor*. Además, posee un beneficio de café para el procesamiento húmedo, seco y tostado, y se procesa los desechos para utilizarlos como abono en el proceso, luego este es comercializado a nivel nacional e internacional.

Línea de negocios de hostelería y turismo

Como parte de la diversificación de ACOPALP, a partir del mes de agosto del año 2009, dio inicio con las operaciones en los servicios de hostelería y turismo con el apoyo de la inversión

recibida del programa PREMODER¹ para la construcción del restaurante, un mirador en el sendero hacia el lago, equipamiento, entre otros. Después, se hicieron las gestiones, y la empresa solicitó un segundo apoyo del mismo programa, esta vez para la construcción de las primeras tres cabañas del lugar.

En el año 2015 se construyeron tres cabañas familiares, equipados con ducha caliente, wifi y televisión por cable con el fin de ampliar los conceptos de turismo y tener una variedad de opciones para los visitantes. Conforme al crecimiento, se realizó la adquisición de la primera lancha para los paseos en el Lago de Coatepeque, se inició con el senderismo y camping dentro de la quinta recreativa.

Con el paso del tiempo, se comenzó la construcción de dos salones de recepción y banquetes, uno con capacidad para cien ocupantes denominado VIP (*Very Important Person* en inglés o persona muy importante traducido al español) en el año 2012 y un segundo para veinticinco en el año 2021, ambos equipados para cualquier tipo de eventos.

De esta manera, la línea de negocios de hostelería y turismo hoy en día cuenta con cuadro sub divisiones que son: un restaurante y un mirador que cuentan con una vista al Lago de Coatepeque ofreciendo un amplio menú de alimentos y bebidas, tres cabañas dobles y tres familiares equipadas en un ambiente con la naturaleza, dos salones de usos múltiples (uno con capacidad para 100 personas y un segundo para 25 ocupantes) con servicios de banquetes de acuerdo a los eventos y una quinta recreativa con servicios de camping, paseos en lanchas y senderismos a los alrededores del Lago de Coatepeque y las zonas de camping para dormir en el lugar o solo pasar el día.

En la *tabla 1* se describen de manera más específica y con el fin de dar a conocer en que consiste las cuatro sub divisiones (restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes y quinta recreativa) de la línea de negocios de hostelería y turismo ACOPALP donde se relaciona con su respectiva descripción y una imagen en forma de ilustración sobre el lugar que corresponde.

¹ **PREMODER:** es un programa de reconstrucción y modernización rural que tiene como objetivo ayudar al Gobierno de El Salvador a la reconstrucción de la región rural del país.

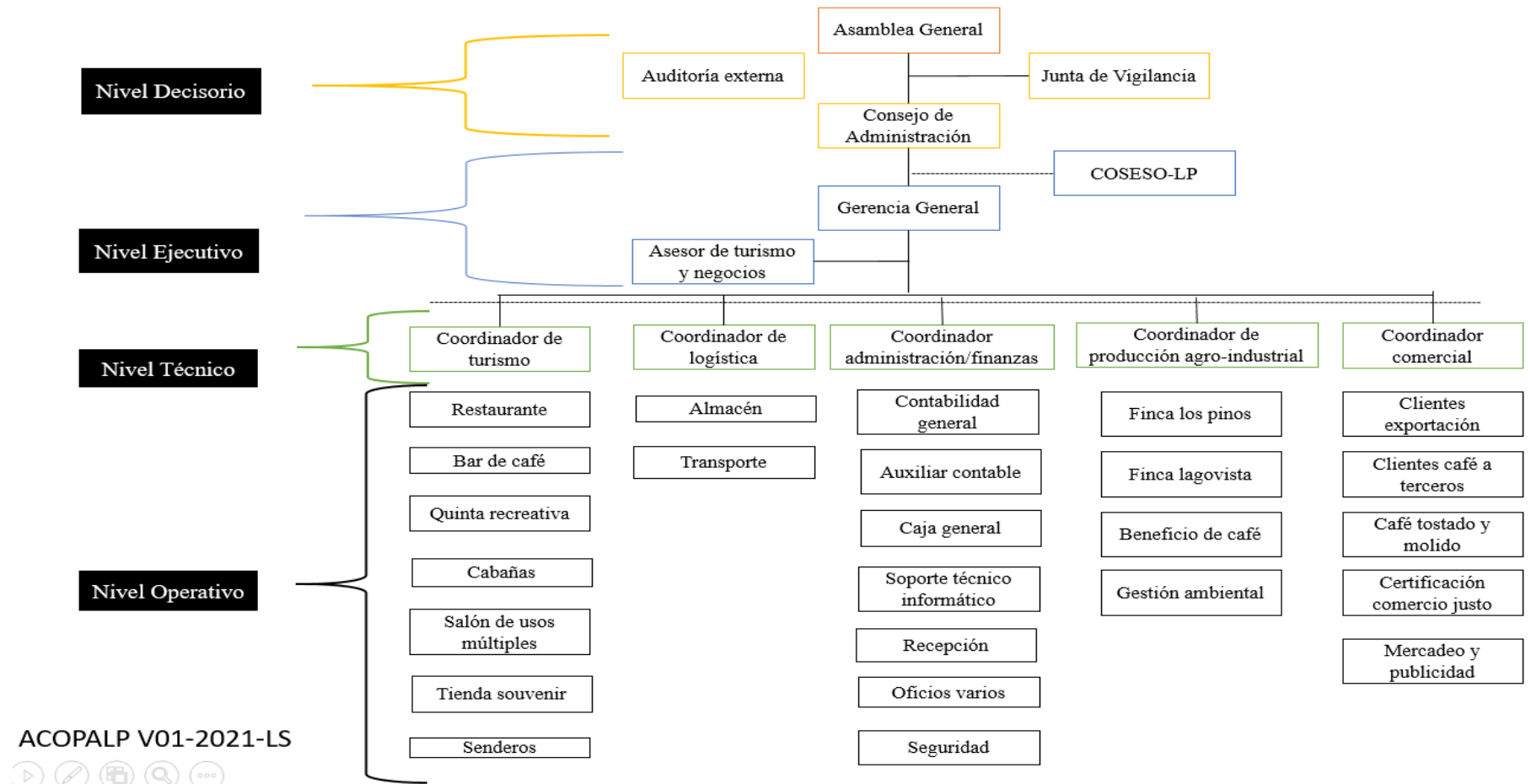
Tabla 1. Línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP

Subdivisión	Descripción	Imagen ilustrativa
Restaurante	Posee con un espacio de dos niveles, en el primero se encuentra la recepción, bar de café, cocina, caja y mesas y en el segundo bajando las escaleras una zona de mesas con vista al Lago de Coatepeque.	
Alojamiento en cabañas	Cuenta con tres acomodamientos dobles y tres familiares con zonas de árboles y jardines a los alrededores.	
Salones de recepciones y banquetes	Uso múltiple con una capacidad de 25 persona, ofrece conexión inalámbrica wifi, servicios de banquetes, capacitaciones empresariales o eventos familiares de acuerdo a las necesidades de los clientes.	
	Uso múltiple con capacidad para 100 personas equipado con conexiones inalámbricas wifi, proyectores y conexiones para computadoras y realizar capacitaciones, eventos familiares o empresariales, servicio de banquetes y bebidas.	
Quinta recreativa y senderismos	Senderismo guiado por personal de la zona, bajando desde el restaurante hasta la quinta recreativa en un tiempo estimado de 45 minutos de llegada.	
	Un espacio recreativo para realizar camping con capacidad para 200 personas, paseos en lanchas en el Lago de Coatepeque y caminatas a los alrededores del lugar.	

Fuente: Elaboración propia y fotografías tomadas el 23-Feb-2023 con autorización de ACOPALP

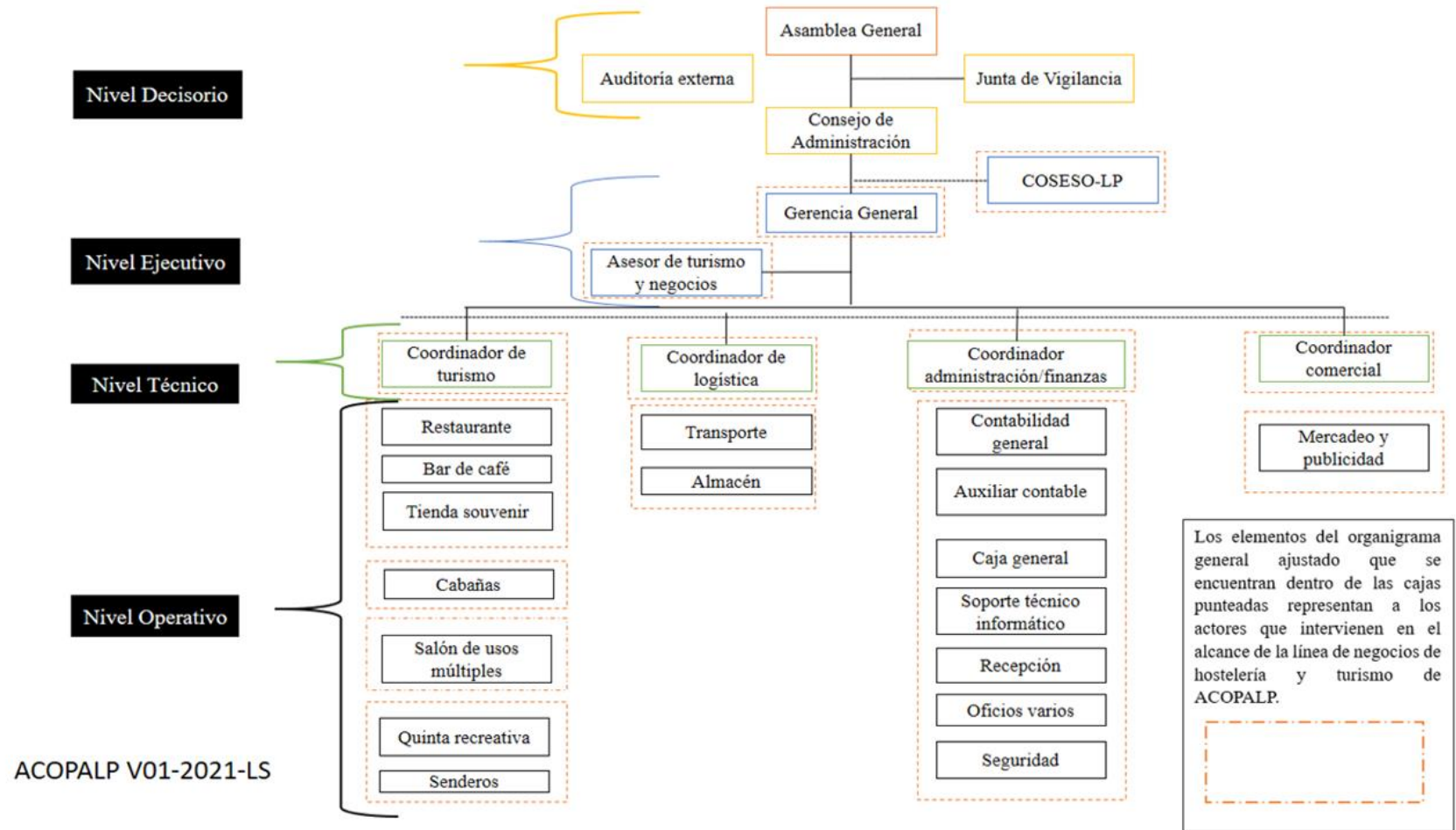
A continuación, se presentan dos organigramas, en la *figura 1* se muestra el general de ACOPALP de acuerdo a lo establecido por la organización y en la *figura 2* se ha adaptado del general uno nuevo con el fin de presentar los actores que intervienen en el alcance de la línea de negocios de hostelería y turismo.

Figura 1. Organigrama general de ACOPALP



Fuente: Obtenido de Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos ACOPAL V01-2021.LS

Figura 2. Organigrama adaptado para el alcance de hostelería y turismo de ACOPALP



Fuente: Adaptado y modificado del Organigrama General de ACOPALP V01-2021.LS.

En la *tabla 2* se muestra los cuatro niveles en los cuales se divide el organigrama general de ACOPALP y su respectiva descripción:

Tabla 2. Niveles del organigrama general de ACOPALP

N.	Niveles	Descripción
1	Decisorio	Conformado por la Asamblea general de los asociados, auditoría externa, la junta de vigilancia y un consejo administrativo. Se encarga de las decisiones como las nuevas inversiones, compras de activos, negociaciones con clientes entre otros aspectos relevantes para la empresa.
2	Ejecutivo	Integrado por un comité asesor para el consejo de mejoras y de seguridad y salud ocupacional (COSESO-LP), la gerencia general autorizada para representar los negocios de la organización y una figura de asesor de turismo y negocios.
3	Técnico	Enfocado a las coordinaciones de turismo, logística, administración financiera, producción agro industrial y comercial los cuales lideran los procesos de operaciones de la organización.
4	Operativo	Dividido por las diferentes actividades y procesos de cada coordinación, para el caso del alcance de esta investigación se mencionan: restaurante, bar de café, alojamiento de cabañas, salones de recepciones, senderismo y quinta recreativa. También, se seleccionaron de la coordinación de logística, el almacén y transporte, en la coordinación administrativa caja general, soporte técnico, oficios varios y seguridad. Por último, de la coordinación comercial, la parte de mercadeo y publicidad.

Fuente: Elaboración propia

En la *tabla 3* se muestra la descripción de cada uno de los procesos de cada sub división de la línea de negocios de hostelería y turismo.

Tabla 3. Procesos de la línea de negocios de hostelería y turismo

Procesos y actividades de hostelería y turismo ACOPALP	
Restaurante	
Reserva	Consiste en que el cliente realiza una reservación previa a su llegada en la cual indica las características y el tiempo de estadía que tendrá dentro de las instalaciones.
Recepción	Es cuando es recibido el cliente por un mesero en la entrada del restaurante en donde le da la bienvenida y lo lleva hasta otro mesero para que le brinde la respectiva atención.
Ubicación de mesa	Cuando el mesero acompaña al cliente a su respectiva mesa dependiendo de la disponibilidad o reserva
Entrega del menú	El mesero entrega el menú al comensal para que este elija lo que va a consumir.
Toma de comanda	El mesero toma nota de la orden del comensal para posterior ser procesada a cocina
Entrega de orden a cocina	Los encargados de procesar la orden se disponen a preparar de acuerdo a lo solicitado por los comensales de cada mesa.
Proceso de preparación	Ejecución y procesos para preparar alimentos y bebidas para los comensales del restaurante.

Continuación de la tabla 3. Procesos de la línea de negocios de hostelería y turismo.	
Procesos y actividades de hostelería y turismo ACOPALP	
Entrega de orden a comensales	El mesero entrega la orden previamente solicitada en un tiempo de espera a los comensales.
Cobro de consumo y servicios	Es realizado el cobro de los productos consumidos por el comensal de acuerdo a los precios estipulados en el menú que le fue entregado con anterioridad.
Alojamiento de cabañas	
Toma de la reserva	Consiste en que el cliente realiza una reservación previa a su llegada en la cual indica las características y el tiempo de estadía que tendrá dentro de las instalaciones.
Preparación de cabaña (entrada)	Los empleados asignados a las cabañas preparan colocando ropa de cama limpia, toallas, jabones, champú, etc. Con el fin que los clientes reciban de una manera limpia y ordenada las cabañas.
Check in	Entrada de los clientes a las cabañas en la cual se le entrega y el la recibe conforme a la reservación solicitada.
Servicio de cuarto	Consiste en la atención recibida por parte de la empresa con respecto a servicios extra o que están dentro del paquete adquirido por el cliente.
Cena o desayuno	Servicio de cena o desayuno según lo solicitado por los clientes que corresponde al paquete adquirido.
Check out	Cuando los clientes se retiran de la cabaña y la dejan conforme a lo requerido por la empresa.
Limpieza final	Proceso en el cual se realiza la limpieza para retirar insumos o basura dentro de las cabañas.
Salones de recepción y banquetes	
Reserva	Consiste en que el cliente realiza una reservación previa a su llegada en la cual indica las características y el tiempo de estadía que tendrá dentro de las instalaciones.
Preparación según evento (entrada)	Los empleados preparan los salones de acuerdo al evento que se va a realizar (reuniones empresariales, eventos familiares, bodas, etc.).
Servicio de banquete y bebidas	Banquetes y bebidas de acuerdo al tipo de evento (reuniones empresariales, eventos familiares, bodas, etc.).
Preparación (salida)	Limpieza y orden de los salones posterior a los eventos realizados (reuniones empresariales, eventos familiares, bodas, etc.).
Quinta recreativa y senderismos	
Reserva	Consiste en que el cliente realiza una reservación previa a su llegada en la cual indica las características y el tiempo de estadía que tendrá dentro de las instalaciones.
Senderismo	Guías de la zona realizan el descenso hacia el Lago de Coatepeque con los grupos de turistas previamente formados.
Preparación de zonas de camping	Encargado de la quinta realiza la preparación de las zonas de camping, colocar tiendas de campaña y proporcionar los insumos necesarios a los turistas.
Preparación de paseos en lancha	Encargado de quinta prepara y arma los tours alrededor del lago en las diferentes lanchas del lugar.
Senderismo	Ascenso de los turistas hacia el punto de partida por parte de los guías.

Fuente: Elaboración propia

En la *tabla 4*, se describe al personal involucrado de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP obtenido del organigrama general de la empresa (ver *figura 1*).

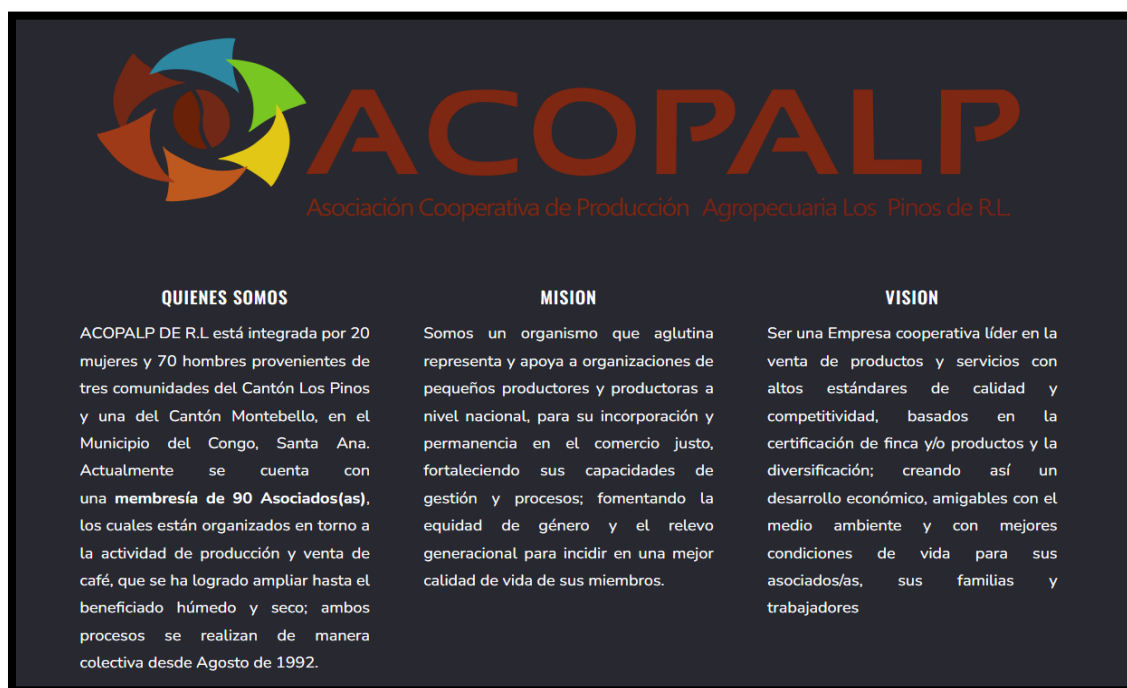
Tabla 4. Actores involucrados en la línea de negocios de hostelería y turismo

Su división	Descripción
Gerencia general	La coordina la figura de representante legal de la organización definido internamente.
Asesor de turismo y negocios	Persona encargada de los negocios y estrategias de turismo.
COSESO-LP	Comité de seguridad y salud ocupacional de ACOPALP COSESO – LP.
Coordinador de turismo	Es la persona que apoya las actividades, supervisa y vela por el bienestar de los temas de turismo.
Restaurante	Está conformado por cuatro meseros, un capitán para el servicio de mesa, un barista que se encarga del servicio y preparación de café, un cajero, un encargado de cocina y su auxiliar.
Alojamiento de cabañas	Existen dos personas encargadas de preparar las cabañas antes del <i>check in</i> y posterior al <i>check out</i> de los clientes.
Salones de recepciones y banquetes	Una persona encargada de preparación, puesta de mesas y sillas, manteles, preparación de equipos y limpieza de los salones.
Quinta recreativa y senderismo	Un encargado de recibir a los turistas, brindar paseos en lanchas, colocación en área de camping y la seguridad del lugar.
Coordinador de logística (Transporte y almacén)	Persona encargada de dirigir las actividades de logística de ACOPALP.
Coordinador de administración y finanzas (Contabilidad general, auxiliar contable, caja general, oficios varios, recepción, informática y seguridad)	Persona encargada de dirigir las actividades financieras de ACOPALP y la administración informática y de seguridad.
Coordinador comercial (Publicidad comercial)	Persona responsable de dirigir el área comercial de la organización.

Fuente: Elaboración propia

En la *figura 3* se muestra la visión, misión y una breve reseña de ACOPALP que se puede encontrar en la página web de la Asociación Salvadoreña de Pequeños Productores Organizados CESPPO.

Figura 3. Misión, visión y breve reseña de ACOPALP



Fuente: Obtenido de Asociación Coordinadora Salvadoreña de Pequeños Productores Organizados (CESPPO) *Visión, Misión y reseña de ACOPALP*. (<https://www.cesppo.org.sv/acopalp-de-r-l/>)

1.1.2 Descripción de la situación problemática

Para la realización de esta investigación, se seleccionaron los servicios de la línea de negocios de hostelería y turismo describiendo la situación problemática de la siguiente manera:

Desde el inicio de operaciones, la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP ha ejecutado diferentes procesos y actividades, al principio sólo contaba con un restaurante que ofrecía diferentes tipos de alimentos y bebidas, estos se servían de muchas formas y se cometían con frecuencia errores en las solicitudes de toma de órdenes, en su preparación y puesta en mesa, esto provocaba molestias y quejas por parte de los diferentes comensales.

Con la construcción de las primeras tres cabañas, se incorporó el servicio de alojamiento el cual consistía en brindar un lugar confortable para que los visitantes pudieran pasar la noche dentro de las instalaciones en un ambiente con la naturaleza. Sin embargo, se encontraban con las limitantes en el orden, aseo y mala coordinación en los servicios, esto implicaba que dentro de las diferentes cabañas se encontraran inconsistencias las cuales incomodaban o molestaban a los clientes ya que por lo general esto significaba no tener el servicio contratado en su totalidad o de acuerdo a las exigencias de ellos.

Con la diversificación de ACOPALP, se abrió al público la quinta recreativa y se implementaba el turismo rural comunitario, este último se dejó de realizar en el año 2019. También, se comenzaron las labores de la construcción de salones de recepciones y banquetes para atender los eventos de grupos familiares, sociales y reuniones empresariales con el fin de buscar ampliar la gama de ofertas turísticas que la empresa ofrecía con respecto a las necesidades de los clientes, visitantes y turistas.

Con el crecimiento de la organización, surgieron factores de peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo por el desarrollo de los procesos y actividades que ponían en dificultades a los empleados, clientes, proveedores y demás personas que visitaban el lugar. En el restaurante se tenían dificultades en la circulación por todo el espacio del lugar, al principio no se contaba con pasamanos y pisos adecuados en las instalaciones, por lo tanto, se tenía peligro de caer o resbalarse por los escalones o gradas, cuando se necesitaba realizar un mantenimiento en alturas como, por ejemplo, reparar un techo, cambiar lámparas o podar un árbol, los empleados lo ejecutaban sin ningún tipo de protección personal. Los caminos que conducen a las cabañas (dobles o familiares), en un comienzo sólo eran de tierra, con el tiempo, se construyó un camino con adoquines para mejorar los accesos.

Cuando se comenzó a incursionar en el senderismo y la quinta recreativa, los caminos sólo estaban hechos de forma rústica (tierra y piedras), cuando era época de invierno, era difícil realizar algún tipo de senderismo o mantenimientos del lugar por las condiciones del suelo.

En el año 2017, se construyó el sendero con pasamanos de madera y rutas establecidas que en algunas ocasiones se pueden observar gradas de cemento.

En la actualidad, ACOPALP cuenta con un organigrama general que muestra los niveles en los que se divide la organización, un proceso operativo para la preparación de los alimentos y bebidas el cual describe los lineamientos que debe tener el personal que prepara y manipula los diferentes insumos y materiales utilizados para la realización de los productos, un menú establecido dónde muestra los diferentes desayunos, almuerzos, cenas, bebidas frías y calientes, postres y aperitivos que el restaurante ofrece y un permiso sanitario vigente emitido por el Ministerio de Salud de El Salvador para el funcionamiento del restaurante.

Sin embargo, se identificó que la empresa no cuenta con un mapa de procesos nivel 1² que describa e identifique los procesos claves, de apoyo y estratégicos y un permiso sanitario para instalación y funcionamiento de hospedajes para la parte de alojamiento de cabañas establecido por el Ministerio de Salud en el año 2022. No cuenta con una forma o proceso definido para poder evaluar la satisfacción de los clientes ya que nunca se han incorporado y puesto atención como parte de sus procesos o necesidades con respecto a los productos y servicios prestados. A pesar de tener establecidas las tareas y actividades que se deben realizar durante el desarrollo de los mismos, no se posee documentación sobre un orden específico de cómo ejecutarlas de tal forma que el personal las cumpla de una manera determinada y que garantice que sean ejecutadas de la misma forma por los colaboradores.

Dentro de estas tareas y actividades se tiene la recepción y bienvenida de los clientes, toma de la comanda³, elaboración y mise en place⁴, los servicios de alojamiento en cabañas como las limpiezas, asignación y entrega del lugar a los clientes, mantenimientos, cambio de ropa de camas, jabones y papel higiénico, los salones de recepción y banquetes como las limpiezas, puesta de mesas y sillas, manteles, alimentos y bebidas, mantenimiento del lugar y las actividades de senderismo y la quinta recreativa como la coordinación de los paseos en lanchas, el ingreso de turistas a la zona de camping, limpieza y mantenimientos del lugar. Con respecto a la seguridad y salud en el trabajo, ACOPALP tiene un comité denominado

² **Mapa de procesos nivel 1:** permite representar los procesos y sus interrelaciones, consiste en identificar los procesos de la empresa y relacionar unos procesos con otros según su orden de ejecución, de manera estructurada.

³ **Comanda:** se utiliza en restaurantes, donde la persona encargada de tomar la orden de los clientes, por lo general, un camarero, anota el pedido de los platos y bebidas que ha solicitado una mesa.

⁴ **Mise en place:** hace referencia al conjunto de tareas para organizar los ingredientes y utensilios necesarios para elaborar un plato en la cocina de un restaurante o para preparar la mesa para los comensales.

“COSESO-LP” (comité de seguridad y salud ocupacional Los Pinos) conformado por diferentes colaboradores y vigente desde el año 2020.

Cuentan con el programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales autorizado por El Ministerio de Trabajo de El Salvador, un mapa de peligros y riesgos en los lugares de trabajo y un procedimiento para accidentes de trabajo en proceso de desarrollo y revisión por el comité COSESO – LP. Sin embargo, dentro del lugar no se cuenta con señalizaciones o símbolos de seguridad, rutas de evacuaciones, puntos de encuentro, no todos los colaboradores utilizan equipo de protección personal para realizar las tareas que lo requieran, una matriz de evaluación de peligros y riesgos a los que se exponen los colaboradores en el marco del desarrollo de las actividades y procesos para la evaluación de accidentes de trabajo.

Con respecto a lo anterior, se puede mencionar que ACOPALP presenta problemas en el desempeño y orden de los procesos y actividades realizadas en el restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes y quinta recreativa lo cual hace que los servicios percibidos por los clientes presenten irregularidades como solicitud de órdenes y pedidos de alimentos y bebidas incompletas o diferentes a lo que fue solicitado, que en las cabañas no cuenten con todos los insumos necesarios para disfrutar del servicio contratado, problemas técnicos, banquetes y bebidas faltantes y demás aspectos en los eventos realizados dentro de los dos salones de la empresa, una mala experiencia y percepción en la contratación de los diferentes paquetes en la quinta recreativa por problemas de coordinación y asignación de actividades que aquí se realizan.

Así como también, las dificultades con los diferentes aspectos que impactan la seguridad y salud en el trabajo y que están expuestos los empleados, clientes, contratistas y demás visitantes dentro de las instalaciones de la organización en cada una de las cuatro sub divisiones de hostelería y turismo de ACOPALP.

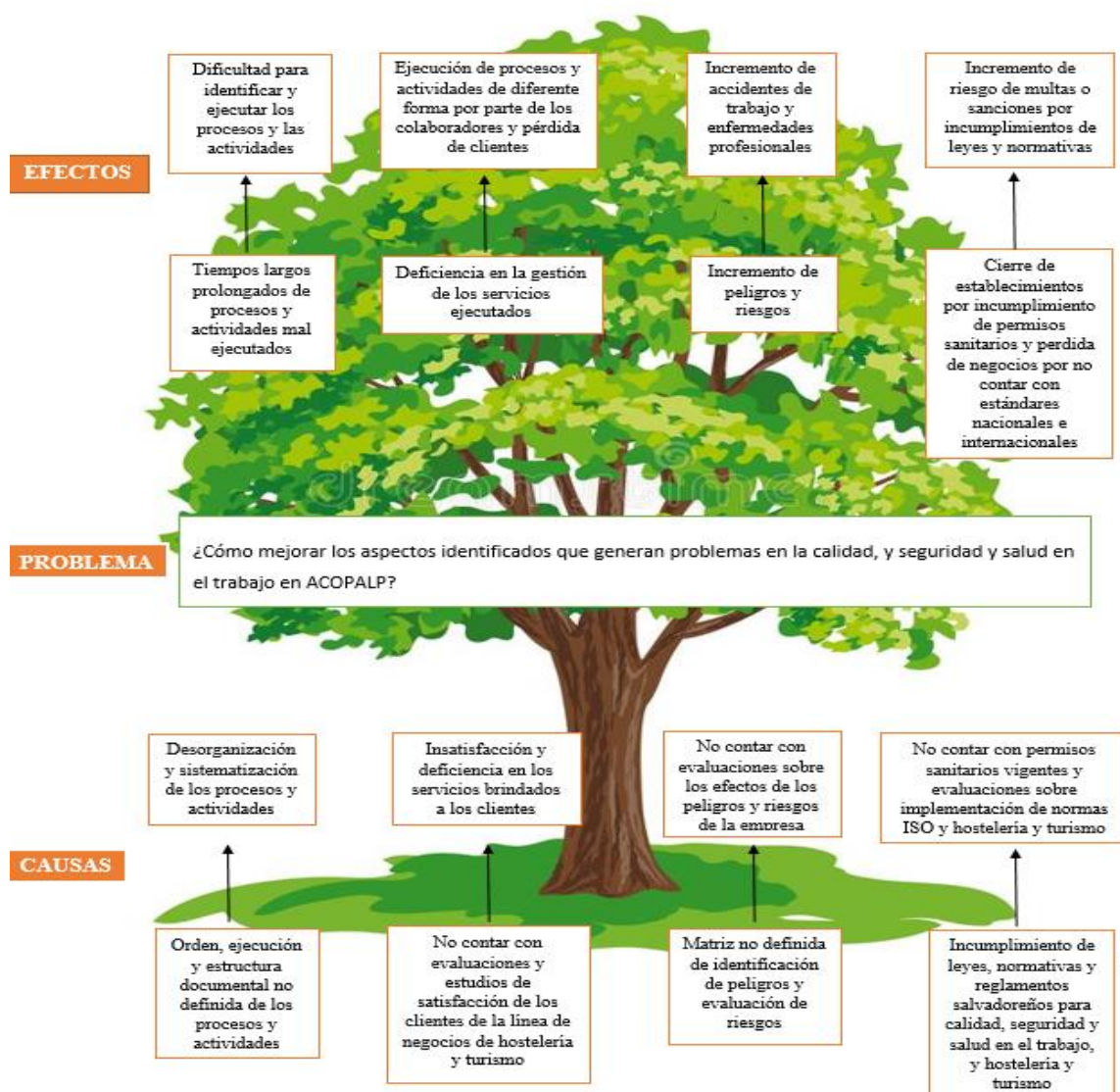
1.1.3 Formulación del problema de investigación

A continuación, se presenta la formulación del problema de investigación de ACOPALP redactado en una pregunta de investigación refiriéndose a los aspectos identificados previamente en la descripción del problema de investigación.

¿Cómo mejorar los aspectos identificados que generan problemas en la calidad, y seguridad y salud en el trabajo en ACOPALP?

En la *figura 4*, se muestra una descripción en forma ilustrativa de la situación problemática utilizando la metodología de árbol de problemas, de igual forma la relación que se presenta con las preguntas de sistematización.

Figura 4. Árbol de problemas de la investigación



Fuente: Adaptado de Metodología del Marco Lógico para la Planificación, el Seguimiento y la Evaluación de Proyectos y Programas (Pág. 15-17) Ortegón, E.; Pacheco, J. F. y Prieto, A, 2005, Naciones Unida-CEPAL

1.1.4 Sistematización del problema de investigación

De la formulación del problema de investigación surgieron una serie de preguntas que atienden a la problemática identificada del sujeto de estudio, de estas, se descompone cada una de las problemáticas en las que se ve afectado ACOPALP en el marco de la realización de las diferentes actividades, las cuales se describen a continuación:

- 1) ¿Cómo determinar el orden, ejecución y estructura documental con el que se desarrollan los procesos y actividades en ACOPALP?
- 2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios de ACOPALP?
- 3) ¿Cómo investigar por medio de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia existente en los procesos y actividades desarrollos por los colaboradores en sus funciones diarias en ACOPALP?
- 4) ¿Cuál es grado de cumplimiento de ACOPALP con respecto a los requisitos legales y otros requisitos de hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo?

1.1.5 Matriz diagnóstica del problema de investigación

En el *apéndice 2* se muestra la matriz diagnóstica la cual está estructurada con el diagnóstico preliminar, los síntomas y signos, las causas, pronósticos, control de pronósticos, formulación del problema, variables y la sistematización del problema.

1.2 Delimitación de la investigación

A continuación, se muestra la delimitación geográfica de ACOPALP ubicando la dirección exacta acompañada de una imagen en forma de mapa y otra en forma de relieve mostrando la extensión del lugar. Además, se plantea una delimitación temporal contemplando el tiempo de duración estimado desde el inicio hasta la finalización del trabajo de graduación.

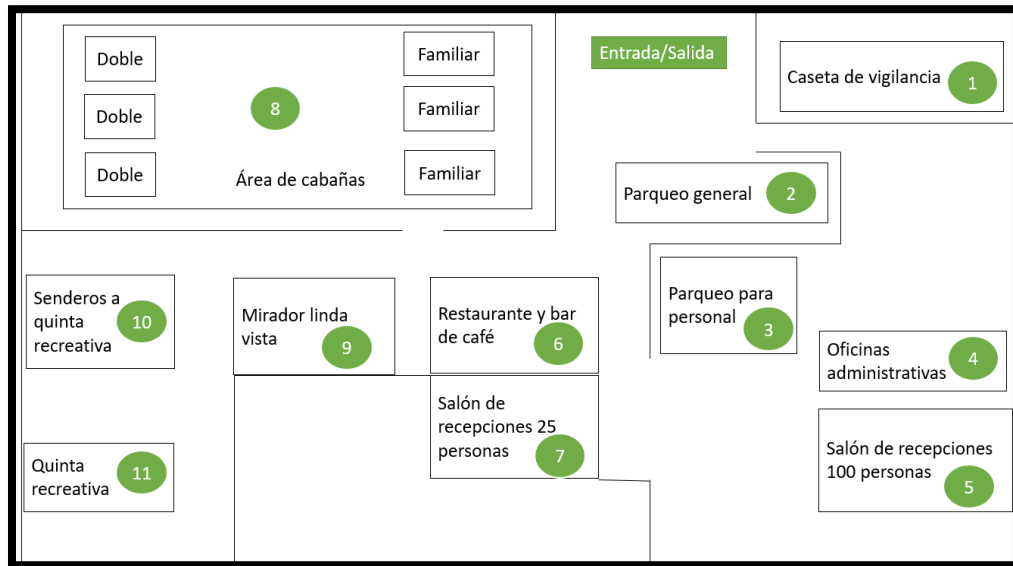
1.2.1 Delimitación geográfica

En la *figura 5* se presenta la ubicación e información del lugar y en la *figura 6*, de forma de relieve se presenta la extensión del terreno que comprende ACOPALP los cuales fueron obtenidos de la página del buscador de mapas de Google.

ACOPALP está ubicada en el Cantón Los Pinos, Municipio El Congo, Departamento de Santa Ana, aproximadamente a 5 ½ km del desvío El Congo y a 55 ½ km de San Salvador, sobre la carretera que de Santa Ana que conduce a Sonsonate, vía Cerro Verde. La *figura 7*, se muestra la distribución en planta, dicha distribución corresponde a los siguiente:

La Caseta de vigilancia (1) se encuentra ubicada en la entrada principal, se cuenta con el parqueo para turistas (2) y uno para el personal (3) o visitas como proveedores, ministerios del gobierno o clientes. Se ubican las oficinas administrativas (4) y a su costado, un salón de recepciones y banquetes VIP para 100 personas (5). Del lado derecho se tiene el restaurante y bar de café (6), a la par de este, un salón de recepciones y banquetes para 25 personas (7), al continuar y caminar hacia el sendero del lago, por la parte de arriba se tiene el alojamiento de cabañas (8) y en la parte de abajo un mirador denominado “linda vista” (9). Por último, se tiene el sendero (10) que va hacia la quinta recreativa (11) a las orillas del Lago de Coatepeque.

Figura 7. Distribución en planta de ACOPALP



Fuente: Elaboración propia

1.2.2 Delimitación temporal de la investigación

La realización de la investigación inicio en el mes de febrero del año 2023 y se estima un tiempo aproximado de nueve meses, finalizando en octubre de 2023.

1.3 Objetivos

En este apartado se describen los objetivos que se han formulado de acuerdo a la pregunta de investigación y sistematización. Según Hernández Sampieri & Mendoza Torrez (2018) los objetivos deben expresarse con claridad y deben ser concretos, medibles, apropiados y realistas, es decir, susceptibles de alcanzarse (Pág. 42).

1.3.1 Objetivo general

A continuación, se presenta el objetivo general elaborado de acuerdo a la formulación de la pregunta de investigación y servirá para identificar que se desea lograr en el desarrollo de esta investigación.

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión bajo las Normas ISO 9001:2015 Calidad e ISO 45001:2018 Seguridad y Salud en el Trabajo, para mejorar los aspectos identificados que generan problemas en la calidad, y seguridad y salud en el trabajo en ACOPALP.

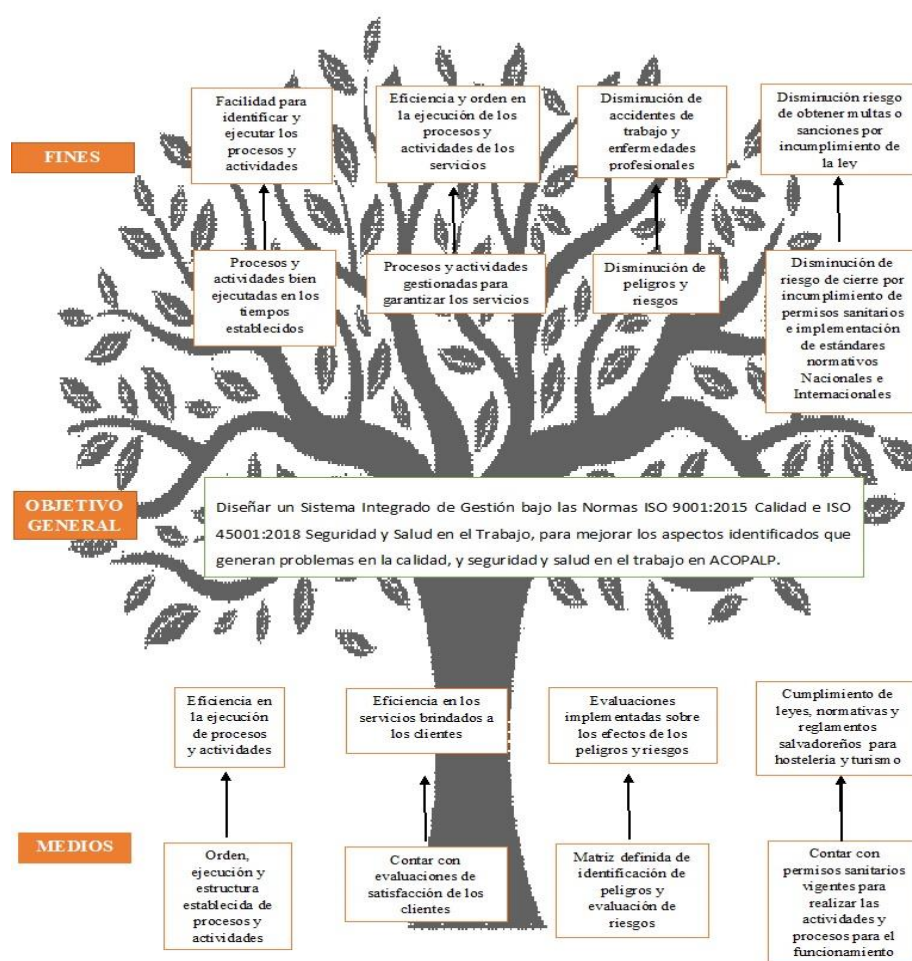
1.3.2 Objetivos específicos

Se presentan los objetivos específicos que se han originado de acuerdo a la sistematización establecida proveniente de la pregunta de investigación y que muestran lo que se pretende lograr con este estudio.

- 1) Determinar el orden, ejecución y estructura documental de los procesos y actividades en ACOPALP
- 2) Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios de ACOPALP.
- 3) Investigar por medio de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia existente en los procesos y actividades desarrollados por los colaboradores en sus funciones diarias en ACOPALP.
- 4) Determinar el grado de cumplimiento de ACOPALP con respecto a los requisitos legales y otros requisitos de hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo de ACOPALP.

Para dar una mejor apreciación de los objetivos, se presenta en la *figura 8* una ilustración de la metodología de árbol de objetivos, en esta se muestran las causas y los efectos que dan lugar a resolver lo obtenido del árbol de problemas.

Figura 8. Árbol de objetivos del problema de investigación



Fuente: Elaboración adaptada de: Metodología del Marco Lógico para la Planificación, el Seguimiento y la Evaluación de Proyectos y Programas (Pág. 17-18) *Ortegón, E.; Pacheco, J. F. y Prieto, A*, 2005, Naciones Unidas

1.4 Justificación

Según Hernández Sampieri & Mendoza Torrez (2018) la mayoría de las investigaciones se ejecutan con un propósito definido, y ese propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización (Pág. 44-45).

Con el fin de conocer las razones por las cuales se pretende realizar un diseño de sistemas integrados en ACOPALP, se plantea el tipo de justificación acorde a la investigación y, además, se presentan las definiciones de cada una de las existentes descritas a continuación:

Justificación teórica: Hernández Sampieri & Mendoza Torrez (2018) explica que con la investigación se puede llenar algún vacío de conocimientos o interrogantes, generalizar resultados a principios más amplios, conocer en mayor medida el comportamiento de una o de diversas variables o la relación entre ellas o sugerir ideas, recomendaciones o hipótesis para futuros estudios (Pág. 45).

Dicho lo anterior, para esta investigación no se aplicará este tipo de justificación ya que los conocimientos sobre las teorías existentes sobre los sistemas integrados de gestión de las normas ISO ya han sido abordadas con anterioridad. Lo mismo sucede con las leyes, normas y reglamentos salvadoreños sobre hostelería y turismo aplicados a la empresa.

Justificación metodológica: Hernández Sampieri & Mendoza Torrez (2018) menciona que puede ayudar a crear un nuevo instrumento para la recolección o análisis de información, definir un concepto, relacionar variables, nuevas formas de experimentar con una o más variables o estudiar más adecuadamente una población (Pág. 45).

De acuerdo a lo mencionado por este autor, esta justificación no aplicará a la investigación ya que no se creará ningún instrumento para recolectar datos en el desarrollo del estudio, se harán uso de los existentes, además, no se experimentara con las variables o la relaciones que existen entre una o mas de ellas.

Justificación legal: Según Tafur Portilla & Izaguirre Sotomayor (2016) Ocurre cuando el investigador señala que hace su trabajo de tesis o graduación en el cumplimiento de las leyes existentes del medio (Pág. 118).

Con respecto a la teoría anterior, este tipo de justificación no aplicará a este estudio ya que con esta investigación no se busca realizar el estudio bajo el cumplimiento leyes, normativas y reglamentos nacionales como internacionales, únicamente se utilizarán como bases o apoyo en la investigación.

En esta investigación se utilizará la justificación práctica, ya que ayudará al sujeto de estudio a dar respuesta a la problemática que acontece siendo está un problema real.

1.4.1 Justificación práctica

La calidad, y la seguridad y salud en el trabajo permiten a las organizaciones velar por la satisfacción de los clientes y el cuidado de la integridad física de todos sus colaboradores. Para Hernández Sampieri & Mendoza Torrez (2018) esta justificación ayuda a resolver algún problema real o que tiene implicaciones trascendentales para una amplia gama de problemas prácticos que suceden o acontecen en un lugar (Pág. 40).

La presente investigación proporcionará un beneficio a la empresa sujeto de estudio, debido a que, al realizar un diseño de sistemas integrados de gestión, se brindará una herramienta para mejorar el desempeño, y orden en la ejecución y estructura de los procesos y actividades, evaluación de la situación actual de satisfacción de los clientes y la identificación y análisis de los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo.

1.5 Hipótesis o supuestos

Según Hernández Sampieri & Mendoza Torrez (2018) las hipótesis son las explicaciones tentativas del fenómeno o problema investigado, formuladas como proposiciones o afirmaciones y constituyen guías de un estudio (Pág. 124).

Para Rojas Soriano (2013) las hipótesis surgen desde el momento de enunciar el problema de investigación, ya que al analizar los aspectos y relaciones del fenómeno de estudio, se formulan supuestos preliminares los cuales se van completando a medida se profundiza en el planteamiento del problema (Pág. 135). A continuación, Se presenta la hipótesis general y las específicas del estudio de investigación.

1.5.1 Hipótesis general

Según Rojas Soriano (2013) la hipótesis general (central o rectora) contiene los aspectos más relevantes de la teoría (Pág.137). A continuación, se presenta la hipótesis general del trabajo de graduación.

El Diseño de un Sistema Integrado de Gestión bajo las Normas ISO 9001:2015 Calidad e ISO 45001:2018 Seguridad y Salud en el Trabajo, mejorará los aspectos identificados que generan problemáticas en el desarrollo de los procesos y actividades de ACOPALP.

1.5.2 Hipótesis específicas

Según Rojas Soriano (2013) contienen los elementos empíricos propios del fenómeno de la investigación (Pág. 137). Dicho lo anterior, se presentan las hipótesis específicas de la investigación:

- 1) Se determinó que el orden, ejecución y estructura documental se encuentran en un 50% con relación a la totalidad de los procesos y actividades que se desarrollan en ACOPALP.
- 2) La evaluación del nivel de satisfacción de los clientes es de un 70% en ACOPALP.
- 3) Con la investigación de los peligros y riesgos por medio de la matriz (IPER), se conoció el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia en cada proceso y actividad al que están expuestos los colaboradores en el desarrollo de sus funciones diarias en ACOPALP.
- 4) El grado de cumplimiento de ACOPALP respecto los requisitos legales y otros requisitos de hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo es 40%.

1.6 Variables e indicadores

A continuación, se muestran las variables que surgieron de las hipótesis antes formuladas y los indicadores que se utilizaran para su respectiva medición.

Según Tafur Portilla & Izaguirre Sotomayor (2016) la operacionalización de las variables es el proceso que conduce a la identificación de los aspectos que operan en las relaciones que se desea probar teniendo variables e indicadores, las variables están contenidas en las hipótesis, adoptando diversos valores que pueden ser diferentes como aspectos de la realidad que varían y los indicadores son índices de medición con los cuales se pueden medir las dichas variables (Pág. 166-168).

En la *tabla 5*, se muestra un cuadro resumen de la formulación del problema con su sistematización, objetivos general y específicos y la hipótesis general y específicas del trabajo de graduación realizado en ACOPALP con el fin de dar a conocer de forma agrupada para su respectiva comprensión.

Tabla 5. Cuadro resumen de formulación del problema, objetivos e hipótesis

Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cómo mejorar los aspectos identificados que generan problemas en la calidad, y seguridad y salud en el trabajo en ACOPALP?	Diseñar un Sistema Integrado de Gestión bajo las Normas ISO 9001:2015 Calidad e ISO 45001:2018 Seguridad y Salud en el Trabajo, para mejorar los aspectos identificados que generan problemas en la calidad, y seguridad y salud en el trabajo en ACOPALP.	El Diseño de un Sistema Integrado de Gestión bajo las Normas ISO 9001:2015 Calidad e ISO 45001:2018 Seguridad y Salud en el Trabajo, mejorará los aspectos identificados que generan problemáticas en el desarrollo de los procesos y actividades de ACOPALP.
Sistematización	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
¿Cómo determinar el orden, ejecución y estructura documental con el que se desarrollan los procesos y actividades en ACOPALP?	Determinar el orden, ejecución y estructura documental con el que se desarrollan los procesos y actividades en ACOPALP	Se determinó que el orden, ejecución y estructura documental se encuentran en un 50% con relación a la totalidad de los procesos y actividades que se desarrollan en ACOPALP
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios de ACOPALP?	Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios de ACOPALP.	La evaluación del nivel de satisfacción de los clientes es de un 70%.
¿Cómo investigar por medio de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia existente en los procesos y actividades desarrollados por los colaboradores en sus funciones diarias en ACOPALP?	Investigar por medio de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia existente en los procesos y actividades desarrollados por los colaboradores en sus funciones diarias en ACOPALP.	Con la investigación de los peligros y riesgos por medio de la matriz (IPER), se conoció el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia en cada proceso y actividad al que están expuestos los colaboradores en el desarrollo de sus funciones diarias en ACOPALP
¿Cuál es grado de cumplimiento de ACOPALP con respecto a los requisitos legales y otros requisitos de hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo?	Determinar el grado de cumplimiento de ACOPALP con respecto a los requisitos legales y otros requisitos de hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo	El grado de cumplimiento de ACOPALP respecto los requisitos legales y otros requisitos de hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo es 40%.

Fuente: Elaboración propia

En la *tabla 6* se muestran las macro variables, la definición conceptual, las micro variables, los indicadores, los índices de medición, la escala de medición y los instrumentos que se utilizaron para evaluar cada uno de las macro variables descritas para este trabajo de graduación y obtener el resultado de la medición de cada una de ellas.

Tabla 6. Operacionalización de las variables de investigación de ACOPALP

Macro variables	Definición conceptual	Micro Variables	Indicadores	Índice de medición	Escala de medición	Instrumentos
Calidad	La gestión sobre el orden de los procesos y actividades ayuda a incrementar la eficacia de los resultados esperados en la organización	Orden y ejecución de procesos y actividades desarrollados en ACOPALP	Porcentaje del orden y la ejecución de los procesos y actividades	((Número de procesos y actividades que se realizan de forma ordenada y ejecutada /total de procesos y actividades desarrollados en ACOPALP) * (100))	Cuantitativa /Cualitativa	Guía de entrevista
	El cliente es la persona y organización que recibe un producto o servicio solicitado o requerido por él.	Nivel de satisfacción de los clientes	Satisfacción general de los clientes	((Número de encuestas realizadas /número de clientes de ACOPALP) * (100))	Cuantitativa /Cualitativa	Cuestionario
Seguridad y salud en el trabajo	Los peligros son las fuentes potenciales para causar lesiones y deterioro a la salud y los riesgos es la incertidumbre de lo esperado a causa de un peligro.	Investigación del nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia por medio de la matriz IPER	Aspectos identificados por medio de la matriz IPER de los procesos y actividades desarrollados por los colaboradores de ACOPALP	Identificación de los aspectos sobre la matriz IPER que generan fuentes de peligros y riesgos en los procesos y actividades desarrollados por los colaboradores de ACOPALP	Cuantitativa /Cualitativa	Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos
Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo	El cumplimiento es la conformidad o no conformidad de un requisito. Para este caso hace referencia a las normas y reglamentos salvadoreños	Cumplimiento requisitos legales para hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo	Porcentaje del grado de cumplimiento de requisitos legales en ACOPALP	((Número requisitos legales que cumple ACOPALP / Total de requisitos legales) * (100))	Cuantitativa /Cualitativa	Lista de verificación
	La información es aquella que la organización tiene que controlar y mantener, el medio que la contiene pudiendo estar en cualquier formato y medio y puede provenir de cualquier fuente.	Estructura documental de los procesos y actividades de ACOPALP	Cantidad de documentos generados por los procesos y actividades desarrollados en ACOPALP	((Cantidad de procesos y actividades que se documentan/ la estructura documental de los procesos y actividades de ACOPALP con relación a las exigencias de leyes y normas nacionales e internacionales) * (100))	Cuantitativa /Cualitativa	Lista de verificación

Fuente: Elaboración propia

1.7 Matriz de consistencia de marco referencial

En el *apéndice 3* se puede observar la matriz de consistencia la cual presenta el diagnóstico preliminar, la formulación y sistematización del problema de estudio, los objetivos, las hipótesis y la operacionalización de las variables.

1.8 Fundamentos éticos

Según Tafur Portilla & Izaguirre Sotomayor (2016) son el conjunto de aspectos éticos que comprometen al investigador cuando hace una tesis ya que al hacer una propuesta de investigación y cuando se realiza un estudio, los investigadores deben reflexionar sobre los principios éticos vigentes en su entorno (Pág. 126).

Para Koepsell & Ruiz de Chávez (2015) existen comités de ética que están conformados por expertos de la comunidad (dependiendo del país o región dónde se realice el estudio) y su relevancia esta en la independencia, objetividad, experiencia y conocimientos en las ciencias involucradas y los principios éticos que se aplican. Además, los miembros de dicho comité deben contar con una formación continua y mantenerse actualizados en los diferentes temas de la ética de la investigación (Pág. 108).

A continuación se presentan la originalidad del estudio y exigencia crítica, propiedad intelectual y los consentimientos informados de los resultados de la investigación.

1.8.1 Originalidad del estudio y exigencia crítica

Según Tafur Portilla & Izaguirre Sotomayor (2016) un estudio es original cuando este tiene novedad por el tema que estudia, la técnica que utiliza, el instrumento y la población que investiga. Además, los investigadores deben reflexionar sobre la originalidad del estudio que realizan, deben declarar que se cumple con una investigación que respeta este requisito de originalidad por parte de ellos.

También, la exigencia crítica es cuando el estudio que se propone pretende superar una situación anterior o por lo menos se intenta contribuir en la solución de problemas humanos o sociales de la comunidad (Pág. 127-128). Dicho lo anterior, se presenta la originalidad y exigencia crítica del proyecto de investigación, el diseño de un sistema integrado de gestión

bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 es realizado por primera vez dentro de ACOPLAP, sin embargo, ya existen estudios sobre estos dos sistemas de gestión en otras organizaciones y el enfoque será similar a estos, los cuales sirvieron de guía para realizar este estudio aportando a la solución de la problemática que acontecen al sujeto de estudio.

1.8.2 Propiedad intelectual

Según Tafur Portilla & Izaguirre Sotomayor (2016) es el derecho de autor y asunto ético que todo investigador debe tener en cuenta cuando realiza una investigación, al ser creado por otra persona debe respetarse. Al utilizar información de otros autores, debe aparecer las referencias completas de donde proviene la información (Pág. 127).

Dicho lo anterior, para esta investigación se realizó una búsqueda de información de reconocidos autores para sustentar los contenidos mostrados en este documento. Además, se han hecho referencias y citas bibliográficas utilizando las normas APA (*American Psychological Association* – Asociación Americana de Psicología) de tal manera de no cometer ningún tipo de plagio o utilizar información perteneciente a otros autores literarios o académicos sin darles el mérito y reconocimiento merecido y así, respetar la propiedad intelectual de los mismos.

1.8.3 Consentimiento informado de los resultados

Según Tafur Portilla & Izaguirre Sotomayor (2016) es un derecho de protección a los investigadores cuando existe algún tipo de riesgo, debe colocarse por escrito el conocimiento de los investigados cuando estos conceden al investigador poder realizar el estudio (Pág. 129). Dicho lo anterior, se expresa lo siguiente: para poder realizar esta investigación, la dirección de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad (MASIG) emitió una carta de presentación al sujeto de estudio dirigida al representante legal de ACOPALP (*Ver anexo 1*) con el fin de proporcionar información sobre el proyecto de investigación como la selección del tema preliminar de investigación, las características y el enfoque que tiene el estudio de dicha maestría. Posterior a eso, las autoridades de la empresa antes mencionada, emitieron una carta de aprobación y consentimiento (*Ver anexo 2*) para poder realizar el trabajo de investigación.

1.9 Viabilidad del trabajo de graduación

Según Tafur Portilla & Izaguirre Sotomayor (2016) la viabilidad es un requisito en la presentación de los proyectos de tesis, es por ello que se le pide al investigador que las exigencias sean cumplidas (Pág. 121).

Existen tres tipos de viabilidades, la técnica, consentimiento del sujeto de estudio y la metodológica, las cuales forman parte de los aspectos y elementos que debe contener un trabajo de graduación o una tesis.

En la *tabla 7* se ha realizado una descripción con el fin de explicar de mejor forma en que consisten estas tres viabilidades, las cuales se muestran a continuación.

Tabla 7. Tipos de viabilidad de la investigación

Tipo de viabilidad	Descripción
Técnica	Es expresada por el equipo de trabajo, en la cual da a conocer sus conocimientos y competencias para realizar la investigación mediante una carta dirigida a la MASIG..
Consentimiento del sujeto de estudio	Es otorgada por una autoridad de la empresa sujeto de estudio mediante un documento dirigido a la MASIG en el cual declare la viabilidad de realizar el proyecto en la organización.
Metodológica	Corresponde a la MASIG emitir una carta satisfactoria de aceptación del anteproyecto de investigación en el cual hace constar que lo plasmado en el es coherente y viable a investigar.

Fuente: Elaboración adaptada de conceptos obtenidos por el documento *Viabilidad del Trabajo de Graduación CSG-ATG Viabilidad de TG MASIG*, 2022.

1.9.1 Viabilidad técnica

Para fines de desarrollo de este trabajo de graduación, el autor expresa que cuenta con los conocimientos y las competencias técnicas necesarias para la realización de este proyecto de investigación en la empresa sujeto de estudio Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L. ubicada en el departamento de Santa Ana, El Salvador y, además, se elaboró una carta que se puede encontrar en *el apéndice 1* de este documento.

1.9.2 Viabilidad del consentimiento del sujeto de estudio

Se cuenta con la autorización previa y aprobación de ACOPALP (ver *anexo 2*) para poder realizar los trabajos pertinentes en el marco del desarrollo de la investigación del diseño de los sistemas integrados de gestión bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 garantizando así el acceso a la información y recolección de la misma.

1.9.3 Viabilidad metodológica

La carta de viabilidad metodológica se obtuvo luego de haber sido aprobado satisfactoriamente el anteproyecto de graduación, las autoridades correspondientes de la coordinación de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad (MASIG) la emitieron y fue agregada como anexo 3 en este documento.

1.10 Dificultades y limitaciones

En la *tabla 8*, se mencionan las principales dificultades y limitaciones que se han encontrado para el desarrollo de la investigación.

Tabla 8. Dificultades y limitaciones

Dificultades	Descripción
Búsqueda de información pertinente de hostelería y turismo	A pesar que las normativas, reglamentos e información en general de hostelería y turismo son de fácil alcance y obtención, se realizó una búsqueda en la cual se obtuvo información relevante y de importancia para sustentar la teoría de este estudio.
Cambios internos en la estructura de ACOPALP	Se han realizado cambios recientes en la estructura del personal lo cual llevó a solicitar información y firmas de la carta de consentimiento del sujeto de estudio en dos ocasiones.
Limitaciones	Descripción
Información nacional relacionada con los SIG y la línea de negocios de hostelería y turismo	A pesar que hay estudios sobre los sistemas integrados de gestión en restaurantes y hoteles, se tuvo limitantes al realizar una búsqueda a nivel nacional e internacional sobre estudios enfocados a calidad, y seguridad y salud en el trabajo que integraran los componentes de hostelería y turismo que posee ACOPALP. Los antecedentes se encontraron de forma separada y los enfoques varían por cada investigación consultada.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

Según Hernández Sampieri & Mendoza Torrez (2018) el marco teórico es una etapa que implica un proceso de inmersiones en el conocimiento existente y disponible que debe estar relacionado con el problema, objetivos, preguntas, justificación, viabilidad y evaluación de las deficiencias que se conocen del mismo (Pág. 70).

A continuación, se presentan los antecedentes nacionales e internacionales, conceptos, teorías fundamentales y otros marcos legales, normativos y reglamentarios.

2.1 Marco de antecedentes

Según Tafur Portilla & Izaguirre Sotomayor (2016) los antecedentes son todos los estudios realizados y publicados con anterioridad de investigaciones similares a las que se pretenden elaborar y se deben tener en cuenta ya que será la continuación de las ideas antes realizadas por otros autores (Pág. 133). Con el propósito de obtener información de investigaciones previas a este estudio, se hizo una búsqueda en los repositorios y bibliotecas de las universidades a nivel nacional e internacional obteniendo la siguiente información.

2.1.1 Antecedentes nacionales

Para esta investigación, se han identificado tres antecedentes a nivel nacional sobre estudios previos de los sistemas integrados de gestión y relacionados con las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, los cuales se presentan a continuación:

Primer antecedente nacional: se encontró en la Universidad de El Salvador una tesis publicada en el año 2022 de la Facultad de Ciencias Económicas de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad (MASIG) con el tema denominado: “Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015 y Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018; aplicable en Arôme de Café. Santa Tecla, La Libertad”. Elaborado por Silvia Graciela Martínez Hernández y Stephanie Guadalupe Santos Calderón en una empresa que se dedica a la comercialización de café saborizado. Para entender este antecedente, se detalla una breve descripción de los aspectos más importantes:

En la pregunta de investigación, se busca gestionar los procesos y cumplir con los requisitos de los sistemas de calidad, y seguridad y salud en el trabajo. Además, tres de las preguntas de sistematización están enfocadas a conocer el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, requisitos legales asociados a los requisitos de los sistemas de gestión, y los peligros y riesgos presentes en los procesos.

Con relación a los objetivos, se busca determinar el grado de cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión, requisitos legales e identificar los peligros y riesgos.

La justificación de esta investigación al igual que la del estudio en desarrollo es aplicada y argumenta la necesidad de resolver un problema concreto. La hipótesis va enfocada a generar variables cualitativas y cuantitativas y sus indicadores, de igual forma que el estudio a realizar en ACOPALP. Además, esta contiene antecedentes nacionales e internacionales de investigaciones posteriores, marco de conceptos, muestra información sobre las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, sistemas integrados de gestión, incorporación de la norma UNE 66177:2005 y la PAS99:2012 y un marco legal correspondiente a la investigación.

Para este estudio el tipo de investigación se identificó como aplicada, teniendo una ruta mixta (cualitativa y cuantitativa), un alcance con enfoque exploratorio y descriptivo, utilizando métodos de investigación como deductivo, inductivo, análisis, observación y la síntesis, con un diseño no experimental. Para recolectar la información, esta investigación utilizó tres técnicas de investigación (Observación, entrevista estructurada y encuesta) utilizando instrumentos como ficha de identificación de peligros y evaluación de riesgos, ficha de identificación de procesos y cuestionarios (listas de chequeo para las normas).

Estos instrumentos ayudaron a recolectar información y con esta, a la construcción de diseño de los SIG, se realizó el análisis de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, se identificaron los procesos y se elaboró un mapa de nivel 1 describiendo cada uno de ellos. Se realizó el análisis del cumplimiento de los requisitos legales de calidad, y seguridad y salud en el trabajo y por medio de la matriz IPER se hizo el análisis de peligros y riesgos ocupacionales.

Después, se realizó el análisis de refutación de hipótesis y los objetivos de acuerdo al diagnóstico realizado. Se realizaron las propuestas para cada objetivo formulado, un plan de integración y se elaboró un manual de sistemas integrados de gestión.

Segundo antecedente nacional: este documento pertenece a la Universidad de El Salvador, a una tesis publicada en el año 2020 de la Facultad de Ciencias Económicas de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad (MASIG) sobre el tema: “Diseño de un Sistema Integrado Según NTS ISO 9001:2015 Gestión de Calidad y NTS ISO 14001:2015 Gestión Ambiental, aplicado en cadena de hoteles Villa Serena. San salvador”. Elaborada por Yanira Francisca Colindres Martínez y Jennifer Ivette Trejo de Reina en una cadena de hoteles de San Salvador, El Salvador.

Para entender este antecedente, se detalla una breve descripción de los aspectos más importantes de esta investigación.

Con esta investigación buscaron crear una estructura de gestión integrada para demostrar la mejora continua de los procesos y sistematizar las buenas prácticas de calidad del sujeto de estudio. Con las preguntas de sistematización, se identificó el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTS ISO 9001:2015 respecto a la organización, los recursos y la información documentada actual respecto a los de los sistemas de gestión. Además, Contiene un marco de antecedentes, conceptos, teorías fundamentales como sistemas de gestión de calidad NTS ISO 9001:2015, modelos de calidad, leyes, normativas y reglamentos de turismo de El Salvador, códigos de trabajo y salud y políticas públicas de El Salvador. Se realizó la propuesta de diseño sobre los procesos y documentación y se elaboró el manual de Sistemas Integrados de Gestión.

Tercer antecedente nacional: se identificó en la Universidad de El Salvador un trabajo de graduación publicado en el año 2023 de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Escuela de Ingeniería Industrial del Curso de Especialización en Seguridad y Salud Ocupacional con el tema denominado: “Diseño del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales para la empresa del Tropic Foods, S.A. de C.V.”.

Elaborado por Marilyn Steffanie Calderón López, Estefany Isabel Castaneda Castro y Rosa Gabriela Girón Vásquez en una empresa dedicada a la agricultura y exportación de productos agrícolas. Para entender este antecedente, se detalla una breve descripción de los aspectos más importantes de esta investigación.

Se realizó la investigación con el objetivo de crear un programa de gestión de los riesgos ocupacionales ya que a lo largo del tiempo se habían presentado muchos accidentes laborales, para ellos se hizo una revisión sobre el análisis de peligros y riesgos del lugar detallando que el alcance del estudio serían los trabajadores y las instalaciones de dicha organización en la que laboran.

Se elaboró un marco teórico, se investigó sobre la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo decreto 254, reglamento de gestión de la prevención de riesgos en los lugares de trabajo decreto 86 y el reglamento general de prevención de los riesgos en los lugares de trabajo decreto 89. Se identificó el número de trabajadores y áreas en las que se localizaban, determinaron la muestra utilizando el muestreo no probabilístico estratificado como método. Además, se clasificaron las actividades a realizar como la inspección para evaluar peligros y riesgos, situación actual respecto al cumplimiento de la ley y las condiciones de seguridad y salud de los colaboradores, a través de listas de verificación se realizó un análisis en las diferentes áreas y con el fin de conocer el cumplimiento de los empleados de acuerdo a la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.

Después de esto, se elaboraron mediciones de ruido, iluminación, un análisis de leyes de las faltas leves, graves y muy graves, infraestructura del lugar y una matriz de partes interesadas con la información obtenida. Por último, se realizó la propuesta y se diseñó el programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Se realizó una búsqueda de antecedentes internacionales para ubicar estudios de investigación similares al que se está realizando en la línea de negocios de hostelería y turismo en ACOPALP. Dichos antecedentes se muestran a continuación.

Primer antecedente internacional: se encontró en una tesis de de la Universidad Privada del Norte de la Facultad de Ingeniería, Carrera de Ingeniería Industrial de Perú sobre el tema denominado: “Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para minimizar el nivel de riesgo en un restaurante de comida rápida de la Ciudad de Cajamarca”. Publicada en el año 2021 y elaborado por Ana Paula Rivera Medina y Adriana Micaela Vergara Miranda. La tesis se describe de la siguiente manera:

En la formulación de la situación problemática, se plantea como el diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo ayudaría a minimizar los riesgos en el restaurante de comida rápida ya que esta investigación buscaba realizar un diagnóstico de la situación actual de acuerdo a la ley de seguridad y salud en el trabajo N°29783, normativa vigente en el Perú la cual trata sobre los sistemas de gestión y todo lo concerniente a normas y cumplimientos para velar por los colaboradores en ese país, similar como el enfoque de la norma ISO 45001:2018.

Se identificó el tipo de investigación que para este caso fue exploratoria, la selección de la población y muestra, técnicas e instrumentos de investigación. Por medio de entrevistas se realizó un análisis de cumplimiento de los requisitos de la empresa con respecto a los de la ley de seguridad y salud en el trabajo N°29783, la matriz de IPERC (identificación de peligros y evaluación de riesgos y control) por cada puesto de trabajo y se elaboró una propuesta de un diseño de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo y se elaboró un manual de seguridad y salud en el trabajo.

Segundo antecedente internacional: como último antecedente internacional, se identificó en la Universidad Santo Tomas del Departamento de Posgrados, Especialización en Administración y Gerencia de Sistemas de Calidad de Colombia, una tesis denominada: “Propuesta de Planificación para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 en los Procesos Misionales para el Hotel 1572 El Origen”. Elaborada por Lina Liseth Moreno Cárdenas en una empresa hotelera y publicada en el año 2019. Este documento se describe de la siguiente manera:

En esta investigación se buscaba conocer e identificar cuáles son las etapas que se deben tener en cuenta durante la planificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC-

ISO 9001:2015 de sistemas de gestión de calidad en los procesos misionales del hotel 1572 El Origen. Además, este estudio buscó elaborar un diagnóstico en base a los principios y requisitos básicos y establecer una planificación estratégica de los procesos misionales de los sistemas de gestión de calidad para la organización.

Se realizó un diagnóstico de la empresa, se elaboró un análisis de planeación estratégica, un PESTEL para el sector de hoteles, un FODA y un instrumento de lista de preguntas de los requisitos de la norma para medir el grado de cumplimiento de cada uno de ellos. Después de tener los resultados, se realizó el desarrollo del proyecto con una planificación estratégica y planificación de los procesos misionales del hotel.

2.2 Marco conceptual

A continuación, se presenta el marco de conceptos sobre los sistemas integrados de gestión de la calidad, y seguridad y salud en el trabajo.

- 1) **Sistema de gestión:** los sistemas de gestión ayudan a establecer los elementos que participan dentro de una organización. Además, se puede mencionar que es un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos con el fin de lograrlos (norma ISO 9000, 2015, pág. 17).
- 2) **Sistema integrado de gestión:** estos sistemas integran los elementos que participan dentro de una organización con el fin de unificar procesos y así optimizar las actividades. El concepto menciona que es un conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integrada (UNE 66177, 2005, Pág. 6).
- 3) **Calidad:** se refiere a las características que un producto o servicio puede tener, según la norma ISO 9000:2015, es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto o cosa cumple con los requisitos y especificaciones (pág. 19).
- 4) **Sistema de gestión de calidad:** van enfocados a optimizar las tareas unificando procesos y de esta forma mantener la calidad de los productos y servicios, según la norma ISO 9000:2015 son actividades por medio de las que la organización identifica objetivos, determina los procesos y recursos requeridos para lograr resultados deseados,

proporciona medios para identificar las acciones y así abordar consecuencias previstas y no de los productos y servicios (pág. 2).

- 5) **Cliente:** representa al sujeto al cual va dirigido un producto o servicio, según la norma ISO 9000:2015, se refiere a la persona u organización que podría o recibe un producto o servicio solicitado por una persona u organización (pág. 13).
- 6) **Seguridad y salud en el trabajo:** la seguridad y salud en el trabajo proporciona lugares de trabajo seguros y saludables previniendo las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo (norma ISO 45001, 2018, pág. 5). Además, la salud ocupacional son todas las acciones que tienen por objetivo promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones u ocupaciones y la seguridad ocupacional son todas las medidas necesarias para la identificación de riesgos a los que se exponen los trabajadores. (Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo, 2010. Pág. 4).
- 7) **Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo:** se utiliza para alcanzar las políticas de seguridad y salud en el trabajo y prevenir lesiones y deterioro de la salud de los trabajadores (norma ISO 45001, 2018, pág. 4). Además, van orientados a optimizar los procesos y tareas que ayuden a la preservación de la seguridad y salud de los empleados, clientes, contratistas y visitantes.
- 8) **Trabajador:** representan a los colaboradores que desempeñan actividades en las organizaciones, según la norma ISO 45001:2018 son las personas o colaboradores que realizan actividades relacionadas con algún tipo de trabajo o actividad y que están bajo control de las organizaciones (pág. 2).
- 9) **Requisitos legales y otros requisitos SST:** son los requisitos legales y otros requisitos que una organización debe cumplir o quiere cumplir (norma ISO 45001, 2018, pág. 3). En este punto pueden ser las normas, leyes y reglamentos que se deben cumplir de forma voluntaria u obligatoria en temas de SST por parte de las organizaciones.
- 10) **Integración:** según la norma es la acción y efecto de unir, dos o más políticas, conceptos, corrientes, etc., divergentes entre sí, fusionándolos en una sola que las sintetice (norma UNE 66177, 2005, pág. 5).

11) Gestión integrada: es la parte de la gestión general de la organización que determina y aplica la política integrada de gestión. Surge de la integración de las gestiones de la calidad, y la seguridad y salud en el trabajo (norma UNE 66177, 2005, pág. 5).

12) Plan de integración: al realizar una integración se deben planear las diferentes actividades y procesos que se tendrán en cuenta, según la norma UNE 66177 es un programa de actividades planificadas cuyo objetivo es integrar los sistemas de gestión desarrollado como fruto de un análisis previo, contiene los objetivos, acciones a tomar, plazos, responsables y recursos (pág. 5).

2.3 Marco de teoría fundamental

Según Tafur Portilla & Izaguirre Sotomayor (2016) los investigadores que elaboran una tesis, tienen que elaborar obligatoriamente una base teórica, ya que un problema y tema de investigación tienen que respaldarse en el conocimiento existente (Pág. 143).

A continuación, se presentan las teorías fundamentales de la investigación las cuales comprenden los sistemas integrados de gestión, norma ISO 9001:2015 sistemas de gestión de calidad, norma ISO 45001:2015 sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y la norma UNE 66177:2005 sistemas de gestión, guía para la integración de los sistemas.

2.3.1 Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015

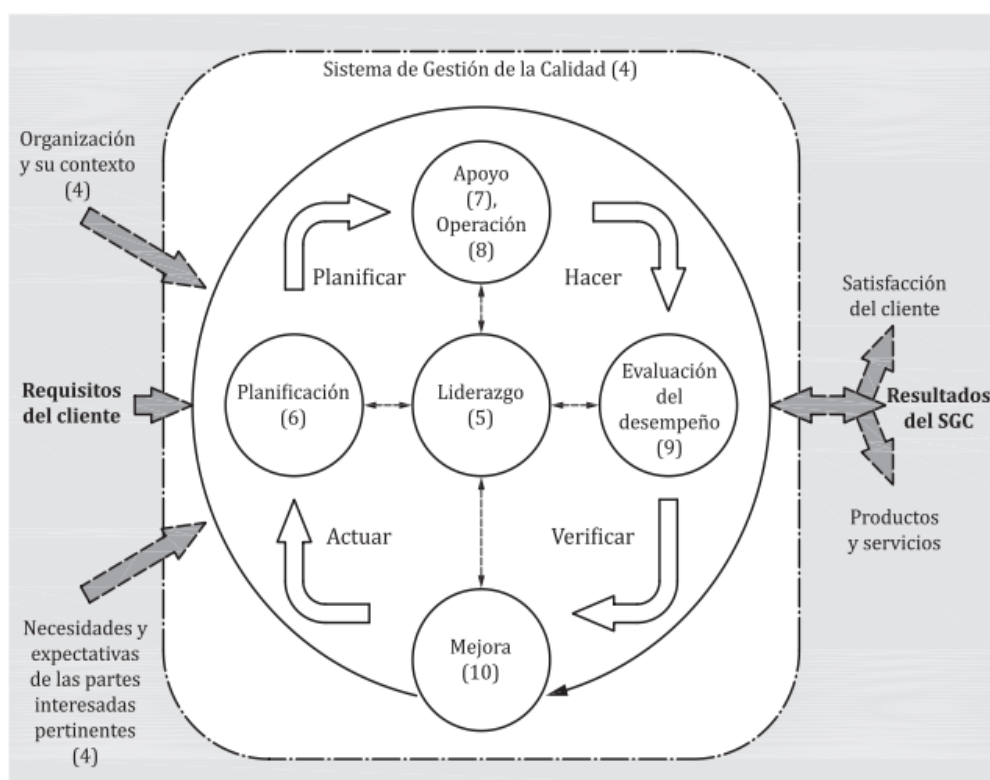
Para Gómez Martínez (2016) adoptar un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica de las organizaciones que les puede facilitar un mejor desempeño y mejora de los procesos y actividades (Pág. 10). Existen beneficios potenciales al implementar un sistema de este tipo como por ejemplo, la capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios, facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente, abordar los riesgos y oportunidades asociados con su contexto y objetivos y la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos de los mismos.

Según la norma ISO 9001 (2015) el cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo.

Además, la gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados (Pág. VIII). Según Gómez Martínez (2016) el ciclo PHVA puede aplicarse en todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como parte de un todo (Pág. 18). La relación de esta norma no toma en cuenta los capítulos del 1 al 3 ya que son generales y no especifican ningún requisito.

En la *figura 9*, muestra la forma en que los capítulos del 4 al 10 se relacionan con el ciclo planear, hacer, verificar y actuar (PHVA).

Figura 9. Estructura de la norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA



Fuente: Obtenida de la Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad (Pág. ix) *Organismo Internacional de Normalización*, 2015, Secretaría Central de ISO.

En la *tabla 9* explica de forma descriptiva la relación con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y el ciclo planear, hacer, verificar y actuar (PHVA).

Tabla 9. Descripción del ciclo PHVA relacionado con ISO 9001:2015

Ciclo PHVA	Descripción
Contexto de la organización	Aparece como sistemas de gestión de la calidad, organización y su contexto, y necesidades y partes interesadas pertinentes ya que conforman todo lo relacionado a la empresa y su entorno abarcando la planificación, la ejecución de lo planificado, la verificación y las acciones de mejora del ciclo PHVA.
Liderazgo	El liderazgo está en el centro del ciclo PHVA ya que la alta dirección debe demostrar el compromiso por el sistema de gestión de calidad y por ende de todo lo que se ejecute durante dicho ciclo.
Planear	La planeación para el requisito número 6 es la parte en la cual se deben planificar acciones para abordar riesgos y oportunidades en la ejecución del ciclo PHVA. Así como también, establecer los objetivos con el fin de lograrlos y tener la facilidad para planear cambios en el sistema de gestión de calidad.
Hacer	A través de los recursos de la organización, se hará lo planificado apoyándose del personal competente, infraestructura, garantizar un ambiente para la ejecución de los procesos, recursos de seguimiento y medición, comunicación en todos los procesos y un control de la información documentada con el fin de apoyar las operaciones que se realicen en la organización. Así como también, la comunicación con clientes y proveedores con la finalidad de cumplir a conformidad los productos y servicios.
Verificar	Para la verificación, el ciclo PHVA se vincula con el requisito 9 de evaluación del desempeño, consiste en medir la satisfacción de los clientes con respecto a los productos y servicios realizando análisis, seguimiento y medición, auditorías internas y la revisión por la alta dirección del sistema de gestión de calidad.
Actuar	Como último aspecto, se debe actuar vinculando el requisito 10 de mejora en el cual se debe revisar las no conformidades y ejecutar las acciones correctivas para erradicarlas y darle seguimiento y mantenimiento a la mejora continua al sistema de gestión de calidad.

Fuente: Elaboración propia

2.3.2 Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001:2018

Según Cienfuegos Gayo & Millas Alonso (2019) las organizaciones deben definir en conjunto con sus colaboradores y otras partes interesadas pertinentes, los valores, misión y visión sobre la seguridad y salud en el trabajo incorporando una cultura organizacional (Pág. 18–19). Para Cienfuegos Gayo & Millas Alonso (2019) la norma ISO 45001 es una norma moderna que sitúa al sistema de gestión de la SST como una pieza estratégica que contribuye a que la organización consiga sus objetivos (Pág. 33).

Según la norma ISO 45001 de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo (2018) la implementación, mantenimiento, la eficacia y la capacidad para lograr resultados previstos depende de lo siguiente (Pág. VII).

- 1) El liderazgo, compromiso, responsabilidad y rendición de cuentas por la alta dirección.
- 2) El desarrollo, liderazgo y promoción de una cultura que apoye a los resultados previstos impulsado por la alta dirección.
- 3) Comunicación con los colaboradores.
- 4) Consulta y participación de los trabajadores.
- 5) La política de la SST debe ser compatible con los objetivos y dirección estratégica generales de la alta dirección.
- 6) Procesos eficaces para la identificación de peligros y control de riesgos.
- 7) Evaluación continua y seguimiento del SGSST.

Para la norma ISO 45001 (2018) los niveles de detalles, la complejidad, la extensión de la información documentada y los recursos necesarios para garantizar el éxito de los sistemas de gestión de la SST en una organización dependerá de los siguientes factores (Pág. VIII)

Factor 1: el contexto de la organización, entre ellos el número de trabajadores, tamaño, geografía, cultura, requisitos legales y otros requisitos.

Factor 2: el alcance del sistema de gestión de la SST en la organización.

Factor 3: la naturaleza de la organización y los riesgos asociados.

Existen diferentes peligros y riesgos al momento de realizar un proceso o actividad de trabajo en las diferentes organizaciones que está ligado a diferentes factores. Debido a esto, la ISO 45001 (2018) expresa que las organizaciones son responsables de la seguridad y salud de sus colaboradores y de otras personas que puedan verse afectadas por los procesos y actividades, garantizando la protección de la salud física y mental. El propósito de los sistemas de seguridad y salud en el trabajo es proporcionar un marco de referencia para gestionar riesgos y oportunidades. El objetivo y los resultados previstos son el prevenir lesiones y deterioro de la salud y proporcionan lugares de trabajo seguros y saludables (Pág. VII).

En la norma ISO 45001 (2018) se incorpora el ciclo planear, hacer, verificar y actuar (PHVA) o ciclo de Deming que es un proceso iterativo utilizado por las organizaciones para lograr la mejora continua de sus procesos. Puede aplicarse a un sistema de gestión y a cada uno de sus elementos individuales (Pág. VIII).

En la *figura 10*, se ilustra el ciclo PHVA con respecto a la estructura de la norma ISO 45001. Sin embargo, solamente se incorporan los capítulos del 4 al 10 ya que los apartados del 1 al 3 son aspectos generales de esta norma.

Figura 10. Estructura de la norma ISO 45001:2018 con el ciclo PHVA



Fuente: Obtenida de la Norma ISO 45001 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Pág. IX) *Organismo Internacional de Normalización*, 2018, secretaria Central de ISO.

En la *tabla 10*, se describe la relación que tiene el ciclo PHVA con los requisitos del 4 al 10 de la norma ISO 45001:2018 de seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 10. Descripción del ciclo PHVA relacionado con ISO 45001:2018

Ciclo PHVA	Descripción
Contexto de la organización	El requisito 4 se relaciona con todo el ciclo PHVA ya que comprende el contexto, partes interesadas de los trabajadores y cuestiones internas y externas de la organización.
Liderazgo	El liderazgo está en el centro del ciclo PHVA ya que la alta dirección debe demostrar el compromiso por el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
Planear	La planeación para los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo se relaciona con respecto a cómo planificar las acciones para abordar y evaluar riesgos y oportunidades, la identificación de los peligros, objetivos de la SST, requisitos legales y otros requisitos con la finalidad de tomarlos en cuenta para realizar la planificación del ciclo PHVA.
Hacer	Por medio de los recursos abordados en el requisito número 7, el ciclo PHVA al momento de realizar o hacer las acciones, se apoyan en las competencias del personal, la comunicación interna y externa y la información documentada para poder ejecutar las operaciones del requisito número 8 con el fin de eliminar peligros y reducir riesgos garantizando las operaciones de compras y las relaciones con los proveedores y cambios en el sistema.
Verificar	Con respecto a la verificación, se relaciona al requisito 9 ya que se debe dar seguimiento a los resultados del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo realizando evaluaciones del rendimiento, aplicando auditorías internas y la evaluación por parte de la alta dirección con respecto a preservar la seguridad y salud de los colaboradores.
Actuar	El actuar está vinculado con el requisito 10 de mejora continua ya que se debe dar seguimiento a las oportunidades de mejora sobre los incidentes, no conformidades y acciones correctivas.

Fuente: Elaboración propia

2.3.3 Sistemas integrados de gestión

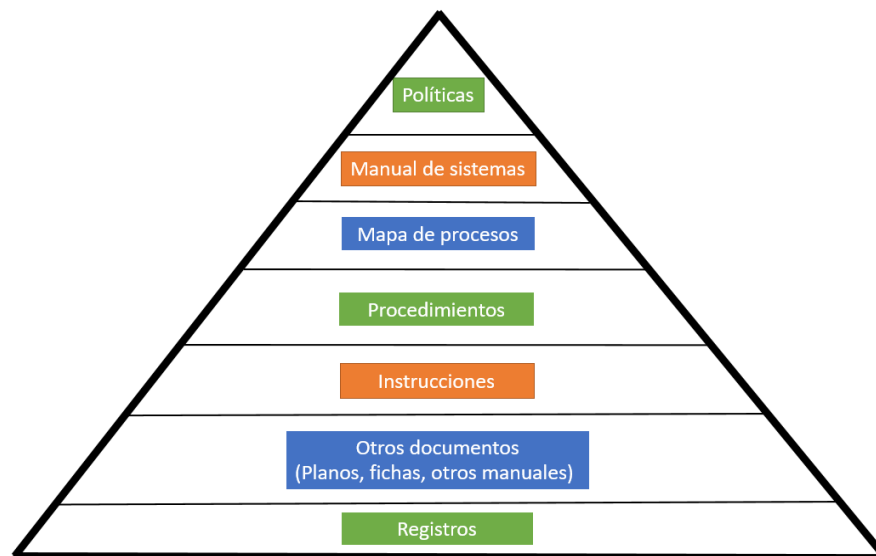
Los autores Calso Morales & Pardo Alvares (2019) expresan que las organizaciones deben establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente los sistemas de gestión de la calidad, y seguridad y salud en el trabajo incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos establecidos en ellos. Además, definen que un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados que sirve para algo, cumplen una misión o un fin determinado, funcionan como un todo gracias a la interacción de sus componentes (Pág. 10-12). Los sistemas integrados de gestión son un conjunto de elementos interrelacionados utilizados para satisfacer los requisitos de los clientes y preservar la seguridad de los trabajadores.

Según Calso Morales & Pardo Alvares (2019) se utilizan para unir en un solo sistema el cumplimiento de los requisitos de las Normas ISO 9001 e ISO 45001 sustituyendo a los posibles sistemas de la calidad, y seguridad y salud en el trabajo existentes (Pág. 25).

Para su funcionamiento, las organizaciones cuentan con una serie de documentos en los cuales mantienen sus procesos y actividades. Según Calso Morales & Pardo Alvares (2019) las organizaciones más pequeñas suelen mantener documentos como los permisos o licencias para poder ejercer la actividad, manuales de uso de máquinas, y registros. Otras más evolucionadas a nivel de gestión utilizan además otros documentos como procedimientos, instrucciones de trabajo, manuales diversos, planos, planes, etc (Pág. 16).

La *figura 11* presenta una pirámide documental propuesta por los autores Calso Morales & Pardo Alvares (2019) para ilustrar lo antes mencionado:

Figura 11. Pirámide documental de los sistemas integrados de gestión



Fuente: Adaptada de la Guía Práctica para la Integración de los Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 (Pág. 16) Calso Morales & Pardo Alvares (2019) AENOR ediciones

Según la norma ISO 9001 sistemas de gestión de la calidad (2015) e ISO 45001:2018 sistemas de seguridad y salud en el trabajo, las organizaciones deben mantener información documentada como apoyo de la operación de sus procesos y conservar información documentada para dar confianza que los procesos se realizan según lo planificado (Pág. 3).

En la *tabla 11*, se muestra el tipo de documento (a mantener o a conservar), los requisitos que incluyen sub requisitos y los nombres de los requisitos. Cabe destacar que se relacionó los requisitos de acuerdo a su origen (requisitos comunes y propios de ambas normas).

Tabla 11. Clasificación de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018

Tipo de documento	Requisito	ISO 9001:2015	Origen	Tipo de documento	Requisito	ISO 45001:2018	Origen
-	4	Contexto de la organización	-	-	4	Contexto de la organización	-
-	4.1	Comprensión de la organización y su contexto	Común	-	4.1	Comprensión de la organización y su contexto	Común
-	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Común	-	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas	Común
A mantener	4.3	Determinación del alcance del SGC	Común	A mantener	4.3	Determinación del alcance del SGSST	Común
-	4.4	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	Propio	-	4.4	Sistema de gestión de la SST	Propio
-	4.4.1	-		-	-	-	
A mantener y conservar	4.4.2	-		-	-	-	
-	5	Liderazgo	-	-	5	Liderazgo y participación de los trabajadores	-
-	5.1	Liderazgo y compromiso	Propio	-	5.1	Liderazgo y compromiso	Propio
-	5.1.1	Generalidades		-	-	-	
-	5.1.2	Enfoque al cliente		-	-	-	
-	5.2	Política	Común	A mantener	5.2	Política	Común
-	5.2.1	Establecimiento de la política de calidad		-	-	-	
A mantener	5.2.2	Comunicación de la política de calidad		-	-	-	
-	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Común	A mantener	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Común
-	-	-	-	-	5.4	Consulta y participación de los trabajadores	Propio
-	6	Planificación	-	-	6	Planificación	-
-	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Propio	-	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Propio
-	6.1.1	-		A mantener	6.1.1	Generalidades	
-	-	-		-	6.1.2	Identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades	
-	-	-		-	6.1.2.1	Identificación de peligros	
-	-	-		A mantener y conservar	6.1.2.2	Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST	
-	-	-		-	6.1.2.3	Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el sistema de gestión de la SST	
-	-	-		A mantener y conservar	6.1.3	Determinación de los requisitos legales y otros requisitos	
-	-	-		-	6.1.4	Planificación de acciones	
-	6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	Común	-	6.2	Objetivos de la SST y planificación para lograrlos	Común
A mantener	6.2.1	-		-	6.2.1	Objetivos de la SST	
-	6.2.2	-		A mantener y conservar	6.2.2	Planificación para lograr los objetivos	
-	6.3	Planificación de los cambios	Común	-	8.1.3	Gestión del cambio	Común
-	7	Apoyo	-	-	7	Apoyo	-
-	7.1	Recursos	Propio	-	7.1	Recursos	Propio
-	7.1.1	Generalidades		-	-	-	-
-	7.1.2	Personas		-	-	-	-
-	7.1.3	Infraestructura		-	-	-	-
-	7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos		-	-	-	-
-	7.1.5	Recursos de seguimiento y medición		-	-	-	-
A conservar	7.1.5.1	Generalidades	Común	A conservar	9.1.1	Generalidades	Común
-	7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	Propio	-	-	-	-
-	7.1.6	Conocimientos de la organización		-	-	-	
A conservar	7.2	Competencia	Común	A conservar	7.2	Competencia	Común
-	7.3	Toma de conciencia	Común	-	7.3	Toma de conciencia	Común
-	7.4	Comunicación	Común	-	7.4	Comunicación	Común
-	-	-		A conservar	7.4.1	-	
-	-	-		-	7.4.2	Comunicación interna	
-	-	-		-	7.4.3	Comunicación externa	
-	7.5	Información documentada		-	7.5	Información documentada	
-	7.5.1	Generalidades	Común	-	7.5.1	Generalidades	Común
-	7.5.2	Creación y actualización		-	7.5.2	Creación y actualización	
-	7.5.3	Control de la información documentada		-	7.5.3	Control de la información documentada	
-	7.5.3.1	-		-	-	-	
-	7.5.3.2	-		-	-	-	
-	8	Operaciones	-	-	8	Operaciones	-
-	8.1	Planificación y control operacional	Propio	-	8.1	Planificación y control operacional	Propio

Tipo de documento	Requisito	ISO 9001:2015	Origen	Tipo de documento	Requisito	ISO 45001:2018	Origen
-	-	-	-	-	8.1.1	Generalidades	
-	-	-	-	-	8.1.2	Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST	
-	8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Común	-	8.1.4	Compras	Común
A conservar	8.4.1	Generalidades		-	8.1.4.1	Generalidades	
-	8.4.2	Tipo y alcance del control		-	8.1.4.2	Contratistas	
-	8.4.3	Información para los proveedores externos		-	8.1.4.3	Contratación externa	
-	8.2	Requisitos para los productos y servicios	Propio	A mantener y conservar	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias	Propio
-	8.2.1	Comunicación con el cliente		-	-	-	-
-	8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios		-	-	-	-
-	8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios		-	-	-	-
-	8.2.3.1	-		-	-	-	-
A conservar	8.2.3.2	-		-	-	-	-
A conservar	8.2.4	Cambio en los requisitos de los productos y servicios		-	-	-	-
-	8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Propio	-	-	-	-
-	8.3.1	Generalidades		-	-	-	-
A conservar	8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo		-	-	-	-
A conservar	8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo		-	-	-	-
A conservar	8.3.4	Controles del diseño y desarrollo		-	-	-	-
A conservar	8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo		-	-	-	-
A conservar	8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo		-	-	-	-
-	8.5	Producción y provisión del servicio	Propio	-	-	-	-
-	8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio		-	-	-	-
A conservar	8.5.2	Identificación y trazabilidad		-	-	-	-
A conservar	8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		-	-	-	-
-	8.5.4	Preservación		-	-	-	-
-	8.5.5	Actividades posteriores a la entrega		-	-	-	-
A conservar	8.5.6	Control de cambios		-	-	-	-
A conservar	8.6	Liberación de los productos y servicios	Propio	-	-	-	-
-	8.7	Control de salidas no conformes	Propio	-	-	-	-
-	8.7.1	-		-	-	-	-
A conservar	8.7.2	-		-	-	-	-
9 Evaluación del desempeño				9 Evaluación del desempeño			
-	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Propio	-	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	Propio
A conservar	9.1.1	Generalidades		A conservar	9.1.2	Evaluación del cumplimiento	
-	9.1.2	Satisfacción del cliente		-	-	-	
-	9.1.3	Análisis y evaluación		-	-	-	
-	9.2	Auditoría interna	Común	-	9.2	Auditoría interna	Común
-	9.2.1	-		-	9.2.1	Generalidades	
A conservar	9.2.2	-		A conservar	9.2.2	Programas de auditoría interna	
-	9.3	Revisión por la alta dirección	Común	A conservar	9.3	Revisión por la alta dirección	Común
-	9.3.1	Generalidades		-	-	-	
-	9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección		-	-	-	
A conservar	9.3.3	Salidas de la revisión por la alta dirección		-	-	-	
10 Mejora				10 Mejora			
-	10.1	Generalidades	Común		10.1	Generalidades	Común
-	10.2	No conformidades y acciones correctivas	Propio	A conservar	10.2	Incidentes, no conformidades y acciones correctivas	Propio
-	10.2.1	-		-	-	-	
A conservar	10.2.2	-		-	-	-	
-	10.3	Mejora continua	-	A mantener y conservar	10.3	Mejora continua	-

Fuente: Elaboración propia

Según Calso Morales & Pardo Alvares (2019) el anexo SL es un modelo que ISO establece como obligatorio para elaborar normas que definan requisitos de sistemas de gestión, independientemente de su ámbito de aplicación y trata de una estructura, textos y términos comunes (Pág. 51).

Según Calso Morales & Pardo Alvares (2019) las normas de referencia ISO 9001 e ISO 45001 recogen una serie de requisitos a los que hay que dar cumplimiento, algunos de estos son similares y la organización puede cumplirlos aplicando una única metodología (Pág. 55).

En la *tabla 12*, se describe una propuesta de clasificación para la agrupación de los requisitos de los sistemas integrados de gestión.

Tabla 12. Clasificación de los requisitos de los sistemas integrados de gestión

Clasificación	Descripción
Requisitos comunes	Son aquellos cuyas exigencias son similares en las dos normas de aplicación, lo que les hace plenamente integrables. Cuando se configura un sistema integrado de gestión, los requisitos comunes suelen ser los primeros en abordarse.
Requisitos específicos	Se trata de requisitos que únicamente responden a las exigencias de una norma.
Requisitos homólogos	Por último, se han de considerar los requisitos que aparecen en una y falta en la otra o que están presentes en las dos de forma parcial, es decir, que se observa la ausencia de alguna exigencia relevante o de parte del requisito en cuestión.

Fuente: Adaptada de la Guía Práctica para la Integración de los Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001(Pág. 55) *Calso Morales & Pardo Alvares* (2019) AENOR ediciones

2.3.5 Instrumentos de investigación

A continuación se presentan las bases teóricas de los instrumentos utilizados para la recolección de la información de esta investigación para la realización de la integración del sistemas de gestión y con todos los detalles referentes a su estructura y aspectos importantes de cada uno de ellos:

Instrumento guía de entrevista

De acuerdo con el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa de Lima Perú (2020) la entrevista como tal, es una técnica de investigación

de tipo que consiste en una reunión con interacción cara a cara (face to face, en el idioma inglés) entre un entrevistador y el entrevistado con la finalidad de obtener información mediante preguntas en una conversación en la que se le otorga libertad al entrevistador para que profundice y elabore sus respuestas de acuerdo al tema en contexto (Pág. 5).

Las entrevistas según el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa de Lima Perú (2020) se clasifican de la siguiente forma (2020).

- 1) Entrevista estructurada: cuando el entrevistador aplica la técnica empleando una guía que le indica qué preguntas debe hacer y en qué orden.
- 2) Entrevista semiestructurada: el entrevistador maneja una guía con temas y preguntas, pero es libre de hacer preguntas adicionales o alterar el orden en que las formula.
- 3) Entrevista no estructurada (abierta): Se cuenta con una guía que contiene los temas a tratarse, y que el entrevistador puede manejar de manera muy flexible, decidiendo en el proceso cómo plantear las preguntas, qué temas tocar o cuáles evitar, y qué puntos agregar.

Instrumento de cuestionario

De acuerdo con Julio Meneses (2016) El conocimiento de las diferentes técnicas de investigación permite al investigador la correcta elección del medio más adecuado para llevar a cabo su trabajo en el contacto con la realidad que es objeto de su investigación (Pág. 9). Además, menciona que el cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que empleamos para la recolección de información en las investigaciones y permite al investigador plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas y los datos que pretende obtener para su investigación (Pág. 9).

Según Julio Meneses (2016) el cuestionario posee algunas consideraciones que se buscan alcanzar por medio del mismo las cuales se presentan a continuación (Pág. 11).

- 1) Producir datos cuantitativos para su tratamiento y análisis estadístico.
- 2) Preguntando de manera estructurada a un conjunto determinado de personas.
- 3) Que representen a una población determinada.
- 4) Se identifica y se elaboran preguntas de acuerdo a las necesidades a investigar.

Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos IPER

Según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral de Perú (2022) en el proceso de identificación de peligros y evaluación de riesgos, debe ser efectuado por personal que cumpla las competencias, en consulta con los trabajadores y sus representantes ante el Comité o Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo de la organización en dónde laboran. Además, se deben considerar todos los aspectos relacionados del trabajo, entorno y ambiente laboral, estructuras, instalaciones, maquinaria y herramientas de uso diario, así como los peligros y riesgos de tipo químico, físico y biológico presente en el desarrollo de las actividades de trabajo diaria (Pág. 14).

Para la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral de Perú (2022) la identificación de los peligros en la organización se puede tomar de la siguiente forma (Pág. 18):

- Cómo se organiza el trabajo.
- Actividades y situaciones rutinarias y no rutinarias.
- Incidentes³ registrados
- Situaciones de emergencia potenciales
- Las personas.
- Cambios reales o propuestos en la organización.
- Cambios en el conocimiento de la información, sobre los peligros.
- Otras cuestiones: Diseño de las áreas de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria, entre otros.
- Uso efectivo de recursos para la prevención de peligros y riesgos del trabajador.

Para la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral de Perú (2022) las metodologías y criterios de las organizaciones al evaluar los riesgos de la seguridad y salud en las empresas se deben definir a partir del alcance, naturaleza y tiempo (Pág. 18).

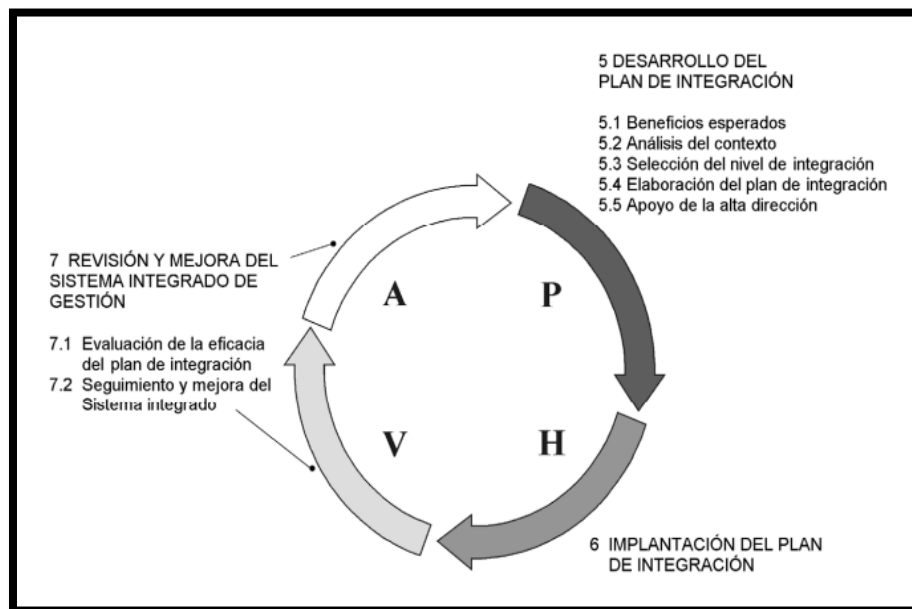
Además, para evaluación de riesgos se debe identificar, analizar y valorar los riesgos eminentes en los entornos de trabajo, apoyándose de los colaboradores y basándose de los conocimientos y puntos de vista de todas las personas involucradas en el proceso (Pág. 22).

2.3.6 Norma UNE 66177:2005 Sistemas de gestión. Guía de integración de SG

Según la norma UNE 66177 sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión (2005) las organizaciones necesitan gestionar eficazmente sus sistemas, haciéndolos compatibles entre sí, de forma que permita establecer objetivos alineados, una visión global de los sistemas para facilitar la toma de decisiones. El objetivo principal es proporcionar directrices para desarrollar, implantar y evaluar el proceso de integración de los sistemas de gestión de la calidad y gestión de la seguridad y salud en el trabajo, para las organizaciones que han decidido integrar parcial o completamente sus sistemas (Pág. 4).

Según la norma UNE 66177 (2005) el proceso de integración de los sistemas de gestión está basado en el ciclo PHVA. Este proceso tiene por objetivo la definición e implantación en condiciones controladas de un plan de integración desarrollado específicamente en función de los objetivos, contexto y nivel de madurez de la organización (Pág. 56). En la *figura 12* muestra la relación entre la norma UNE 66177 (2005) y el ciclo PHVA.

Figura 12. Aplicación del ciclo PHVA al proceso de integración de sistemas de gestión



Fuente: Adaptado de la Norma UNE 66177 Sistemas de Gestión, Guía para la Integración de los Sistemas de Gestión (Pág. 6) Asociación Española de Normalización y Certificación, 2005,

AENOR

En la *tabla 13*, se describe la relación de la norma UNE 66177: 2005 con respecto al ciclo PHVA para la integración de los sistemas de gestión.

Tabla 13. Estructura de la norma UNE 66177:2005 con relación al ciclo PHVA

Ciclo PHVA	Descripción
Planear	Está vinculado al capítulo 5 sobre lo que debe desarrollarse en el plan de integración, este plan o planeación debe responder a los beneficios que se desean obtener, que actividades o procesos se van a realizar y cuál será el costo de un sistema integrado.
Hacer	El hacer se relaciona con el capítulo 6 que es la implantación de la planeación y responde a la interrogante ¿De qué manera se hará?
Verificar	La verificación debe realizarse de acuerdo a los sub apartados 7.1 y 7.2 que aparecen en la figura 12 evaluando la eficacia del plan y realizando el seguimiento y mejora continua del sistema integrado.
Actuar	Y, por último, se debe hacer acciones de mejora las cuales relacionan al Capítulo 7 realizando revisiones y dándole mejora continua a los sistemas integrados.

Fuente: Elaboración propia

Según la norma UNE 66177 (2005) las organizaciones deberían realizar un análisis del contexto, que sirva para identificar el mejor método de integración posible y los recursos necesarios para su ejecución (Pág. 9). En la *tabla 14*, se muestra el contenido del análisis del contexto de la organización para la elección del método de integración, aquí se menciona el nivel de madurez de las organizaciones, la complejidad, el alcance que pretende lograr y los riesgos asociados de acuerdo a los niveles de madurez.

Tabla 14. Aspectos para el análisis del contexto de la organización

Aspecto	Descripción
Madurez	Nivel de madurez o capacidad para la gestión por procesos: experiencia y eficacia en el uso de los sistemas de gestión y en el uso de herramientas de gestión, estructura organizativa y funcional de la organización y nivel de competencias.
Complejidad	Nivel de las necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas: los requisitos de clientes, de la sociedad, personal de la organización, de accionistas y Estrategias de la propia organización.
Alcance	Extensión de los sistemas de gestión: Inventario de los sistemas y normas de gestión implantados, Productos/servicios afectados por los sistemas de gestión actuales, y futuros y procesos involucrados en los sistemas de gestión y su documentación (mapa de procesos) para todos los sistemas.
Riesgo	Nivel de riesgo debido a incumplimientos legales o fallos asociados al proceso de integración: grado de cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios asociados a los productos y servicios, y a la seguridad y salud de los trabajadores, nivel de riesgo y valoración de las consecuencias inherentes al incumplimiento legal, y nivel de riesgo y valoración de las consecuencias o fallos derivados del proceso de implantación de la integración

Fuente: Adaptado de la Norma UNE 66177 Sistemas de Gestión, Guía para la Integración de los Sistemas de Gestión (Pág. 9) *Asociación Española de Normalización y Certificación*, 2005, AENOR

Según la norma UNE 66177 (2005) existen tres métodos de integración que van de forma escalonada y complementaria, y su aplicación progresiva supone una mayor capacidad y calidad de la gestión de la organización (Pág. 10-11), estos se describen a continuación:

Método básico: es un método muy rentable ya que requiere una inversión pequeña y se obtienen resultados importantes a corto plazo, debido a la optimización de los recursos destinados a la gestión de la documentación y a la gestión integrada de algunos procesos.

Método avanzado: este método supone la continuación natural del método “Básico”, y su rentabilidad se consigue normalmente a medio plazo, ya que se requiere cierta experiencia para implantar eficazmente la gestión por procesos. Para aplicar este método se necesita un nivel de madurez suficiente. Por ello, intentar aplicar este método sin la necesaria experiencia puede suponer la aparición de problemas durante la integración.

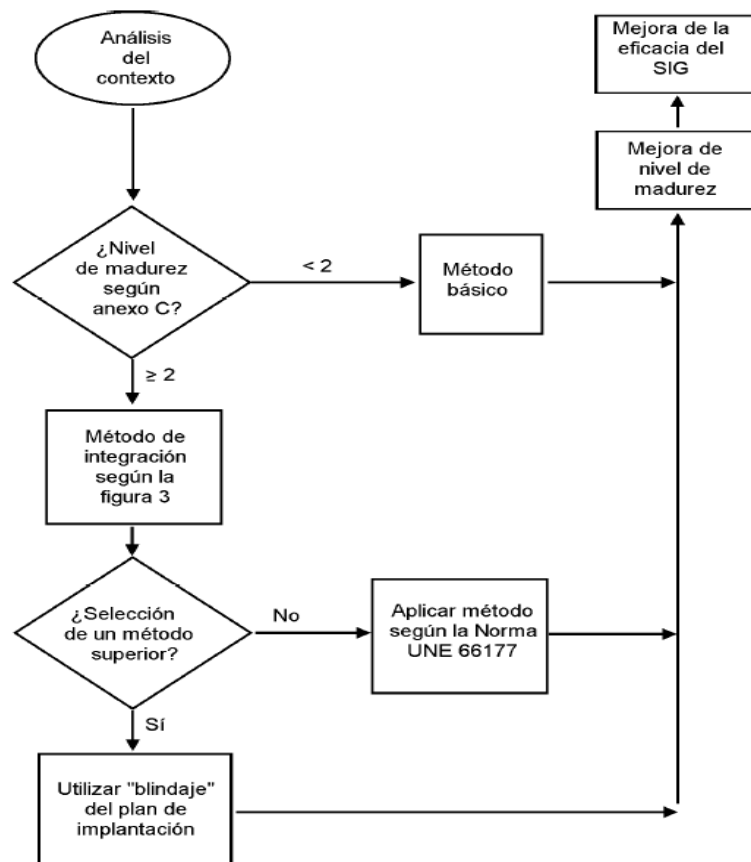
Método experto: este método supone la continuación natural del método “Avanzado”, y es un método muy rentable, ya que supone extender la integración a corto plazo del sistema de gestión por procesos existente a otras áreas o aspectos sin inversión adicional. Se pueden conseguir grandes resultados si se alinean estos con las estrategias de la organización.

Se requiere una gran experiencia en la gestión por procesos para aplicar este método antes mencionado. Según la norma UNE 66177 (2005) se debe elaborar un plan de integración y que a su vez se utilice para ejecutar eficazmente y de forma controlada los sistemas planificados (Pág. 14 – 15). A continuación, se presentan a las interrogantes a las que un plan debería responder:

- 1) ¿qué objetivos persigue la integración y cuál es el contexto de la organización?
- 2) ¿qué voy a integrar: sistemas, procesos, etc.?
- 3) ¿cuáles son los resultados del análisis del contexto?
- 4) ¿cómo lo voy a integrar: método elegido (básico, avanzado, experto), ¿gradual o total?
- 5) ¿qué plan de comunicación se va a llevar a cabo?
- 6) ¿quién es el responsable y coordinador del proyecto de integración?
- 7) ¿qué actividades hay que realizar (programa que indique el “qué”, quién y cuándo)

Según la norma UNE 66177 (2005) las organizaciones pueden utilizar el siguiente diagrama para identificar el método de integración más adecuado a su la situación actual y nivel de madurez (Pág. 11). Este se muestra a continuación en la *figura 13*:

Figura 13. Diagrama de flujo para identificación de método de integración



Fuente: Adaptado de la Norma UNE 66177 Sistemas de Gestión, Guía para la Integración de los Sistemas de Gestión (Pág. 12) Asociación Española de Normalización y Certificación, 2005, AENOR

2.4 Marco legal, reglamentario, normativo y otros marcos

A continuación, se presentan una serie de documentos bibliográficos que hacen referencia al marco legal, normativo y reglamentario aplicado a la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP.

Así como también, la clasificación por el sistema de gestión de calidad, y sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo al que pertenecen de acuerdo a las especificaciones de cada una de ellas.

2.4.1 Marco legal

A continuación, se presenta la ley de la corporación salvadoreña de turismo (CORSATUR) y la norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios de funcionamiento del MINSAL, cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio en las organizaciones.

2.4.1.1 Ley de la Corporación salvadoreña de turismo (CORSATUR)

Esta ley pertenece a un organismo autónomo salvadoreño denominado CORSATUR o Corporación Salvadoreña de turismo que tiene como finalidad el desarrollo del turismo a través de las siguientes actividades:

- 1) La promoción de los atractivos turísticos de El Salvador en el extranjero.
- 2) Llevar el registro nacional de turismo, tanto de titulares de empresas turísticas como de los incentivos legales otorgados a dichas empresas.
- 3) Llevar un censo estadístico actualizado, conteniendo información sobre el inventario de atractivos e infraestructura nacional de la actividad turística y otra información de interés sobre el turismo interno e internacional.
- 4) Promover la privatización de las empresas y bienes inmuebles que se le adjudiquen por Ministerio de Ley, donación o cualquier otro medio lícito, cuando ello fuere de beneficio para nuestro país.
- 5) Fomentar la integración y funcionamiento de comités de desarrollo turístico, regionales, departamentales y municipales; los cargos asignados en dichos comités serán de carácter ad-honorem.

Esta ley se creó con el fin de que las empresas que están dentro del rubro del turismo se puedan inscribir en el registro nacional de turismo y que deseen acogerse al régimen de beneficios o a los incentivos fiscales a los que se refiere la presente ley. La inscripción en el registro se concederá, previo el cumplimiento de los requisitos por parte de la persona interesada, de conformidad a la clasificación establecida en la presente ley y su reglamento.

2.4.1.2 Norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios MINSAL

Según la norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios de funcionamiento del MINSAL (2022) es de obligación el cumplimiento para el Ministerio de Salud y sus delegados, así como para las personas naturales y jurídicas, que por disposición de la ley deban obtener autorización y permisos sanitarios para el funcionamiento de establecimientos (Pág. 8). La *tabla 15* muestra los requisitos para la solicitud de permisos o renovación según la norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios de funcionamiento del Ministerio de Salud de El Salvador (MINSAL 2022).

Tabla 15. Requisitos para la solicitud de permisos o renovación de permisos sanitarios

Literal	Requisito
a	Formato de solicitud (Anexo D).
b	Declaración jurada autorizada por el MINSAL (Anexo B).
c	Ficha sanitaria de acuerdo con el tipo de establecimiento, mediante la cual presenta autoevaluación de las condiciones sanitarias del establecimiento para el cual solicita el permiso.
d	Comprobante de pago de arancel.
e	Copia del Documento Único de Identidad del representante legal o persona natural, en caso de extranjero, carnet de Residente o Pasaporte
f	Copia de escritura de conformación de la sociedad o modificación de esta (Aplica únicamente a persona jurídica).
g	Los demás requisitos de acuerdo al tipo de establecimiento, conforme a los anexos de la norma.
h	En caso que la solicitud sea presentada por un tercero en las oficinas de la DISAM o sus regionales, dicha solicitud deberá venir con firma legalizada o autenticada por Notario.
i	Que no se le haya renovado en dos ocasiones consecutivas el PSPF para el mismo establecimiento.

Fuente: Obtenida de la norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios de funcionamiento del MINSAL (Pág. 10-11), *Asamblea legislativa de El Salvador*, 2022, Diario Oficial tomo 434

Según la norma técnica (2022) para obtener un permiso sanitario, se necesita seguir ciertos trámites (Pág. 12), dichos trámites para otorgamiento de permisos sanitarios competentes a la línea de negocios de hostelería y turismo son el permiso para la instalación y funcionamiento de establecimientos de hospedaje y el funcionamiento sanitario para establecimientos alimentarios. Para el otorgamiento de permisos sanitarios para establecimientos de alimentos, la empresa debe cumplir con los siguientes requisitos que se encuentran en el anexo 13 Ficha de Evaluación Sanitaria de los Establecimientos Alimentarios (Pág. 137).

Requisitos para los establecimientos alimentarios:

- 1) Ubicación y sus alrededores
- 2) Infraestructura
- 3) Pisos
- 4) Paredes y techos
- 5) Ventanas y puertas
- 6) Iluminación y ventilación
- 7) Cantidad y calidad de agua
- 8) Sistema de drenaje, manejo y disposición de desechos sólidos y líquidos
- 9) Desechos solidos
- 10) Instalaciones sanitarias
- 11) Limpieza y desinfección
- 12) Diseño de equipos y utensilios
- 13) Control de insectos y roedores
- 14) Higiene del personal y requisitos de trabajo
- 15) Conservación de las materias primas, empaques, manejo de sustancias químicas y registros sanitarios.

Según la norma técnica (2022) para el otorgamiento de permisos sanitarios para funcionamiento de establecimientos de hospedaje (hoteles, moteles, pensiones, casas de huéspedes, dormitorios públicos o privados entre otros) que la empresa debe cumplir y que se encuentran en el anexo 3 Ficha de Evaluación Sanitaria para Establecimientos de Hospedaje (Pág. 71).

Requisitos para permisos sanitarios para establecimientos de hospedaje

- 1) Ubicación y alrededores
- 2) Infraestructura
- 3) Paredes
- 4) Piso
- 5) Puertas
- 6) Iluminación
- 7) Ventilación
- 8) Calidad de aire
- 9) Agua apta para el consumo humano
- 10) Disposición de aguas negras y grises
- 11) Desechos sólidos
- 12) Control de insectos y roedores
- 13) Uso de productos químicos
- 14) Instalaciones sanitarias
- 15) Equipamiento de las instalaciones sanitarias
- 16) Equipamiento de las instalaciones
- 17) Limpieza y desinfección.

Para conocer los requisitos legales aplicables a esta norma mencionada se puede consultar el *apéndice 19* de esta investigación.

2.4.2 Marco legal para SGSST

A continuación, se presenta la ley general de prevención de riesgo en los lugares de trabajo de carácter obligatorio el cumplimiento en las organizaciones.

2.4.2.1 Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo

Según la Ley General de Prevención de Riesgo en los Lugares de Trabajo (2010) El objeto es establecer requisitos de seguridad y salud de los colaboradores que deben aplicarse en los lugares de trabajo, con el fin de garantizar responsabilidades y un adecuado nivel de

protección de los trabajadores, frente a los riesgos derivados de las actividades de acuerdo a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas para desempeñarlas. (Pág. 1).

Según la Ley General de Prevención de Riesgo en los Lugares de Trabajo (2010) es responsabilidad de la organización formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de la empresa, de acuerdo a su actividad y asignar los recursos necesarios para su ejecución. La organización deberá garantizar la participación efectiva de trabajadores en la elaboración, puesta en práctica y evaluación del programa (Pág. 6).

También, dentro de las organizaciones existen las figuras de comités de seguridad y salud en el trabajo y su creación según la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (2010) es responsabilidad de las organizaciones cuando en la empresa laboren quince o más trabajadores. En aquellos que tengan menos trabajadores, pero que, a juicio de la Dirección General de Previsión Social, se considere necesario por las labores que desarrollan, también se crearán los comités mencionados (Pág. 8).

Los patronos deben dotar de los equipos de protección personal (EPP) para trabajos que generen peligros y riesgos a la vida de los colaboradores dentro de la organización.

Además, es obligación de la organización proveer equipo de protección personal, ropa de trabajo, herramientas especiales y medios técnicos de protección colectiva necesarios conforme a la labor que realice y a las condiciones físicas y fisiológicas de quien las utilice, así como, velar por el buen uso y mantenimiento de estos (Pág. 10). En el *apéndice 20* se pueden encontrar los requisitos que aplican para esta investigación y que son parte del instrumento de esta investigación.

2.4.2.2 Reglamento de GPR en los lugares de trabajo

El objetivo principal de este reglamento es establecer los lineamientos que desarrollan lo preceptuado por la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, el cual abarca la conformación y el funcionamiento de estructuras de gestión incorporándose los comités de seguridad y salud ocupacional, delegados de prevención y la formulación e implementación del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales, registros y documentación relacionada con dichos riesgos.

Con respecto a la conformación de los comités de SSO, en el artículo 1 menciona los requisitos en los cuales las empresas tienen la obligación de conformar dichos comités de acuerdo a las características de cada una.

Además, se presentan los requisitos que deben cumplir los miembros pertenecientes a los comités de SSO en las organizaciones. Los miembros deben ser capacitados como mínimo 48 horas en los temas de prevención de riesgos en los lugares de trabajo. El artículo 15 de este reglamento menciona cual es la metodología para la selección del número de miembros que participan en los comités.

Con relación a los delegados de prevención, la ley menciona en el artículo 12 los requisitos los cuales deben cumplir para fungir sus actividades como delegados.

En el *apéndice 21* se pueden encontrar los requisitos que aplican para esta investigación y que son parte del instrumento de esta investigación.

2.4.2.3 Reglamento general de prevención de riesgo en los lugares de trabajo

El objetivo principal de este reglamento es regular la aplicación de la ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, con respecto a las condiciones de seguridad e higiene en que deben desarrollarse las labores con el fin de eliminar o controlar los factores de riesgo encontrados en los puestos de trabajo.

Este reglamento está conformado de la siguiente manera, las condiciones generales de los lugares de trabajo, seguridad estructural: Servicios de higiene, instalaciones eléctricas, aparatos máquinas y herramientas, condiciones seguras de trabajo, manejo manual y mecánico de cargas, equipo de protección personal, señalización de seguridad, sistemas de prevención de incendios, riesgos higiénicos y control y evaluación del ruido.

Este reglamento tendrá aplicación en las empresas públicas y privadas y están obligados a velar por que se cumpla tanto empleadores como los colaboradores atendiendo las características y particularidades de cada puesto de trabajo.

En el *apéndice 22* se pueden encontrar los requisitos que aplican para esta investigación y que son parte del instrumento de esta investigación.

2.4.2.4 Código de Trabajo de El Salvador

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social como ente rector de la Administración Pública del Trabajo tiene entre otras funciones específicas permanentes:

Ilustrar a los empleadores y trabajadores en el mejor cumplimiento de las normas relacionadas con el ámbito del trabajo, integradas tanto por la normativa nacional como por los Instrumentos Internacionales ratificados por el Estado y que están referidos a asuntos.

Según el Código de Trabajo de El Salvador (1972) tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores y trabajadoras, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores (Pág. 20). En el *apéndice 23* se pueden encontrar los requisitos que aplican para esta investigación y que son parte del instrumento de esta investigación.

2.4.3 Marco normativo para hostelería y turismo

Se presentan las normas, NTS 03.56.01:12 Restaurantes y Establecimientos Gastronómicos Similares. Especificaciones para la Prestación del Servicio, NTS 03.44.01:23 Requisitos de Calidad para la Prestación de Servicios de Alojamiento y NTS 03.70.01:15 Turismo Rural, Alojamiento y Especificaciones, las cuales son de carácter opcional para las organizaciones.

2.4.3.1 Norma técnica salvadoreña NTS 03.56.01:12 restaurantes y Establecimientos Gastronómicos Similares. Especificaciones para la Prestación del Servicio

Esta norma ofrece contenido relacionado con los restaurantes y la estructura de los requisitos normativos que se deben seguir para la prestación de este servicio, es importante conocerla ya que está enfocada en uno de los elementos del sujeto de estudio de esta investigación y puede servir como apoyo para realizar el estudio. La norma técnica salvadoreña NTS 03.56.01:12 (2012) tiene como objetivo definir requisitos para la prestación del servicio de alimentación y bebidas, en restaurantes y establecimientos gastronómicos similares (Pág. 1).

Esta norma define el campo de aplicación para los restaurantes y establecimientos gastronómicos, menciona algunas definiciones y se divide en tres requisitos los cuales son:

Requisitos generales que menciona cuales son los protocolos de los servicios de acuerdo al tipo de establecimiento, señalizaciones de las zonas, los tipos y limpiezas que se deben realizar en las instalaciones, la estandarización en las recetas de alimentos y bebidas, mise en place para los comensales, cuáles son las áreas de circulación tanto de clientes como personal, la recepción de insumos y materias primas, estacionamientos y *valet parking*. Requisitos de servicios que se refiere a los procesos de atención al cliente, comedor, bar y cocina y los requisitos de mantenimiento y seguridad. Además, esta norma menciona la gestión de proveedores que abarca aprobación y evaluación, gestión de los recursos humanos.

2.4.3.2 Norma técnica salvadoreña NTS 03.44.01:23 Requisitos de Calidad para la Prestación de Servicios de Alojamiento

La norma técnica salvadoreña NTS 03.44.01:23 (2023) establece los requisitos de calidad para para la prestación de todos aquellos establecimientos de hotel, apartahotel y hostales que presten comercialmente y aplica a servicio de alojamiento individual o colectivo (Pág. 1). Y está conformada de la siguiente manera:

El objeto es establecer los requisitos de calidad para la prestación de servicios de alojamiento, aplicado a todos aquellos establecimientos que presten comercialmente el servicio de alojamiento individual o colectivo, que mantengan un proceso de registro de ingreso y salida, con la identificación del huésped cada vez que estos utilicen sus instalaciones. También, es una herramienta que permite optimizar los recursos y asegurar los resultados, en el marco de la satisfacción del cliente, huésped o visitante. Esta norma se divide en la siguiente estructura:

Establecimiento: habla de las generalidades del lugar, infraestructura, áreas verdes, estacionamientos, servicios de portería, recepción, información y comunicación (cliente, huésped o visitante), reservaciones. *check in* y *check out*, servicio de atención telefónica, servicio de botones, entrada y salida de clientes o huéspedes, manejo de equipaje, baños de uso común, habitaciones, dimensiones, climatización, mobiliario y equipo, ventanas, baños de habitación, iluminaciones, ropa de cama y toallas, área de servicio de alimentación y cocina, requisitos de área de cocina y condiciones de higiene.

Limpieza y desinfección: abarca las generalidades, limpieza de áreas comunes y en habitaciones, aspectos para incluir en el proceso de limpieza en habitaciones, baños, zonas comunes, comedor y cocina, zona de utensilios de cocina y tratamiento de los residuos.

Lavandería: lavandería y planchado de prendas, ropa de cama y toallas.

Recursos humanos: reclutamientos, selección y contratación, formación del personal, responsabilidades del personal de atención al cliente y las áreas o espacios para el personal del establecimiento o lugar.

Mantenimiento: Responsable de los servicios de mantenimiento del establecimiento.

Proveedores y compras, documentos y registros, y seguridad y protección.

2.4.3.3 Norma técnica salvadoreña NTS 03.70.01:15 Turismo Rural, Alojamiento y Especificaciones

Esta norma técnica salvadoreña, se incluyen los lineamientos para la gestión de la calidad, seguridad y medio ambiente de los servicios que las diferentes empresas brindan en términos de alojamiento rural en El Salvador.

La norma técnica salvadoreña NTS 03.70.01:15 Turismo Rural, Alojamiento y Especificaciones (2015) es una herramienta que permite optimizar los recursos y asegurar los resultados, en el marco de la mejora de la atención al huésped y la profesionalización del sector (Pág. IV). El objetivo principal según la norma técnica salvadoreña NTS 03.70.01:15 Turismo Rural, Alojamiento y Especificaciones (2015) es el de establecer los requisitos para un sistema de gestión integrado de la calidad, la seguridad y el ambiente en el establecimiento de alojamiento turístico rural, cuando este requiera un marco de referencia para la optimización de la prestación; desee implementar prácticas sustentables y aspire a aumentar la satisfacción del cliente (Pág. 1). Para el alcance de este documento solamente serán necesarios la parte de calidad, seguridad y salud en el trabajo.

La norma está conformada por los requisitos para la prestación de servicios, la infraestructura del alojamiento, limpieza, lavandería, servicio de alimentación y el mantenimiento de las instalaciones o del establecimiento.

CAPÍTULO 3 MARCO METODOLÓGICO

Según Tafur Portilla & Izaguirre Sotomayor (2016) el marco metodológico precisa el proceso y control de la investigación, indicándose las técnicas de recolección de información y las condiciones para lograr la información necesaria que permitirá alcanzar los objetivos del estudio y probar las hipótesis (cuantitativas) respondiendo a las problemáticas (Pág. 187). Dicho lo anterior, se presenta un marco metodológico que describe el tipo de investigación, el enfoque o ruta, alcance o tipo de estudio, los métodos, diseño metodológico, determinación de la población y muestra, fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos, tabulación de datos y análisis de la información, matriz metodológica de consistencia de la información, respuestas o refutaciones a las hipótesis formuladas y la redacción y presentación de los resultados de este estudio.

3.1 Tipo de investigación

Según Niño Rojas (2019) existen varios tipos de investigación, entre ellas está la investigación pura que se inclina por la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevas teorías sin preocuparse por el campo de aplicación. Y también, se encuentra la investigación aplicada, la cual se ocupa de la solución de problemas prácticos dentro de la aplicación de las ciencias utilizando conocimientos adquiridos (Pág. 38).

Para realizar este estudio se utilizó el tipo de investigación aplicada ya que se pretendió resolver un problema práctico del sujeto de estudio aplicado a la sociedad sin necesidad de utilizar la rigurosidad científica de una investigación pura.

3.2 Enfoque o ruta de investigación

En este apartado se describe el enfoque o ruta de la investigación utilizado en este estudio. Según Hernández Sampieri & Mendoza Torrez (2018) existen tres enfoques, los cuales son:

Cuantitativo: presenta un conjunto de procesos de forma secuencial para comprobar ciertas suposiciones, cada fase precede la siguiente. Además, parte de una idea que se delimita y acota, luego se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y contruye el marco teórico, de las preguntas surgen hipótesis y variables. (Pág. 6).

Cualitativo: se estudian fenómenos de manera sistemática. Sin embargo, en lugar de iniciar con una teoría y luego regresar al mundo empírico para confirmar si es apoyada por los datos y resultados, el investigador inicia el desarrollo examinando los hechos revisando estudios previos y plantean problemas de investigación (Pag. 7).

Mixta: esta ruta representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, utilizando evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias (Pág. 10). Se utilizó la ruta mixta, ya que se considera la recolección de información cualitativa y cuantitativa para darle respuesta al problema de investigación y así elaborar la propuesta de diseño a partir del análisis de la información obtenido.

3.3 Alcance o tipo de estudio

Según Hernández Sampieri & Mendoza Torrez (2018) existen cuatro alcances o tipos de estudios, los cuales se describen a continuación:

Estudios exploratorios: se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes, o cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no identificadas e ideas vagamente relacionadas con este trabajo, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas (Pág. 106). Ya que los sistemas integrados de gestión son temas que se han abordado con anterioridad y existe mucha información de cómo aplicar este tipo de sistemas en las organizaciones, se concluye que no aplicó el estudio exploratorio ya que no cumple los aspectos antes mencionados en este documento.

Estudios correlacionales: la finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más (Pág. 110). Para la presente investigación, no aplicó este tipo de estudio, debido a que no se pretenden relacionar las variables para tener una correlación entre sí de una o más en el estudio a investigar.

Estudios explicativos: van más allá de describir un fenómeno, concepto o variable o establecer relaciones entre estas y están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos de cualquier índice, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables de investigación. (Pág. 110,112).

En el caso de la investigación en el sujeto de estudio, no se pretendió responder explicando las causas porque se tienen los problemas o la relación de sus variables entre sí, lo que se buscó, fue darle solución por medio del diseño de la integración de los sistemas de gestión.

Estudios descriptivos: busca especificar propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se someta a un análisis o únicamente pretenden medir o recoger información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar (Pág. 108).

Para esta investigación, se aplicaron los estudios descriptivos ya que se buscó especificar propiedades y características propias del sujeto de estudio y relacionar los aspectos de calidad, y seguridad y salud en el trabajo enfocados a la línea de negocios de hostelería y turismo y al diseño de los sistemas de gestión.

3.4 Métodos de investigación

Según Méndez Álvarez (2020) toda investigación nace de algún problema, observación o sentido y plantea cuatro métodos que se pueden utilizar los cuales se detallan a continuación:

Método de observación: proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar. Este método debe ayudar a lograr alcanzar los objetivos de la investigación, el investigador decide que observar y un control sistematizado y relacionado con el propósito propuesto en los objetivos de la investigación (Pág. 127). De acuerdo con lo anterior, para realizar esta investigación, se utilizó este método ya que se observó la realidad del problema y se recolectó la información pertinente por medio del mismo decidiendo que observar y que no es pertinente o significativo.

Método inductivo: es una forma de raciocinio o argumentación, por tal razón conlleva a un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación tomando como referencias premisas verdaderas (Pág. 127). Con respecto a este método, para el desarrollo de esta investigación se razono y analizó la información que se obtuvo tomando en cuenta lo pertinente para retomar, así como también, dió una lógica a lo argumentado en la información recolectada por el investigador.

Método deductivo: a partir de situaciones generales, se llegan a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general para explicar hechos o situaciones particulares (Pág. 127).

Se utilizó este método para lograr deducir información o aspectos de importancia en el entorno del sujeto de estudio al momento de realizar recorridos o por medio de la recolección de información por alguna técnica o instrumento, y así, se logró extraer datos importantes explícitos en el problema de investigación.

Método de análisis: el análisis inicia su proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad. De este modo, se establece la relación de causa y efecto entre los elementos que componen su objeto de investigación (Pág. 128).

Este es uno de los métodos que se utilizó en esta investigación, debido a que se debió identificar cada una de las partes que conforman la realidad del problema analizando sus diferentes particularidades y así poder obtener respuestas y conclusiones sobre los aspectos del problema de investigación en estudio.

Método de síntesis: implica que a partir de la interacción de los elementos que identifican el objeto de estudio, cada uno de estos pueda relacionarse con el conjunto de las funciones que desempeñan con referencia al problema de investigación (Pág. 128).

Por último, también se utilizó este método, se sintetizó la información con el fin de obtener lo más sustancial e importante a utilizar para dar solución a la problemática en desarrollo por medio de la síntesis de los datos recabados por los actores del sujeto de estudio y demás aspectos claves para la utilización de este método.

3.5 Diseño metodológico

Según Hernández Sampieri & Mendoza Torrez (2018) el diseño metodológico es el plan o estrategias concebida para obtener la información que se desea con el propósito de responder al planteamiento del problema de investigación (Pág. 150).

De acuerdo a lo anterior, existen dos tipos de diseños, el experimental y el no experimental los cuales se describen a continuación:

Diseño experimental: según Hernández Sampieri & Mendoza Torrez (2018) se utilizan cuando los investigadores pretenden establecer el posible efecto de una causa que se pueda cambiar, manipulación intencional de una o más variables independientes, medición de variables dependientes y control sobre la situación experimental (Pág. 152).

Diseño no experimental: según Hernández Sampieri & Mendoza Torrez (2018) se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir, no se hacen variar en forma intencional las variables independientes para conocer el efecto en otras variables. Lo que se realiza en esta investigación es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural y analizarlas (Pág. 174).

Para esta investigación se utilizó el diseño no experimental, ya que no se van a controlar las variables y lo que se busca es observar el fenómeno para darle solución al problema de investigar realizándolo en su contexto natural, sin aplicar métodos de experimentación, ya que este estudio no se fundamenta en una investigación pura.

3.6 Determinación de la población y muestra

A continuación, se presenta la unidad de análisis y población, y el diseño de la muestra del estudio de investigación. Con el fin de determinar la población y la muestra de estudio, Hernández Sampieri & Mendoza Torrez (2018) menciona que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones que tienen características que se deben precisar con claridad y la muestra es un sub grupo de la población o universo que interesa, sobre la cual se recolectarán datos pertinentes y representativos (Pág. 196-198). A continuación, se identifica las unidades de análisis y la población y muestra.

3.6.1 Unidad de análisis y población

Las unidades de análisis para esta investigación están conformadas por la línea de negocios de hostelería y turismo y la población los colaboradores de cada una de estas unidades de análisis. En la *tabla 16* se muestra la distribución de la unidad de análisis, la población seleccionada y la descripción que se seleccionó para la línea de negocios de hostelería y turismo en ACOPALP.

Tabla 16. Unidades de análisis y población

Unidad de análisis	Población	Descripción de puestos
Representante Legal	1 colaborador	Encargado de representar a la gerencia general
Asesor de negocios y turismo	1 colaborador	Encargado de las gestiones estratégicas de turismo y sus negocios
COSESO - LP	1 colaboradores	Miembro activo del comité de SST perteneciente a hostelería y turismo
Coordinador de turismo	1 colaborador	Apoyo a la línea de negocios de hostelería y turismo, supervisión y control.
Restaurante y bar de café	9 colaboradores	Declarar quienes son
Salones de usos múltiples y banquetes	2 colaboradores	Encargados de velar por el funcionamiento y coordinación d ellos eventos
Alojamiento de cabañas	1 colaborador	Encargado de velar por el control y la coordinación de cabañas
Senderismo y quinta recreativa	1 colaborador	Responsable de la coordinación y actividades del lugar
Coordinador de logística	1 colaborador	Responsable de coordinar la logística y transporte
Coordinador de finanzas	1 colaborador	Responsable de la parte contable y soporte técnico
Coordinador de comercio	1 colaborador	Responsable de dar publicidad a la parte de hostelería y turismo
Clientes	50 clientes	Personas que utilizan los servicios de las cuatro sub divisiones de ACOPALP

Fuente: elaboración propia

3.6.2 Diseño de la muestra

Para la selección de la muestra de este estudio, se seleccionó el muestreo no probabilístico, ya que la población de ACOPALP es pequeña y por factores de conveniencia y facilidad del investigador no se aplicó ningún método probabilístico para la selección de esta. Esto quiere decir que la muestra fue la misma población que se mencionan en la tabla 16.

Hernández Sampieri & Mendoza Torrez (2018) menciona que, en el muestreo no probabilístico la elección de las unidades no depende de una probabilidad, sino de razones relacionadas con características y contexto del estudio, el procedimiento no es mecánico o electrónico, ni con base en fórmulas probabilísticas, sino depende del proceso de toma de decisiones del investigador y la muestra seleccionada depende de las conveniencias y disponibilidad de la investigación.

3.7 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se presentan los niveles de información del marco teórico y metodológico, fuentes y las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron en esta investigación.

3.7.1 Niveles de información del marco teórico y marco metodológico

Según Rojas Soriano (2013), existen tres niveles de información los cuales se detallan a continuación (Pág. 96).

Primer nivel: son las teorías generales que se plantean y fundamentan en el marco teórico de la investigación. Estas teorías están conformadas por el marco fundamental en esta investigación, las cuales comprenden los sistemas integrados de gestión, las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, UNE 66177:2005, marco legal, reglamentario y normativo de calidad, y seguridad y salud en el trabajo de carácter opcional y obligatorio de la ley.

Segundo nivel: este nivel corresponde a la información secundaria que se obtuvieron de fuentes que ayudaron al marco teórico y que son conocimientos adquiridos por otros investigadores en temas relacionados a los diseños de sistemas integrados de gestión. Está compuesto por los antecedentes nacionales e internacionales.

Tercer nivel: este es el conocimiento que se adquirió por medio de los contactos y visitas con el sujeto de estudio, información recolectada, entrevistas realizadas a personal clave y colaboradores, verificación y lista de chequeos y demás información necesaria para llevar a cabo el tema. Contiene la teoría sobre el tipo de estudio, la ruta de investigación, alcance, método de investigación, diseño metodológico, determinación de la población y muestra y las técnicas e instrumentos de recolección de la información.

3.7.2 Fuentes de información

A continuación, se presentan dos tipos de fuente de información las cuales se relacionan con las técnicas e instrumentos a utilizar en este trabajo. Así como existen niveles de información, también están las fuentes que se pueden clasificar en primarias y secundarias según el origen. Según Méndez Álvarez (2020) las fuentes son hechos y documentos a los que acude el investigador y le permite obtener diferente información para realizar una tesis o una investigación (Pág. 131).

Fuentes primarias: información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador por medio de relatos, vivencias o escritos que son transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento (Pág. 132). Estas fuentes tendrán origen de las entrevistas a realizar en el trabajo, la observación directa en los recorridos por las instalaciones en el desarrollo del estudio y las encuestas que se realizarán a los diferentes participantes para obtener datos y tabularlos.

Fuentes secundarias: información escrita que ha sido recopilada y transmitida por diferentes personas que la han recibido por medio de otras fuentes escritas o de otros participantes en un suceso o acontecimiento (Pág. 132). Dichas fuentes pueden originarse de textos, revistas, libros, documentos, periódicos, internet y otras vías de recolección de información existentes para ser estudiadas.

3.7.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Méndez Álvarez (2020) las técnicas de recolección de datos son los medios utilizados para obtener la información la cual se utilizó para realizar análisis y proponer estrategias y dar solución a problemáticas de investigación (Pág. 131).

Rojas Soriano (2013) define que son herramientas metodológicas, a través de instrumentos estructurados específicos de la investigación, dirigiendo actividades mentales y prácticas hacia la consecución de los objetivos formulados (Pág. 92).

En la *tabla 17* se muestran los niveles de fuentes de información de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la descripción y especificaciones de cada uno de los instrumentos de acuerdo a los sistemas de gestión de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo e información referente a temas de hostelería y turismo para el trabajo de graduación en el sujeto de estudio ACOPALP.

Tabla 17. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Fuente de información	Técnicas de investigación	Descripción de las técnicas	Instrumentos de recolección de datos	Descripción de los instrumentos
Fuente primaria	La observación	Es el uso sistemático de los sentidos del ser humano para la búsqueda de información necesaria para resolver un problema de investigación, ya que los hechos son percibidos directamente por el investigador.	Lista de verificación Matriz IPER	Se utilizan para llevar el control y verificación de actividades y la recolección de datos de forma ordenada y sistemática.
	La entrevista	Se realiza de manera individual y puede ser estructurada (guion definido o preguntas que se van integrando conforme se desarrolle la entrevista), esto significa que el investigador formula preguntas diseñadas previamente para realizarlas al entrevistado y si se generan pautas a más interrogantes, estas se integran a la entrevista.	Guía de entrevista	Es un formato en el cual se plantean de forma anticipada preguntas utilizadas para la recolección de información en una investigación.
	Encuesta	Es un procedimiento dentro de la investigación en la que el investigador recopila información mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica, tabla o escrita	Cuestionario	Consiste en una serie de preguntas e indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.
Fuentes secundarias	Revisión de la literatura	Se utiliza para la revisión de la información teórica, antecedentes y metodológica a utilizar en la investigación	Fichas bibliográficas	Es un listado de datos que hace referencia a las fuentes de información utilizadas en un libro, un artículo, una revista u otra fuente de información.

Fuente: Elaboración propia

3.7.3.1 Descripción de los instrumentos de recolección de datos

Para realizar el diagnóstico y recolección de información, se utilizaron los instrumentos que se mencionan en la *tabla 17*, para la recolección de la información de este trabajo de investigación, dichos instrumentos se describen en los siguientes apartados que se muestran a continuación:

3.7.3.1.1 Guía de entrevista para el orden y ejecución de los procesos y actividades

Para el instrumento de la guía de entrevistas para determinar el orden y ejecución de los procesos y actividades se utilizó la metodología descrita a continuación (ver *apéndice 6-12*):

Metodología

Se elaboraron siete guías de entrevistas como se muestran a continuación:

- a) Restaurante,
- b) Alojamiento de cabañas,
- c) Salones de recepción y banquetes,
- d) Quinta recreativa y senderismos,
- e) Almacén y transporte,
- f) Administración financiera y
- g) Coordinación comercial.

Posterior a eso, se programó una visita a las instalaciones de ACOPALP, Luego se entrevistó al personal encargado de cada área con una serie de preguntas previamente elaboradas con el fin de conocer sobre cómo se ejecutan los procesos y actividades, se les explicó la dinámica y los criterios de evaluación de cada guía de entrevista y se le colocó una observación de acuerdo a la información proporcionada. Con ayuda de unos criterios que se mencionan en la *tabla 18* se asignó una calificación y se colocó si el proceso se realizaba de forma buena, regular o excelente. Al final se redactó una conclusión y se sumaron los resultados dividiéndolos entre el número de preguntas para obtener su promedio.

Con la información obtenida se realizó la tabulación y análisis de los datos. En la *tabla 18* se describe la escala de criterios de evaluación utilizada para medir las preguntas realizadas en

las diferentes guías de entrevista (restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes, quinta recreativa y senderismos, transporte y almacén, administración y finanzas y coordinación comercial).

Tabla 18. Criterios de evaluación de la guía de entrevistas de la ejecución de procesos y actividades

Escala de medición		Descripción de los criterios de evaluación	
Bueno			
5	Para esta escala de criterios, se consideró un proceso o actividad como bueno cuando no se ejecuta de una forma ordenada en su totalidad, es decir, de la misma manera por todos los colaboradores y, además, carece de forma parcial o total de todo lo necesario para que dicho proceso o actividad logre satisfacer la necesidad de los clientes y garantice la calidad de los productos y/o servicios realizados en ACOPALP. De acuerdo a lo anterior, se asignó para este criterio la calificación en la escala 5.		
Regular			
8	Para esta escala de criterios, se consideró que un proceso o actividad es regular cuando son ejecutadas de forma ordenada de forma parcial, es decir, de la misma manera por casi todos los colaboradores y, además, posee la mayoría de las características necesarias para que dicho proceso o actividad logre satisfacer la necesidad de los clientes y garantice la calidad de los productos y/o servicios realizados en ACOPALP. De acuerdo a lo anterior, se asignó para este criterio la calificación en la escala de 8 .		
Excelente			
10	Para esta escala de criterios, se consideró que un proceso o actividad es excelente cuando son ejecutadas de forma ordenada en su totalidad, es decir, de la misma manera por todos los colaboradores y, además, posee todas las características necesarias para que dicho proceso o actividad logre satisfacer la necesidad de los clientes y garantice la calidad de los productos y/o servicios realizados en ACOPALP. De acuerdo a lo anterior, se asignó para este criterio la calificación en la escala de 10 .		

Fuente: Elaboración propia para instrumento guía de entrevista de la ejecución de los procesos y actividades de acuerdo a las necesidades de ACOPALP

3.7.3.1.2 Lista de verificación para la estructura documental

Para el instrumento de lista de verificación para la estructura documental de ACOPALP se utilizó la metodología descrita a continuación (ver *apéndice 13*):

Metodología

Se elaboró una matriz llamada lista de verificación utilizando las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 requisitos del 4 al 10 de acuerdo a la información documentada que era mencionada en cada una de ellos y que fue estructurada de acuerdo a los criterios establecidos en la *tabla 19* de bajo, medio y alto, y una calificación con un espacio para colocar observaciones y hallazgos.

Luego se programó una visita a las instalaciones con el coordinador y el asesor de negocios y turismo realizando la entrevista con la matriz previamente elaborada e indicándoles las instrucciones y el fin por el cual se estaba realizando dicha entrevista ya que se pretendía

obtener datos sobre qué tipo de información documentada se poseía y cual no se tenía implementada para asignar una calificación y colocar los hallazgos obtenidos. Por último, cuando un requisito no tenía relación con la organización, se colocará N/A que significa que no es aplicable. La información obtenida fue tabulada y utilizada para su respectivo análisis. En la *tabla 19* se presentan los criterios de evaluación con los que se realizó la calificación de cada uno de los requisitos evaluados de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

Tabla 19. Criterios de evaluación de la lista de verificación de la estructura documental

Escala de medición	Descripción de los criterios de evaluación
Bajo	
0	Cuando lo descrito por el requisito no se cumplía, es decir, no hay evidencias o no se tiene información documentada que respalde la existencia de la misma o en forma general no exista, se consideró como bajo y se colocara una escala de calificación 0
Medio	
5	Cuando lo descrito por el requisito se cumplía en forma parcial, es decir, la información documentada este en proceso de realizarse, pero si existe evidencia de su futuro proceso, se consideró como medio y se asignará la escala de calificación de 5 .
Alto	
10	Cuando lo descrito por el requisito se cumplía de casi o en su totalidad y exista información documentada que respalde como evidencia, se consideró una escala de medición de 10 .
N/A	Cuando lo solicitado por el requisito no fue aplicable al tipo de organización se colocó la escala de medición como N/A y no se tomó en cuenta para la ponderación del requisito. También, si en la organización lo requiere, pero no hay evidencia de su existencia.

Fuente: Elaboración propia para criterios de evaluación de la lista de verificación de acuerdo a las necesidades de ACOPALP

3.7.3.1.3 Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos

Para el caso del instrumento matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) se describe la metodología utilizada para la recolección y evaluación de la información obtenida de dicho instrumento (ver *apéndice 18*).

Metodología

Como primer paso, se elaboró y clasificó el instrumento matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) de acuerdo a las cuatro sub divisiones de hostelería y turismo (restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes, y quinta recreativa y senderismos). Después se coordinó una visita a las instalaciones de ACOPALP haciéndose acompañar del personal encargado de cada una de las sub divisiones antes mencionadas de la empresa ACOPALP.

Para inspeccionar cada sub división se hizo de acuerdo a cada proceso identificando los peligros y evaluando los riesgos a los cuales están expuestos los colaboradores, teniendo definido cada proceso, se identificó la actividad, rutina, puesto de trabajo, peligro identificado y riesgo evaluado todo esto apoyándose de los criterios que se mencionan en la *tabla 20* (probabilidad, severidad y nivel de riesgo). Con los comentarios realizados por cada encargado según lo inspeccionado, se redactaron las acciones para controlar los riesgos. Luego de obtener la información, se utilizó para su respectiva tabulación y análisis para este trabajo de graduación. En *la tabla 20* se muestran los criterios en base a la probabilidad y severidad utilizados para evaluar los resultados obtenidos de la recolección de información sobre los aspectos de seguridad y salud en el trabajo en la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP.

Tabla 20. Criterios de probabilidad y severidad para la evaluación de los peligros y riesgos

			Severidad		
			Ligeramente dañino	Dañino	Extremadamente dañino
			3	5	9
Probabilidad (Ocurrencia)	Baja	4	12 a 20 Riesgo bajo	12 a 20 Riesgo bajo	24 a 36 Riesgo Moderado
	Media	6	12 a 20 Riesgo bajo	24 a 36 Riesgo Moderado	40 a 54 Riesgo importante
	Alta	8	24 a 36 Riesgo Moderado	40 a 54 Riesgo importante	60 a 72 Riesgo crítico
Significado de la escala de colores					
Color	Nivel de riesgo	Descripción			
	Crítico	El incidente potencial se ha presentado 12 o más veces en el área durante el año. Puede generar: muerte, para/cuadriplejía, ceguera, incapacidad permanente, amputación o mutilación de miembros.			
	Importante	El incidente potencial se ha presentado 7 a 11 veces más en el área, en el periodo de un año. Puede ocasionar: lesiones que requieren tratamiento médico inmediato como: quemaduras de segundo grado, fracturas, dislocación o laceraciones graves.			
	Moderado	El incidente potencial se ha presentado 2 a 6 veces en el área, en el periodo de un año. Puede ocasionar: lesiones que requieren primeros auxilios mayores y tratamiento médico como: esguinces, torceduras, quemaduras de primer grado o laceraciones moderadas.			
	Bajo	El incidente potencial se ha presentado una vez o nunca en el área, en el periodo de un año. Estos incidentes pueden generar: rasguños, contusiones, polvo en los ojos o laceraciones leves que requieren el uso de primeros auxilios menores.			

Fuente: Elaboración a partir de la escala de probabilidad y severidad de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos IPER para ACOPALP

3.7.3.1.4 Lista de verificación para los requisitos legales y otros requisitos

Para el instrumento lista de verificación para los requisitos legales y otros requisitos, se utilizó la metodología descrita a continuación (ver *apéndice 19 – 24*):

Metodología

Se elaboraron 3 matrices de lista de verificación para cada segmento de los requisitos legales (calidad, seguridad y salud en el trabajo, y hostelería y turismo) utilizando criterios de evaluación que se pueden encontrar en la *tabla 21* y las leyes, reglamentos, códigos y normas aplicables a lo antes mencionado (requisitos y artículos).

Se coordinó una entrevista con las figuras de representante legal y asesor de turismo y negocios y se aplicó cada instrumento de acuerdo a los requisitos legales y otros requisitos que correspondían para verificar el cumplimiento que se tiene de ellos en ACOPALP. Se asignaron notas de acuerdo al nivel que se cumple, 0 si no se cumple de ninguna forma, de 5 de forma deficiente y no se mostraba evidencia y de 10 si el cumplimiento era de forma total según la información recolectada los cuales fueron explicados a los entrevistados. Por último, si el requisito no correspondía al giro de la organización, se colocaría N/A que significa que el requisito no es aplicable. En la *tabla 21*, se presentan los criterios de evaluación considerados para la lista de verificación de los requisitos legales (hostelería y turismo, seguridad y salud en el trabajo y calidad) de ACOPALP.

Tabla 21. Criterios de evaluación para los requisitos legales y otros requisitos

Escala de calificaciones		Descripción de los criterios de evaluación	
		No cumple	
0		Cuando no se cumplía el requisito legal (hostelería y turismo, seguridad y salud en el trabajo y calidad) se colocó una escala de 0 .	
		Deficiente	
5		Cuando el requisito legal (hostelería y turismo, seguridad y salud en el trabajo y calidad) no se cumplía en su totalidad porque existen vacíos o incumplimientos de los requerimientos del mismo de forma deficiente, se colocó una escala de 5.	
		Cumple	
10		Cuando el requisito legal (hostelería y turismo, seguridad y salud en el trabajo y calidad) se cumplía en su totalidad, se asignó una escala de 10 de acuerdo al cumplimiento de los requisitos.	
N/A		Cuando lo solicitado por el requisito no fue aplicable al tipo de organización se colocó la escala de medición como N/A y no se tomó en cuenta para la ponderación del requisito.	

Fuente: Elaboración propia para evaluar criterios de medición de los requisitos legales de hostelería y turismo, seguridad y salud en el trabajo, y calidad.

3.7.3.1.5 Cuestionario de satisfacción del cliente

Para los cuestionarios de satisfacción del cliente, se utilizó la metodología descrita a continuación (ver *apéndice 14-15*):

Metodología

Se elaboró un instrumento de encuesta de satisfacción de los clientes de acuerdo a los aspectos solicitados por ACOPALP y se utilizaron los criterios de asignación de calificaciones de la *tabla 23*. Se seleccionaron al azar cincuenta participantes, diez por cada sub división a excepción del restaurante que fueron veinte, después de haber recibido el producto o servicio, se les solicitó de forma amable si era de su agrado colaborar llenando una encuesta de satisfacción del cliente utilizando un dispositivo digital (Tablet). Con los datos obtenidos en forma digital se realizó la sumatoria y ponderación de las cuatro sub divisiones y se hará un promedio global de las notas obtenidas con las encuestas realizadas para su respectivo análisis. En la *tabla 22* se muestra el formato del cuestionario de satisfacción del cliente que se compartió con los clientes de las cuatro sub divisiones de hostelería y turismo.

Tabla 22. Formato de cuestionario de satisfacción de los clientes

	Encuesta de satisfacción del cliente de ACOPALP			
Objetivo	A través de la siguiente encuesta, se conocerá las apreciaciones de los clientes con respecto a los productos y servicios brindados en las diferentes subdivisiones de la línea de negocios de ACOPÁLP.			
Indicaciones para clientes	Tomando en cuenta su opinión, agradeceremos que marque con una "X" la casilla (malo, bueno, regular y excelente) y asigne una calificación de la percepción sobre nuestros productos y servicios. Si la atención recibida y los productos y servicios no fueron de su agrado, coloque una escala de calificación de 0 como malo, si la atención y los productos y servicios no fueron de tu preferencia, pero no resultaron malos, coloca una escala de 6 como bueno, si lo percibido sobre la atención y los productos y servicios fue regular, coloque una escala de calificación de 8. Si los productos y servicios fueron excelentes y cumplieron sus expectativas, coloque una calificación de 10.			
¿Cómo califica la calidad de nuestros productos y servicios?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
¿Nuestros productos y servicios cumplieron sus expectativas?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
¿El tiempo de espera y atención fue de su agrado?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación

				
Encuesta de satisfacción del cliente de ACOPALP				
¿Cómo fue la experiencia y atención de nuestros productos y servicios?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
¿Cómo le parecieron los precios de nuestros productos y servicios en relación con otros lugares?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
¿Cómo le pareció el orden y aseo del lugar?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
¿Le pareció el tiempo de espera para el cobro de nuestros productos y servicios?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
Total de calificaciones y promedios				
<i>Gracias por preferirnos</i>				

Fuente: Elaboración propia a partir de las necesidades de ACOPALP

En la tabla 23, se muestran los criterios de evaluación del cuestionario de satisfacción del cliente utilizados para la recolección de información.

Tabla 23. Criterios de evaluación del cuestionario de satisfacción del cliente

Escala	Descripción de los criterios de evaluación
	Malo
0	Si la atención recibida y los servicios o productos no fue agradable al cliente, se colocará una escala de calificación de 0 como malo.
	Bueno
6	Si la atención y los productos y servicios no fueron de la preferencia del cliente, pero no resultaron malos, se coloca una escala de 6 como bueno.
	Regular
8	Sí lo percibido sobre la atención y los productos y servicios fue aceptable, se coloca una escala de calificación de 8 .
	Excelente
10	Si los productos y servicios fueron excelentes y cumplieron las expectativas del cliente, se coloca una calificación de 10 .

Fuente: Elaboración propia para cuestionario de satisfacción del cliente

3.7.4 Prueba piloto de instrumentos de recolección de datos

Según Rojas Soriano (2013) después de tener diseñados los instrumentos, el siguiente paso es probarlos antes de utilizarlos en el trabajo de campo. La prueba a realizar se lleva a cabo con una muestra tomada del universo a investigar.

La selección de esta muestra no se debe realizar al azar, en esta prueba no se buscan datos estadísticos, sino conocer cómo funcionan los instrumentos a utilizar (Pág. 253). Con esta prueba, se determinará la eficacia de los instrumentos planteados para la recolección de la información de este estudio.

Por la naturaleza y el alcance de la investigación en ACOPALP, no se consideró necesaria la realización de una prueba piloto para los instrumentos de recolección de la información ya que las muestras que se tuvieron fueron pequeñas para asignar una para dicha prueba.

3.7.5 Matriz metodológica, variables e instrumentos

A continuación, se presentará una matriz de variables, técnicas e instrumentos a utilizar en el marco del desarrollo de la investigación (*ver apéndice 4*).

3.8 Tabulación de datos y análisis de la información

A continuación, se describe la tabulación y el análisis de la información con relación a las variables de la investigación:

Variables cualitativas: se realizó un análisis de acuerdo a la información obtenida de los instrumentos de recolección de datos ya que esta variable está relacionada con la revisión de los peligros y riesgos de ACOPALP.

Variables cuantitativas: se utilizaron mecanismos de cuantificación de datos como gráficos y tablas donde se analice a profundidad la información obtenida. Estas variables están relacionadas con el grado de cumplimiento de los requisitos de los sistemas integrados de gestión, nivel de cumplimiento de la calidad, seguridad y salud en el trabajo con respecto a leyes, normas y reglamentos salvadoreños y la estructura documental de ACOPALP.

3.9 Matriz metodológica de consistencia de la investigación

En el *apéndice 5*, se muestra la matriz metodológica de consistencia de la investigación la cual contienen el diagnóstico preliminar, formulación del problema, sistematización, objetivos, hipótesis, la operacionalización de las variables y el diseño metodológico de este proyecto de graduación.

3.10 Redacción y presentación de los resultados

A continuación, se redactan y se presentan los resultados obtenidos de la recolección de la información a través de los instrumentos elaborados para la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP, estos resultados se han relacionado con cada una de las variables de investigación y el instrumento de recolección de datos con el que tienen correspondencia, dichos datos son el resultado obtenido de la implementación de los instrumentos. Además, se muestra un breve resumen y el análisis para su entendimiento.

3.10.1 Variable sobre orden y ejecución de procesos y actividades de ACOPALP.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos del instrumento utilizado para evaluar la variable el orden y ejecución de los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP.

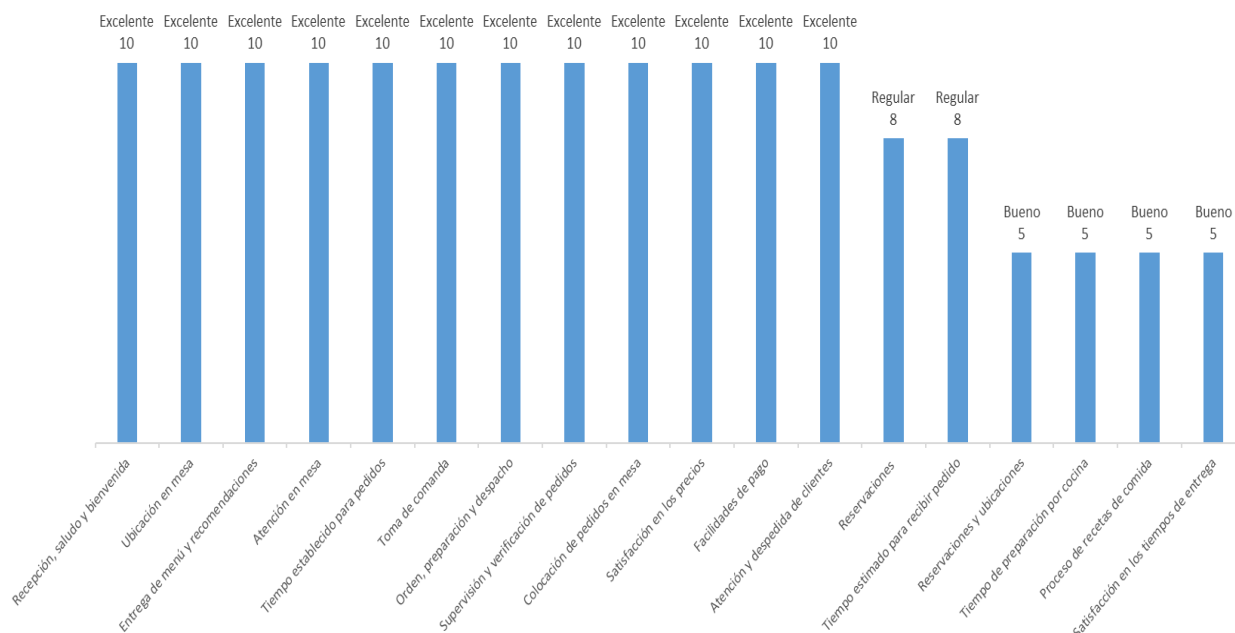
Se realizaron 7 entrevistas (restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes, quinta recreativa y senderismos, transporte y almacén, administración y finanzas y coordinación comercial) en las diferentes sub divisiones y áreas que tenían relación y se obtuvo los siguientes resultados:

Análisis del restaurante

A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos de la entrevista realizada con el encargado de la sub división del restaurante realizado por el instrumento guía de entrevistas en ACOPALP.

Resultados obtenidos

En la *figura 14*, se muestra el resultado obtenido de cada pregunta (ver *apéndice 6*), la menor calificación fue de 5 en cuatro interrogantes, se obtuvieron dos 8 y doce calificaciones de 10, dando un total de las preguntas realizadas (18) a la sub división del restaurante, luego se sumaron todas las calificaciones obtenidas y el resultado para este caso se dividió entre las diecisiete interrogantes obteniendo un 8.66 y que de acuerdo a los criterios de evaluación en la *tabla 18* se coloca en un rango de regular.

Figura 14. Gráfico de calificaciones del restaurante

Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Después de haber realizado la recolección y tabulación de los resultados de la guía de entrevistas realizadas al restaurante de ACOPALP, se puede realizar el siguiente análisis sobre el orden y ejecución de los procesos y actividades desarrollados.

En el caso de las reservaciones a último momento (el mismo día) el restaurante se le dificulta satisfacer a todos sus clientes, esto es más que todo en los fines de semana o días festivos que es cuando la demanda aumenta, por lo general el cliente solicita mesas preferenciales a la orilla del Lago de Coatepeque que es dónde se encuentra la mejor vista. Sin embargo, si la cantidad de clientes compensa en precio y consumo, se trata de asignar la mesa solicitada. Con relación a los tiempos de entrega y preparación de comida, se tienen los mismos inconvenientes y están sujetos a la afluencia del restaurante en los días antes mencionados, caso contrario los días de semana (lunes a viernes) se trata de cumplir con lo establecido en los menús que se les ofrecen a los clientes (comensales).

Además, la empresa está en proceso de realización de un recetario que incluya todos los platillos y bebidas, esto ya que actualmente no se tienen estandarizadas las recetas y en algunas ocasiones se han tenido quejas o problemas que los pedidos a pesar que estos son supervisados y verificados por el chef, auxiliar de cocina y meseros.

En relación a las reservaciones, el encargado que se encuentra en la recepción la realiza con unos días de anticipación, esto con el fin de cumplir con el requerimiento realizado por los clientes, sin embargo, este proceso se realiza de diferentes formas para llegar a los mismos resultados, sin embargo, no hay un orden específico de los pasos para que sea estandarizado y documentado.

Con respecto a los tiempos de espera de alimentos, el mesero le hace saber al cliente cuando es el tiempo estimado para recibir su orden y que, además, dependerá de la demanda que en ese momento se tiene en el restaurante.

Por último y entre los aspectos mejores evaluados del restaurante, se puede mencionar, que en el restaurante se recibe a los visitantes en el área de recepción con un saludo cordial de bienvenida enfatizando el agrado que se tiene por su visita, luego un mesero que acompaña al cliente hasta la mesa deseada (si en caso exista disponibilidad en ese momento para cumplir el requerimiento), se le brinda el menú y se le hace saber de forma amable de modo de no incomodar o presionar que si necesita ayuda o alguna recomendación que la haga saber. Cuando el comensal está listo para ordenar, el mesero se acerca y toma su pedido y le hace saber el estimado de duración, aunque este no se lo pregunte.

En el área de cocina el chef junto con sus auxiliares toma los pedidos en orden de llegada y se encargan de supervisar y verificar que las porciones sean las indicadas (alimentos y bebidas) el pedido es llevado y servido hasta la mesa de forma ordenada de acuerdo a que se solicitó por cada cliente. Al cancelar el consumo, se tienen facilidades de pago para comodidad o disponibilidad (tarjeta, efectivo o bitcoin).

Al momento de retirarse, se le da un saludo de despedida y se le hace saber el agrado que se ha tenido por su visita al restaurante, con la finalidad que los clientes queden satisfechos y motivados a volver a visitar el lugar.

Análisis del alojamiento de cabañas

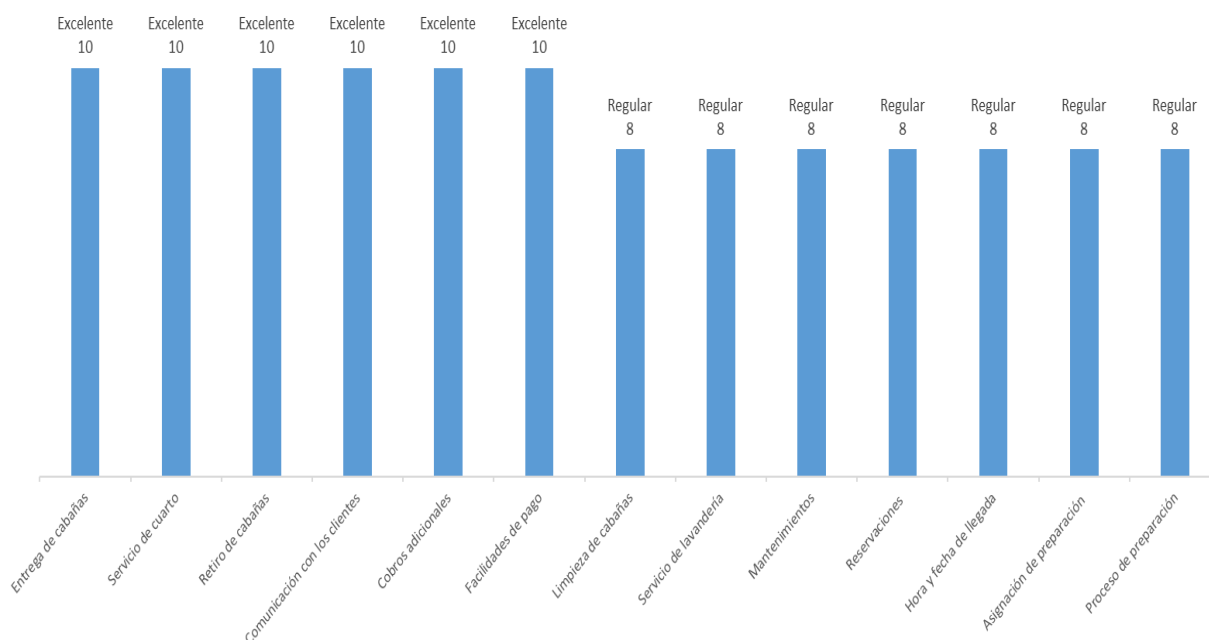
A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos de la entrevista realizada con el encargado de la sub división alojamiento de cabañas realizado por medio del instrumento guía de entrevistas en ACOPALP.

Resultados obtenidos

En la *figura 15*, se muestra el resultado obtenido de cada pregunta (ver *apéndice 7*). La menor calificación fue un 8 y se obtuvo en siete preguntas y la mayor de 10 obtenida en seis preguntas de un total de trece.

Después de obtener los resultados, estos fueron sumados y divididos entre el total de preguntas (13) dando una nota de 8.92, esto quiere decir que el análisis del alojamiento de cabañas del orden y ejecución de los procesos y actividades es realizado de forma regular de acuerdo a los criterios de *la tabla 18*.

Figura 15. Gráfico de calificaciones del alojamiento de cabañas



Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

De acuerdo con los resultados obtenidos de las guías de entrevista, se pudo conocer sobre el proceso de reservación de cabañas en el área de recepción, esta se realiza con unos días de anticipación al igual que en el restaurante.

Sin embargo, este proceso no se encuentra de forma documentada y estandarizada, es decir, los procesos y actividades se desarrollan de diferente orden, aunque se llegue a lo mismo. Luego de tener las reservaciones listas, ACOPALP asigna a un colaborador para que prepare la cabaña antes de la llegada de sus ocupantes, sin embargo, este proceso no se encuentra estandarizado y documentado para ser ejecutado de la misma forma por los encargados de esta actividad. Al ser el día, la hora y fecha estipulada por los clientes, estos son acompañados hasta su lugar de habitación y se les hace entrega de llaves y demás aspectos relacionados. Por último, la empresa cuenta con una lavandería para el lavado de insumos y suministros de las cabañas y en general.

También para la parte de los mantenimientos, estos se realizan de acuerdo a las necesidades que vayan surgiendo, no se cuenta con un plan de mantenimientos correctivos y preventivos, y la empresa carece de procesos y actividades estandarizadas de tal forma que al igual que los primeros procesos mencionados, estos últimos se desarrollen en una secuencia de pasos de la misma forma por todos los colaboradores.

Entre los puntos más sobresalientes de la investigación del alojamiento de cabañas, se puede mencionar que la entrega de cabañas a los clientes se realiza de una forma ordenada con la finalidad de respetar la hora de llegada y la fecha acordada de las reservaciones.

Se tiene una comunicación constante con ellos y se les dan todas las instrucciones y recomendaciones necesarias para que su descanso en el lugar sea cálido y placentero. Además, se le da a conocer que cualquier alteración en la infraestructura recurrirá a un cobro extra su factura.

También, se cuenta con servicio de cuarto extra a lo que incluye el paquete adquirido por los clientes. Las facilidades de pago son amplias y el protocolo de retiro de cabañas se realiza de una forma en la cual el cliente se sienta bien y con sus expectativas puestas en volver a visitar.

Análisis de los salones de recepción y banquetes

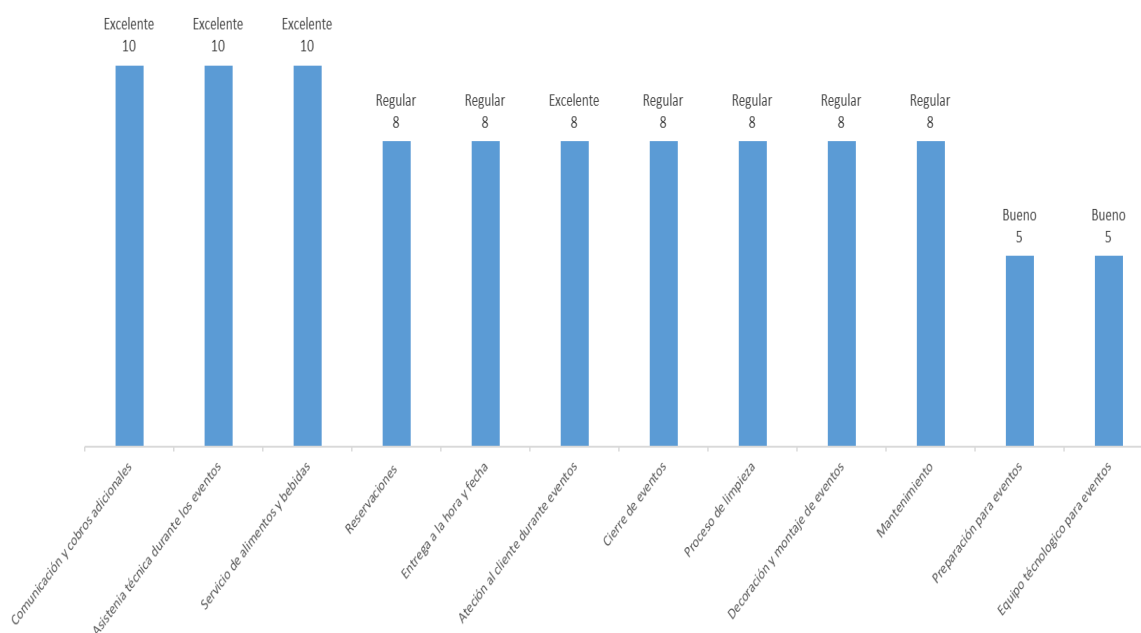
A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos de la entrevista realizada con el encargado de la sub división de salones de recepción y banquetes realizado por medio del instrumento guía de entrevistas en ACOPALP.

Resultados obtenidos

En la *figura 16*, se muestra el resultado obtenido de cada pregunta (ver *apéndice 8*). Las menores calificaciones fueron de 5 en dos ocasiones, un 8 en siete interrogantes y como mayor calificación, un 10 como resultado en tres preguntas de un total de doce interrogantes realizadas por la guía de entrevistas.

La nota fue obtenida sumando las calificaciones y dividiéndolas entre el total de preguntas realizadas (12) obteniendo un 8.00 dando como resultado que el orden y ejecución de los procesos y actividades en los salones de recepción y banquetes es regular de acuerdo a los criterios de evaluación de la *tabla 18*.

Figura 16. Gráfico de calificaciones de salones de recepción y banquetes



Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Luego de obtener los resultados sobre los salones de recepción de ACOPALP, se puede mencionar, que de los aspectos evaluados más débiles esta las preparaciones para los eventos, esto porque luego de reservado, se espera un día y en casos particulares, se preparan los salones el mismo día del evento. Sin embargo, la empresa carece de equipos tecnológicos y se limitan únicamente a equipo de sonido y proyectores. Además, la empresa al igual que en el restaurante y alojamiento de cabañas, realiza el proceso de reservación de la misma forma y carece de estandarización y documentación.

En cuanto a las entregas de los salones en la hora y fecha, atención durante los eventos, mantenimiento, cierre y proceso de limpieza, no están estandarizados ni documentados. Con la decoración y montaje de eventos, la empresa no se ve involucrada mucho en esto, únicamente con clientes especiales o ciertos eventos particulares, se realiza la decoración de lo solicitado por el contrato.

Con respecto a los puntos más altos que se tuvieron en el análisis, el servicio de banquetes es uno de los aspectos clave para los eventos, la empresa pone mayor atención y se encarga de distribuir la comida y bebida en casi todos. De esta misma forma, durante ellos se cuenta con asistencia de meseros y personal para lo que necesiten los clientes. Por último, se les hace conocer sobre los costos adicionales que incurren en el daño de mobiliario, equipos y demás aspectos propiedad de ACOPALP.

Análisis de quinta recreativa y senderismos

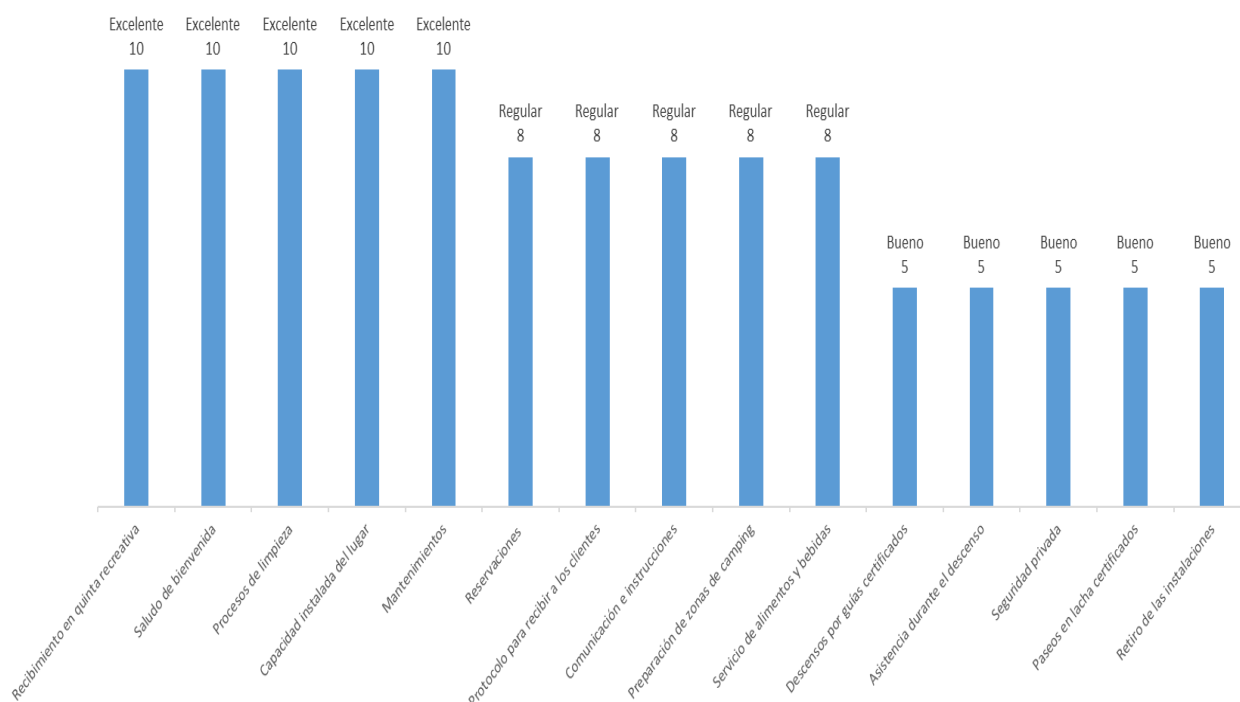
A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos de la entrevista realizada con el encargado de la sub división de quinta recreativa y senderismos realizados por medio del instrumento guía de entrevistas en ACOPALP.

Resultados obtenidos

En la *figura 17*, se muestra el resultado obtenido de cada pregunta (ver *apéndice 9*). Las menores calificaciones fueron de cinco 5, un 8 en cinco interrogantes y como mayor un 10 como resultado en cuatro preguntas de quince realizadas.

La nota fue obtenida sumando las calificaciones y dividiéndolas entre el total de preguntas (15), dando como resultado 7.66, esto quiere decir que el orden y la ejecución de los procesos y actividades la quinta recreativa y senderismos es bueno de acuerdo a los criterios de evaluación de la *tabla 18*.

Figura 17. Gráfico de calificaciones de quinta recreativa y senderismos



Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

De los aspectos investigados en la recolección de información, se puede mencionar que los descensos hacia la quinta recreativa con los diferentes grupos de turistas, los realizan guías no certificados que son personas originarias de la zona. La asistencia durante el senderismo es poca, únicamente se pide soporte de la Cruz Roja y Policía Nacional Civil cuando son significativos, esto porque el recorrido se hace dentro de la propiedad de ACOPALP. La seguridad privada es realizada solamente por el encargado de la quinta.

Los paseos en lancha con anterioridad se realizaban con conductores de lancha no certificados que al igual que los guías de descenso son personal habitante de la zona.

Los ascensos se realizan de la misma forma y no se cuenta con un procedimiento establecido y documentado para realizar todas estas actividades.

En cuanto a las reservaciones, estas se realizan de la misma manera en el área de recepción como en la del restaurante, el alojamiento de cabañas y los salones de recepción y banquetes. Se reciben al grupo de clientes que realizaran el descenso y las demás actividades en la quinta, se les comunica todas las instrucciones necesarias que deben cumplir y normas de recomendación, se les hace saber que si desean ordenar alimentos o bebidas deben hacerlo en el restaurante previo al descenso.

A pesar de los esfuerzos, estos procesos y actividades no están de forma documentada y estandarizada en cuanto a su orden y ejecución.

Entre los aspectos mejores evaluados de este lugar, se puede mencionar los procesos de recibimiento de los grupos al descender, se cuenta únicamente con la cantidad acordada de acuerdo a la capacidad de espacio en la quinta. Los procesos de limpieza antes, durante y después se realizan al día, así como también, los mantenimientos preventivos y correctivos se realizan de acuerdo a los establecido por la empresa.

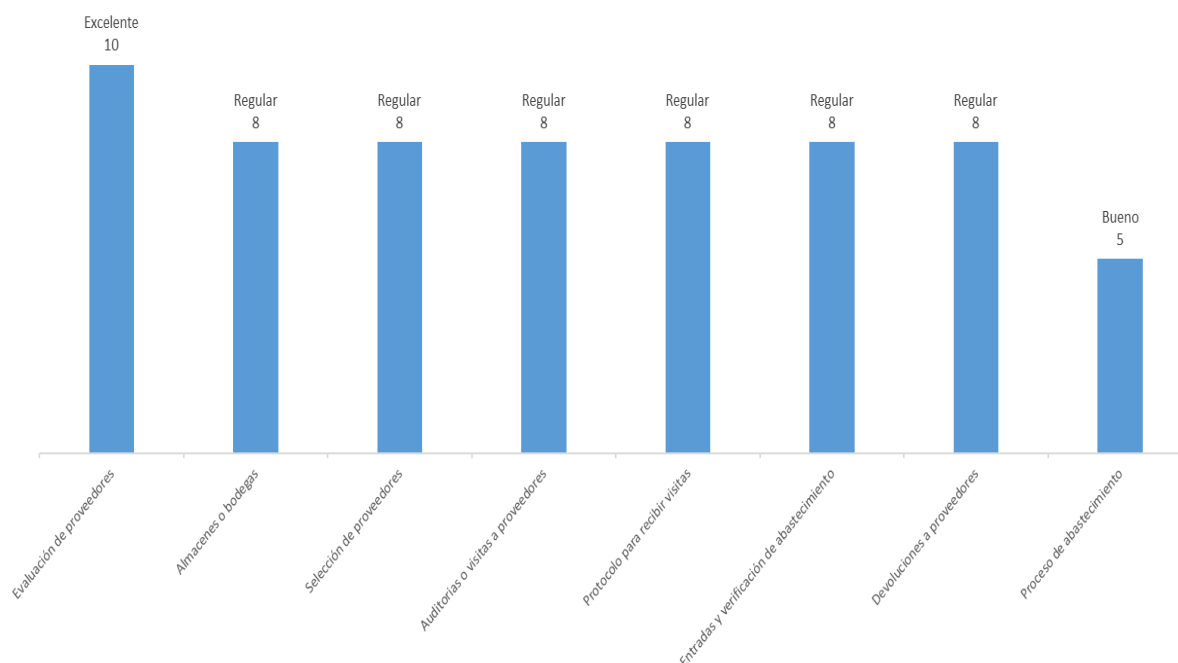
Análisis de coordinación de transporte y almacén

A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos de la entrevista realizada con el encargado de transporte y almacén realizado por medio del instrumento guía de entrevistas en ACOPALP.

Resultados obtenidos

En la *figura 18*, se muestra el resultado obtenido de cada pregunta (*ver apéndice 10*). Se obtuvieron seis calificaciones de 8, un 5 y un 10 en las interrogantes.

Para obtener la nota total, se sumaron las calificaciones y se dividieron entre el número de preguntas (8), dando como resultado un 7.87 sobre el orden y la ejecución de los procesos y actividades del área de transporte y almacén y como conclusión que estos se realizan de forma regular de acuerdo a los criterios de la *tabla 18*.

Figura 18. Gráfico de calificaciones de transporte y almacén

Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

En ACOPALP, para la parte de hostelería y turismo en general (restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes, y quinta recreativa y senderismos) se realizan los procesos de abastecimiento de materias primas e insumos que se utilizan para las operaciones, sin embargo, el proceso se realiza de forma manual, es decir, los encargados de sus sub divisiones hacen un conteo de todo lo que les falta el día lunes de cada semana y pasan el pedido hecho a mano. Este proceso no está estandarizado de tal manera que se realice de la misma forma y orden como documento establecido.

Con relación a la bodega y almacén, se tiene uno de cada cosa. Sin embargo, no se encuentran clasificados de una forma práctica y que facilite la rapidez para su uso, el manejo de los mismos no se tiene como un proceso definido y documentado. En cuanto a la selección de los proveedores, estos son escogidos de acuerdo a los precios que ofertan y un listado que se lleva con el encargado de la parte de compras.

Cuando se reciben las materias primas e insumos, los encargados de las sub divisiones realizan la debida inspección que lo entregado sea lo mismo que lo solicitado, sin embargo, para este proceso no se cuenta con un procedimiento o documento que especifique la manera en la cual se debe proceder ante las diferentes situaciones. De igual manera, cuando se realizan las devoluciones a proveedores no se documenta ninguna actividad en ninguna parte de la coordinación de transporte y almacén.

La empresa realiza auditorías a los diferentes proveedores con el fin de garantizar que lo que se compra es de buena calidad, sin embargo, hay casos en los que estas auditorías no se cumplen a su totalidad o se lleva la información documentada necesarias, es decir que hay ocasiones en que solamente se queda la empresa con la información de los proveedores y esta no es validada.

También, existe un protocolo no documentado de cómo abordar las visitas de los ministerios competentes y entidades gubernamentales que visitan la empresa.

Por último, se menciona que ACOPALP cuenta con un programa de evaluación de sus proveedores de forma estandarizada y documentada que facilita la selección y eliminación de aquellos que no cumplen con los requerimientos de la empresa.

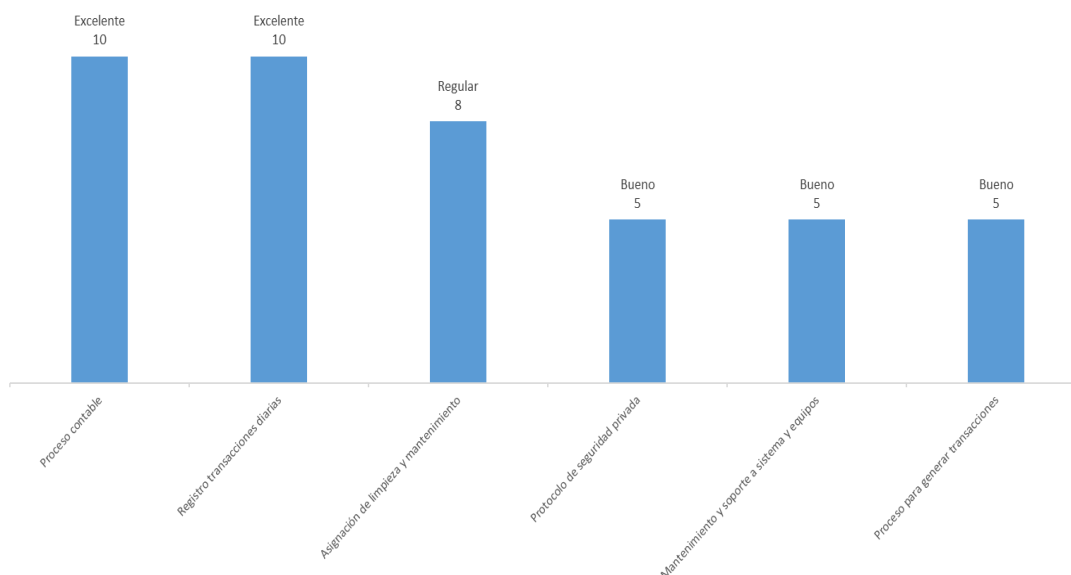
Análisis de coordinación de administración y finanzas

A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos de la entrevista realizada con el encargado de administración y finanzas por medio del instrumento guía de entrevistas en ACOPALP.

Resultados obtenidos

En la *figura 19*, se muestra el resultado obtenido de cada pregunta (ver *apéndice 11*). Las calificaciones más bajas fueron tres de 5, una de 8 y dos de 10 en las interrogantes.

Se sumaron las notas obtenidas y se dividieron entre el total de preguntas realizadas (6) obteniendo un 7.17 dando como resultado que el orden y la ejecución de los procesos y actividades del área administración y finanzas es bueno según a los criterios de evaluación de la *tabla 18*.

Figura 19. Gráfico de calificaciones de administración y finanzas

Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Con relación al proceso que genera transacciones diarias, los problemas que suceden son que se hacen aún a mano los procesos, como los libros contables en ellos partidas, transacciones de cuentas, pagos, etc. Otro problema que se origina son los mantenimientos a los sistemas informáticos y equipos de cómputo ya que se carece de un equipo de informática destinado para todas las necesidades de la empresa.

En cuanto a la contratación de seguridad privada, la empresa actualmente tiene personal bajo la planilla de la empresa que se encarga de brindar seguridad al lugar.

En cuanto a los presupuestos para asignar mantenimientos y limpiezas a la organización, se realiza bajo los requerimientos de cada una de las sub divisiones, sin embargo, no son procesos y actividades que se encuentran estandarizadas y documentadas.

Por último, a pesar que los procesos se realizan de forma manual, la contabilidad como tal de la organización se maneja de una forma estandarizada y se documenta cada una de las actividades que se realizan por parte de la contabilidad general de ACOPALP.

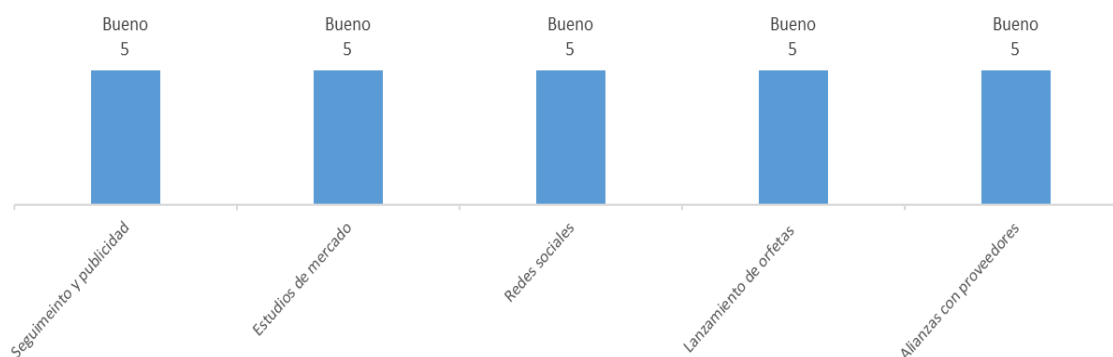
Análisis de coordinación comercial

A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos de la entrevista realizada con el encargado de coordinación comercial por medio del instrumento guía de entrevistas en ACOPALP.

Resultados obtenidos

En la *figura 20*, se muestra el resultado obtenido de cada pregunta (*ver apéndice 12*). Todas las calificaciones fueron de 5 en las interrogantes realizadas. Se sumaron todas las calificaciones obtenidas y se dividieron entre el número total de preguntas realizadas (5) dando una nota de 5 y como resultado el orden y la ejecución de los procesos y actividades del área de coordinación comercial es bueno de acuerdo a los criterios de la *tabla 18*.

Figura 20. Gráfico de calificaciones de coordinación comercial



Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Con respecto a la parte comercial de ACOPALP, se puede mencionar que es uno de sus aspectos más débiles en cuanto a hostelería y turismo ya que no se le da el interés que se necesita en cuanto hacer conocer los productos y servicios del lugar de acuerdo a las apreciaciones realizadas en el análisis de la investigación.

En cuanto al seguimiento y publicidad, se puede decir que lo que se tiene es por las reseñas que se encuentran en la página de Google maps, opiniones de los visitantes y

recomendaciones. En redes sociales, se tiene un proyecto para impulsar los productos y servicios a través de las diferentes plataformas. En la parte de las ofertas, solo se cuenta con las internas encontradas en los menús de bebidas gratis o postres gratis por la compra de algo en específico por convenios que se tienen con los diferentes proveedores.

Por último, la empresa no tiene establecidos estudios de mercado o algún tipo de investigación sobre las apreciaciones de los clientes. Cabe mencionar que nada de estos procesos y actividades se tienen documentados ni estandarizados.

Síntesis sobre la información obtenida

De acuerdo a los datos obtenidos en la línea de negocios de hostelería y turismo en ACOPALP, en la *tabla 24* se muestran las calificaciones finales de cada sub división y, además, una columna nombrada promedio que se le asignó pesos iguales de 14.29% del 100% para cada una de las notas con la finalidad de obtener promedios individuales y un global de forma matemática ya que en la asignación de calificaciones no se utilizó una escala continua de criterios de evaluación.

Tabla 24. Promedio final del orden y ejecución de procesos y actividades

Procesos y actividades	Calificaciones	Promedio (14.29%)
Restaurante	8.66	12.375%
Alojamiento en cabañas	9.07	12.961%
Salones de recepción y banquetes	8.00	11.432%
Quinta recreativa y senderismos	7.66	10.946%
Transporte y almacén	7.87	11.246%
Administración y finanzas	7.17	10.245%
Coordinación comercial	5.0	7.145%
Calificación Global	7.63	76.63%

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior muestra las calificaciones obtenidas por cada sub división y área evaluada de hostelería y turismo y un global que resulto de la suma y división de las mismas. Uno de los puntos más débiles que tiene esta línea de negocios es la parte comercial ya que a pesar que el lugar es concurrido por los clientes, no se logra observar publicidad por los diferentes canales o participación activa en campañas o comerciales por parte de ACOPALP.

Una de las cosas que se mencionaron durante la investigación es la apuesta que tiene la empresa para incluir su participación en el mercado y expandirse por todas las redes sociales y canales de comunicación para llegar a sus diferentes clientes.

De las sub divisiones más fuertes están los alojamientos de cabañas debido a que son bien concurridos por los clientes ya que ofrecen una experiencia de hospedaje bajo la naturaleza. Por la calidad, atención, servicios y variedad de alimentos y bebidas, el restaurante fue la segunda sub división mejor evaluada durante la investigación.

Con relación a las sub divisiones de salones de recepción y quinta recreativa, a pesar que hay puntos bien calificados, existen procesos y actividades que no se toman en cuenta y que además afectan en el desarrollo del orden y ejecución. Lo mismo se puede mencionar de la parte de transporte y almacén y la administración financiera. Con relación a los antecedentes internacionales incluidos en el capítulo II de este documento, se puede mencionar la relación que se tiene con el trabajo de graduación del hotel 1572 El Origen ya que entre los aspectos investigados se mencionan los procesos que incluyen hospedaje y alimentación, a pesar que el rubro es diferente que en ACOPALP, ambos incluyen los procesos, en el caso de la tesis, los misionales, en lo particular, con la línea de hostelería y turismo como están ordenados y ejecutados de forma general por las cuatro sub divisiones y las áreas involucradas.

En el caso del antecedente nacional de la tesis elaborada para la empresa AROME DE CAFÉ, la relación con lo investigado es sobre el tema de procesos, este trabajo investigó cuales son los procesos (misionales, de apoyo y claves) que se desarrollaban en ese momento. Sin embargo, en ACOPALP se indago sobre el orden y ejecución de los procesos y actividades. La relación directa es que en ambas se dieron a conocer sus procesos y su situación actual de acuerdo a sus operaciones. Más adelante al realizar las propuestas, se retomarán y se elaborarán dentro de un mapa que incluya misionales, claves y de apoyo.

3.10.2 Variable sobre la estructura documental de los procesos y actividades

A continuación, se presenta los resultados obtenidos del instrumento utilizado para evaluar la variable estructura documental de los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP (ver *apéndice 13*).

Tabulación de la estructura documental de la norma ISO 9001:2015

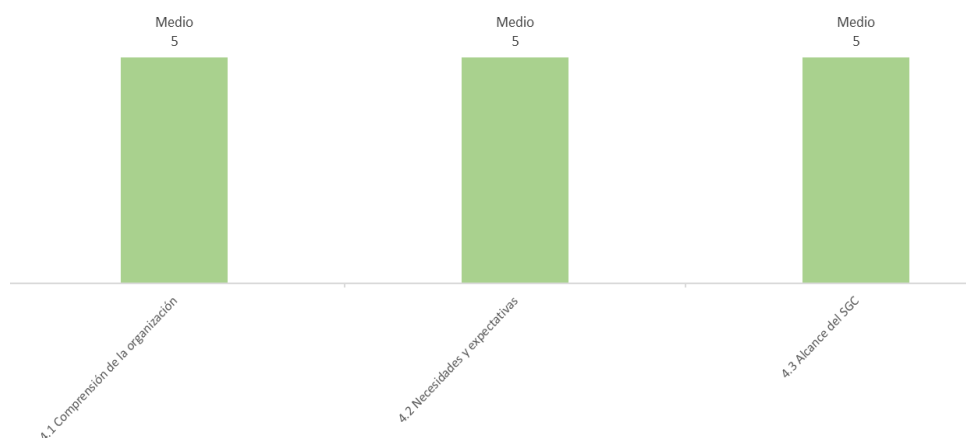
A continuación, se muestra el análisis obtenido de la recopilación y tabulación de la lista de verificación sobre el desempeño y orden de la estructura de los documentos con respecto a la información documentada de la norma ISO 9001:2015 del requisito 4 al 10.

Resumen de la información del requisito 4

Resultados obtenidos

En la *Figura 21*, se muestra la calificación y la categoría obtenida de la lista de verificación del requisito 4 contexto de la organización sobre la información documentada presentada en forma de gráfico de barra para su respectivo análisis y comprensión. La calificación final se obtuvo sumando y dividiendo entre el número de requisitos evaluados (5) obteniendo como resultado un 5 entrando a la categoría de cumplimiento medio sobre la estructura documental de ACOPALP de acuerdo a la *tabla 19*.

Figura 21. Requisito 4 Contexto de la organización de la norma ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Luego de realizar la investigación y conocer de primera mano cual es la información documentada en relación a la norma ISO 9001:2015 versus lo que ACOPALP en su línea de negocios de hostelería y turismo tiene en la actualidad se pudo recabar la siguiente información para el requisito 4 de la norma antes mencionada:

Con respecto al conocimiento del contexto de la organización, su entorno interno y externo, se conoció que lo único que se posee es a nivel general en todo ACOPALP. No se ha definido en cuanto a hostelería y turismo aspectos internos y externos.

Con relación a las necesidades y expectativas, únicamente se cuenta con una base de datos con todos los clientes de empresas corporativas y de instituciones públicas que son los que más frecuentan el lugar por eventos y convenciones que realizan y los proveedores de las materias primas e insumos claves para las operaciones y los cuales se les da seguimiento especial por parte de la empresa.

Con relación al alcance como lo pide la norma no se tiene establecido ya que ACOPALP no cuenta con un SGC. Sin embargo, se tiene establecido, pero no documentado el alcance con el que cuentan todos los productos y servicios suministrados por hostelería y turismo.

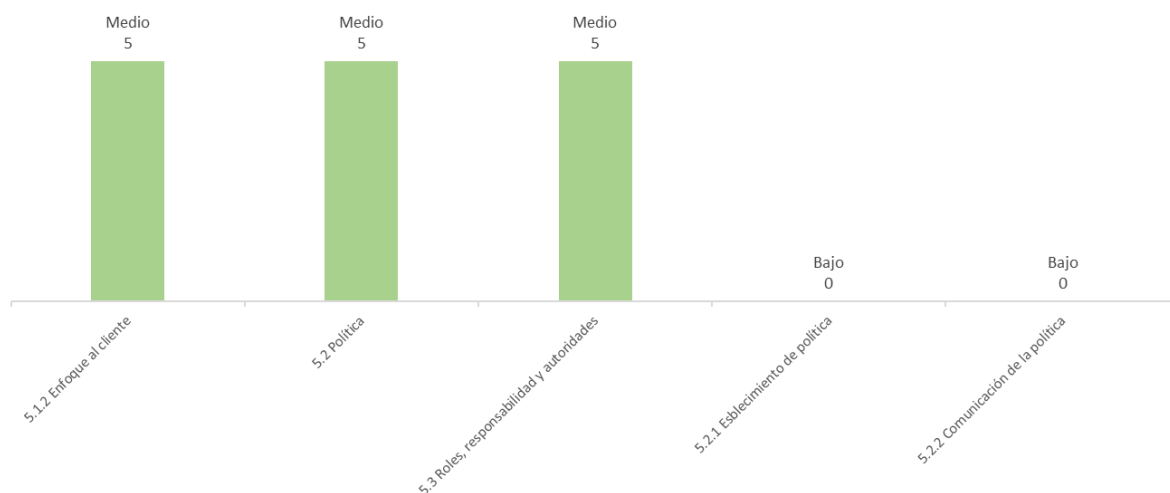
Con relación a los requisitos de los procesos que debe tener un sistema de gestión de calidad y la información documentada, se excluyeron del análisis ya que se hace el énfasis que ACOPALP no posee un SGC implementado.

Resumen de la información del requisito 5

Resultados obtenidos

En la *Figura 22*, se muestra la calificación y categorías obtenida de la lista de verificación del requisito 5 liderazgo sobre la información documentada.

La calificación final se obtuvo sumando los resultados y dividiéndose entre el número total de requisitos (5) evaluados teniendo un resultado de 3 entrando entre la categoría bajo y medio de la estructura documental de acuerdo a los criterios de *la tabla 19*.

Figura 22. Requisito 5 liderazgo de la norma ISO 9001:2015

Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

La empresa mostró poca información sobre los requerimientos que realizan ciertos clientes cuando solicitan los productos y servicios como evidencia del enfoque al cliente, es por esta razón que a pesar que cuentan con documentación, no tienen algo más oficial sobre que necesitan y que se hace para cumplir con lo requerido por ellos. Con relación a la política de calidad, ACOPALP cuenta con una general que sirve para la parte cafetalera y hostelería y turismo, en el análisis se pudo conocer que no estaba actualizada y no se sabía quién era el encargado de documentarla. Además, no se mostró evidencia de cómo había sido establecida y si se comunicaba en toda la organización para conocimientos de los colaboradores y los clientes de la empresa siendo esto último un punto que la norma pide tener información documentada a mantener sobre estos aspectos de política de calidad.

Con relación a los roles, responsabilidades y autoridades de ACOPALP, en forma general la empresa no cuenta con un descriptor de puestos de trabajo en específico o una asignación de roles o responsabilidades más que el organigrama general que describe los niveles de jerarquía de la empresa y desglosa en forma general las dos líneas de negocio que se encontró y mostró como evidencia para este requisito.

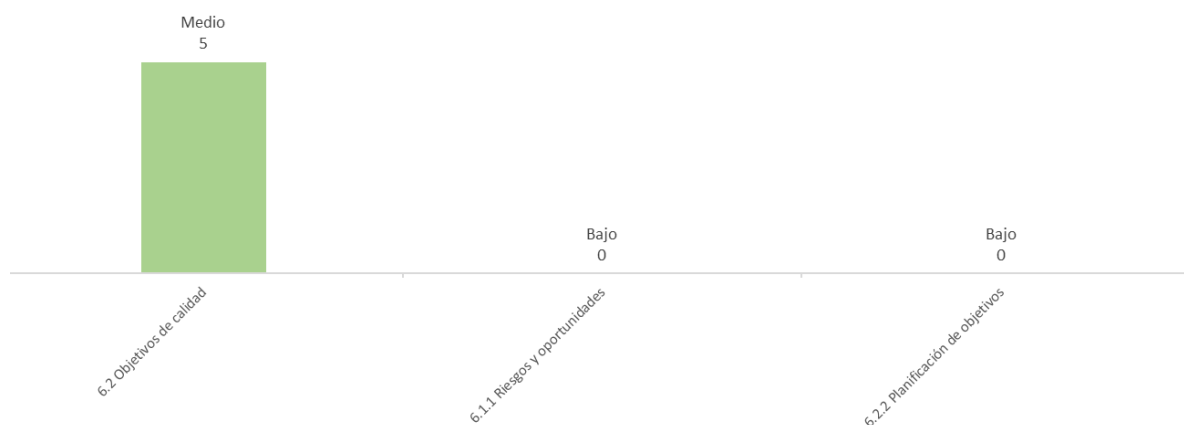
Con el tema del requisito de compromiso y liderazgo del SGC, se le dio exclusión y se aclaró ya que ACOPALP no tiene un sistema implementado como tal.

Resumen de la información del requisito 6

Resultados obtenidos

En la *Figura 23*, se muestra la calificación y categorías obtenidas de la lista de verificación del requisito 6 planificación sobre la información documentada. La calificación final se obtuvo sumando los resultados y dividiéndose entre el número total de requisitos (3) evaluados teniendo un resultado un 1.66 entrando entre la categoría bajo de la estructura documental de acuerdo a los criterios de *la tabla 19*.

Figura 23. Requisito 6 planificación de la norma ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Con relación a los riesgos y oportunidades y como abordarlos, ACOPALP no mostró ningún tipo de evidencia al respecto y se argumentó que esos temas no se habían considerado antes por la organización. El tema de los objetivos de calidad solamente se ha abordado de forma general pero no se tienen documentados de forma oficial, se mostró un archivo en forma digital (PDF) en el cual estaban plasmados varios objetivos relacionados con la parte cafetalera y otros con hostelería y turismo. Sin embargo, no se conoce sobre una planificación o acciones realizadas para establecerlos en la organización de forma oficial.

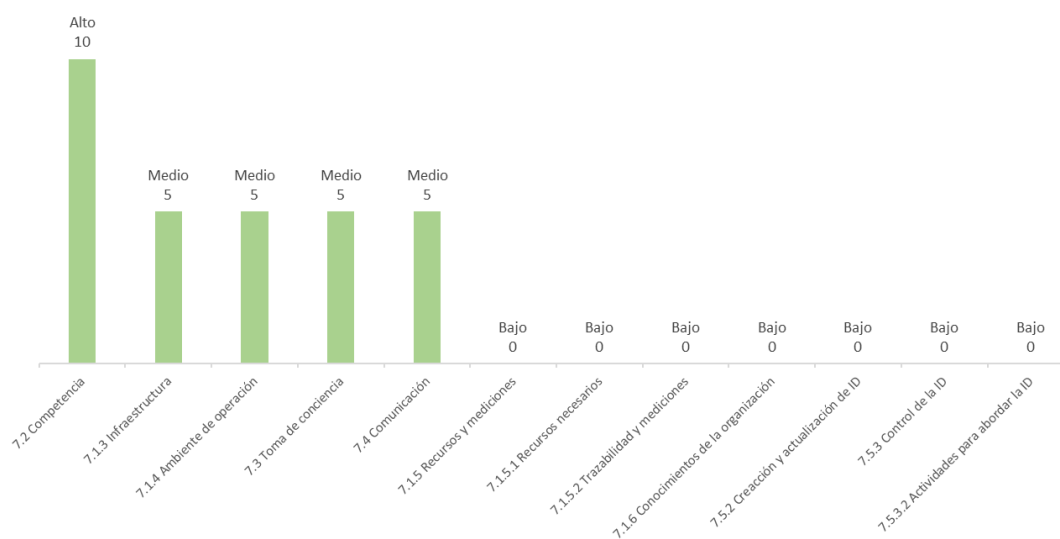
Se hace la aclaración que el tema de los objetivos de calidad y la planificación de los cambios de un SGC se excluyó ya que ACOPALP no tiene implementado nada al respecto.

Resumen de la información del requisito 7

Resultados obtenidos

En la *Figura 24*, se muestra la calificación obtenida de la lista de verificación del requisito 7 de apoyo sobre la información documentada. La calificación final se obtuvo sumando los resultados y dividiéndose entre el número total de requisitos (12) evaluados teniendo un resultado un 2.5 entrando entre la categoría bajo y medio de la estructura documental de acuerdo a los criterios de *la tabla 19*.

Figura 24. Requisito 7 apoyo de la norma ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Se mostro como evidencia con relación a la infraestructura algunos planos del lugar con firma y sello de una empresa que por motivos propios de ACOPAL, no se mencionó el nombre de la persona o empresa que ha realizado las labores de construcción y remodelación en los últimos años.

Estos mismos planos muestran los espacios que se tienen para la operación, sin embargo, no se mostró como evidencia un documento como una distribución en planta sobre la adecuación necesaria para los ambientes de trabajo y prestación de productos y servicios de la empresa.

La empresa no mostró información de cómo se realizan los seguimientos y mediciones, si en algún momento proporciona recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados, la trazabilidad de estas mediciones y conocimientos de ACOPALP sobre estos temas. Sin embargo, en el tema de las competencias, la empresa capacita a sus empleados de forma periódica y se mostró evidencias de registros de participaciones y copias de certificados y diplomas de las competencias adquiridas. Además, los empleados reciben inducciones y pequeñas charlas en las cuales se mostraron registros de asistencia sobre temas relacionados a la organización y la participación de ellos en la misma.

Con el tema de la comunicación, en las juntas con la directiva de ACOPALP, gerencia general y el asesor de turismo y negocios comunican todos los puntos relevantes y necesarios sobre temas de importancia y necesidades que se mencionan en dichas juntas, se mostró evidencia de registros de estas reuniones como información documentada pero no evidencia de la comunicación a los niveles más bajos de los empleados.

Con relación a la información documentada, no se mostró evidencia sobre los controles o formas de actualización de la misma por parte de ACOPALP.

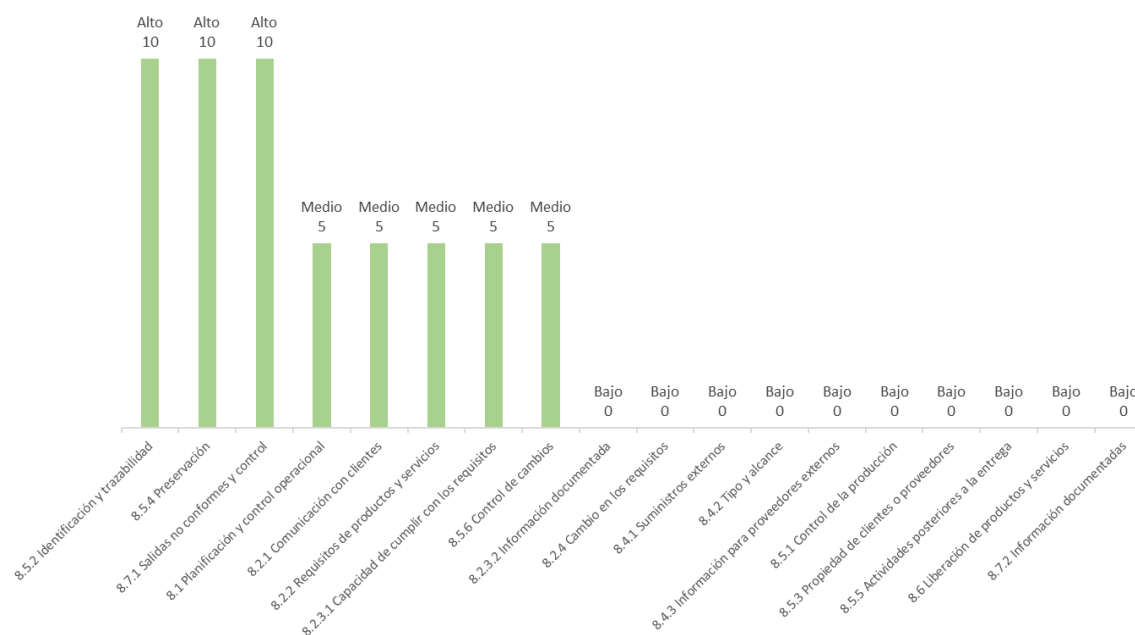
Los requisitos que mencionan al SGC se excluyeron ya que la organización no cuenta con un sistema implementado bajo la norma en estudio.

Resumen de la información del requisito 8

Resultados obtenidos

En la *Figura 25*, se muestra la calificación obtenida de la lista de verificación del requisito 8 de operaciones sobre la información documentada.

La calificación final se obtuvo sumando los resultados y dividiéndose entre el número total de requisitos (18) evaluados teniendo un resultado un 3.88 entrando entre la categoría bajo y medio de la estructura documental de acuerdo a los criterios de *la tabla 19*.

Figura 25. Requisito 8 operación de la norma ISO 9001:2015

Resumen de los hallazgos

Con relación a la planificación y el control de la operación para cumplir los requisitos de los productos y servicios, se mostró un recetario que si bien, no está terminado sino en proceso de desarrollo, se muestra todas las cantidades y porciones que cada menú especifica, para el caso de los servicios, se cuenta únicamente con hojas volantes en donde se especifican todos los servicios que la empresa ofrece.

De igual forma, se cuenta con un listado y en algunas ocasiones con correos electrónicos de las reservaciones que se hacen con los clientes y las preguntas y respuestas más frecuentes sobre ACOPALP.

Con relación a la determinación de los requisitos para los productos y servicios, la organización mostró como requisitos legales y otros requisitos los permisos sanitarios de funcionamiento para el restaurante únicamente. Sin embargo, la empresa menciona que si cuenta con la capacidad para cumplir los requisitos que los clientes solicitan con relación a los productos y servicios ofertados por la empresa.

Sin embargo, no se mostró información documentada sobre los cambios que se realizan en las recetas o como es la forma de accionar ante estas situaciones, solamente se mencionó que, si se han modificado recetas y que se ha comunicado a junta de asociados, pero no se documentan los cambios realizados.

En el caso de los productos suministrados de forma externa, hay una empresa que suministra algunos de los postres como producto final, sin embargo, no se mostró documentación sobre este proceso. Además, ACOPALP mostró los registros que se llevan sobre el control de los procesos en cocina únicamente.

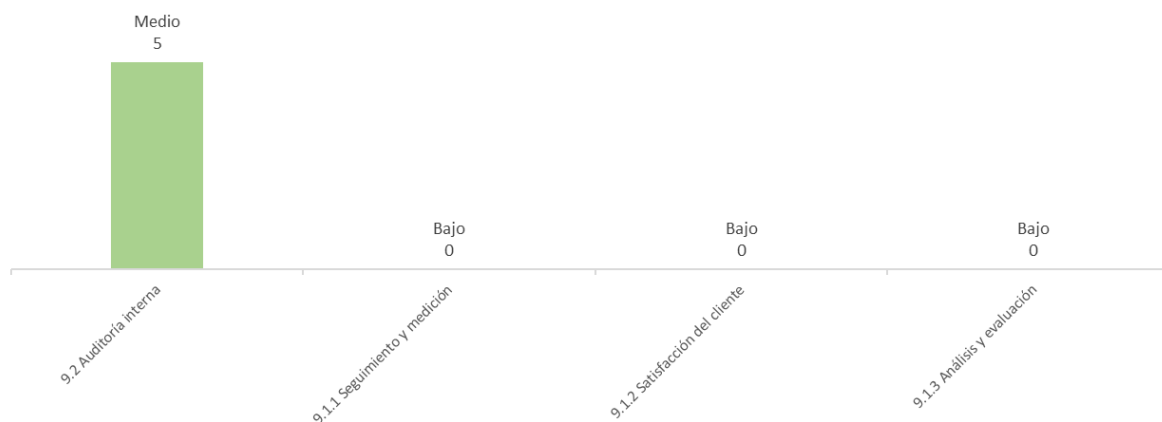
Si un producto o servicio tiene una no-conformidad a pesar de los controles, se realiza el cambio o reposición y este si se documenta levantando un acta por el reclamo de parte del cliente. No se mostró evidencia sobre el resguardo o cuide de las propiedades pertenecientes a los clientes o proveedores, se mencionó que hasta el momento nunca han tenido problemas de ese tipo, sin embargo, no hay nada con que registrar y documentar un suceso de este tipo.

Con respecto a los cambios en ingredientes o porciones, no se documenta este proceso, pero cuando es significativo, se lleva a la junta de asociados para su aprobación. No se mostró evidencia de la liberación de los productos o servicios, pero sí de las salidas no conformes, ya que cuando un producto o servicio no está de acuerdo a lo estipulado, se realiza el cambio ya que en algunas ocasiones si se puede reprocesar la comida o bebida se realiza según comentarios de la empresa. Sin embargo, estos registros no se llevan documentados de forma oficial en registros de salidas no conformes o liberación de productos o servicios.

Resumen de la información del requisito 9

Resultados obtenidos

En la *Figura 26*, se muestra la calificación obtenida de la lista de verificación del requisito 9 de operaciones sobre la información documentada. La calificación final se obtuvo sumando los resultados y dividiéndose entre el número total de requisitos (4) evaluados teniendo un resultado un 1.25 entrando entre la categoría bajo y medio de la estructura documental de acuerdo a los criterios de *la tabla 19*.

Figura 26. Requisito 9 evaluación del desempeño de la norma ISO 9001:2015

Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

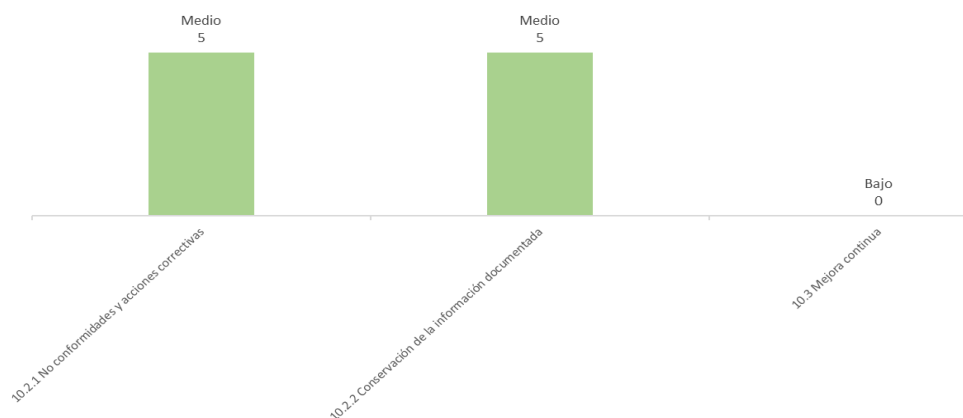
ACOPALP no cuenta con un SGC, sin embargo, realiza auditorías internas a sus procesos y actividades, estas se llevan documentadas en los programas y planes de auditorías por parte de la gerencia general. En cuanto a el seguimiento y medición, satisfacción del cliente y análisis y evaluación, no se mostró absolutamente nada de información.

Para este requisito, se excluyeron los temas relacionados con el SGC como lo son: Auditorías planificadas para el SGC, Cuestiones sobre las auditorías SGC, Revisión por la alta dirección, Entradas de la revisión por la dirección y Salidas de la revisión por la alta dirección.

Resumen de la información del requisito 10

Resultados obtenidos

En la *Figura 27*, se muestra la calificación obtenida de la lista de verificación del requisito 10 de operaciones sobre la información documentada. La calificación final se obtuvo sumando los resultados y dividiéndose entre el número total de requisitos (3) evaluados teniendo un resultado un 3.33 entrando entre la categoría bajo y medio de la estructura documental de acuerdo a los criterios de *la tabla 19*.

Figura 27. Requisito 10 mejora de la norma ISO 9001:2015

Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Con relación a las no conformidades y acciones correctivas, estas se presentan a la junta de asociados para el conocimiento, sin embargo, no todas son documentadas de forma oficial ya que algunas solo se realizan de forma verbal y no se escriben en algún acta o registro por la empresa. No se mostró evidencia sobre la mejora continua de ACOPALP.

Síntesis sobre la información obtenida

Después de tabular los resultados de cada uno de los requisitos, *la tabla 25* muestra el total de calificaciones de cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 25. Promedio total de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Información documentada	Calificaciones
4. Contexto de la organización	5.0
5. Liderazgo	3.0
6. Planificación	1.66
7. Apoyo	2.50
8. Operaciones	3.88
9. Evaluación del desempeño	1.25
10. Mejora	3.33
Calificación total	2.94

Fuente: Elaboración propia

Con los resultados sobre la evaluación realizada a la norma ISO 9001:2015 y comparando lo que ACOPALP tiene como información documentada y otro tipo de información o acciones que realiza apegadas a los requisitos de esta norma, se puede evidenciar que, por la calificación obtenida como nota final, los procesos y actividades de ACOPALP tienen una nota de 2.94 y de acuerdo a la categoría de la *tabla 19* están entre bajo y medio.

Tabulación de la estructura documental de la norma ISO 45001:2018

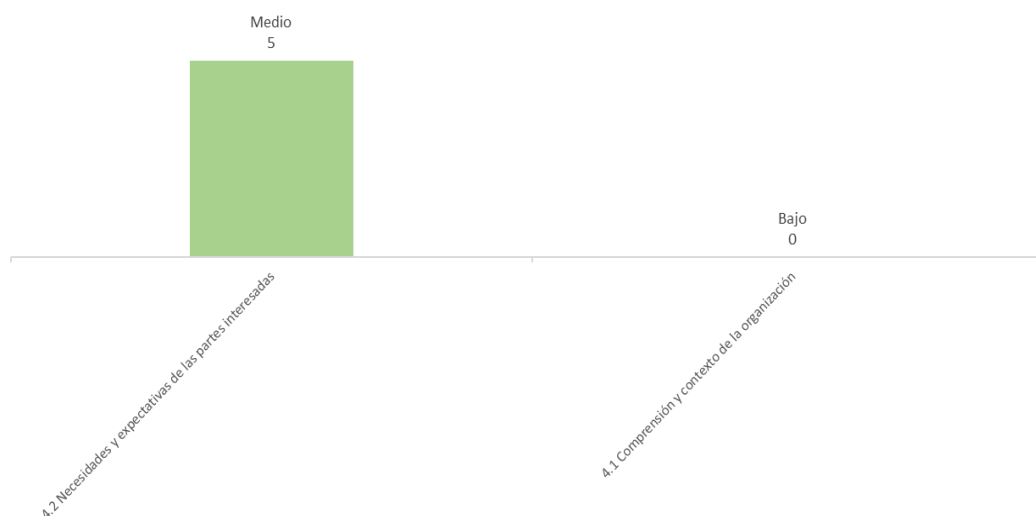
A continuación, se muestra el análisis obtenido de la recopilación y tabulación de la lista de verificación sobre el desempeño y orden de la estructura de los documentos con respecto a la información documentada de la norma ISO 45001:2018 del requisito 4 al 10.

Resumen de la información del requisito 4

Resultados obtenidos

En la *Figura 28*, se muestra la calificación obtenida de la lista de verificación del requisito 4 de contexto de la organización sobre la información documentada. La calificación final se obtuvo sumando los resultados y dividiéndose entre el número total de requisitos (2) evaluados teniendo un resultado un 2.5 entrando entre la categoría bajo y medio de la estructura documental de acuerdo a los criterios de *la tabla 19*.

Figura 28. Requisito 4 contexto de la organización de la norma ISO 45001:2018



Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Con relación a la comprensión de la organización y su contexto interno y externo, no se mostró ningún tipo de información documentada sobre estos aspectos, además, se mencionó que la empresa en temas de la seguridad y salud nunca había tomado el tiempo de indagar los factores internos y externos.

Cabe destacar que la empresa no tiene implementado un SGSST dentro de ACOPALP. Con relación a la comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y partes interesadas, la empresa mostró algunos documentos sobre los aspectos de las leyes que amparan los derechos y obligaciones de los colaboradores y que ellos siguen como en temas de horas laborales, vacaciones, asuetos, pago de salarios como la ley lo estipula, entre otros.

Sin embargo, no se mostró evidencia de las necesidades y expectativas para los proveedores o contratistas externos de la empresa en temas de seguridad y salud en el trabajo.

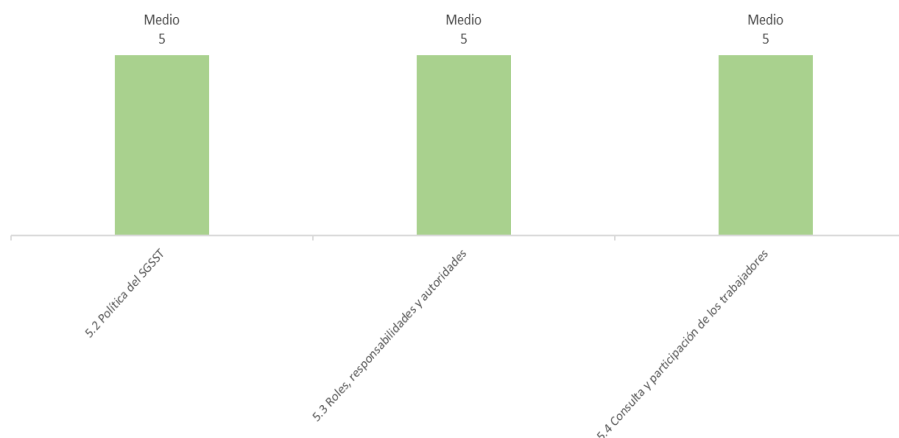
Con relación al alcance y el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, se realizó una exclusión de los requisitos ya que en la empresa no se cuenta con un SGSST. En particular, con respecto al alcance, no se tiene ningún tipo de información documentada o un alcance elaborado por el comité COSESO -LP de ACOPALP sobre la seguridad y salud en el trabajo de ACOPALP.

Resumen de la información del requisito 5

Resultados obtenidos

En la *Figura 29*, se muestra la calificación obtenida de la lista de verificación del requisito 5 liderazgo de la organización sobre la información documentada obtenida del análisis realizado a los procesos y actividades de las cuatro sub divisiones de la línea de negocios de hostelería y turismo.

La calificación final se obtuvo sumando los resultados y dividiéndose entre el número total de requisitos (3) evaluados teniendo un resultado un 5 entrando entre la categoría bajo y medio de la estructura documental de acuerdo a los criterios de *la tabla 19*.

Figura 29. Requisito 5 liderazgo de la norma ISO 45001:2018

Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Con relación al requisito 5 de la norma ISO 45001:2018, se menciona que el comité COSESO LP mostró una política de seguridad y salud ocupacional (como ellos la nombran) que elaboraron como parte de las funciones asignadas que ellos tienen dentro de la participación del comité. Con relación a los roles, responsabilidades y autoridades de ACOPALP, los miembros de COSESO LP tienen las atribuciones y responsabilidades de asistir a los clientes y orientarlos en temas de la SST y, además, involucrar a los colaboradores para que participen en eventos, charlas o capacitaciones en temas relacionados a la seguridad de la empresa a nivel general.

El requisito del compromiso y liderazgo de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, fue excluido de esta investigación ya que ACOPALP no cuenta como tal con un sistema implementado dentro de la empresa.

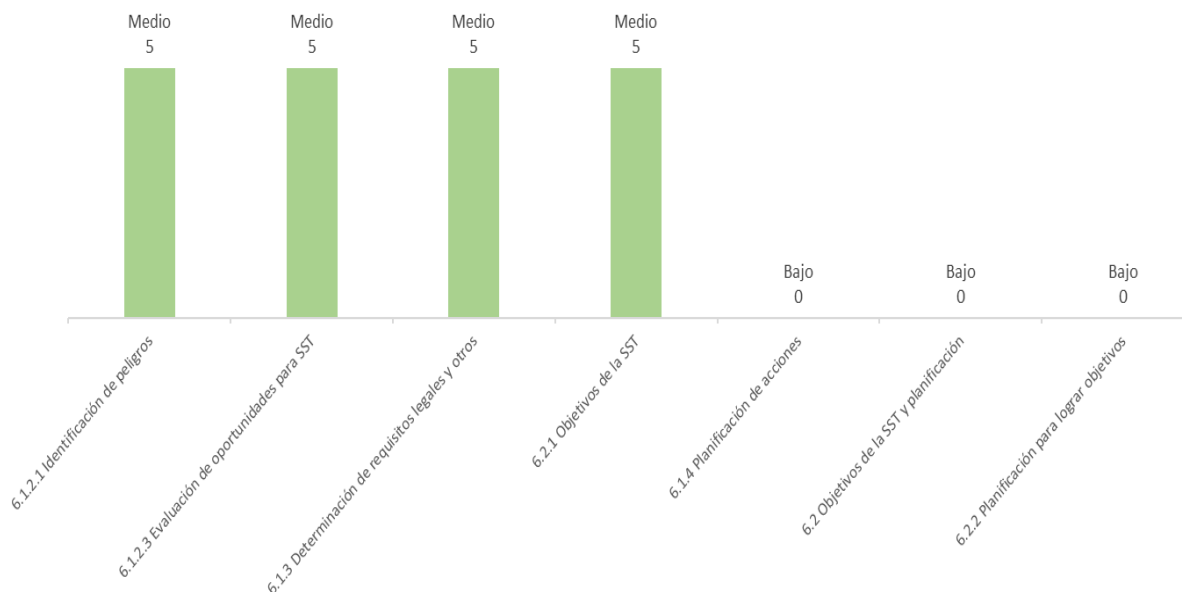
Resumen de la información del requisito 6

Resultados obtenidos

En la *Figura 30*, se muestra la calificación obtenida de la lista de verificación del requisito 6 planificación sobre la información documentada.

La calificación final se obtuvo sumando los resultados y dividiéndose entre el número total de requisitos (7) evaluados teniendo un resultado un 2.85 entrando entre la categoría bajo y medio de la estructura documental de acuerdo a los criterios de *la tabla 19*.

Figura 30. Requisito 6 planificación de la norma ISO 45001:2018



Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Con respecto a la identificación de peligros y evaluación de riesgos, la empresa ha designado al comité COSESO LP el cual elaboró un mapa de peligros y riesgos que se presentó como evidencia de información documentada. Con este mismo mapa se realiza la evaluación ya que la empresa no mostró ningún tipo de matriz elaborada para este fin.

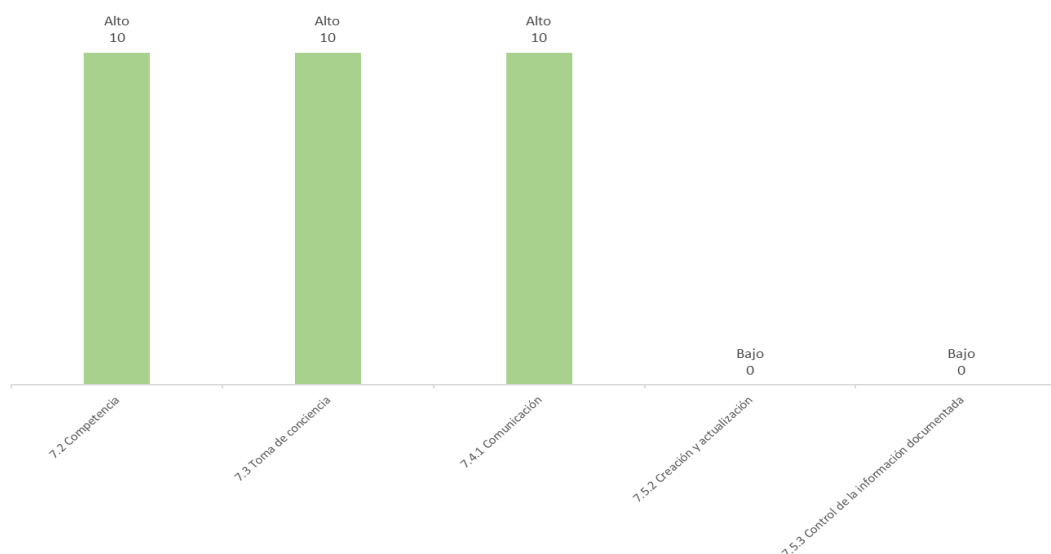
ACOPALP no mostro ningún tipo de evidencia con relación a la planificación, acciones y creación de objetivos de la seguridad y salud en el trabajo para un sistema ya que no se tiene nada de eso implementado. Sin embargo, el comité COSESO LP ha creado un objetivo que mostro como evidencia en forma general de los procesos y actividades que se desarrollan en ACOPALP.

Resumen de la información del requisito 7

Resultados obtenidos

En la *Figura 31*, se muestra la calificación obtenida de la lista de verificación del requisito 7 apoyo de la organización sobre la información documentada. La calificación final se obtuvo sumando los resultados y dividiéndose entre el número total de requisitos (5) evaluados teniendo un resultado un 6 entrando entre la categoría bajo y medio de la estructura documental de acuerdo a los criterios de *la tabla 19*.

Figura 31. Requisito 7 apoyo de la norma ISO 45001:2018



Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Los empleados miembros del comité COSESO LP han recibido las capacitaciones pertinentes para formar parte del mismo y esto es uno de los aspectos que se presentó como evidencia. Además, la empresa gestiona capacitaciones en temas de la SST a los demás colaboradores de la empresa y de las cuales se mostraron registros de asistencias. De esta forma, se sabe a los colaboradores los temas necesarios para la toma de conciencia sobre los peligros, riesgos y demás situaciones a las que se enfrentan en el marco del desarrollo de sus actividades diarias.

Sin embargo, no se mostró ningún tipo de evidencia sobre creación, control y actualización de información documentada por parte de ACOPALP o del comité COSESO LP.

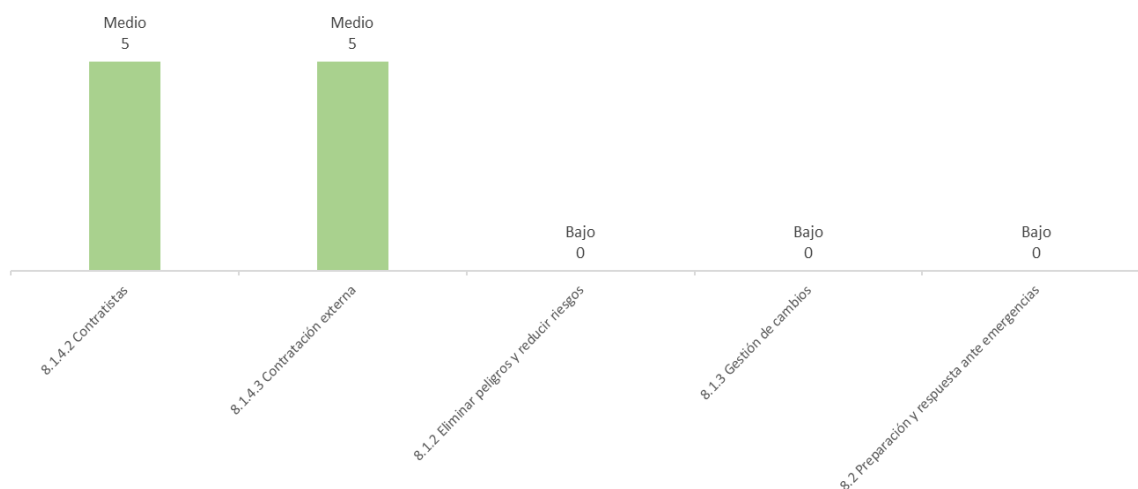
La comunicación interna y externa y la información documentada del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo fueron excluidas ya que ACOPALP no posee nada establecido o implementado de esta norma.

Resumen de la información del requisito 8

Resultados obtenidos

En la *Figura 32*, se muestra la calificación obtenida de la lista de verificación del requisito 8 operación de la organización sobre la información documentada. La calificación final se obtuvo sumando los resultados y dividiéndose entre el número total de requisitos (5) evaluados teniendo un resultado un 2 entrando entre la categoría bajo y medio de la estructura documental de acuerdo a los criterios de *la tabla 19*.

Figura 32. Requisito 8 operación de la norma ISO 45001:2018



Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

No se mostró evidencia sobre como eliminar peligros y reducir los riesgos de la seguridad y salud en el trabajo y la gestión de cambios por parte de ACOPALP.

Con relación a contratistas externos, el comité COSESO LP mostró los registros de las entradas y salidas de los trabajos realizados dentro de las instalaciones. Además, al personal se le hace mención y es un requerimiento de la empresa que porte su equipo de protección personal, que sus herramientas y equipos sean los adecuados a los trabajos y actividades que realizan, de todo esto se mostró evidencia de registros sobre las entradas y salidas y acuerdos sobre todos estos puntos en los contratos realizados.

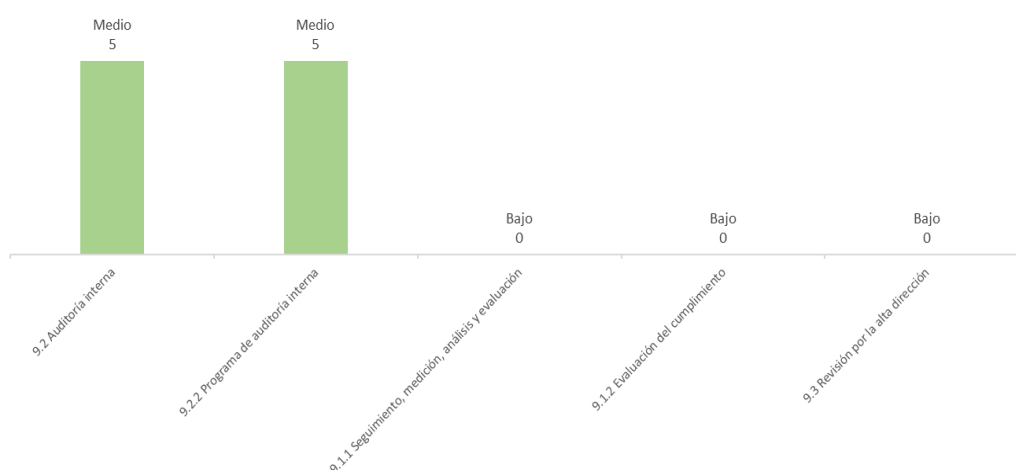
No se mostró evidencia de algún programa o procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias ante emergencias en ACOPALP.

Resumen de la información del requisito 9

Resultados obtenidos

En la *Figura 33*, se muestra la calificación obtenida de la lista de verificación del requisito 9 evaluación del desempeño de la organización sobre la información documentada. La calificación final se obtuvo sumando los resultados y dividiéndose entre el número total de requisitos (5) evaluados teniendo un resultado un 2 entrando entre la categoría bajo y medio de la estructura documental de acuerdo a los criterios de *la tabla 19*.

Figura 33. Requisito 9 evaluación del desempeño de la norma ISO 45001:2018



Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

No se mostró evidencia sobre el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño, evaluación del cumplimiento y revisión por la alta dirección por parte de la empresa. Con relación a las auditorías internas, se mostró evidencia sobre programas y planes de auditorías realizadas en los temas de seguridad y salud en el trabajo.

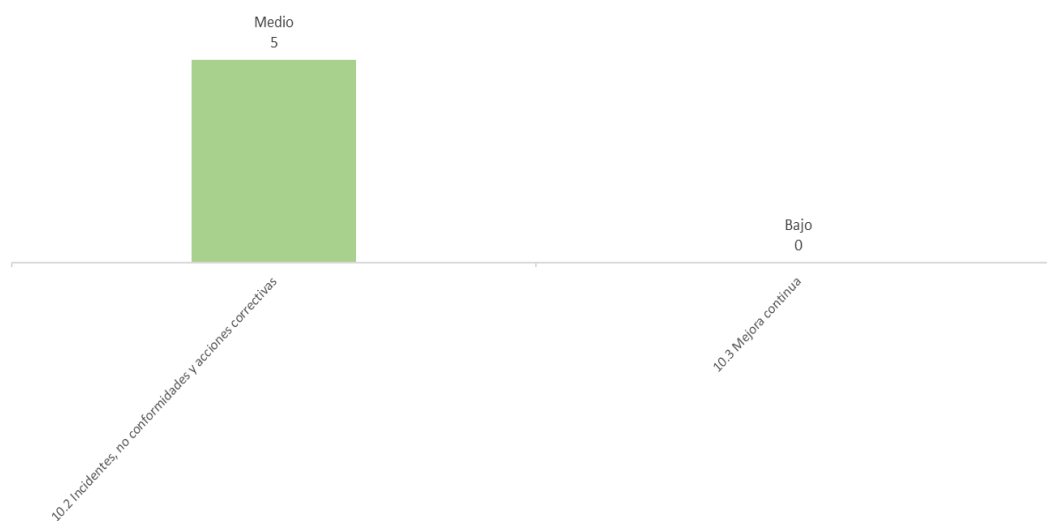
Se excluyó el requisito de programas de auditorías internas del SGSST ya que no se tiene un sistema implementado de esa clase en ACOPALP.

Resumen de la información del requisito 10

Resultados obtenidos

En la *Figura 34*, se muestra la calificación obtenida de la lista de verificación del requisito 10 mejora de la organización sobre la información documentada. La calificación final se obtuvo sumando los resultados y dividiéndose entre el número total de requisitos (2) evaluados teniendo un resultado un 2.5 entrando entre la categoría bajo y medio de la estructura documental de acuerdo a los criterios de *la tabla 19*.

Figura 34. Requisito 10 mejora de la norma ISO 45001:2018



Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Con relación a los incidentes dentro de ACOPALP, el comité COSESO LP es el encargado de levantar los accidentes de trabajo, las no conformidades y acciones correctivas que se suscitan dentro de la empresa.

Con relación a información o acciones de mejora continua, no se mostró evidencia alguna al respecto. Con relación a las oportunidades de mejora del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo se excluyó ya que ACOPALP no cuenta con un SIG implementado.

Síntesis sobre la información obtenida

Después de tabular los resultados de cada uno de los requisitos, la *tabla 26* muestra el total de calificaciones de cada uno de los requisitos de la norma ISO 45001:2018.

Tabla 26. Promedio total de los requisitos de la norma ISO 45001:2018

Información documentada	Calificaciones
4. Contexto de la organización	2.5
5. Liderazgo	5.0
6. Planificación	2.85
7. Apoyo	6.0
8. Operaciones	2.0
9. Evaluación del desempeño	2.0
10. Mejora	2.5
Calificación total	3.28

Fuente: Elaboración propia

Luego de realizar el análisis en ACOPALP con relación a la información documentada sobre la norma ISO 45001:2018, se puede mencionar que la calificación final obtenida de 3.28 quiere decir que los procesos y actividades de la organización no están apegados a los requisitos de la norma de SST en los que se puede hacer una relación en forma general ya que está enfocada a un sistema de gestión el cual no posee la empresa en estudio.

Síntesis general de los resultados de la información documentada de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en ACOPALP.

A pesar que ACOPALP no tiene ninguno de los dos sistemas de calidad, y seguridad y salud en el trabajo implementados en la organización y después de haber realizado el análisis de los requisitos con relación a los procesos y actividades que se desarrollan en la línea de negocios de hostelería y turismo, se puede concluir que la empresa de manera general le da cumplimiento y genera información documentada en el marco de sus operaciones como se pudo evidenciar en el análisis a algunos aspectos que se solicitan en las normas en cada uno de sus requisitos.

En esta investigación no se puede declarar un promedio como tal ya que la escala que se ha utilizado no ha sido continua, sino que se ha asignado valores intermedios del 0 al 10. Sin embargo, al realiza una operación matemática de la calificación global que se muestra en la *tabla 27*, se ha asignado pesos iguales del 14.29% del 100% para lograr obtener un promedio de las calificaciones totales. Los resultados fueron obtenidos de la suma de cada requisito de la norma obteniendo una calificación global de la misma forma en los 7 capítulos analizados.

Tabla 27. Promedio total de los requisitos de la norma ISO 45001:2018

Información documentada	Calificaciones globales	Promedio (14.29%)
4. Contexto de la organización	3.75	5.35875%
5. Liderazgo	4.0	5.716%
6. Planificación	2.25	3.21525%
7. Apoyo	4.25	6.07325%
8. Operaciones	2.95	4.21555%
9. Evaluación del desempeño	1.62	2.31498%
10. Mejora	2.91	4.15839%
Calificación total	3.11	31.11%

Fuente: Elaboración propia

De forma en general y luego de realizar el proceso para convertir las calificaciones a promedios, se puede concluir que ACOPALP cumple y posee información documentada el 31.10% de la totalidad de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

Relacionando la investigación de la información documentada con los antecedentes redactados en el capítulo II marco teórico, se puede hacer la relación en la investigación nacional realizada en AROME DE CAFÉ, ya que, en esta, las autoras realizaron el estudio sobre el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, los resultados obtenidos fueron que la norma ISO 45001:2018 fue de un 10.29% y de la ISO 9001:2015 25.26% de lo investigado y analizado en ese momento en la empresa antes mencionada. Cabe mencionar que para esta investigación lo que se buscaba era el grado de cumplimiento y no en si la estructura documental de los procesos y actividades. Sin embargo, se utilizó una metodología similar con una lista de verificación para recolectar la información al igual que en ACOPALP.

De la misma forma, se puede relacionar la investigación realizada a la cadena de hoteles Villa Serena de San Salvador, sin embargo, para este estudio se tomaba en consideración la norma ISO 14001:2015 Gestión Ambiental, de lo cual solo se retomó la parte de la ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad y se realizó la investigación del grado de cumplimiento de los requisitos parecido a la recolección de la información que se realizó en ACOPALP con la diferencia que en esta última lo que se buscaba era conocer sobre la estructura documental de los procesos y actividades.

Para las variables de investigación sobre el orden, ejecución y estructura documental de procesos y actividades que se desarrollan en ACOPALP, se plantea el siguiente análisis con el fin de hacer un consolidado de los resultados obtenidos presentado a continuación.

El resultado convertido en promedio del orden y ejecución dio un 76.63% y el de la estructura documental un 31.11%. Realizando una operación sumando y dividiendo entre dos, se determinó que la situación actual sobre el orden, la ejecución y la estructura documental de los procesos y actividades que se desarrollan en ACOPALP es de 53.87% con relación a las gestiones que se realizan para la producción de los productos y servicios.

3.10.3 Variable de Satisfacción de los clientes

A continuación, se presenta el análisis y tabulación de los datos obtenidos por medio de las encuestas de satisfacción del cliente en ACOPALP (ver *apéndice 14*).

Resultados obtenidos del restaurante

Se realizaron 20 encuestas dentro del restaurante eligiendo a los clientes participantes al azar, se les consultó si querían participar en una pequeña encuesta de satisfacción del cliente y se obtuvieron los siguientes resultados mostrados en la *tabla 28*. Además, los resultados ponderados en calificación en escala numérica se convirtieron a promedios, esto se realizó asignando pesos iguales de 14.29% del 100% ya que fueron realizadas 7 preguntas dentro de las encuestas, esto dio como resultados promedios de cada pregunta y un resultado total.

Tabla 28. Resultados de encuesta de satisfacción del cliente de restaurante

Preguntas	Bueno	Regular	Excelente	Total	Promedio (14.29%)
¿Cómo califica la calidad de nuestros productos y servicios?	-	8 (16) 128	10 (4) 40	$((128 + 40 = 168) / 20) 8.4$	12.0036%
¿Nuestros productos y servicios cumplieron sus expectativas?	-	8 (11) 88	10 (9) 90	$((88+90 = 178) / 20) 8.9$	12.7181%
¿El tiempo de espera y atención fue de su agrado?	6 (6) 36	8 (4) 32	10 (10) 100	$((36+32+100 = 168) / 20) 8.4$	12.0036%
¿Cómo fue la experiencia y atención de nuestros productos y servicios?	6 (5) 30	8 (8) 64	10 (7) 70	$((30+ 64+70 = 164) / 20) 8.2$	11.7178%
¿Cómo le parecieron los precios de nuestros productos y servicios en relación con otros lugares?	-	8 (7) 56	10 (13) 130	$((56+130 = 186) / 20) 9.3$	13.2897%
¿Cómo le pareció el orden y aseo del lugar?	6 (5) 30	8 (8) 64	10 (7) 70	$((30+64+70 = 164) / 20) 8.2$	11.7178%
¿Le pareció el tiempo de espera para el cobro de nuestros productos y servicios?	6 (2) 12	8 (8) 64	10 (10) 100	$((12+64+100 = 176) / 20) 8.8$	12.5752%
Total, de calificaciones y promedios				$((1204/7) / 20) 8.6$	86%

Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Luego de haber tabulado los resultados del restaurante, se pudo conocer que uno de los puntos mejor calificado es la interrogante sobre los precios de los productos y servicios ya que por parte de ACOPALP es una de las cosas en las cuales tiene mayor oportunidad ya que en cuanto a las bebidas como el café, jugos naturales entre otros, son cultivados dentro de las tierras que utilizan para sus demás negocios. Lo mismo se puede mencionar con algunas de sus materias primas utilizadas para la producción de los diferentes platillos que ofrecen en el restaurante. Con relación a la atención, si bien se puede ver que la calificación no ha sido tan significativa como las demás, la empresa puede ver que es uno de sus puntos más débiles en cuestiones del restaurante y que los clientes han notado.

La calidad de los productos y servicios, las expectativas de los clientes, los tiempos de espera, orden y aseo, y los tiempos de espera de cobros, están en un rango de calificación de 8 a 9. Sin embargo, por el momento no existe un precedente con que comparar estos resultados o un historial de estudios de satisfacción del cliente realizados con anterioridad por parte de la empresa, se obtuvo una nota de 8.6.

Además, y para fines de entender mejor la información, se le asignó un peso de 14.29% del 100% (por ser 7 preguntas) a cada pregunta con la finalidad de convertir los resultados a promedios ya que la escala que se utilizó para la investigación no fue continua, es decir de ocupo una escala de 0, 6, 8 y 10. El resultado de un 86% de satisfacción del cliente la sub división de restaurante.

Resultados obtenidos del alojamiento de cabañas

Se realizaron 10 encuestas dentro de los alojamientos de cabañas eligiendo a los clientes participantes al azar, se les preguntó si querían participar en una pequeña encuesta de satisfacción del cliente y se obtuvieron los siguientes resultados mostrados en la *tabla 29*. Además, los resultados ponderados en calificación en escala numérica se convirtieron a promedios, esto se realizó asignando pesos iguales de 14.29% del 100% ya que fueron realizadas 7 preguntas dentro de las encuestas, esto dio como resultados promedios de cada pregunta y un resultado total.

Tabla 29. Resultados de encuesta de satisfacción del cliente de alojamiento de cabañas

Preguntas	Bueno	Regular	Excelente	Total	Promedio (14.29%)
¿Cómo califica la calidad de nuestros productos y servicios?	-	-	10 (10) 10	(100 / 10) 10	14.29%
¿Nuestros productos y servicios cumplieron sus expectativas?	6 (3) 18	8(6) 48	10 (1) 10	((18+48+10 = 76) /10) 7.6	10.8604%
¿El tiempo de espera y atención fue de su agrado?	6 (1) 6	8 (7) 56	10 (2) 20	((6+56+20 = 82) /10) 8.2	11.7178%
¿Cómo fue la experiencia y atención de nuestros productos y servicios?	-	8 (8) 64	10 (2) 20	((64+20 = 84) /10) 8.4	12.0036%
¿Cómo le parecieron los precios de nuestros productos y servicios en relación con otros lugares?	-	8 (3) 24	10 (7) 70	((24+70 = 94) /10) 9.4	13.4326%
¿Cómo le pareció el orden y aseo del lugar?	6 (7) 42	8 (1) 8	10 (2) 20	((42+8+20 = 70) /10) 7.0	10.003%
¿Le pareció el tiempo de espera para el cobro de nuestros productos y servicios?	6 (6) 36	8 (1) 8	10 (3) 30	((36+8+30 = 74) /10) 7.4	10.5746%
Total, de calificaciones y promedios				((580/7) /10) 8.2	82%

Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Uno de los puntos mejores calificados de los alojamientos de cabañas fue la parte de la calidad de los productos y servicios, esto debido a que la percepción de los clientes es que el servicio que reciben es conforme a lo solicitado en los paquetes que se contratan y de igual forma, ACOPALP trata la manera que todo se adecue de acuerdo a lo requerido por los consumidores de los servicios. Sin embargo, a pesar que la calidad del servicio es buena, no cumple con los precios, orden y aseo requeridos por los clientes, entre uno de los comentarios que se hicieron estaba el tema del aseo fuera de las cabañas ya que mencionaban que las hojas secas que tiraban los árboles no eran recogidas del suelo y eso causaba mal aspecto en las áreas donde se sitúan las cabañas. De igual forma los cobros extra al solicitar comida o bebida fueron percibidos demasiado elevados.

Entre los tiempos de cobros y el cumplimiento de las expectativas de las cabañas, para los clientes encuestados no fue bien visto ya que, con respecto a los cobros, surgieron muchas demoras y el servicio es demasiado lento, lo cual ocasiona una baja en las expectativas o disminuye la buena apreciación que se pudo considerar en otros aspectos. En cuanto a los precios y los tiempos de servicios, los clientes evaluaron de una forma favorable mencionado que los precios de los paquetes son accesibles a pesar que algunos se extras se hubieran sentido elevados. El resultado final fue de un 82%.

Resultados obtenidos de los salones de recepción y banquetes

Se realizaron 10 encuestas dentro de los salones de recepción y banquetes eligiendo a los clientes participantes al azar, se les preguntó si querían participar en una pequeña encuesta de satisfacción del cliente y se obtuvieron los siguientes resultados mostrados en la *tabla 30*. Además, los resultados ponderados en calificación en escala numérica se convirtieron a promedios, esto se realizó asignando pesos iguales de 14.29% del 100% ya que fueron realizadas 7 preguntas dentro de las encuestas, esto dio como resultados promedios de cada pregunta y un resultado total.

Tabla 30. Resultados de encuesta de satisfacción del cliente de salones de recepción y banquetes

Preguntas	Bueno	Regular	Excelente	Total	Promedio (14.29%)
¿Cómo califica la calidad de nuestros productos y servicios?	-	8 (2) 16	10 (8) 80	$((16+80=96)/10)$ 9.6	13.7184%
¿Nuestros productos y servicios cumplieron sus expectativas?	6 (5) 30	-	10 (2) 50	$((30+50=80)/10)$ 8.0	11.408%
¿El tiempo de espera y atención fue de su agrado?	-	8 (10) 80	-	$(100/10)$ 10	14.29%
¿Cómo fue la experiencia y atención de nuestros productos y servicios?	6 (1) 6	8 (5) 40	10 (4) 40	$((6+40+40=86)/10)$ 8.6	12.2894%
¿Cómo le parecieron los precios de nuestros productos y servicios en relación con otros lugares?	6 (5) 30	8 (1) 8	10 (4) 40	$((30+8+40=78)/10)$ 7.8	11.1462%
¿Cómo le pareció el orden y aseo del lugar?	6 (1) 6	8 (5) 40	10 (4) 40	$((6+40+40=86)/10)$ 8.6	12.2894%
¿Le pareció el tiempo de espera para el cobro de nuestros productos y servicios?	6 (8) 48	8 (2) 16	-	$((48+16=64)/10)$ 6.4	9.1456%
Total, de calificaciones y promedios				$((590/7))$ 8.4	84%

Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Uno de los aspectos mejor evaluado fue el tiempo de espera y atención a los clientes, de los comentarios realizados por los encuestados, uno de los más destacados fue cuando realizan las reservaciones, ya que en este punto ACOPALP siempre busca optimizar los tiempos de atención y buscar las mejores alternativas para los eventos de los clientes.

Con relación a la calidad de los servicios de banquetes y salones, los clientes calificaron con buena nota este aspecto y comentaron que, con los servicios de comida y bebida, se sentían conformes con la calidad de los mismos, de igual forma los salones están en buen estado y son acogedores y conformes con los eventos que se realizan.

Los aspectos de exceptivas, experiencia y orden y aseo, se recibieron comentarios favorables ya que, con la atención, las instalaciones y la limpieza, los eventos se logran tener de forma ordenada y en un ambiente en convivencia con la naturaleza.

Con respecto a los precios, a pesar que los clientes se sienten conformes con lo expuesto anteriormente, sintieron que podrían mejorar los precios, ya que se percibió un poco elevado el cobro de los productos y servicios recibidos.

Sin embargo, con relación a los tiempos de espera para realizar las transacciones de pago, los clientes mencionaron que el proceso es muy lento y engorroso y fue el peor evaluado. El resultado final fue de 84%.

Resultados obtenidos de la quinta recreativa y senderismos

Se realizaron 10 encuestas dentro de la quinta recreativa y senderismos eligiendo a los clientes participantes al azar, se les preguntó si querían participar en una pequeña encuesta de satisfacción del cliente y se obtuvieron los siguientes resultados mostrados en la *tabla 31*.

Además, los resultados ponderados en calificación en escala numérica se convirtieron a promedios, esto se realizó asignando pesos iguales de 14.29% del 100% ya que fueron realizadas 7 preguntas dentro de las encuestas, esto dio como resultados promedios de cada pregunta y un resultado total.

Tabla 31. Resultados de encuesta de satisfacción del cliente de quinta recreativa y senderismo

Preguntas	Bueno	Regular	Excelente	Total	Promedio (14.29%)
¿Cómo califica la calidad de nuestros productos y servicios?	6 (8) 48	8 (2) 16	-	$((48+16= 64) /10)$ 6.4	9.1456%
¿Nuestros productos y servicios cumplieron sus expectativas?	6 (7) 42	8 (3) 24	-	$((42+24 = 66) /10)$ 6.6	9.4314%
¿El tiempo de espera y atención fue de su agrado?	6 (6) 36	8 (3) 24	10 (1) 10	$((36+24+10 = 70) /10)$ 7.0	10.003%
¿Cómo fue la experiencia y atención de nuestros productos y servicios?	6 (6) 36	8 (4) 32	-	$((36+32 = 68) /10)$ 6.8	9.7172%
¿Cómo le parecieron los precios de nuestros productos y servicios en relación con otros lugares?	6 (6) 36	8 (4) 34	-	$((36+34 = 70) /10)$ 7.0	10.003%
¿Cómo le pareció el orden y aseo del lugar?	6 (1) 6	8 (1) 8	10 (8) 80	$((6+8+80 = 94) /10)$ 9.4	13.4326%
¿Le pareció el tiempo de espera para el cobro de nuestros productos y servicios?	6 (1) 6	8 (3) 24	10 (6) 60	$((86+24+60 = 90) /10)$ 9.0	12.861%
Total, de calificaciones y promedios				$((522/710)$ 7.5	75%

Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

De las cuatro sub divisiones, la quinta recreativa fue de las menos evaluadas de forma favorable, ya que, al realizar el análisis y las encuestas, se lograron recolectar comentarios de los clientes de aspectos poco favorables para ACOPALP.

Uno del aspecto más críticos es la calidad de los productos y servicios, de acuerdo con los clientes que realizan los descensos, los caminos hacia la quinta no están señalizados y el descenso se vuelve un poco complicado, además, la asistencia en los senderismos es poco y no se cuenta con seguridad durante el camino, a raíz de esto, las expectativas y la experiencia durante los descensos y ascensos no es la esperada por los clientes. En cuanto a la atención y los tiempos de espera del servicio, también no fueron bien evaluados, de acuerdo a los comentarios recabados, el encargado de los senderismos no está capacitado de la mejor forma ya que la información que se recibe es confusa. Además, los precios son un poco elevados

con relación a los productos y servicios que se prestan. Uno de los problemas e inconformidades que los clientes mencionaron fueron que la comida se debía comprar en el restaurante y llevar hasta la quinta y eso les resultaba un poco incómodo. De las cosas que se pudieron rescatar como buenos resultados, los tiempos de espera para realizar las transacciones fueron las adecuadas y el orden y aseo en la quinta recreativa fue del agrado de los clientes encuestados.

Síntesis de los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción del cliente

En la *tabla 32* se muestran los resultados globales transformados en promedio por medio de las operaciones matemáticas asignando pesos iguales a las siete preguntas de 14.29% del 100% para transformar las calificaciones a datos ponderados en promedios como ya se explicó previamente en este documento.

Tabla 32. Promedio total de las encuestas de satisfacción del cliente

Preguntas	Restaurante	Alojamiento de cabañas	Salones de recepción y banquetes	Quinta recreativa y senderismos	Promedio final
¿Cómo califica la calidad de nuestros productos y servicios?	12.0036%	14.29%	13.7184%	9.1456%	12.2894%
¿Nuestros productos y servicios cumplieron sus expectativas?	12.7181%	10.8604%	11.408%	9.4314%	11.1044%
¿El tiempo de espera y atención fue de su agrado?	12.0036%	11.7178%	14.29%	10.003%	12.0036%
¿Cómo fue la experiencia y atención de nuestros productos y servicios?	11.7178%	12.0036%	12.2894%	9.7172%	12.2178%
¿Cómo le parecieron los precios de nuestros productos y servicios en relación con otros lugares?	13.2897%	13.4326%	11.1462%	10.003%	11.9678%
¿Cómo le pareció el orden y aseo del lugar?	11.7178%	10.003%	12.2894%	13.4326%	11.8607%
¿Le pareció el tiempo de espera para el cobro de nuestros productos y servicios?	12.5752%	10.5746%	9.1456%	12.861%	11.2891%
Total, de promedios					82.73%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados luego de la evaluación realizada arrojaron un 82.73% de promedio de satisfacción de los clientes evaluados en una población de 50 clientes encuestados.

El análisis refleja que ACOPALP tiene deficiencias en cuanto a la satisfacción de los productos y servicios en la quinta recreativa y los senderismos ya que estos no están coordinados de tal forma que la experiencia sea del agrado total de sus clientes.

En las investigaciones realizadas y mencionadas en el Capítulo II de este estudio, y en específico con relación a la tesis de diseño de un sistema integrado de medio ambiente y calidad en el Hotel Villa Serena de San Salvador, las autoras realizaron encuestas de satisfacción de los clientes apoyándose de tres sitios web (booking.com, tripadvisor.com, hoteles.com) de forma digital para conocer la percepción de los productos y servicios del hotel en sus dos sedes San Benito y Escalón.

En el caso de ACOPALP la investigación se realizó de forma rudimentaria apoyándose de una Tablet y un archivo de Excel para recabar la información utilizando de otra manera la tecnología y dispositivos móviles. Además, fue precisa la ayuda del personal ya que unas encuestas fueron realizadas con la ayuda de ellos y los comentarios fueron recolectados en base a las experiencias con los diferentes clientes de las cuatro sub divisiones ya que en cada una de ellas pasan diferentes sucesos de acuerdo a la naturaleza de las labores.

3.10.4 Variable investigación de los aspectos relacionados con la SST

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación realizada por medio de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) que se encuentra en el *apéndice 18* dando un análisis y conclusión a los datos obtenidos de los aspectos de seguridad y salud en el trabajo sobre la criticidad de los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo.

Peligros identificados del restaurante

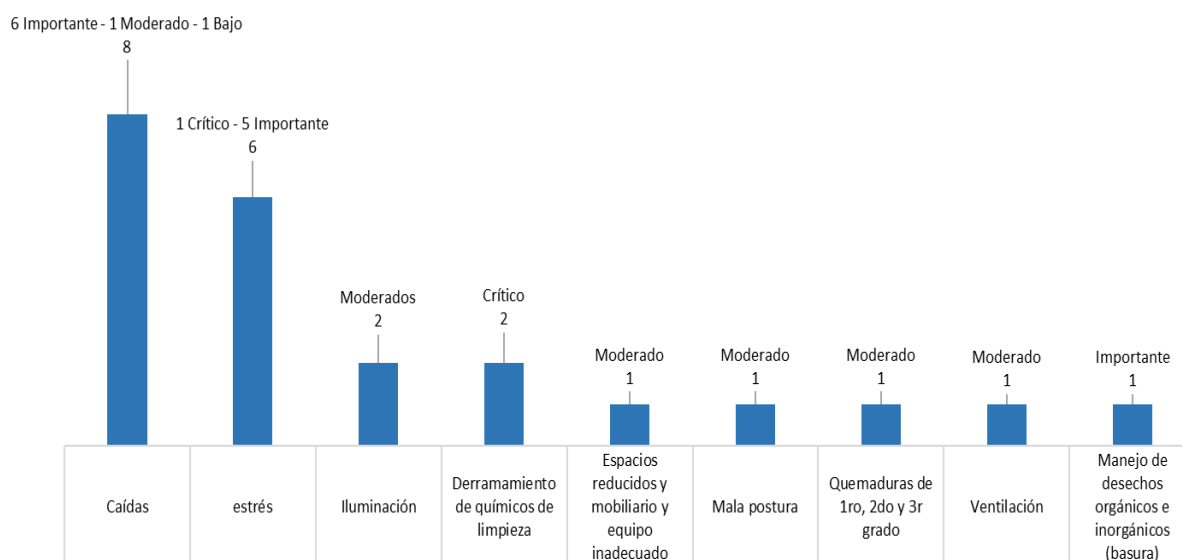
En la *tabla 33* se pueden observar los peligros identificados en los procesos y actividades del restaurante, la sub división cuenta con 3 peligros críticos, 12 importantes, 7 moderados y 1 bajo asignando de acuerdo a los criterios de la escala de la *tabla 20*.

Tabla 33. Peligros identificados del restaurante

Peligros	Frecuencia de peligros	Crítico	Importante	Moderado	Bajo
Caídas	8	-	6	1	1
estrés	6	1	5	-	-
Iluminación	2	-		2	-
Derramamiento de químicos de limpieza (Jabones, desinfectante, lejía, cloro, etc)	2	2	-	-	-
Espacios reducidos y mobiliario y equipo inadecuado	1	-	-	1	-
Mala postura	1	-	-	1	-
Quemaduras de 1ro, 2do y 3r grado	1	-	-	1	-
Ventilación	1	-	-	1	-
Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos (basura)	1	-	1	-	-
Totales	23	3	12	7	1

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

En la *figura 35* se muestra un gráfico dónde se identifican los peligros, nivel de criticidad y la frecuencia que fueron identificados por medio de la recolección de la información.

Figura 35. Gráfico de peligros identificados del restaurante

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

Resumen de los hallazgos

Al realizar el análisis de los peligros identificados de los procesos y actividades en el restaurante, se identificó que uno de los principales problemas es el de las caídas con 6 peligros importantes, 1 moderado y un bajo. Esto a raíz de las actividades que se desarrollan, los meseros al llevar los pedidos a las mesas, manipular platos y vasos resbalen y caigan al suelo. Además, se puede mencionar que en el restaurante hay dos niveles y al bajar las gradas de acuerdo a los comentarios con anterioridad ya se han reportado colaboradores que han sufrido percances por este tipo de particularidades identificadas. Otra de las fuentes que causan peligros de caídas son los cables sueltos y la incomodidad del mobiliario y equipo de las oficinas de trabajo.

También, uno de los aspectos que se evaluó fue el estrés con 1 peligro crítico y 5 importantes, ya que, en temporadas altas o fines de semana, los colaboradores se someten a trabajo bajo presión y eso les causa malestares y alteraciones por la carga laboral. Las oficinas no cuentan con suficiente iluminación identificando 2 peligros moderados. A pesar, que no se sometió a una medición de lúmenes, era evidente la carencia de luz para las oficinas de recepción.

Además, el uso de químicos de limpieza en cocina y en servicio de mesas se consideró una fuente de peligros con 2 críticos identificados. Otros peligros que se identificaron fueron los espacios reducidos en la recepción y caja, la mala postura por no contar con sillas ergonómicas, las quemaduras dentro de la cocina y la ventilación con 1 peligro moderado identificado por cada uno de los aspectos antes mencionados.

Por último, en el restaurante se manejan desechos orgánicos e inorgánicos provenientes de las actividades del mismo, para este caso se identificó 1 riesgo importante ya que la persona que realiza la actividad de retira la basura y llevarla a los contenedores principales, en el camino puede sufrir algún percance y romper las bolsas y cajas que salen de los procesos.

Riesgos evaluados del restaurante

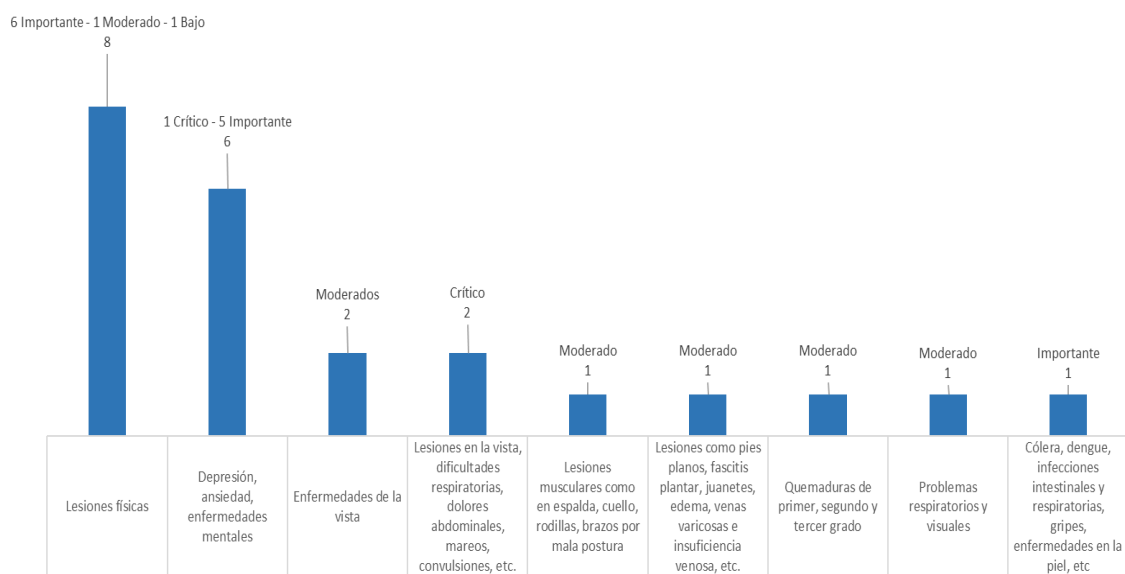
En la *tabla 34* se pueden observar los riesgos evaluados en los procesos y actividades del restaurante, la sub división cuenta con 3 riesgos críticos, 12 importantes, 7 moderados y 1 bajo de acuerdo a los criterios de la escala de *la tabla 20*.

Tabla 34. Riesgos evaluados del restaurante

Riesgos	Frecuencia de riesgos	Crítico	Importante	Moderado	Bajo
Lesiones físicas	8	-	6	1	1
Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	6	1	5		
Enfermedades de la vista	2	-	-	2	-
Lesiones en la vista, dificultades respiratorias, dolores abdominales, mareos, convulsiones, etc.	2	2	-	-	-
Lesiones musculares como en espalda, cuello, rodillas, brazos por mala postura	1	-	-	1	-
Lesiones como pies planos, fascitis plantar, juanetes, edema, venas varicosas e insuficiencia venosa, etc.	1	-	-	1	-
Quemaduras de primer, segundo y tercer grado	1	-	-	1	-
Problemas respiratorios y visuales	1	-	-	1	-
Cólera, dengue, infecciones intestinales y respiratorias, gripes, enfermedades en la piel, etc	-	-	1	-	-
Totales	23	3	12	7	1

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

En la *figura 36* se muestra un gráfico dónde se puede observar los riesgos evaluados, nivel de criticidad y la frecuencia en que fueron encontrado por medio de la recolección de la información.

Figura 36. Gráfico de riesgos evaluados del restaurante

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

Resumen de los hallazgos

Luego que se identificaran los peligros, se realizó la evaluación y consideración de los riesgos presentados en los procesos y actividades desarrolladas en el restaurante. Las lesiones físicas que se pueden presentar por consecuencia de las caídas están entre quebraduras de extremidades, cuello, lesiones en la espalda que pueden provocar traumas severos de acuerdo con el nivel de gravedad que pudieran presentarse. Con relación al estrés, los colaboradores pueden presentar ansiedad, depresión e incluso presentar enfermedades mentales ya que el trabajo bajo presión no debería ser una opción laboral al igual que la carga laboral extra en las personas ya que puede causar estos riesgos.

Al no tener una iluminación adecuada, los colaboradores deben forzar la visión y esta es una de las causas de enfermedades de la visión que podría llegar a causar que el empleado necesite lentes o dañe sus ojos y posterior presente enfermedades que deban ser operadas o tratadas con ciertos cuidados generando gastos adicionales para la empresa y el trabajador.

Al manipular químicos sin la protección adecuada o en cantidades no permitidas, los colaboradores deben utilizar protección y conocer sobre los manejos de los mismos, recibir capacitaciones o inducciones con el fin de prevenir los riesgos a la salud como lesiones en la vista, enfermedades respiratorias, dolores abdominales e incluso convulsiones por inhalar un producto perjudicial para la salud física del empleado.

Otro aspecto que es perjudicial para la salud de los colaboradores son los espacios reducidos, estos generan riesgos de lesiones musculares por malas posturas, dolores de cuellos e incluso estrés. Con relación a las quemaduras, el restaurante hace una labor de dotar al personal de cocina con toda la protección necesaria ya que al preparar comida y bebida utilizan temperaturas que pueden causar quemaduras de primero, segundo y hasta tercer grado y esta a su vez dañar la piel y dejar cicatrices en los empleados, dañando la estética de los mismos. Por último, la ventilación con el análisis realizado es un peligro moderado ya que en cocina se cuenta con respiraderos necesarios para que salga el humo y demás concentraciones. Además, y como factor de riesgo final, está el manejo de desechos orgánicos e inorgánicos que, al no ser tratados de la mejor manera, pueden causar enfermedades como el cólera,

dengue, infecciones respiratorias e intestinales, problemas con la piel y gripes a los colaboradores del restaurante de ACOPALP.

Peligros identificados de alojamiento de cabañas

En la *tabla 35* se pueden observar los peligros identificados en los procesos y actividades del alojamiento de cabañas, la sub división cuenta con 5 peligros importantes, 9 moderados y 8 bajos de acuerdo a los criterios de la escala de la *tabla 20*.

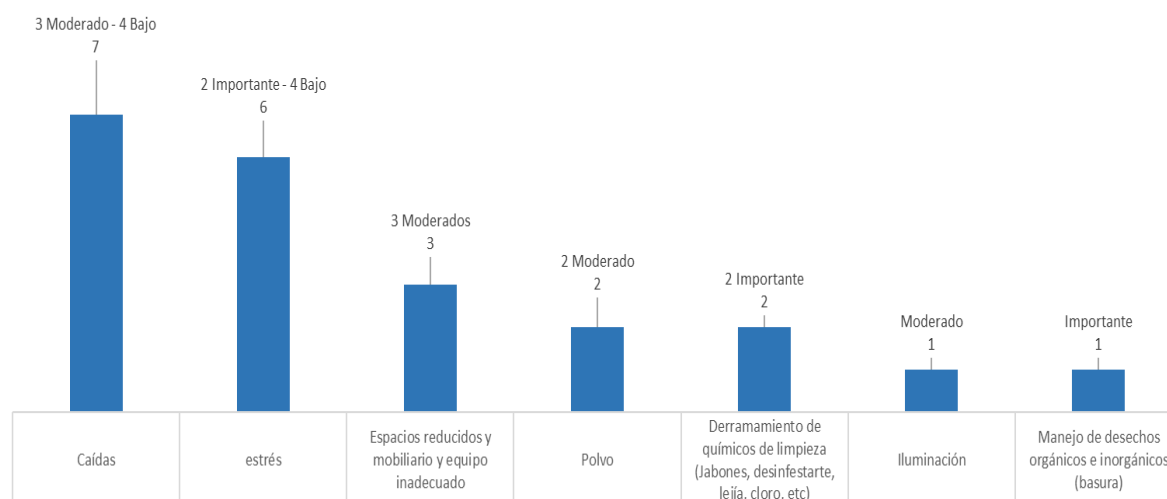
Tabla 35. Peligros identificados del alojamiento de cabañas

Peligros	Frecuencia de peligros	Crítico	Importante	Moderado	Bajo
Caídas	7	-	-	3	4
estrés	6	-	2	-	4
Espacios reducidos y mobiliario y equipo inadecuado	3	-	-	3	-
Polvo	2	-	-	2	-
Derramamiento de químicos de limpieza (Jabones, desinfectante, lejía, cloro, etc)	2	-	2	-	-
Iluminación	1	-	-	1	-
Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos (basura)	1	-	1	-	-
Totales	22	0	5	9	8

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

En la *figura 37* se muestra un gráfico dónde se identifican los peligros, nivel de criticidad y frecuencias encontradas por medio de la recolección de la información.

Figura 37. Gráfico de peligros identificados del alojamiento de cabañas



Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

Resumen de los hallazgos

De acuerdo con el análisis realizado para identificar los peligros que se encuentran en los procesos y actividades desarrolladas en los alojamientos de cabañas, se identificó que uno de los principales aspectos es las caídas, en esta se tuvieron 3 peligros moderados y 4 bajos, esto debido a que el trayecto que se recorre para llegar a las cabañas es de camino de tierra y adoquines y los meseros y encargado de sub división pueden sufrir inconvenientes. Otro aspecto relevante en el análisis fue el peligro de estrés, en este se identificaron 2 peligros importantes y 4 bajos. Los comentarios realizados están entre la alta demanda que se tiene en días festivos y fines de semana, de esta forma la carga laboral aumenta ya que se le debe dar servicio a las cabañas y a los clientes del restaurante a la vez.

La oficina donde se hace las reservaciones y donde se facturan tiene espacios reducidos e inadecuados que generan 3 peligros moderados. Además, siempre dentro de estos espacios, y a pesar de no haber medido con equipo los lúmenes, se pudo evidenciar a simple vista la carencia de una iluminación adecuada generando 1 peligro importante.

Al realizar las limpiezas en las cabañas, los empleados corren el peligro de exponerse al polvo por el tipo de zona donde estas están ubicadas, para este caso, se tuvieron 2 peligros moderados. Otro aspecto es el uso de sustancias químicas para realizar las limpiezas de sanitarios, lavamanos, pisos y demás actividades que requieren limpieza de las cabañas, se identificaron 2 peligros importantes en el desarrollo de estas actividades.

Como último aspecto, se tiene 1 peligro importante al momento de la eliminar los desechos orgánicos e inorgánicos de las cabañas, ya que las bolsas son llevadas a los contenedores y se recorre una distancia considerada en la cual puede haber exposición o las bolsas pueden romperse y causar algún tipo de daño a la salud de los empleados.

Riesgos evaluados de alojamiento de cabañas

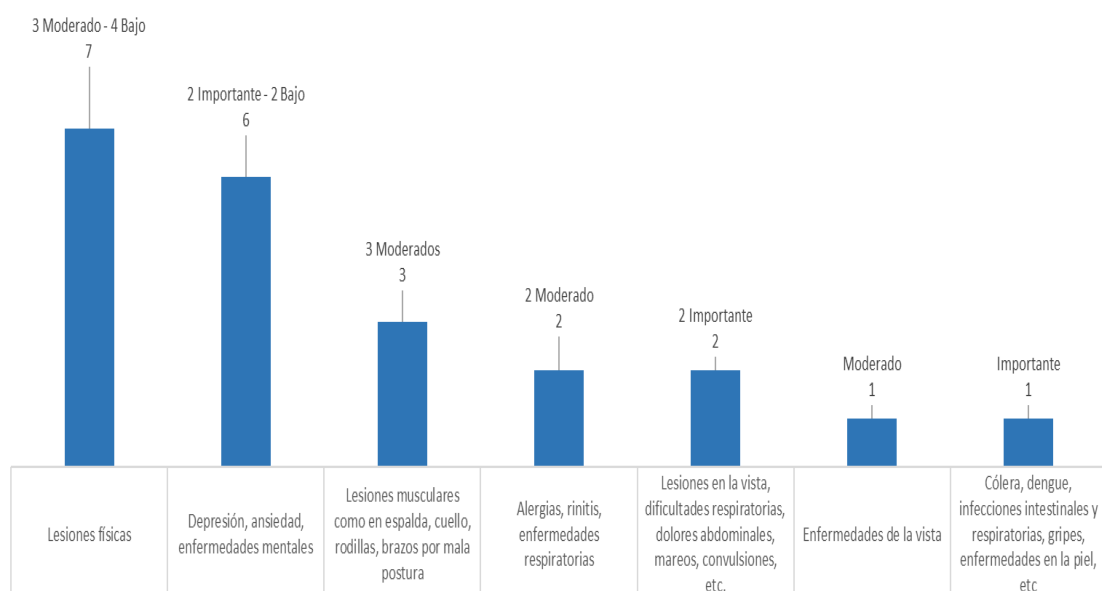
En la *tabla 36* se pueden observar los riesgos evaluados en los procesos y actividades de alojamiento de cabañas, la sub división cuenta con 5 riesgo crítico, 11 importantes, 7 moderados y 1 bajo de acuerdo a los criterios de la escala de *la tabla 20*.

Tabla 36. Riesgos evaluados del alojamiento de cabañas

Riesgos	Frecuencia de riesgos	Crítico	Importante	Moderado	Bajo
Lesiones físicas	7	-	-	3	4
Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	6	-	2	-	4
Lesiones musculares como en espalda, cuello, rodillas, brazos por mala postura	3	-	-	3	-
Lesiones en la vista, dificultades respiratorias, dolores abdominales, mareos, convulsiones, etc.	2	-	2	-	-
Alergias, rinitis, enfermedades respiratorias	2	-	-	1	-
Enfermedades de la vista	1	-	-	1	-
Cólera, dengue, infecciones intestinales y respiratorias, gripes, enfermedades en la piel, etc	1	-	-	1	-
Totales	22	0	5	9	8

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

En la *figura 38* se muestra un gráfico dónde se evalúan los riesgos, nivel de criticidad y frecuencias encontradas por medio de la recolección de la información.

Figura 38. Gráfico de riesgos evaluados del alojamiento de cabañas

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

Resumen de los hallazgos

Los riesgos inminentes presentes luego de la identificación de los peligros en los procesos y actividades del alojamiento de cabañas son los siguientes:

Con relación a las caídas, se tienen las diferentes lesiones físicas como quebraduras de las extremidades, cuello, espalda y demás complicaciones si los empleados en sus labores sufren algún percance. También, los riesgos causados por el estrés y la carga laboral excesiva pueden ser perjudiciales para la salud y entre ellos se pueden tener la depresión, ansiedad y las enfermedades mentales que llevan a una carga en la vida de las personas por causa de una posible mala distribución o asignación de funciones en ACOPALP.

Los espacios reducidos, los equipos y mobiliarios no adecuados o que sean ergonómicos pueden causar lesiones musculares en la espalda, cuello rodillas, extremidades y una mala postura para la salud de los colaboradores. Entre las complicaciones que se tienen a raíz del polvo que se ocasiona en las cabañas y en los alrededores esta las alergias, rinitis y enfermedades respiratorias.

También, al realizar las limpiezas y preparaciones de las cabañas, es necesario el uso de químicos como lejía, cloro, habones, líquidos de piso y baño, entre otros, esto genera una fuente de peligro de ocasionar derrames y generar riesgos como lesiones en la vista, enfermedades respiratorias, dolores abdominales, convulsiones entre otras, a pesar que la empresa trata de suplir de todos los implementos de protección como guantes, mascarillas, cepillos, etc. Además, y con relación a la baja iluminación en oficina de recepción y caja, está presente el riesgo de sufrir enfermedades de la vista.

Por último, existe el riesgo de sufrir enfermedades como cólera, dengues, infecciones intestinales y respiratorias, gripes y enfermedades en la piel por la mala manipulación de las bolsas de desechos orgánicos e inorgánicos.

Cabe mencionar, que esta actividad no es supervisada y es una fuente de peligro y riesgo para el personal de la sub división de cabañas.

Peligros identificados de salones de recepción y banquetes

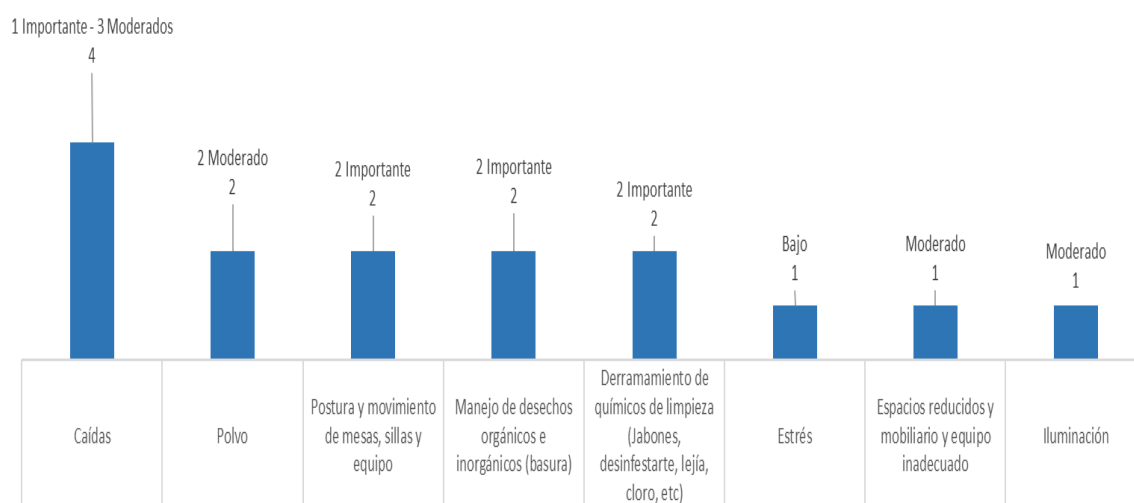
En la *tabla 37* se pueden observar los peligros identificados en los procesos y actividades de los salones de recepción y banquetes, *la* sub división cuenta con 7 peligros importantes, 7 moderados y 1 bajo de acuerdo a los criterios de la escala de *la tabla 20*.

Tabla 37. Peligros identificados de salones de recepción y banquetes

Peligros	Frecuencia de peligros	Crítico	Importante	Moderado	Bajo
Caídas	4	-	1	3	-
Polvo	2	-	-	2	-
Postura y movimiento de mesas, sillas y equipo	2	-	2	-	-
Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos (basura)	2	-	2	-	-
Derramamiento de químicos de limpieza (Jabones, desinfectante, lejía, cloro, etc)	2	-	2	-	-
Estrés	1	-	-	-	1
Espacios reducidos y mobiliario y equipo inadecuado	1	-	-	1	-
Iluminación	1	-	-	1	-
Totales	15	0	7	7	1

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

En la *figura 39* se muestra un gráfico dónde se identifican los peligros, nivel de criticidad y frecuencias encontradas por medio de la recolección de la información.

Figura 39. Gráfico de peligros identificados de los salones de recepción y banquetes

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

Resumen de los hallazgos

Luego de haber realizado el análisis de los peligros en los salones de recepción y banquetes, se pudo conocer que uno de los problemas más grandes son las caídas con 1 riesgo importante y 3 moderas, esto sucede y de acuerdo a los comentarios obtenidos en el trayecto que realizan los meseros del restaurante a los salones, ya que pueden resbalar y caerse y sufrir alguna fractura o daño físico.

También, al momento de realizar las decoraciones y montaje de eventos de los diferentes servicios solicitados por los clientes.

Otro aspecto que se obtuvo fueron 2 peligros moderados con relación al polvo que puede causar daños a la salud de los trabajadores y 2 peligros importantes sobre las posturas y la movilización del personal por los espacios reducidos de los lugares como las oficinas de recepción y facturación. Con relación al manejo de los desechos orgánicos e inorgánicos, se identificaron 2 peligros importantes al realizar las actividades de recolección y eliminación de la basura a sus respectivos contenedores.

Se identificaron 2 peligros importantes sobre el manejo de sustancias químicas de limpieza como cloro, lejía, desinfectantes, jabones y demás sustancias que al momento de usarse y no manipularse de la forma correcta puedan generar problemas con la salud.

Con el estrés se identificó un riesgo bajo ya que la demanda de los salones no es la misma que la del restaurante y alojamiento de cabañas, sin embargo, existe cierto estrés y carga laboral en ciertos eventos, pero no tienen afectación significativa para los empleados.

Los espacios reducidos y la baja iluminación registran 1 peligro moderada para cada uno. En este caso se presenta la misma situación de los espacios que dificultan el libre tránsito y movimiento de los colaboradores de ACOPALP.

Riesgos evaluados de salones de recepción y banquetes

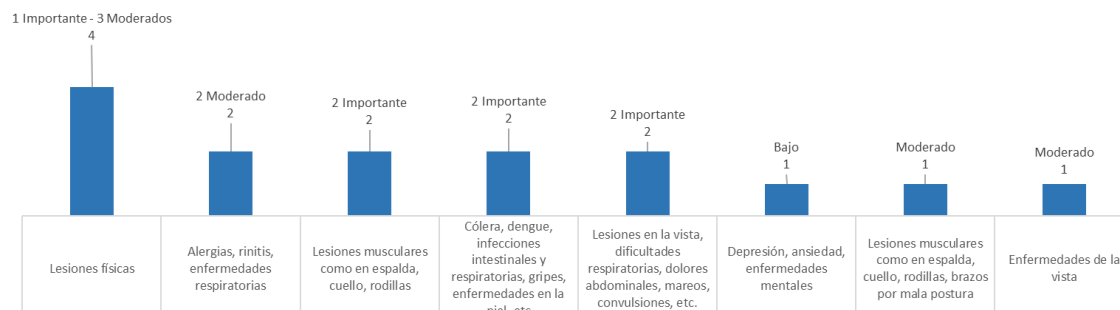
En la *tabla 38* se pueden observar los riesgos evaluados en los procesos y actividades de los salones de recepción y banquetes, la sub división cuenta con 7 riesgos importantes, 7 moderados y 1 bajo y de acuerdo a los criterios de la escala de *la tabla 20*.

Tabla 38. Riesgos evaluados de los salones de recepción y banquetes

Riesgos	Frecuencia de riesgos	Crítico	Importante	Moderado	Bajo
Lesiones físicas	4	-	1	3	-
Alergias, rinitis, enfermedades respiratorias	2	-		2	-
Lesiones musculares como en espalda, cuello, rodillas	2	-	2	-	-
Cólera, dengue, infecciones intestinales y respiratorias, gripes, enfermedades en la piel, etc	-	-	2	-	-
Lesiones en la vista, dificultades respiratorias, dolores abdominales, mareos, convulsiones, etc.	-	-	2	-	-
Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	1	-	-	-	1
Lesiones musculares como en espalda, cuello, rodillas, brazos por mala postura	1	-	-	1	-
Enfermedades de la vista	1	-	-	1	-
Totales	15	0	7	7	1

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

En la *figura 40* se muestra un gráfico dónde se evalúan los riesgos, nivel de criticidad y frecuencias encontradas por medio de la recolección de la información

Figura 40. Gráfico de riesgos evaluados de los salones de recepción y banquetes

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

Resumen de los hallazgos

Una vez identificados los peligros, surgieron riesgos los cuales fueron evaluados para cada situación en particular y se obtuvo lo siguiente:

Con relación a los peligros de caídas, se identificaron riesgos de lesiones físicas a causa de las actividades que se desarrollan, estos riesgos implican repercusiones a la salud de los colaboradores y en ciertos casos puede generar gastos a la empresa.

Debido a la zona en donde se encuentran ubicados los salones, existe el peligro de generación de partículas de polvo y otras lo cual lleva al riesgo de contraer alergias, rinitis o enfermedades respiratorias.

Los riesgos de los peligros sobre la mala postura y espacios reducidos pueden ocasionar lesiones musculares en espaldas, cuello o rodillas y complicaciones para los colaboradores. El manejo inadecuado de los desechos puede ocasionar enfermedades como cólera, dengues y otras enfermedades ya que antes y después de cada evento se realizan limpiezas y esto hace que se genere basura la cual debe colocarse en el contenedor general, una mala práctica puede causar daños y costos a la empresa.

También, para preparar los eventos, se utilizan químicos desinfectantes, cloro, lejía y diferentes artículos de limpieza que al igual que el manejo de desechos estos pueden ocasionar riesgos a la salud como enfermedades de la vista, mareos, convulsiones y demás aspectos nocivos para la salud de los colaboradores.

La empresa de acuerdo a lo mencionado para este caso, garantiza que los colaboradores utilicen los implementos necesarios para garantizar su seguridad.

El estrés causa un riesgo bajo, este no afecta a las actividades ya que como se mencionaba en el análisis de los peligros, la demanda de los salones no es igual a la del restaurante y alojamiento de cabañas.

Con relación a los espacios reducidos y la mala iluminación, estos tienen sus repercusiones en enfermedades musculares y de la vista para los empleados.

Peligros identificados de quinta recreativa y senderismos

En la *tabla 39* se pueden observar los peligros identificados en los procesos y actividades quinta recreativa y senderismo, la sub división cuenta con 7 peligros importantes, 3 moderados y 2 bajos y de acuerdo a los criterios de la escala de la *tabla 20*.

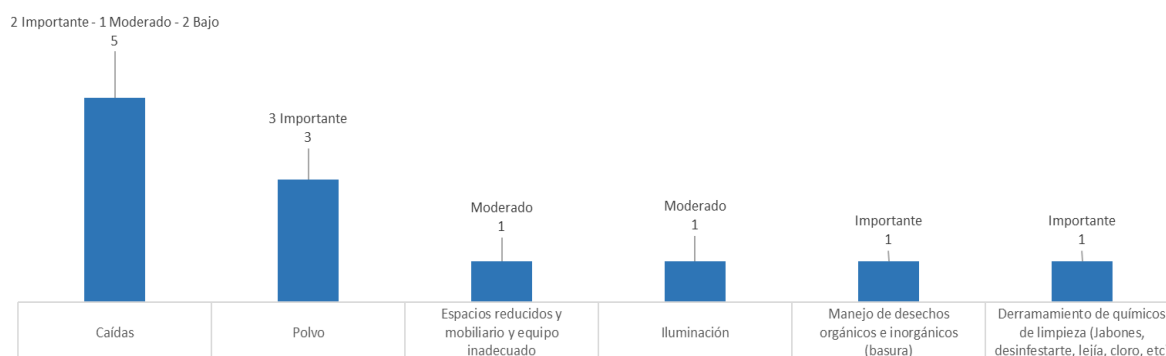
Tabla 39. Peligros identificados de la quinta recreativa y senderismo

Peligros	Frecuencia de peligros	Crítico	Importante	Moderado	Bajo
Caídas	5	-	2	1	2
Polvo	3	-	3	-	-
Espacios reducidos y mobiliario y equipo inadecuado	1	-	-	1	-
Iluminación	1	-	-	1	-
Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos (basura)	1	-	1	-	-
Derramamiento de químicos de limpieza (Jabones, desinfectante, lejía, cloro, etc)	1	-	1	-	-
Totales	12	0	7	3	2

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

En la *figura 41* se muestra un gráfico dónde se identifican los peligros, nivel de criticidad y frecuencias encontradas por medio de la recolección de la información.

Figura 41. Gráfico de peligros identificados de la quinta recreativa y senderismos



Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

Resumen de los hallazgos

Con relación a la quinta recreativa y por ser una actividad que se realiza al aire libre, se identificaron una serie de peligros entre ellos 2 importantes, 1 moderado y 2 bajos sobre

caídas que se presentan en los trayectos del descenso y ascenso y está en la quinta recreativa. El problema de estos peligros se genera por la inestabilidad del suelo en el cual se transita para llegar a la parte baja del Lago de Coatequepe. El peligro del polvo registro 3 importantes ya que, por ser una zona de bastante tierra, en los senderismos siempre se levantan partículas de polvo. Los espacios reducidos y la mala iluminación presentes en las oficinas y lugar de facturación generan 1 peligro moderado por cada una de ellas.

Los manejos de desechos orgánicos e inorgánicos generan 1 peligro importante para la salud de los colaboradores, esto porque en la quinta recreativa eliminar estas sustancias se realiza por medio de otro proceso ya que en este lugar llega la recolección una vez por semana y se debe tratar con sumo cuidado, sin embargo, la gestión para la manipulación es buena y se garantiza el cuidado de los colaboradores. Por último, se identificó 1 peligro importante en cuanto a los usos de químicos de limpiezas, en este lugar se utilizan además de limpieza, químicos para fumigar las zonas y tenerlas libres de insectos y plagas por los campings que se realizan. ACOPALP garantiza el uso adecuado y la salud de sus empleados.

Riesgos evaluados de quinta recreativa y senderismos

En la *tabla 40* se pueden observar los riesgos evaluados en los procesos y actividades de la quinta recreativa y senderismos, la sub división cuenta con 7 riesgos importantes, 3 moderados y 2 bajos de acuerdo a los criterios de la escala de la *tabla 20*.

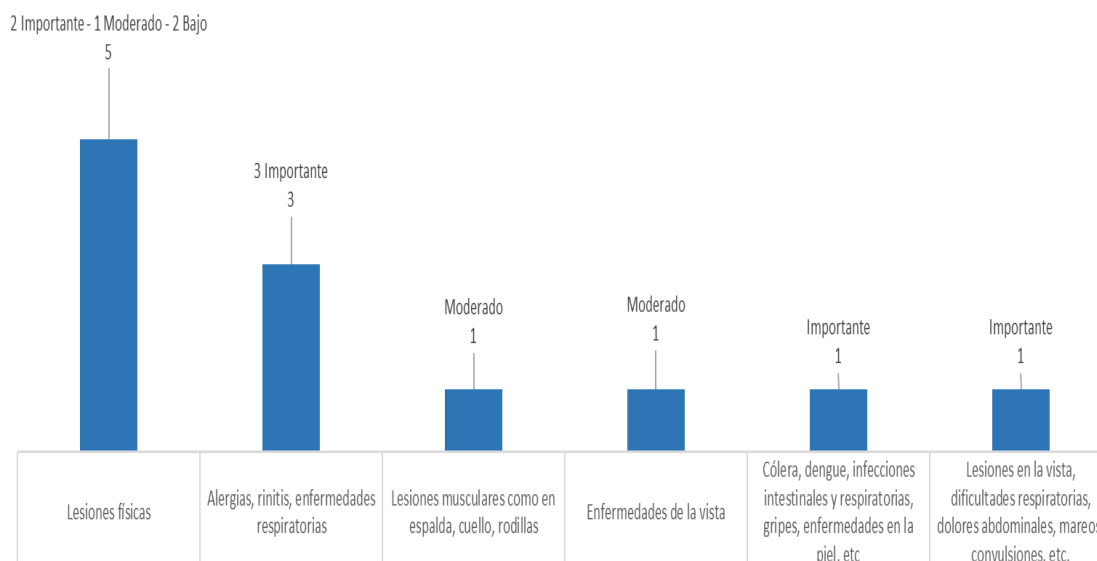
Tabla 40. Riesgos evaluados de la quinta recreativa y senderismo

Riesgos	Frecuencia de riesgos	Crítico	Importante	Moderado	Bajo
Lesiones físicas	5	-	2	1	2
Alergias, rinitis, enfermedades respiratorias	3	-	3	-	-
Lesiones musculares como en espalda, cuello, rodillas	1	-	-	1	-
Enfermedades de la vista	1	-	-	1	-
Cólera, dengue, infecciones intestinales y respiratorias, gripes, enfermedades en la piel, etc	1	-	1	-	-
Lesiones en la vista, dificultades respiratorias, dolores abdominales, mareos, convulsiones, etc.	1	-	1	-	-
Totales	12	0	7	3	2

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

En la *figura 42* se muestra un gráfico dónde se evalúan los riesgos, nivel de criticidad y frecuencias encontradas por medio de la recolección de la información

Figura 42. Gráfico de riesgos evaluados de la quinta recreativa y senderismos



Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

Resultado de los hallazgos

Los riesgos evaluados al igual que en las demás sub divisiones fueron las lesiones físicas que en este caso pueden ser más graves ya que las actividades que se realizan son en terrenos más inestables y las consecuencias pueden ser un poco más dañinas para la salud de los colaboradores.

Las alergias, rinitis y enfermedades respiratorias están más presentes por los senderos y terrenos donde se transita en los trayectos de los descensos y ascensos. En las oficinas de recepción y facturación existen los mismos riesgos de tener problemas musculares y lesiones de la vista.

Los riesgos como el cólera, dengues, infecciones respiratorias e intestinales por una mala manipulación son evidentes ya que en esta sub división los desechos son tratados de otra manera, sin embargo, la empresa garantiza el uso adecuado para evitar estos riesgos. Por

último, los peligros que generan riesgos en el uso de químicos de limpiezas y plaguicidas pueden causar dolores abdominales, en la vista, enfermedades respiratorias mareos y convulsiones a los colaboradores.

Síntesis de los resultados de la identificación de peligros y evaluación de riesgos

En la *tabla 41* se presenta un resumen de los resultados en la cual se puede observar el nivel de criticidad de acuerdo a los criterios establecidos por medio de *la tabla 20* que se encuentra en este documento de investigación.

Tabla 41. Resultados de los peligros y riesgos de ACOPALP

Riesgos	Frecuencia de peligros y riesgos	Nivel de riesgo	Probabilidad	Nivel de riesgo	Probabilidad	Nivel de riesgo	Probabilidad	Nivel de riesgo	Probabilidad
Restaurante	23	3 críticos	8 alta	12 importantes	6 media	7 moderados	6 media	1 bajo	6 media
Alojamiento de cabañas	22	0 críticos	0	5 importantes	6 media	9 moderados	6.44 media	8 bajos	6 media
Salones de recepción y banquetes	15	0 críticos	0	7 importantes	6 media	7 moderados	6 media	1 bajo	6 media
Quinta recreativa y senderismos	12	0 críticos	0	7 importantes	6 media	3 moderados	6 media	2 bajos	6 media
Totales	72	3		31		26		12	

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de información

En general se identificaron y evaluaron 72 peligros y riesgos y la probabilidad de ocurrencia de los mismos de acuerdo al análisis de la matriz IPER realizado para la línea de negocios de hostelería y turismo, se puede mencionar lo siguiente:

Restaurante: de los procesos y actividades desarrollados en el restaurante, se obtuvo un total de 23 peligros y riesgos. Las probabilidades de ocurrencia se obtuvieron sumando cada nivel de riesgo dividiendo entre el número de veces que se identificó y evaluó. Para el nivel de riesgo crítico se obtuvo una probabilidad alta, para los importantes, moderados y bajos una probabilidad media. De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que en los procesos y actividades del restaurante existen 3 peligros y riesgos críticos que pueden causar la muerte, 12 importantes que pueden causar intervención médica y hospitalaria, 7 moderados que necesitarían de primeros auxilios y 1 bajo que puede ser significativo para la seguridad y salud de los trabajadores de ACOPALP.

Alojamiento de cabañas: de los procesos y actividades desarrollados en las cabañas, se obtuvo un total de 23 peligros y riesgos. Las probabilidades de ocurrencia se obtuvieron sumando cada nivel de riesgo dividiendo entre el número de veces que se identificó y evaluó.

Para esta sub división no se identificaron peligros y riesgos críticos, únicamente importantes, moderados y bajos con una probabilidad media de ocurrencia. 5 peligros y riesgos moderados que pueden necesitar de intervenciones médicas y hospitalarias, 9 moderadas que necesitarían si ocurrieran asistencia de primeros auxilios y 8 bajos que a pesar que son significativos ya que pueden ser rasguños o golpes leves, su nivel de probabilidad es medio (6) y puede ocurrir en el desarrollo de las labores de los empleados de ACOPALP.

Salones de recepción y banquetes: de los procesos y actividades desarrollados en los salones de recepción y banquetes, se obtuvo un total de 15 peligros y riesgos. Las probabilidades de ocurrencia se obtuvieron sumando cada nivel de riesgo dividiendo entre el número de veces que se identificó y evaluó.

No se identificó y evaluó ningún peligro y riesgo crítico, sin embargo se obtuvieron 7 importantes con una probabilidad media de ocurrencia que al ocurrir se necesitaría de una intervención médica o en algunas ocasiones de asistencia hospitalaria, 7 moderados con probabilidad media pero con asistencia de primeros auxilios y por último, 1 bajo que a pesar de no ser significativo por el nivel de riesgo que causa, podría suceder por la probabilidad de ocurrencia que media a los empleados de ACOPALP.

Quinta recreativa y senderismos: de los procesos y actividades desarrollados en la quinta recreativa y senderismos, se obtuvo un total de 15 peligros y riesgos. Las probabilidades de ocurrencia se obtuvieron sumando cada nivel de riesgo dividiendo entre el número de veces que se identificó y evaluó.

Por último, se evaluaron peligros y riesgos importantes, moderados y bajos con un nivel de probabilidad de ocurrencia media. Con el análisis realizado, se obtuvieron 7 peligros y riesgos importantes que por las actividades que se realizan dificultaría asistencia médica durante los descensos o ascensos de los senderismos con una probabilidad media de 6 que suceda, 3 moderados que requieren asistencia de primeros auxilios que al igual que los

importantes dificultaría una asistencia del personal y 2 bajos significativos pero con probabilidad de ocurrencia media que pone en riesgo la salud y seguridad de los trabajadores de la línea de negocios de ACOPALP.

En conclusión, se puede evidenciar que la probabilidad de ocurrencia en las cuatro sub divisiones es media de 6 y los niveles de riesgos más altos son los importantes. lo que significa que es muy probable que los riesgos evaluados provenientes de los peligros generados por el desarrollo de los procesos y actividades ocurran. Además, se puede comentar que antes de este análisis, la empresa desconocía de todos estos aspectos a los que los empleados están expuestos sobre su seguridad y salud.

También, para la realización de este análisis se apoyó de la investigación realizada en la tesis de antecedente nacional identificada en el Capítulo II de este trabajo de graduación a AROME DE CAFÉ, en el caso de ellos, realizaron el análisis por medio de la matriz IPER de igual forma que en ACOPALP con la diferencia que en ese trabajo buscaban identificar y evaluar los peligros y riesgos de los procesos de esa empresa y en ACOPALP a parte de identificar y evaluar peligros y riesgos, se investigó el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia de los procesos y actividades desarrollados por los empleados. Con relación a la tesis realizada en la empresa TROPIC FOODS, S.A. DE C.V. las autoras investigaron y realizaron un programa de gestión de los riesgos ocupacionales en los cuales están inmersos los peligros, el historial de los accidentes e incidentes de trabajo, entre otros. Se apoyaron en una lista de chequeo a partir del Reglamento General de prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo decreto 89 para la recolección de información.

Para el caso de este trabajo, solamente se abordó el tema de seguridad y salud de los trabajadores y no se realizó bajo algún tipo de norma ISO 45001:2018 como es el caso de ACOPALP. Sin embargo, se relaciona de cierta forma por el análisis de peligros y riesgos y aspectos de SST como se hizo en ACOPALP.

3.10.5 Variables cumplimiento de los requisitos legales

A continuación, se presenta el análisis y tabulación de los datos obtenidos por medio de las listas de verificación de los requisitos legales de calidad, seguridad y salud en el trabajo y hostelería y turismo de ACOPALP.

Análisis de los requisitos legales de calidad

Se muestra el resultado obtenido a partir de la norma técnica para autorización y permisos sanitarios del Ministerio de Salud (MINSAL 2022) con respecto al cumplimiento de los requisitos legales de calidad de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP evaluados en la lista de verificación del *apéndice 19*.

Resultados obtenidos

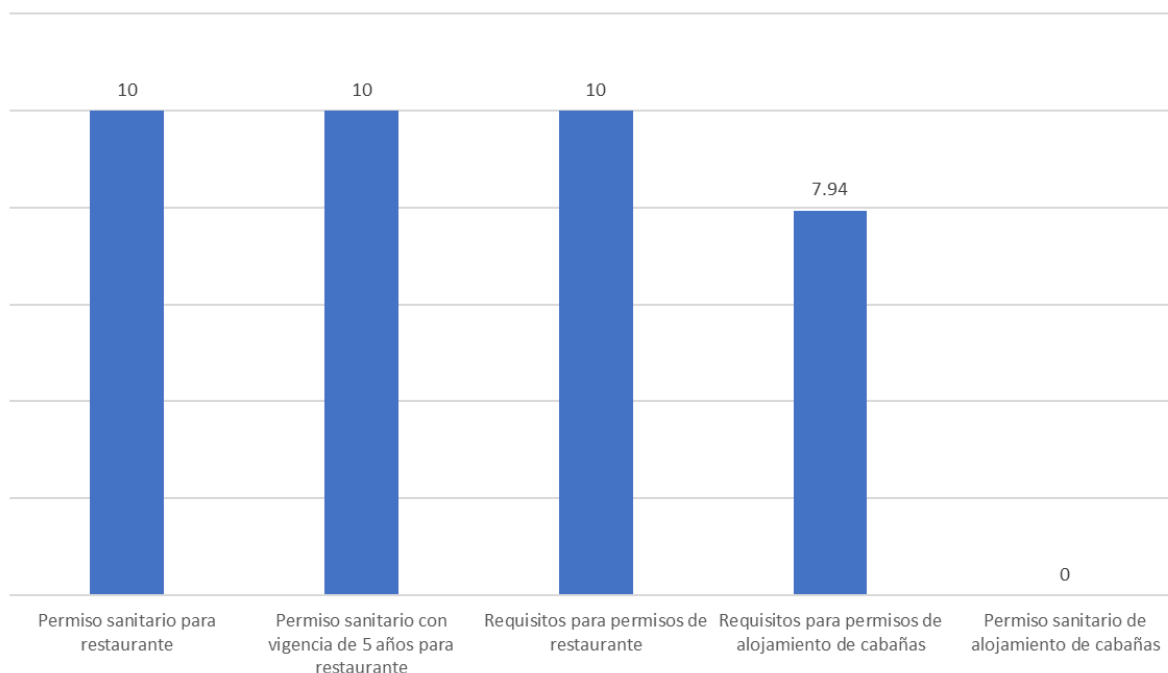
De los artículos evaluados (art 5 – art 19 y anexos 3 de los requisitos para permisos sanitarios de alojamiento y 13 permisos sanitarios para establecimientos alimentarios) los hallazgos encontrados fueron que ACOPALP cuenta con un permiso vigente de funcionamiento de cinco años para el restaurante del cual mostró evidencia y, además, cumple a totalidad los requisitos que se muestran en el anexo 13 de esta norma. Sin embargo, de acuerdo con el artículo 5 numeral iii de la norma antes mencionada, no cuentan con un permiso sanitario vigente para la sub división de alojamiento de cabañas y no se cumplen a totalidad los requisitos del anexo 3 de la misma norma.

En la *figura 43*, se muestra la calificación y los resultados del análisis y en la *tabla 42* el resultado total de las calificaciones y, además, las notas convertidas en promedios en donde se asignó pesos iguales de 33.33% del 100% a cada parte evaluada de los requisitos de calidad. No se realizó desde un inicio el análisis de forma promedio ya que la escala numérica utilizada no es continua.

Tabla 42. Resultados de los requisitos legales de calidad

Requisitos	Calificaciones	Promedio (33.33%)
Art 5 – art 19	6.66	22.1977%
Anexo 3	7.794	25.9774%
Anexo 13	10	33.33%
Total	8.153	81.50%

Fuente: Elaboración propia

Figura 43. Porcentajes de cumplimiento de requisitos legales de calidad

Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Para los requisitos de calidad, se analizó a través de una lista de verificación la norma técnica para autorización y permisos sanitarios del Ministerio de Salud (MINSAL 2022). De esta se obtuvo el siguiente resultado:

Se pudo evidenciar que ACOPALP cuenta con un permiso sanitario para el funcionamiento del establecimiento de alimentos, es decir, el restaurante, abastece de alimentos y bebidas a las sub divisiones de alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes y a la quinta recreativa y senderismos. Se evaluaron los requisitos solicitados por la norma y en todos los que aplicaba obtenía una calificación de cumplimiento. Sin embargo, en cuanto a el alojamiento de las cabañas, la empresa no tiene un permiso sanitario oficial para su funcionamiento y al evaluar los requisitos encontrados en el anexo 3 de la norma en estudio, se obtuvo una calificación 7.794. De los aspectos más destacados es la falta de dormitorios públicos para los empleados, a pesar que la empresa asigna una cabaña cuando sea necesario, no se cuenta con un espacio para el descanso de los empleados, los techos no cumplen lo

solicitado al igual que las paredes en temas de materias, colores, ventilación, entre otros. Como resultado global en promedio el análisis de este requisito arrojó un 81.50% de cumplimiento sobre la calidad de los productos y servicios.

Análisis de los requisitos legales de la SST

Se muestra el resultado obtenido de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 254, Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 86, Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 89 y Código de Trabajo de la República de El Salvador, evaluados en las listas de verificación (ver *apéndices 20, 21, 22 y 23*).

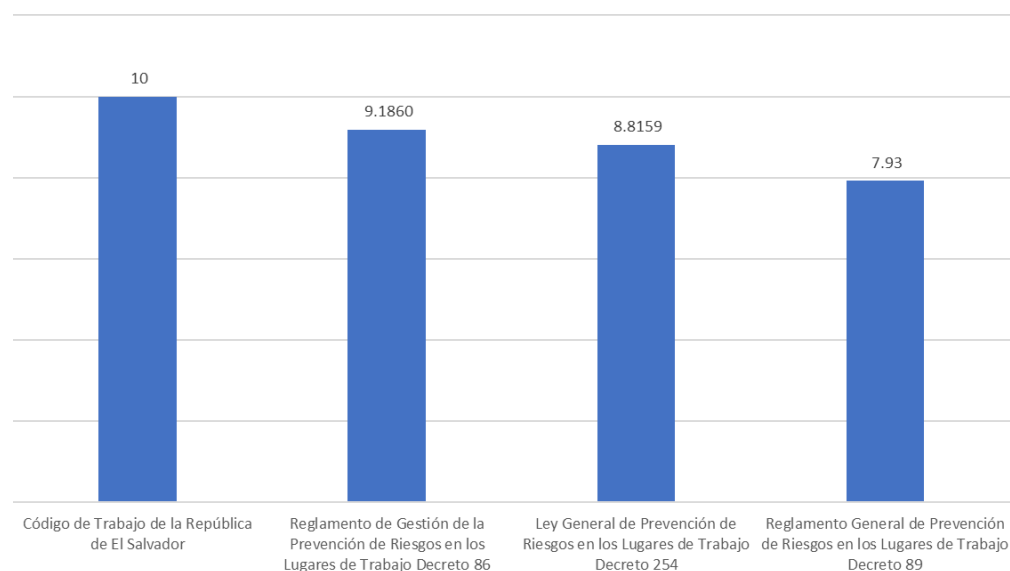
Resultados obtenidos

En la *tabla 43* el resultado total de las calificaciones y, además, las notas convertidas en promedios en donde se asignó pesos iguales de 25% del 100% a cada parte evaluada de los requisitos de SST. No se realizó desde un inicio el análisis de forma promedio ya que la escala numérica utilizada no es continua. En la *figura 44* se muestran los resultados obtenidos del análisis de los requisitos de la seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 43. Resultados de los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo

Requisitos	Calificaciones	Promedio (25%)
Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 254	8.859	22.1475%
Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 86	9.186	22.965%
Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 89	7.93	19.825%
Código de Trabajo de la República de El Salvador	10	25.00%
Total	8.993	89.93%

Fuente: Elaboración propia

Figura 44. Porcentajes de cumplimiento de requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo

Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Al evaluar el Código de Trabajo (Art 307 – 360) apegados a los temas de la SST se mostró evidencia que se cumple con lo establecido en cada uno de sus artículos obteniendo una calificación de 10 ya que en cuanto a las leyes de trabajo ACOPALP mencionó que está comprometido en brindar la mejor atención a pegados a la ley del país.

Con relación al Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 86 en los artículos del 5 al 61, se obtuvo una nota de 9.186 de toda la evidencia mostrada sobre el cumplimiento de este reglamento. Se puede destacar que la empresa cuenta con un comité denominado COSESO LP que trabaja activamente apoyados por el asesor de turismo y negocios, coordinador de turismo y gerencia general, Los miembros cuentan con todas las capacitaciones requeridas por el Ministerio de Trabajo y su respectiva acreditación. Debido a que no existe una figura de coordinación de SST, este comité se encarga de velar por todo lo relacionado a estos temas en ACOPALP. Una de las principales deficiencias de esta gestión, es las evaluaciones de los peligros y riesgos ya que el comité no tiene establecido matrices o mapas generales documentados y que sean oficiales y a disposición del público sobre este tipo de situaciones.

De la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 254 se evaluaron los artículos del 8 al 67 obteniendo una calificación de 8.8159. De los principales inconvenientes presentados, se destacó el de los planos de las instalaciones ya que no se mostró evidencia de su última actualización y verificaciones de los mismos, pisos y suelos agrietados en los senderos hacia la quinta, restaurante y caminos a las cabañas, los mobiliarios y equipos en algunas situaciones no son lo mejor para garantizar la ergonomía de los colaboradores, deficiencias en la iluminación artificial de las instalaciones, regulación de niveles de temperatura debido a la zona en que está ubicada la empresa.

Uno de los problemas recurrentes son la carencia de un control e inventarios de los químicos y sustancias utilizadas para limpiezas y aseo, entre otros aspectos que afectan al cumplimiento de esta ley.

Por último, se evaluó el Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 89 en los artículos del 4 al 296 obteniendo como resultado una nota de 7.93 siendo el requisito de SST menor evaluado.

Se identificaron debilidades en el cumplimiento de los requisitos de la infraestructura de ACOPALP, Los colaboradores no cuentan con un espacio de casilleros donde guardar sus pertenencias de forma personal, el tema de los equipos de protección personal (EPP) no se abastece a su totalidad, más cuando los empleados realizan labores de mantenimientos en las diferentes áreas, las zonas no están en su totalidad señalizadas con rutas de evacuación visibles, entre otros aspectos encontrados en el análisis de este reglamento.

El resultado final fue un promedio de 89.93% de cumplimiento de los requisitos legales de la seguridad y salud en el trabajo de ACOPALP.

Análisis de los requisitos voluntarios de las normas técnicas salvadoreñas para hostelería y turismo

Se muestran los resultados obtenidos de la Norma técnica salvadoreña NTS 03.44.01:23 Requisitos de calidad para la prestación de servicios de alojamiento, NTS 0.3.70.01:15 Turismo Rural. Alojamiento. Especificaciones y la Norma técnica salvadoreña NTS 03.56.01:12 Restaurantes y establecimientos gastronómicos (Ver *apéndice 24*).

Resultados obtenidos

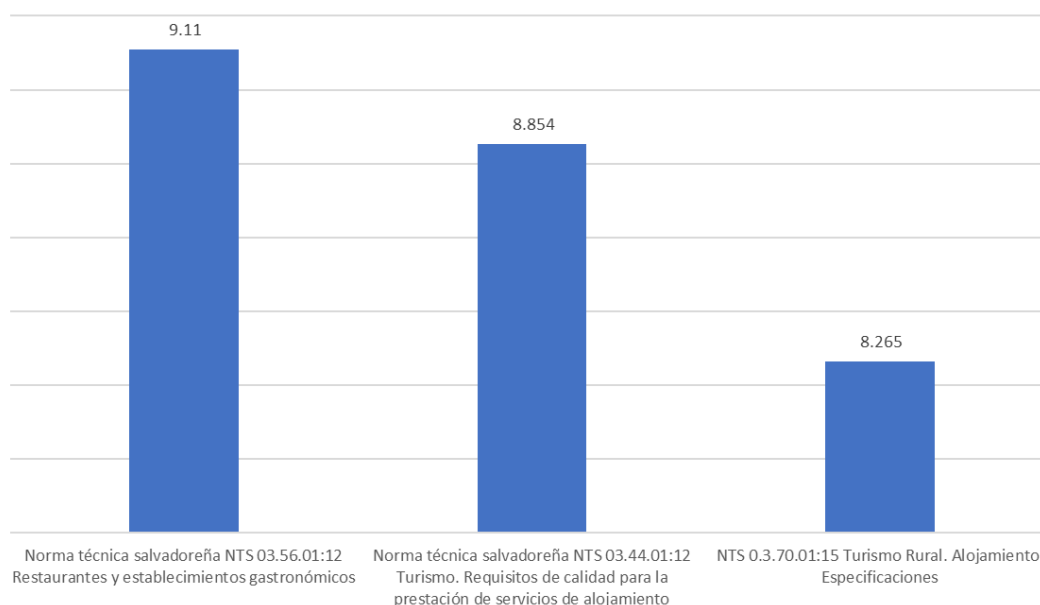
En la *tabla 44* el resultado total de las calificaciones y, además, las notas convertidas en promedios en donde se asignó pesos iguales de 33.33% del 100% a cada parte evaluada de los requisitos de hostelería y turismo. No se realizó desde un inicio el análisis de forma promedio ya que la escala numérica utilizada no es continua. En la *figura 45* se muestran los resultados obtenidos del análisis de los requisitos de hostelería y turismo de ACOPALP.

Tabla 44. Resultados de los requisitos legales de hostelería y turismo

Requisitos	Calificaciones	Promedio (33.33%)
Norma técnica salvadoreña NTS 03.56.01:12 Restaurantes y establecimientos gastronómicos	9.11	30.3636%
Norma técnica salvadoreña NTS 03.44.01:23 Turismo. Requisitos de calidad para la prestación de servicios de alojamiento	8.854	29.5103%
NTS 03.70.01:15 Turismo Rural. Alojamiento. Especificaciones	8.265	27.5472%
Total	8.742	87.42%

Fuente: Elaboración propia

Figura 45. Porcentajes de cumplimiento de requisitos legales de hostelería y turismo



Fuente: Elaboración propia

Resumen de los hallazgos

Los requisitos del 4 al 11 de la Norma NTS 03.44.01:23 obtuvieron una calificación de 8.854 ya que se cumplen con los requisitos establecidos por esta norma en temas de garantizar la calidad de los productos y servicios de la empresa. Una de las deficiencias es que la empresa no cuenta con un procedimiento de aceptación y recepción de producto alimenticios, es decir que no se establece algún proceso para recibir a proveedores y que este quede documentado. No se tiene nada establecido para realizar contrataciones y reclutamiento para las vacantes, actualmente si se tiene una plaza y un empleado lleva a la persona, solo se le realizan las pruebas y si este es apto se contrata sin ningún tipo de proceso de selección. A pesar que si se cuenta con formaciones continuas, no se documentan o se crea un programa para gestionarlas. Las contrataciones y los mantenimientos se realizan sin establecer un procesos o seguimiento de los problemas que ocurren en ACOPALP. Y, por último, no se cuenta con información documentada, actualizada y controlada para la empresa.

De la norma de turismo rural NTS 03.70.01:15 de los requisitos evaluados del 4 al 9 con una nota de 8.265 siendo el más bajo de los evaluados. De los hallazgos encontrados y que pide la norma, está la parte de las reservaciones ya que el tiempo se extiende según las consideraciones o aspectos que tiene el proceso o los clientes atendidos. No se tiene registro para los historiales sobre las peticiones realizadas por los clientes, con relación a los objetos olvidados no existe un protocolo para realizar las devoluciones o resguardar las pertenencias de los clientes que estuvieron dentro de las instalaciones del lugar. Cuando a demanda es grande, el estacionamiento se vuelve un problema por la saturación de personas. En la quinta recreativa no se cuenta con señalización de áreas establecidas para realizar las actividades de camping en la zona.

Con relación a los extintores, la gestión se realiza con el comité COSESO LP y actualmente se cuentan con pocos y en lugares estratégicos. Las rutas de evacuación no están en su totalidad señalizadas y visibles del conocimiento de los clientes. Una de los aspectos que no se tiene es la falta de un manual o programa ante emergencias, así como también, una bitácora de limpieza y verificación de los lugares de ACOPALP.

Por último, con la norma NTS 03.56.01:12 de los requisitos del 4 al 9 arrojó un resultado de 9.11 de cumplimiento en temas del restaurante y garantizar una atención y productos y servicios dirigidos a clientes y turistas de ACOPALP. De las deficiencias encontradas en esta norma, está la falta de señalización en los diferentes lugares de la empresa, las políticas de ingreso solamente mencionan que el lugar es *petfriendly*, pero no sobre otro aspecto como el portar armas, ingreso de bebidas u objetos al lugar, entre otros. Con el tema de los mantenimientos, ya que se realizan de acuerdo a las necesidades, se carece de un documento o bitácora de registros de los mantenimientos correctivos y preventivos.

A pesar que ACOPALP menciona que se evalúan los proveedores, no se cuentan con documentos oficiales sobre el desempeño en el tiempo. No se tienen planes de capacitación establecidos a pesar que se registran las que se realizan.

Síntesis sobre los resultados de los requisitos legales de ACOPALP

De los resultados obtenidos de calidad, seguridad y salud en el trabajo y hostelería y turismo, se muestra en la *tabla 45* el promedio total de cumplimiento de los requisitos legales de la línea de negocios de hostelería y turismo en ACOPALP.

Tabla 45. Promedio total de cumplimiento de los requisitos legales en ACOPALP

Requisitos legales	Promedios
Seguridad y salud en el trabajo	89.93%
Hostelería y turismo	87.42%
Calidad	81.50%
Promedio total	86.28%

Fuente: Elaboración propia

Luego de realizar el análisis por separado de la calidad, seguridad y salud en el trabajo y hostelería y turismo, se obtuvieron resultados convertidos en promedios del 86.28% en relación al cumplimiento de los requisitos legales de ACOPALP. El requisito más destacado es el de la seguridad y salud de los trabajadores y se puede mencionar que uno de los trabajos más fuertes realizados en ACOPALP es el del comité COSESO LP quien es el que se encarga de gestionar todos los aspectos para cumplir con los reglamentos, leyes y códigos.

La parte de hostelería y turismo evaluó al restaurante como tal, del cual se puede mencionar que es el que supe y distribuye los alimentos y bebidas de toda la línea de negocios, con relación a la norma de alojamiento, se evaluó e identificó aspectos claves de las cabañas.

Por último, en la norma de turismo rural, se abarco el tema de restaurante, alojamiento y las zonas de camping que se realizan en la quinta recreativa. El punto final es la parte de calidad y los permisos sanitarios necesarios y requisitos que la empresa debe cumplir para sus operaciones. Cabe destacar, que este aspecto fue el que se calificó más bajo.

De los trabajos de graduación realizados y establecidos en el capítulo II de este documento se puede hacer relación con las tesis de la empresa AROME DE CAFÉ de Santa Tecla, La liberta, El Salvador y Hotel Villa Serena de San Salvador, ya que en estos documentos se realizó un análisis similar de los requisitos de los procesos.

Sin embargo, se investigó el cumplimiento de los requisitos legales de las normas ISO 45001:2018 e ISO 9001:2015 a diferencia del análisis en ACOPALP que se contrasto con reglamentos, leyes, normas y otros requisitos legales vigentes de calidad, seguridad y salud en el trabajo y hostelería y turismo.

3.11 Respuestas o refutaciones a las hipótesis formuladas

Rojas Soriano (2013) expresa que, para la comprobación de las hipótesis, la selección del procedimiento o método no depende de la facilidad del investigador ya que están en función de aspectos de tipo de variables (cualitativa y cuantitativa), escala de medición, tamaño de la muestra, tipo de correlación y análisis (Pág. 270).

Sin embargo, y para el caso de este trabajo de graduación, a pesar que el autor anterior menciona la comprobación de las hipótesis, no se comprobará ninguna, a pesar que existen variables cuantitativas y cualitativas. Solamente se hará un análisis argumentando cada una de ellas al momento de tener la información registrada y tabulada y así conocer si se cumple o no lo planteado en el apartado de hipótesis y supuestos de la investigación. A continuación, se muestran las respuestas o refutaciones de las hipótesis formuladas en este trabajo de graduación en la empresa ACOPALP.

Análisis de la hipótesis 1

“ Se determinó que el orden, ejecución y estructura documental se encuentran en un 50% con relación a la totalidad de los procesos y actividades que se desarrollan en ACOPALP”.

Con relación a la hipótesis 1 y a los resultados obtenidos luego de haber analizado la variable de forma individual, es decir, un guía de entrevista para la parte del orden y ejecución de los procesos cuya unidad de análisis fueron las cuatro sub divisiones y tres áreas relacionadas, se obtuvo un resultado de 7.63 de calificación total la cual fue convertida a promedio asignando pesos iguales de porcentaje de acuerdo al número de unidades de análisis antes mencionadas dio como resultado un 76.63%.

Posterior a esto, se evaluó la parte de la estructura documental de los procesos y actividades por medio de una lista de verificación utilizando las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, obteniendo resultados de qué tipo de información documentada la empresa tenía en su poder y mostraba evidencia, de este análisis se obtuvo un resultado de nota 3.11 y al igual que en la primer variable, el resultado se convirtió a promedio asignando porcentaje de pesos según el número de requisitos de la norma que se evaluaron, como resultado se obtuvo un 31.11% de información documentada y otros aspectos que ACOPALP posee que estas normas mencionan. Se hace la aclaración que la empresa no tiene un SGC o SGSST implementado, pero hubo información documentada u otros aspectos de los requisitos que se cumplían con respecto a los procesos ya actividades de las sub divisiones de hostelería y turismo. Para obtener un resultado final se sumaron los dos resultados de promedio obteniendo un 53.87%

Este resultado significa que el orden, ejecución y estructura documental que se tiene en ACOPALP es de un 53.87% con relación a todos los procesos y actividades que se desarrollan en las labores de la empresa. Por lo cual se acepta la hipótesis que planteaba que el resultado sería un 50%. Es decir, la mitad.

Análisis de la hipótesis 2

“ La evaluación del nivel de satisfacción de los clientes es de un 70%”.

Se realizaron encuestas de satisfacción del cliente en las cuatro subdivisiones. Para el restaurante se analizaron 20 muestras ya que la afluencia de clientes es mayor que las otras tres, para los salones de recepción y banquetes, alojamiento de cabañas, y quinta recreativa y senderismos 10 muestras por cada una.

La encuesta estuvo conformada por siete preguntas y al realizar la tabulación se obtuvo un resultado de nota promedio de 82.73% que se encuentra en la *tabla 32* del capítulo III de esta investigación, este promedio fue obtenido gracias a la asignación de porcentaje de pesos realizada al momento de tabular los resultados. Por lo tanto, la hipótesis se acepta ya que el nivel de satisfacción está por encima del resultado proyectado en ella.

Análisis de la hipótesis 3

“ Con la investigación de los peligros y riesgos por medio de la matriz (IPER), se conoció el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia en cada proceso y actividad al que están expuestos los colaboradores en el desarrollo de sus funciones diarias en ACOPALP”.

Con relación a los resultados obtenidos en el análisis que se realizó en las cuatro subdivisiones a través de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, se obtuvieron resultados sobre los niveles de riesgo y la probabilidad de ocurrencia que posee cada proceso y actividad desarrollada por los colaboradores y a la que está expuesta su seguridad y salud dentro de ACOPALP en sus actividades de trabajo diarias.

De acuerdo a la *tabla 41* del capítulo III de este trabajo de graduación, se conoció que la probabilidad de ocurrencia y el nivel de los riesgos importantes es media (6) con un total de 31 peligros y riesgos, la probabilidad de los moderados es media (6) con 26 peligros y riesgos, la de los bajos es de igual manera media (6) con 12 peligros y riesgos y, por último, 3 peligros y riesgos con nivel crítico y probabilidad alta (8). Estos resultados fueron obtenidos en base a los criterios de la metodología de la matriz IPER ubicado en la *tabla 20* en el capítulo III de esta investigación.

En conclusión, la hipótesis se acepta ya que con el análisis realizado se conocieron los peligros, los niveles de riesgo y la probabilidad de ocurrencia inmersos en los procesos y actividades de ACOPALP.

Análisis de hipótesis 4

“ El grado de cumplimiento de ACOPALP respecto los requisitos legales y otros requisitos de hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo es de un 40%”.

Con relación a los requisitos legales, se evaluaron tres aspectos, la calidad, la seguridad y salud en el trabajo y la parte de hostelería y turismo propia de ACOPALP. En la *tabla 45* del capítulo III de este estudio, se encuentran los resultados de la información recolectada por medio de listas de verificación adaptadas de las leyes, reglamentos, códigos y normas de los requisitos analizados. El resultado final convertido en promedio por medio de la asignación de porcentaje de pesos fue de un 86.28% de cumplimiento de los tres aspectos. Por tanto, se acepta la hipótesis ya que el resultado obtenido es mayor a lo estimado en ella.

Análisis de sobre el cumplimiento de los objetivos específicos, las variables, resultados y conclusiones.

En la *tabla 46* se muestra un análisis sobre los objetivos de la investigación, relación con las variables y sus resultados y una conclusión con el fin de conocer los resultados y si dichos objetivos se cumplieron por la investigación.

Tabla 46. Resumen del cumplimiento de los objetivos de la investigación

Objetivos específicos	Variable	Resultados	Conclusión
Determinar el orden, ejecución y estructura documental con el que se desarrollan los procesos y actividades en ACOPALP	Orden y ejecución de procesos y actividades desarrollados en ACOPALP	Se determinó que el orden y ejecución actual fue de un 76.63% con relación al desarrollo de los procesos y actividades en su totalidad	Se puede concluir que se logró cumplir con el objetivo de determinar cuál es el orden, ejecución y estructura documental en ACOPALP. Si bien el objetivo se dividió en dos variables, en ambos aspectos se obtuvieron resultados conociendo el porcentaje de la totalidad de los procesos y actividades que se desarrollan en la empresa
	Estructura documental de los procesos y actividades de ACOPALP	Se determinó que la estructura documental actual fue de un 31.11% con relación al desarrollo de los procesos y actividades en su totalidad	

Objetivos específicos	Variable	Resultados	Conclusión
Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios de ACOPALP.	Nivel de satisfacción de los clientes	El nivel de satisfacción del cliente evaluado para las cuatro subdivisiones de ACOPALP fue de un 82.73%	Se logró cumplir el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los clientes en ACOPALP, se obtuvo información individual de cada sub división y un promedio global de las apreciaciones de los clientes de hostelería y turismo
Investigar por medio de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia existente en los procesos y actividades desarrollados por los colaboradores en sus funciones diarias en ACOPALP.	Investigación del nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia por medio de la matriz IPER	Con el análisis de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgo de los procesos y actividades de ACOPALP se pudo obtener el nivel de riesgo y probabilidad de ocurrencia el cual fue: Probabilidad alta (8) riesgo critico (3 PYR) Probabilidad media (6) riesgo Importante (31 P Y R) Probabilidad media (6) riesgo moderado (26 PYR) Probabilidad media (6) riesgo bajo (12 PYR)	Con relación a este objetivo, se puede concluir que se logró ya que con la matriz IPER se obtuvieron los resultados de los niveles de riesgo y probabilidad de ocurrencia de los peligros y riesgos existentes en los procesos y actividades de ACOPALP.
Determinar el grado de cumplimiento de ACOPALP con respecto a los requisitos legales de hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo	Cumplimiento requisitos legales para hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo	De los tres aspectos de calidad, seguridad y salud en el trabajo, y hostelería y turismo, se obtuvo un cumplimiento de los requisitos del 86.28 %	El objetivo se cumplió ya que se obtuvo de los requisitos de las leyes, reglamentos, códigos y normas evaluadas el resultado de cumplimiento en temas de la calidad, seguridad y salud en el trabajo y hostelería y turismo de ACOPALP.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 4 PROPUESTAS Y PLAN DE ACCIÓN DEL SIG

El capítulo 4 está compuesto por el diseño y desarrollo de todas las propuestas resultado de la investigación realizada en ACOPALP. Está formado por la descripción de las propuestas en función de los objetivos resultantes de la evaluación realizada, el desarrollo de las propuestas y plan de acción del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2015 de la Calidad e ISO 45001:2018 de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En el capítulo II se planteó en la *tabla 11* del apartado 2.3.3 una tabla con requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, tipo de documento (a mantener o a conservar), origen común o propio, requisitos y sub requisitos y los nombres de cada uno de ellos. Esta tabla se utilizará como punto de partida para las propuestas que se plantearan en este capítulo ya que se integran los requisitos de ambas normas para luego proponer la documentación necesaria para cada una de ellos, en algunos casos los requisitos propios tendrán diferente documento, sin embargo, los requisitos comunes en su mayoría tendrán un documento integrado para ambas normas.

Además, en el marco teórico también fue planteado la Norma UNE 66177:2005 sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión (2005) la cual será utilizada como referencia para realizar las propuestas del sistema integrado de esta investigación. Esta norma ayudó a definir el método de integración (propuesta de integración) a utilizar.

A continuación, se plantea una pequeña evaluación de la situación actual de ACOPALP en cuanto al nivel de madurez y apoyado del anexo C de la norma antes mencionada y un poco del análisis del contexto de la organización descrito en el apartado 5.2 siempre de la misma norma antes mencionada.

En la *tabla 47* se elaboraron unos criterios para realizar la evaluación de ACOPALP. Estos criterios fueron definidos como alto medio y bajo asignando una calificación de 10, 5 y 0 en una escala numérica no continua.

Estos criterios están basados en el apartado 5.2 y anexo c de la Norma UNE 66177:2005 sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión y se muestran a continuación:

Tabla 47. Criterios para evaluación de ACOPALP

Criterio	Descripción
ALTO	Se asignará una calificación de 10 si la empresa tiene experiencia y eficacia en el uso de los sistemas y herramientas de gestión, conoce la estructura organizacional y la función de la empresa, conoce el nivel de competencias del personal. Se conoce el nivel de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas. Cumplimiento de los requisitos legales y el nivel de riesgo y valoración de las consecuencias o fallos derivados de los SIG.
MEDIO	Se asignará una calificación de 5 si la empresa no tiene mucha experiencia y eficacia en el uso de los sistemas y herramientas de gestión, no conoce mucho sobre la estructura organizacional y la función de la empresa, el nivel de competencias del personal, nivel de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, el cumplimiento de los requisitos legales y el nivel de riesgo y valoración de las consecuencias o fallos derivados de los SIG.
BAJO	Se asignará una calificación de 0 si la empresa No tiene experiencia y eficacia en el uso de los sistemas y herramientas de gestión, no conoce la estructura organizacional y la función de la empresa, no conoce el nivel de competencias del personal. No conoce el nivel de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas. No cumple los requisitos legales y el nivel de riesgo y valoración de las consecuencias o fallos derivados de los SIG.

Fuente: Elaboración propia a partir de los conocimientos y situación actual de ACOPALP

En la *tabla 48* se muestra el análisis del contexto realizado en ACOPALP. Dicho análisis fue realizado con ayuda del Asesor de Turismo y Negocios y Coordinador de turismo de la empresa y describe lo siguiente:

Tabla 48. Análisis del contexto de ACOPALP según UNE 66177:2005

N.	Análisis del contexto	Comentarios	Calificación
1	¿Tiene capacidad y experiencia ACOPALP para abordar un proceso de integración?	No se cuenta con ningún tipo de experiencia o capacidad en temas de esta índole	Bajo (0)
2	¿Conoce ACOPALP cuáles son las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas a las que debe satisfacer el SIG?	Sólo de forma empírica se conoce sobre lo que los clientes de mandan por el historial de consumo	Medio (5)
3	¿Posee ACOPALP algún sistema para dar respuesta a las necesidades?	No se cuenta con nada sobre el tema	Bajo (0)
4	¿Conoce ACOPALP los riesgos de la integración?	No se tiene conocimiento sobre el tema	Bajo (0)

N.	Análisis del contexto	Comentarios	Calificación
5	¿ACOPALP conoce la estructura organizacional?	Conoce el organigrama general y los desgloses que posee, pero no en materia de sistemas de gestión	Medio (5)
6	¿Conoce ACOPALP los requisitos de los clientes o asociados?	No se conoce sobre los requisitos de los asociados, de los clientes es poco, solo que consumen con más frecuencia y algunas preferencias	Medio (5)
7	¿Tiene ACOPALP un inventario de sistemas o normas implantadas?	No cuenta con nada al respecto	Bajo (0)
8	¿Conoce los productos y servicios que serán afectados por los sistemas?	No sabe en general cuales podrían ser afectados	Bajo (0)
9	¿Conoce ACOPALP los procesos involucrados en el sistema de gestión?	No se posee conocimiento al respecto	Bajo (0)
10	¿Grado de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos vinculados al sistema de gestión?	No se cuenta con conocimiento, sin embargo, se cumple lo que la ley designa	Medio (5)
11	¿Conoce ACOPALP lo niveles de riesgo y valoraciones al incumplimiento y integración de los sistemas?	No tiene conocimiento	Bajo (0)
12	Nivel de madurez inicial ANEXO C: No se tiene en cuenta la voz de los clientes, ni hay evidencia de mejora de los procesos y actividades	No hay sistemas donde los clientes puedan realizar sugerencias y no se conoce si se ha mejorado algún proceso o por lo menos no hay evidencia	Bajo (0)
13	Nivel de madurez inicial ANEXO C: No se han establecido los procesos ni los propietarios del proceso	No se han establecido	Bajo (0)
14	Nivel de madurez inicial ANEXO C: No se han definido las responsabilidades, en relación a los procesos.	No están definidas	Bajo (0)
15	Nivel de madurez inicial ANEXO C: Información limitada sólo a los procesos clave.	No se cuenta con información	Bajo (0)

Fuente: Elaboración propia a partir de los conocimientos y situación actual de ACOPALP

Luego de haber realizado un breve análisis del contexto de ACOPALP de acuerdo a la norma UNE 66177:2005 sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión

(2005), se conoció el nivel de madurez, complejidad, alcance y riesgos de los sistemas integrados de gestión.

De acuerdo a la *figura 13* diagrama de flujo para identificación de método de integración (*figura 2* en la norma UNE 66177:2005) el método seleccionado utilizado como apoyo para la propuesta de integración de esta investigación será el básico ya que este no se necesita conocimiento de gestión por procesos para todo tipo de organización. Cabe mencionar, que el análisis del nivel de madurez realizado es en forma general y la norma solo será utilizada como apoyo ya que en el caso de esta investigación solamente se elaborará la propuesta que sería el primer capítulo de esta norma. Con relación a lo antes mencionado, se muestra a continuación las propuestas de integración con respecto a los objetivos de investigación.

4.1 Descripción y desarrollo de las propuestas de las propuestas

Con los resultados obtenidos por medio de la tabulación y presentación de la información, se muestran las propuestas para dar solución a los hallazgos resultado de la problemática identificada en ACOPALP. Las propuestas que se presentan a continuación, responden a los objetivos planteados en la investigación (orden, ejecución y estructura documental de los procesos y actividades, nivel de satisfacción de los clientes, matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos y el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos) y se han elaborado de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de graduación.

Propuesta 1. Manual de sistemas integrados de gestión de la norma ISO 9001:2015 de Calidad e ISO 45001:2018 de Seguridad y Salud en el Trabajo para ACOPALP.

De acuerdo con los resultados de la investigación realizada en ACOPALP, se propone el desarrollo de un manual de sistemas integrados de las Normas ISO 9001:2015 de Calidad e ISO 45001:2018 de Seguridad y Salud en el Trabajo - MANSIG-CSST-0124.

Este manual estará conformado por los requisitos del 4 al 10 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 estructurados conforme a *la tabla 11* del capítulo II de esta investigación, un mapa de procesos nivel 1 y sus fichas de procesos (anexos), una serie de documentos que se mencionan en la pirámide documental en el capítulo II de *la figura 11* (anexos) y unos

procedimientos propios de los procesos y actividades de ACOPAPL. La estructura estará conformada de la siguiente manera:

1. Portada: descripción con los símbolos de la institución y organización.
2. Introducción: un breve resumen de las generalidades del manual de SIG y sus partes, principales características y la finalidad del mismo.
3. Responsables y autoridades de la organización: describe los responsables y la asignación de la autoridad de ACOPALP.
4. Generalidades de la organización: contiene los aspectos generales sobre ACOPALP y una breve descripción de la misma.
5. Misión y visión: describe la razón de ser de la empresa y hasta dónde quiere llegar.
6. Objetivos y alcance del manual SIG: describe lo que se pretende obtener y hasta donde se quiere llegar con este documento.
7. Referencias normativas: las normas, leyes o reglamentos de referencia a consultar.
8. Contexto de la organización: describe el entorno, las partes interesadas y sus necesidades, el alcance y el sistema de gestión y sus procesos.
9. Liderazgo: describe el liderazgo y compromiso de ACOPALP, la política, roles y responsabilidades y la consulta y participación de los trabajadores.
10. Planificación: se encuentran las acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos y cómo lograrlos y la planificación de los cambios de los productos y servicios.
11. Apoyo: describe los recursos, las competencias de los trabajadores en los temas de seguridad y salud en el trabajo y calidad, competencias laborales, toma de conciencia, comunicación e información documentada de ACOPALP.
12. Operación: describe la planificación y control operacional de los productos y servicios y aspectos de seguridad y salud en el trabajo, requisitos, diseño y desarrollo, control de procesos, producción y provisión del servicio, liberación y control de las salidas no conformes para los productos y servicios, la preparación y respuesta ante las emergencias de ACOPALP.
13. Evaluación del desempeño: está conformado por el seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditorías internas y la revisión por la dirección.
14. Mejora: contiene las generalidades, los incidentes, no conformidades y acciones correctivas y la mejora continua de ACOPALP.

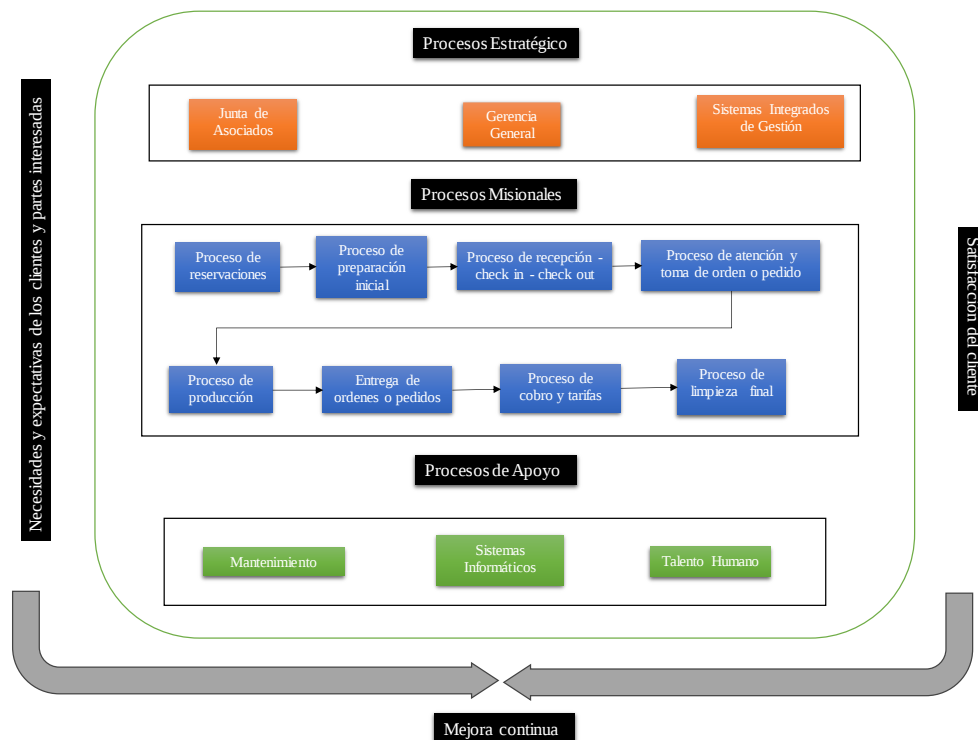
15. Anexos: mapa de procesos nivel 1 y sus fichas de procesos, la documentación solicitada y propuesta para los sistemas y unos procedimientos propios de los procesos y actividades de ACOPLP.

Este manual se puede encontrar en el *apéndice 25* de este documento de investigación de forma descrita con cada uno de las partes antes mencionadas.

Propuesta 2. Mapa de procesos nivel 1

Se plantea la propuesta para el orden y ejecución de los procesos y actividades planteando un mapa de procesos nivel 1 tomado como referencia la recolección de información y de los procesos ya actividades que se desarrollan en ACOPALP. En la *figura 46* se muestra el mapa de procesos nivel 1 elaborado como propuesta para ACOPALP, en él se pueden observar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de acuerdo a la información y el análisis realizado de los procesos y actividades que se desarrollan en las cuatro sub divisiones de la línea de negocios de hostelería y turismo.

Figura 46. Mapa de procesos nivel 1 ACOPALP



Fuente: Elaboración propia a partir de información brindada por ACOPALP

A continuación, se describen los procesos incluidos en el mapa nivel 1:

Los procesos estratégicos

1. Junta de asociados: compuesta por la asamblea general de ACOPAPL para apoyo de los procesos y actividades para liderar y gestionar las decisiones para el desarrollo de la organización.
2. Gerencia general: compuesto por el gerente general, representante legal y la administración financiera con el fin de controlar y gestionar las decisiones estratégicas para el desarrollo de los procesos y actividades de ACOPALP.
3. Sistemas integrados de gestión: encargado de gestionar y dar seguimiento a los sistemas integrados de gestión de la organización y su desarrollo.

Los procesos misionales

1. Procesos de reservaciones: se realiza en las cuatro subdivisiones de ACOPALP, consiste en tomar las ordenes de los clientes de acuerdo a sus requerimientos y solicitudes.
2. Proceso de preparación inicial: Se realiza como parte de los preparativos de alguna reservación o protocolo antes de brindar un producto y servicio.
3. Proceso de recepción (check in/check out): se realiza al momento del ingreso y retiro de los clientes, se da protocolo de bienvenida y de despedida y se acompaña hacia su destino (cualquiera de las cuatro sub divisiones).
4. Proceso de atención y toma de orden o pedido: consiste en atender al cliente brindándole y ofreciendo los productos y servicios de la empresa, menú, catálogos, ofertas y paquetes.
5. Proceso de producción: consiste en realizar los procesos y actividades para obtener los productos y servicios de las cuatro líneas de ACOPALP.
6. Entrega de orden o pedidos: trata de la entrega final del producto o servicio a los diferentes clientes o consumidores de las cuatro sub divisiones de ACOPALP.
7. Proceso de cobro y tarifas: se le hace el cargo de los productos y servicios consumidos en base a la factura previa generada por los clientes y conforme a lo obtenido.
8. Proceso de limpieza final: consiste en realizar la limpieza final luego de una jornada de servicio en las cuatro sub divisiones de ACOPALP.

Los procesos de apoyo se presentan de la siguiente manera:

1. Mantenimiento: apoya en el mantenimiento de las instalaciones de las cuatro sub divisiones de ACOPALP.
2. Sistemas informáticos: administra los recursos de la información de ACOPALP y apoya el área técnica de los procesos y actividades en temas informáticos.
3. Talento humano: encargado de la selección de personal competente para el desarrollo de los procesos y actividades de ACOPALP.

En el *anexo 2* del manual de sistemas integrados *apéndice 25* se pueden observar los resultados de la caracterización de los procesos descritos en el mapa de procesos nivel 1. Además, en el *apéndice 26* se muestran los procedimientos elaborados para los procesos misionales de proceso de preparación inicial PRO-PREPLP-0124, procedimiento de producción PRO-PRODLP-0224 y procedimiento del servicio de entrega de orden o pedido PRO-SEROYP-0324 como procedimientos propios de los procesos y actividades.

Propuesta 3. Información documentada para los procesos de ACOPALP

En la *tabla 49* se muestra una lista de los procedimientos propuestos para los procesos del mapa de nivel 1 de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP.

Tabla 49. Propuesta de procedimientos para los procesos del mapa de nivel 1 ACOPALP

Procesos	Propuesta	Documentos
Procesos estratégicos		
Junta de Asociados	Se propone un procedimiento para la junta directiva en el cual se aborden los procesos dirigidos a las labores y manejo de la gestión sobre la línea de negocios de hostelería y turismo ACOPALP	PRO-GESHYT-0124
Gerencia General	Se propone un procedimiento en el cual la gerencia general borde la gestión de los procesos y actividades de hostelería y turismo ACOPALP	PRO-GESGGHYT-0224
Sistemas de gestión	Se propone un procedimiento para abordar la mejora, evaluación, cambios, actualizaciones y mantenimientos de los sistemas de gestión implementados en ACOPALP	PRO-SGCYSST-0324
Procesos misionales		
Reservaciones	Se propone un procedimiento para la reservación y así, abordar los procesos y actividades en un orden y ejecución estandarizado para la gestión de las cuatro sub divisiones de hostelería y turismo	PRO-RESVHOST0524

Procesos	Propuesta	Documentos
Proceso de preparación inicial	Se propone un procedimiento para la preparación inicial abordando los procesos y actividades en un orden y ejecución estandarizado para la gestión de las cuatro sub divisiones de hostelería y turismo	PRO-PREIHOST-0624
Proceso de recepción, check in – check out	Se propone un procedimiento para el proceso de recepción (check in - check out_) abordando los procesos y actividades en un orden y ejecución estandarizado para la gestión de las cuatro sub divisiones de hostelería y turismo	PRO-PINOUT-0724
Proceso de atención y toma de orden o pedidos	Se propone un procedimiento para el proceso de atención y toma de órdenes y pedidos abordando los procesos y actividades en un orden y ejecución estandarizado para la gestión de las cuatro sub divisiones de hostelería y turismo	PRO-PATENC-0824
Proceso de producción	Se propone un procedimiento para el proceso de producción abordando los procesos y actividades en un orden y ejecución estandarizado para la gestión de las cuatro sub divisiones de hostelería y turismo	PRO-PPRODUC-0924
Entrega de órdenes y pedidos	Se propone un procedimiento para el proceso de entrega de órdenes y pedidos abordando los procesos y actividades en un orden y ejecución estandarizado para la gestión de las cuatro sub divisiones de hostelería y turismo	PRO-ENORYPE-1024
Proceso de cobros y tarifas	Se propone un procedimiento para el proceso de entrega de órdenes y pedidos abordando los procesos y actividades en un orden y ejecución estandarizado para la gestión de las cuatro sub divisiones de hostelería y turismo	PRO-PCYTARF-1124
Proceso de limpieza final	Se propone un procedimiento para el proceso de entrega de órdenes y pedidos abordando los procesos y actividades en un orden y ejecución estandarizado para la gestión de las cuatro sub divisiones de hostelería y turismo	PRO-PROLIMP-1224
Procesos de apoyo		
Mantenimiento	Se hace la propuesta de un procedimiento para ejecutar de forma ordenada y estandarizada los procesos y actividades de mantenimiento en las diferentes sub divisiones de ACOPALP	PRO-PROMANTTO-1324
Sistemas informáticos	Se realiza una propuesta de un procedimiento para la gestión de proyectos estandarizados para las diferentes sub divisiones de ACOPALP	PRO-PROSIST-1424
Talento humano	Se propones un procedimiento para la selección del personal, evaluaciones del personal y la gestión de los procesos y actividades por parte de RRHH	PRO-PROSELEC-1524 PRO-PROEVALU-1624 PRO-GESTHUMA-1724

Fuente: Elaboración propia

Propuesta 4 estructura documental de los procesos y actividades

A continuación, se presenta la propuesta de la información documentada por cada requisito de las normas ISO 9001:2015 de la Calidad e ISO 45001:2018 de la Seguridad y Salud en el Trabajo elaborada para los procesos y actividades que se desarrollan en la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP. Para elaborar el formato de la propuesta de la documentación, se apoyó de la *tabla 11* que se puede ver en el capítulo II del estudio.

En la *tabla 50* se muestra la propuesta de la información documentada de los procesos y actividades en la línea de negocios de hostelería y turismo de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 de Calidad e ISO 45001:2018 de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Tabla 50. Información documentada ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para ACOPALP

Propuesta documental	Código del documento	Requisito	ISO 9001:2015	Propuesta documental	Código del documento	Requisito	ISO 45001:2018
4 Contexto de la organización				4 Contexto de la organización			
Matriz FODA de cuestiones internas y externas de ACOPALP	MAT-FODASIGCSST-0124	4.1	Comprensión de la organización y su contexto	Matriz FODA de cuestiones internas y externas de ACOPALP	MAT-FODASIGCSST-0124	4.1	Comprensión de la organización y su contexto
Matriz de partes interesadas	MAT-PARTSIGCSST-0224	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Matriz de partes interesadas	MAT-PARTSIGCSST-0224	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas
Política para establecimiento y divulgación del alcance del SIGCSST (A mantener)	POL-ALCSIGCSST-0124	4.3	Determinación del alcance del SGC	Política para establecimiento y divulgación del alcance del SIGCSST (A mantener)	POL-ALCSIGCSST-0124	4.3	Determinación del alcance del SGSST
-	-	4.4	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	Procedimiento para la gestión de los procesos de los SGSST	PRO-GESPROSGSST-0124	4.4	Sistema de gestión de la SST
Procedimiento para la gestión de los procesos de SGC	PRO-GESPROSGC-0224	4.4.1	-	-	-	-	-
Registros de la evaluación de los procesos del SGC	RE-EVPROSGC-0124						
A mantener y conservar	-	4.4.2	-	-	-	-	-
5 Liderazgo				5 Liderazgo y participación de los trabajadores			
-	-	5.1	Liderazgo y compromiso	Instructivo sobre el establecimiento del liderazgo y compromiso al SIGCYSST	INST-LYCSIGCYSST-0124	5.1	Liderazgo y compromiso
Instructivo sobre el establecimiento del liderazgo y compromiso al SIGCYSST	INST-LYCSIGCYSST-0124	5.1.1	Generalidades	-	-	-	-
Procedimiento para la determinación de los requisitos de los productos y servicios de los clientes del SGC	PRO-ENFLIE-0324	5.1.2	Enfoque al cliente	-		-	-
Procedimiento para evaluar la satisfacción de los clientes del SGC	PRO-STSC LISGC-0424						
Establecimiento y divulgación de la política de los SIGCYSST (A mantener)	POL-SIGCYSST-0224	5.2	Política	Establecimiento y divulgación de la política de los SIGCYSST (A mantener)	POL-SIGCYSST-0224	5.2	Política

Propuesta documental	Código del documento	Requisito	ISO 9001:2015	Propuesta documental	Código del documento	Requisito	ISO 45001:2018
-	-	5.2.1	Establecimiento de la política de calidad	-	-	-	-
Registro de divulgación de la política de calidad	RE-DIVCAL-0224	5.2.2	Comunicación de la política de calidad	-	-	-	-
Política y divulgación sobre los roles, responsabilidades y autoridades de ACOPALP para el SIGCYSST	POL-RRASIGCYSST-0324	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Política y divulgación sobre los roles, responsabilidades y autoridades de ACOPALP para el SIGCYSST (A mantener)	POL-RRASIGCYSST-0324	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
-	-	-	-	Procedimiento para la consulta y participación de los trabajadores en el SGSST	PRO-CYPATRAB-0524	5.4	Consulta y participación de los trabajadores
-	-	6	Planificación	-	-	6	Planificación
Procedimiento sobre las acciones para abordar riesgos y oportunidades del SGC	PRO-RIESFOPSGC-0624	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Procedimiento sobre las acciones para abordar y planificar riesgos y oportunidades del SGSST (A mantener)	PRO-RIESFOPSGSST-0724	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
Matriz de riesgos y oportunidades para el SGC	MAT-RYOSGC-0324	6.1.1	-	-	-	6.1.1	Generalidades
-	-	-	-	Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades de la SGSST (A mantener y conservar)	MAT-IPERSST-0424	6.1.2	Identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades
-	-	-	-	Instructivo para uso de extintores, equipos de protección personal e identificación de peligros y riesgos (A mantener y conservar)	INST-EXEPPPYRSGSST-0224-PRO-RIESFOPSGSST-0724	6.1.2.1	Identificación de peligros
-	-	-	-	Instructivo sobre la programación de capacitaciones de prevención de peligros y riesgos del SGSST (A mantener y conservar)	INST-CAPSGSST-0324-PRO-RIESFOPSGSST-0724	6.1.2.2	Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST
-	-	-	-	Procedimiento para gestión de simulacros para el SIGSST (A mantener y conservar)	PRO-SIMULSGSST-0824	6.1.2.3	Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el sistema de gestión de la SST
-	-	-	-	Instructivo para determinar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos del SGSST (A mantener y conservar)	INST-RLYORGCYSST-0424-PRO-RIESFOPSGSST-0724 MAT-REQLSGSST-0524	6.1.3	Determinación de los requisitos legales y otros requisitos

Propuesta documental	Código del documento	Requisito	ISO 9001:2015	Propuesta documental	Código del documento	Requisito	ISO 45001:2018
				Matriz de identificación de los requisitos legales y otros requisitos del SGSST (A mantener y conservar)			
-	-	-	-	-	-	6.1.4	Planificación de acciones
Instructivo para la elaboración y planificación de los objetivos del SGC (A mantener)	INST-OBJSGC-0524	6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	Instructivo para la elaboración y planificación de los objetivos del SGSST (A mantener y conservar)	INST-OBJSGSST-0524- PRO-RIESFOPSGSST-0724	6.2	Objetivos de la SST y planificación para lograrlos
	-	6.2.1	-	-	-	6.2.1	Objetivos de la SST
-	-	6.2.2	-		-	6.2.2	Planificación para lograr los objetivos
Política para el establecimiento de cambios en el SGCYSST	POL-CAMBGCYSST-0424	6.3	Planificación de los cambios	Política para el establecimiento de cambios en el SGCYSST	POL-CAMBGCYSST-0424	8.1.3	Gestión del cambio
-	-	7	Apoyo	-	-	7	Apoyo
-	-	7.1	Recursos	-	-	7.1	Recursos
-	-	7.1.1	Generalidades	-	-	-	-
Procedimiento para la selección y evaluación del personal para los SGC	PRO-EYSPER-0924	7.1.2	Personas	-	-	-	-
Planos de los edificios de ACOPALP Registro de las actualizaciones de planos de los edificios de ACOPALP	PLA-EDIFACOPALP-0124 RE-PLANLP-0324	7.1.3	Infraestructura	-	-	-	-
Política de comunicación y buena convivencia del SGC	POL-CYBCSGC-0524	7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	-	-	-	-
-	-	7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	-	-	-	-
Procedimiento de seguimiento y medición para la verificación de la conformidad de los productos, servicios y los trabajadores del SIGCYSST (A conservar) Registro de trazabilidad de las mediciones del SIGCYSST (A conservar) Registro de calibraciones del SIGCYSST	PRO-SEGYMEDSGCYSST-1024 RE-TYMSGCYSST-0424 RE-CALIBSGCYSST-0524	7.1.5.1 7.1.5.2	Generalidades Trazabilidad de las mediciones	Procedimiento de seguimiento y medición para la verificación de la conformidad de los productos, servicios y los trabajadores del SIGCYSST (A conservar) Registro de trazabilidad de las mediciones del SIGCYSST (A conservar) Registro de calibraciones del SIGCYSST	PRO-SEGYMEDSGCYSST-1024 RE-TYMSGCYSST-0424 RE-CALIBSGCYSST-0524	9.1.1 -	Generalidades -
-	-	7.1.6	Conocimientos de la organización	-	-	-	-
Procedimiento sobre el desempeño y competencias de los trabajadores sobre	PRO-DYCTRABGCYSST-1124	7.2	Competencia	Procedimiento sobre el desempeño y competencias de	PRO-DYCTRABGCYSST-1124	7.2	Competencia

Propuesta documental	Código del documento	Requisito	ISO 9001:2015	Propuesta documental	Código del documento	Requisito	ISO 45001:2018
productos, servicios e identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades del SGCYSST (A conservar)				los trabajadores sobre productos, servicios e identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades del SGCYSST (A conservar)			
Política sobre toma de conciencia de la importancia y contribución a los SGCYSST	POL-TCONCSGCYSST-0624	7.3	Toma de conciencia	Política sobre toma de conciencia de la importancia y contribución a los SGCYSST	POL-TCONCSGCYSST-0624	7.3	Conciencia
Política para la determinación de la comunicación interna y externa a los diferentes niveles en el SGC	POL-COMUSGC-0724	7.4	Comunicación	Política para la determinación de la comunicación interna y externa a los diferentes niveles en el SGSST (A conservar)	POL-COMUSGSST-0824	7.4	Comunicación
-	-	-	-	-	-	7.4.1	-
-	-	-	-	-	-	7.4.2	Comunicación interna
-	-	-	-	-	-	7.4.3	Comunicación externa
Procedimiento para la creación, actualización y control de a información documentada del SIGCYSST	PRO-IDSIGCYSST-1224	7.5	Información documentada	Procedimiento para la creación, actualización y control de a información documentada del SIGCYSST	PRO-IDSIGCYSST-1224	7.5	Información documentada
-	-	7.5.1	Generalidades	-	-	7.5.1	Generalidades
Registros de creación y actualización de la información documentada del SGCYSST	RE-IDCYASGCYSST-0624	7.5.2	Creación y actualización	Registros de creación y actualización de la información documentada del SGCYSST	RE-IDCYASGCYSST-0624	7.5.2	Creación y actualización
-	-	7.5.3	Control de la información documentada	-	-	7.5.3	Control de la información documentada
-	-	7.5.3.1	-	-	-	-	-
-	-	7.5.3.2	-	-	-	-	-
-	-	8	Operaciones	-	-	8	Operaciones
Procedimiento de planificación para el control operacional de la producción de los productos y servicios y el trabajo que realizan los colaboradores en el SIGCYSST	PRO-PCOSIGCYSST-1324	8.1	Planificación y control operacional	Procedimiento de planificación para el control operacional de la producción de los productos y servicios y el trabajo que realizan los colaboradores en el SIGCYSST	PRO-PCOSIGCYSST-1324	8.1	Planificación y control operacional
-	-	-	-	-	-	8.1.1	Generalidades
-	-	-	-	-	-	8.1.2	Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST
-	-	8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	-	-	8.1.4	Compras
Procedimiento para el control de los productos y servicios suministrados externamente para el SGCYSTT (A conservar)	PRO-CPYSESIGCYSST-1424	8.4.1	Generalidades	Procedimiento para el control de los productos y servicios suministrados externamente	PRO-CPYSESIGCYSST-1424	8.1.4.1	Generalidades

Propuesta documental	Código del documento	Requisito	ISO 9001:2015	Propuesta documental para el SGCYSTT	Código del documento	Requisito	ISO 45001:2018
Registros sobre controles realizados a contratistas para los SGC (A conservar)	RE-CCSGC-0724	8.4.2	Tipo y alcance del control	Registros sobre controles realizados de los peligros y riesgos a contratistas para los SGSST	RE-CCSGSST-0824	8.1.4.2	Contratistas
Política de divulgación externa para los contratistas sobre el cumplimiento de requisitos dentro de ACOPALP para el SIGCYSST	POL-COEXTSIGCYSST-0924	8.4.3	Información para los proveedores externos	Política de divulgación externa para los contratistas sobre el cumplimiento de requisitos dentro de ACOPALP para el SIGCYSST	POL-COEXTSIGCYSST-0924	8.1.4.3	Contratación externa
Matriz de los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios del SGC	MAT-REQLGC-0624	8.2	Requisitos para los productos y servicios	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias del SGSST (A conservar y mantener)	PRO-EMERGSIGCYSST-1524	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias
Política de comunicación de los productos y servicios para los clientes de ACOPALP del SGC	POL-COMCLIESGC-1024	8.2.1	Comunicación con el cliente	-	-	-	-
Procedimiento para determinar los requisitos de los clientes sobre los productos y servicios de ACOPALP del SGC	PRO-REQCLIESGC-1624	8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	-	-	-	-
Registro de las revisiones de los requisitos de los productos y servicios del SGC (A conservar)	RE-REVREQSGC-0924	8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	-	-	-	-
-	-	8.2.3.1	-	-	-	-	-
-	-	8.2.3.2	-	-	-	-	-
Política sobre cambios en los requisitos de los productos y servicios suministrados a los clientes en el SGC (A conservar)	POL-CREQSGC-1124	8.2.4	Cambio en los requisitos de los productos y servicios	-	-	-	-
-	-	8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	-	-	-	-
-	-	8.3.1	Generalidades	-	-	-	-
A conservar	-	8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	-	-	-	-
A conservar	-	8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	-	-	-	-
A conservar	-	8.3.4	Controles del diseño y desarrollo	-	-	-	-
A conservar	-	8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	-	-	-	-
A conservar	-	8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	-	-	-	-
		8.5	Producción y provisión del servicio	-	-	-	-
Procedimiento del control de la producción y provisión de los servicios de	PRO-CPYPSSGC-1724	8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	-	-	-	-

Propuesta documental	Código del documento	Requisito	ISO 9001:2015	Propuesta documental	Código del documento	Requisito	ISO 45001:2018
ACOPALP en el SGC							
Registro de la identificación y trazabilidad de las salidas de los productos y servicios del SGC (A conservar)	RE-IDYTRAZSGC-1024	8.5.2	Identificación y trazabilidad	-	-	-	-
Política sobre el cuidado de la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externo del SGC (A conservar)	POL-PPCPESGC-1224	8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	-	-	-	-
Procedimiento para el manejo de las salidas de los productos y servicios durante la producción	PRO-MSALIPRSGC-1824	8.5.4	Preservación	-	-	-	-
Política sobre las actividades posteriores a la entrega de los productos y servicios en el SGC	POL-APPYSSGC-1324	8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	-	-	-	-
Procedimiento para el control de cambio de la producción de productos y prestación de servicios (A conservar)	PRO-CONTCAMSGC-1924	8.5.6	Control de cambios	-	-	-	-
Procedimiento para la liberación de los productos y servicios (A conservar)	PRO-LIBPYSSGC-2024	8.6	Liberación de los productos y servicios	-	-	-	-
Procedimiento para el manejo de las salidas no conformes de los productos y servicios del SGC (A conservar)	PRO-MSNCONSGC-2124	8.7	Control de salidas no conformes	-	-	-	-
-		8.7.1	-	-	-	-	-
-		8.7.2	-	-	-	-	-
		9	Evaluación del desempeño			9	Evaluación del desempeño
-		9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	-		9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño
Matriz de evaluación del desempeño y eficacia del SIGCYSST (A conservar)	MAT-EVDEYEFSIGCYSST-0724	9.1.1	Generalidades	Matriz de evaluación del desempeño y eficacia del SIGCYSST (A conservar)	MAT-EVDEYEFSIGCYSST-0724	9.1.2	Evaluación del cumplimiento
Matriz del seguimiento del grado de percepción de los clientes del SGC	MAT-SCLIENSGC-0824	9.1.2	Satisfacción del cliente	-		-	-
Registros de análisis y evaluación de la información de los seguimientos y mediciones	RE-AYESGC-1124	9.1.3	Análisis y evaluación	-		-	-
Procedimiento para la planificación, ejecución y desarrollo de las	PRO-AUDITSIGCYSST-2224	9.2	Auditoría interna	Procedimiento para la planificación, ejecución y desarrollo de las	PRO-AUDITSIGCYSST-2224	9.2	Auditoría interna

Propuesta documental	Código del documento	Requisito	ISO 9001:2015	Propuesta documental	Código del documento	Requisito	ISO 45001:2018
auditorías internas del SIGCYSST (A conservar)				auditorías internas del SIGCYSST (A conservar)			
-		9.2.1	-	-		9.2.1	Generalidades
		9.2.2	-	A conservar		9.2.2	Programas de auditoría interna
Procedimiento de revisión de entradas y salidas por la alta dirección del SIGCYSST (A conservar)	PRO-RVADSIGC-2324	9.3	Revisión por la alta dirección	Procedimiento de revisión de entradas y salidas por la alta dirección del SIGCYSST (A conservar)	PRO-RVADSIGC-2324	9.3	Revisión por la alta dirección
-		9.3.1	Generalidades	-		-	-
-		9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	-		-	-
A conservar		9.3.3	Salidas de la revisión por la alta dirección	-		-	-
		10	Mejora			10	Mejora
-		10.1	Generalidades			10.1	Generalidades
Procedimiento para abordar las no conformidades y realizar las acciones correctivas del SGC (A conservar)	PRO-NCACCOSGC-2424	10.2	No conformidades y acciones correctivas	Procedimiento para abordar los incidentes, las no conformidades y realizar las acciones correctivas del SGSST	PRO-INCACSGSST-2524	10.2	Incidentes, no conformidades y acciones correctivas
-		10.2.1	-	-		-	-
		10.2.2	-	-		-	-
Política sobre mejora continua de los procesos y actividades de los productos y servicios del SCG	POL-MCSGC-1224	10.3	Mejora continua	Política sobre mejora continua de los procesos y actividades del SCSST (A mantener y conservar)	POL-MCSGSTT-1324	10.3	Mejora continua

Fuente: Elaboración a partir de la información documentada solicitada en las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018

El desarrollo de la información documentada se puede observar en el *apéndice 25* a partir de los *anexos del 3 al 10* del manual de sistemas integrados.

4.2 Beneficios de la integración de los sistemas de gestión

Existen beneficios para la organización al integrar los sistemas de gestión. Según la Norma UNE 66177:2005 Sistemas de gestión Guía para la integración de los sistemas de gestión, entre los beneficios para ACOPALP se pueden mencionar:

1. Integra a varios departamentos o áreas de la organización.
2. Aumentar la eficiencia de sus procesos y actividades.

3. Mejorar la capacidad de respuesta de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
4. Mejor eficiencia en la toma de decisiones de la alta dirección.
5. Reducción de tiempos y eficiencia en procesos. Entre otros.

Con la propuesta de este sistema integrado de gestión de la calidad y seguridad y salud en el trabajo, ACOPALP podrá tomar decisiones en cuanto a el funcionamiento actual de sus procesos y actividades y todos los cambios a realizarse dependerán de las decisiones y disposiciones de la alta dirección de la empresa.

4.3 Propuesta del plan de acción de implementación para la integración

Para presentar la propuesta del plan de acción para la implementación de la integración, se utilizó el ciclo de Deming planear, hacer, verificar y actuar (PHVA). Dicha propuesta se muestra en la *tabla 51* a continuación:

Tabla 51. Propuesta del plan de acción para la integración de los sistemas de gestión

Ciclo de Deming	Actividades	Responsables
Planear	Evaluación de las generalidades de la empresa	Maestrante/MASIG
	Evaluación de la problemática	
	Realización del diagnóstico	
	Propuestas para el diseño del SIG	
	Desarrollo de las propuestas del SIG	
	Sistema integrado de gestión	
	Planificación de las propuestas	ACOPALP/Gestor de SIG
	Implementación del SIG	
	Planificación y delimitación de los tiempos para implementar el SIG	
	Planificación de capacitaciones para el personal en documentación del SIG	
Hacer	Cumplimiento de las fases del SIG	ACOPALP/Gestor de SIG
	Realización y desarrollo de las propuestas	
	Planes de acción para cada fase del SIG	
	Cumplir metas, objetivos y alcances	
Verificación	Supervisión del SIG	ACOPALP/Gestor de SIG
	Verificación de cumplimiento de metas, objetivos y alcance	
	Auditorías internas del SIG	Personal de auditoría interna ACOPALP
	Revisión y verificación por la alta dirección	Gerencia general/alta dirección
Actuar	Seguimiento y trazabilidad del SIG	ACOPALP/Gestor de SIG
	Acciones correctivas a las no conformidades	ACOPALP/Gestor de SIG
	Implementación de mejoras al SIG	ACOPALP/Gestor de SIG

Fuente: Elaboración propia

Luego que ACOPALP ha obtenido la propuesta para la integración de los sistemas de gestión ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, se propone y plantea en la *tabla 52* una serie de pasos que la empresa debe seguir en conjunto con todos los niveles de la organización para lograr la integración antes mencionada dentro de la línea de negocios de hostelería y turismo.

Tabla 52. Propuesta paso a paso para la implementación del SIG

N.	Pasos a seguir	Descripción	Observación
1	Compromiso por parte de ACOPALP y la junta de asociados con el SIG propuesto	En este paso, ACOPALP debe motivar al personal en la línea de una mejora continua de la empresa. Así como también, proporcionar todos los recursos necesarios para el funcionamiento del sistema integrado de gestión y los canales de comunicación necesarios para lograr los objetivos. De acuerdo a la comunicación, ACOPALP debe garantizar que esta sea verbal (oral o escrita), no verbal y la gráfica en todos los niveles de hostelería y turismo.	Para obtener una gestión eficaz y eficiente del SIG, se necesita el apoyo de la alta dirección de ACOPALP
2	Diagnóstico de la situación actual de ACOPALP	Se debe definir un alcance, en este caso deberán ser los procesos y actividades de hostelería y turismo y la metodología a utilizar. Se debe buscar la entidad que realizará el diagnóstico inicial (puede ser nacional o internacional) y está sujeto a decisiones de la organización, luego ejecutar y presentar un informe de hallazgos, resultados y conclusiones. Para el caso de este trabajo de graduación, el diagnóstico ya ha sido realizado y el alcance definido ha sido la línea de negocios de hostelería y turismo (restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes, y quinta recreativa y senderismos) de ACOPALP. Sin embargo, si la organización decide realizar este mismo diagnóstico para la línea cafetalera, puede optar por una institución como se mencionó anteriormente.	Se debe comparar como se realizan los procesos y actividades actuales de la operación y compararlos con los requisitos dispuestos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018
3	Planificar la implementación	Al planificar las actividades a seguir, ACOPALP debe elaborar un plan de trabajo con los siguientes puntos:	Con relación a los resultados obtenidos en el diagnóstico versus los requisitos de las normas,

N.	Pasos a seguir	Descripción	Observación
	del SIG en ACOPALP	Cronograma de ejecución, asignar las responsabilidades y determinar los recursos, evaluar las necesidades de formación y adiestramiento en todos los niveles de ACOPALP	ACOPALP debe realizar un plan de trabajo Este paso corresponde a la primera etapa del ciclo PHVA
4	Determinar las competencias y formación sobre los SIG y aspectos asociados para la integración	Previo al diagnóstico realizado, las necesidades de formación y competencia se deben basar en los resultados obtenidos y elaborar un programa de formación que comprenda: Competencias sobre los SIG bajo las normas en estudio, los requisitos específicos de cada sistema de gestión (ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018), procesos y actividades de operación de hostelería y turismo y técnicas de medición y mejora continua para los SIG Buscar una entidad de formación para los colaboradores que intervienen en la integración del sistema de gestión	Se debe formar en todos los niveles de ACOPALP Este paso corresponde a la primera etapa del ciclo PHVA
5	Identificar los procesos y la necesidad de información documentada	Se debe identificar los procesos y actividades que se vean inmersos y de forma crítica afecten al sistema, la interrelación, alcance, objetivos, entradas, salidas, clientes, proveedores y demás documentos necesarios para el desempeño del SIG. Para este caso, el equipo de implementación de ACOPALP, debe revisar lo propuesto en el diagnóstico realizado por el maestrante y si es necesario agregar procesos o información documentada desde el punto de vista y necesidades propias de la organización.	Los documentos identificados deben llevar una relación e identificación Este paso corresponde a la segunda etapa del ciclo PHVA
6	Documentar el sistema de ACOPALP	Se deben crear mecanismos necesarios para el adecuado control de los documentos, algunos documentos importantes que debe contener el SIG son: políticas y objetivos, manuales (estos no son exigidos por la norma, pero son útiles para el SIG) y demás documentos requeridos por la naturaleza de los procesos y actividades de ACOPALP (procedimientos, instructivos, planes de calidad, manuales operativos, mapa de procesos, entre otros)	Se deben elaborar todos los documentos que ayuden al desempeño del SIG Este paso corresponde a la segunda etapa del ciclo PHVA

N.	Pasos a seguir	Descripción	Observación
		Todos estos documentos deben ser controlados y deben mantenerse como información documentada a mantener o conservar como se menciona en la <i>tabla 11</i> de este documento Además. Se plantea en la <i>tabla 55</i> las temáticas requeridas que se deben impartir en las capacitaciones y formaciones del equipo.	
7	Implementar la documentación de los procesos y actividades	Todos los documentos que se creen para el SIG propios de las normas y los elaborados por ACOPALP conforme a sus procesos y actividades se les debe verificar y validar para su oportuna implementación Se plantea en la <i>tabla 55</i> las temáticas requeridas que se deben impartir en las capacitaciones y formaciones del equipo	Si es necesario, realizar los cambios y ajustes que se consideren necesarios por ACOPALP Este paso corresponde a la segunda etapa del ciclo PHVA
8	Auditorías internas del proceso	Se debe realizar de forma objetiva, auditorías internas a los requisitos del SIG, realizando un énfasis en búsqueda de evidencia objetiva que cumpla con los sistemas de gestión ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 Se plantea en la <i>tabla 55</i> las temáticas requeridas que se deben impartir en las capacitaciones y formaciones del equipo	Basado en los principios realizados en un diagnóstico inicial, se debe realizar las auditorías internas al SIG Este paso corresponde a la tercera etapa del ciclo PHVA
9	Seguimiento, análisis y mejora continua del SIG de ACOPALP	Con los resultados obtenidos de las auditorías, se identifican oportunidades de mejora y se involucran en todos los niveles al personal correspondiente para análisis, evaluar y ejecutar mejoras al SIG	Identificación de las oportunidades de mejora del SIG Este paso corresponde a la cuarta etapa del ciclo PHVA

Fuente: Elaboración propia a través de conocimientos adquiridos en la MASIG

Retomando los 9 pasos planteados en la *tabla 52*, se plantean los recursos necesarios y una inversión estimada para la realización de la implementación del SIG en ACOPALP como guía y apoyo en el marco del desarrollo de la integración de los sistemas de gestión ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

1. Compromiso por parte de ACOPALP y la junta de asociados con el SIG propuesto

Como parte del compromiso de ACOPALP, en la *tabla 53* se deben proporcionar los siguientes recursos estimados destinados a facilitar canales y vías de comunicación y apoyo para realizar la integración e incluir los equipos participantes que ayudaran a lograr los objetivos de la implementación del SIG.

Tabla 53. Recursos e inversión estimada del plan de implementación del SIG

Recursos	Inversión estimada
Equipo tecnológico como computadoras, teléfonos inteligentes, equipos auditivos, impresoras y fotocopadoras.	5 computadoras con una inversión de \$600.00 c/u 10 teléfonos inteligentes con un monto estimado de \$200.00 c/u 2 impresora fotocopadora de \$300.00 5 equipos de audio \$100.00 c/u Con una inversión durante la implementación de \$6,700.00
Equipo de 10 personas 1 Líder del equipo 2 Sub líder del equipo 3 Especialista para documentación 4 Auxiliar de documentación 5 Especialista para procesos y actividades 6 Auxiliar de procesos y actividades 7 Auditor del equipo 1 8 Auditor del equipo 2 9 Auxiliar del equipo 1 10 Auxiliar del equipo 2	Equipo para el restaurante durante 7 meses a una razón de \$1.66 por hora 1 Líder del equipo - \$400.00 mensuales 2 Sub líder del equipo - \$400.00 mensuales 3 Especialista para documentación - \$400.00 mensuales 4 Auxiliar de documentación - \$400.00 mensuales 5 Especialista para procesos y actividades - \$400.00 mensuales 6 Auxiliar de procesos y actividades - \$400.00 mensuales 7 Auditor del equipo 1 - \$400.00 mensuales 8 Auditor del equipo 2 - \$400.00 mensuales 9 Auxiliar del equipo 1 - \$400.00 mensuales 10 Auxiliar del equipo 2 - \$400.00 mensuales Con un estimado de inversión total de \$28,000.00. durante 7 meses.
Capacitaciones y formaciones en SIG	

Recursos	Inversión estimada
	Para temas de sistemas de gestión (información documentada, procesos, ciclo PHVA, políticas de calidad y sst, alcances, roles y responsabilidades, entre otros) 1 Líder del equipo - \$100.00 mensuales 2 Sub líder del equipo - \$100.00 mensuales 3 Especialista para documentación - \$100.00 mensuales 4 Auxiliar de documentación - \$100.00 mensuales 5 Especialista para procesos y actividades - \$100.00 mensuales 6 Auxiliar de procesos y actividades - \$100.00 mensuales 7 Auditor del equipo 1 - \$100.00 mensuales 8 Auditor del equipo 2 - \$100.00 mensuales 9 Auxiliar del equipo 1 - \$100.00 mensuales 10 Auxiliar del equipo 2 - \$100.00 mensuales Con un total de \$2,000.00 con una duración de dos meses. Para auditorías internas y aspectos relacionados al SIG 1 Líder del equipo - \$100.00 mensuales 2 Sub líder del equipo - \$100.00 mensuales 3 Especialista para documentación - \$100.00 mensuales 4 Auxiliar de documentación - \$100.00 mensuales 5 Especialista para procesos y actividades - \$100.00 mensuales 6 Auxiliar de procesos y actividades - \$100.00 mensuales 7 Auditor del equipo 1 - \$100.00 mensuales 8 Auditor del equipo 2 - \$100.00 mensuales 9 Auxiliar del equipo 1 - \$100.00 mensuales 10 Auxiliar del equipo 2 - \$100.00 mensuales Con un total de \$2,000.00 con una duración de dos meses.
Internet y servicios telefónicos	Costos de uso de internet y servicios telefónicos para el equipo 1 Líder del equipo - \$25.00 mensuales

Recursos	Inversión estimada
	2 Sub líder del equipo - \$25.00 mensuales 3 Especialista para documentación - \$25.00 mensuales 4 Auxiliar de documentación - \$25.00 mensuales 5 Especialista para procesos y actividades - \$25.00 mensuales 6 Auxiliar de procesos y actividades - \$25.00 mensuales 7 Auditor del equipo 1 - \$25.00 mensuales 8 Auditor del equipo 2 - \$25.00 mensuales 9 Auxiliar del equipo 1 - \$25.00 mensuales 10 Auxiliar del equipo 2 - \$25.00 mensuales Con un costo durante 7 meses de \$1.750.00.
Tiempo necesario para el desarrollo de la implementación del SIG	7 meses para la implementación del SIG en ACOPALP a una jornada de 8 horas diarias de lunes a viernes y 4 sábados con un total de 1232 horas utilizadas aproximadamente.
Tiempo requerido para la información documentada, procesos y actividades de ACOPALP	2 meses requeridos para la revisión de las propuestas y elaboración de la información documentada de los procesos y actividades de ACOPALP de lunes a viernes 8 horas diarias y sábados 4 con un total de 352 horas.
Vehículos y combustible	Una asignación de \$100.00 mensuales de combustible para este equipo durante 7 meses equivalente a \$750.00
Recursos extra o no planificados	Con un estimado de inversión para imprevistos de \$5,000.00 durante los 7 meses
Total de la inversión	Con un estimado de \$46,200.00 para la implementación del SIG en ACOPALP

Fuente: Elaboración propia a través de conocimientos adquiridos en la MASIG

2. Diagnóstico de la situación actual de ACOPALP

ACOPALP ha definido el alcance que es los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo y se ha elaborado un diagnóstico inicial que corresponde a este trabajo de graduación de la Universidad de El Salvador.

3. Planificar la implementación del SIG en ACOPALP

En la *tabla 54*, se muestra un cronograma de los elementos de planificación de trabajo para la implementación del SIG en ACOPALP.

Tabla 54. Cronograma para la preparación y planificación del SIG

Actividades	Año 2024					Año 2025		
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
Conformación de los equipos de trabajo								
Definición de roles y actividades del equipo de acuerdo a sus puestos de trabajo en ACOPALP								
Revisión del diagnóstico realizado por el maestrante								
Revisión del presupuesto y asignación de recursos								
Programación de formaciones en temas de SIG								
Ejecución de formaciones en SIG y								

Actividades	Año 2024					Año 2025		
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
temas relacionados para los equipos de SIG								
Revisión de la información documentada propuesta								
Elaboración de la información documentada								
Revisión de los procesos actuales de acuerdo a las propuestas								
Elaboración de la documentación de los procesos								
Programación de capacitaciones para realizar auditorías internas								
Ejecución de capacitaciones para los equipos de trabajo sobre auditorías internas								

Actividades	Año 2024					Año 2025		
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
Preparación y elaboración de programas para realizar auditorías internas								
Ejecución de auditorías internas, conformidades, no conformidades y oportunidades de mejora								
Revisión de las acciones realizadas sobre las no conformidades								
Revisión de las oportunidades de mejora								
Implementación del SIG en ACOPALP								

Fuente: Elaboración propia a través de conocimientos adquiridos en la MASIG

- Determinar las competencias y formación sobre los SIG y aspectos asociados para la integración

En la *tabla 55*, se presenta un presupuesto estimado de las formaciones y capacitaciones necesarias que los equipos participantes necesitan para la realización de la integración de los sistemas de gestión en ACOPALP

Tabla 55. Recursos e inversión estimada para formaciones y capacitaciones del SIG

Equipo de implementación del SIG	Puestos de trabajo	Inversión estimada	Temas del SIG	Temas de auditorías internas
Líder del equipo	Asesor de turismo y negocios	\$200.00	Norma ISO 9001:2015, NORMA ISO 45001:2018.	Elaboración de programas de auditorías
Sub líder del equipo	Coordinador de turismo	\$200.00	Temas sobre políticas de calidad y sst	Elaboración de planes de auditorías
Especialista para documentación	Coordinador financiero	\$200.00	Temas sobre procesos e información documentada	Tipos de auditorías
Auxiliar de documentación	Capitán de mesas de restaurante	\$200.00	Temas sobre elaboración, actualización e implementación de información documentada y procesos	Roles y responsabilidades del equipo auditor
Especialista para procesos y actividades	Coordinador de logística	\$200.00	Ciclo PHVA	¿Qué son las conformidades, no conformidades y las oportunidades de mejora?
Auxiliar de procesos y actividades	Jefe de cocina de restaurante	\$200.00	Mejora continua de los procesos	¿Qué es un sistema integrado de gestión?
Auditor del equipo	Presidente de COSESO – LP	\$200.00	Sistemas integrados	¿Seguimiento de no conformidades y oportunidades de mejora?
Auditor del equipo 2	Encargado de alojamiento de cabañas	\$200.00	Roles y responsabilidades	Entre otros.
Auxiliar del equipo 1	Encargado de quinta recreativa y senderismo	\$200.00	Productos y servicios	
Auxiliar del equipo 2	Encargado de salones de recepción y banquetes	\$200.00	Identificación de peligros y evaluación de riesgos	
			Partes interesadas y contexto de ACOPALP	
			Entre otros.	
Total de la capacitación y formación sobre sistemas integrados de gestión ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 y auditorías internas		\$4,000.00 durante dos meses		

Fuente: Elaboración propia a través de conocimientos adquiridos en la MASIG

5. Identificación de los procesos y la información documentada

Con relación a los procesos y la información documentada, se plantea en este trabajo de graduación un mapa de procesos nivel 1, la información documentada de dichos procesos y la información documentada de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

6. Documentación del SIG

Con relación a la documentación del SIG, en la propuesta de este documento se plantea la documentación necesaria y pertinente que solicita las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 a mantener y conservar para el funcionamiento del sistema. En la *tabla 55* se describe a los miembros del equipo de implementación y los diferentes puestos de trabajo que participarían describiendo las temáticas necesarias que se deben obtener que entre ellas está la parte la información documentada de tal manera que dicho equipo haga de sus conocimientos estos temas y le sean más fácil realizar la revisión, elaboración e implementación de todos los documentos necesarios para ACOPALP.

7. Implementación de la información documentada

Contando con las formaciones y capacitaciones mencionadas en la *tabla 56*, los equipos participantes podrían implementar la información documentada prevista y necesaria para el funcionamiento del SIG de ACOPALP.

8. Auditorías internas del SIG

Se deben realizar programas para realizar auditorías internas al proceso de integración de los sistemas, los recursos y aspectos para una auditoría interna se muestran en la *tabla 57*.

Tabla 56. Elementos de auditorías internas

N.	Elemento de auditorías internas	Descripción
1	Cronogramas de auditorías	Se debe elaborar cronogramas con la finalidad de definir fechas de realización de las auditorías por parte de los equipos de integración

N.	Elemento de auditorías internas	Descripción
2	Roles y responsabilidades	Se debe definir los roles y responsabilidades dentro de los equipos de trabajo para las auditorías
3	Recursos	Definir los recursos a disponer con los que la empresa cuenta y determinar aquellos que se necesitan adquirir para una auditoría interna
5	Programas de auditorías	Se debe elaborar los programas de auditorías luego de haber asignado los roles y responsabilidades en cada equipo con ayuda y acompañamiento de la entidad profesional que apoya a la realización de la integración

Fuente: Elaboración propia a través de conocimientos adquiridos en la MASIG

De igual forma, en la *tabla 55* se presenta a los miembros del equipo de implementación y sus puestos de trabajo que desempeñan en ACOPALP una propuesta de capacitación y una serie de temáticas necesarias para que les sirva como guía y conocimiento y puedan ejecutar auditorías internas y sus elementos al sistema de gestión que implementaran.

9. Mejora continua

La entidad profesional puede seguir acompañando al proceso posterior a la integración del sistema y luego de la certificación otorgado por una entidad que en el caso de El Salvador podrían realizarla con la Organización Salvadoreña de Normalización OSN la cual está acreditada para realizar dicho proceso.

ACOPALP debe mantener en constante mejora los procesos y actividades, crear, actualizar y realizar cambios a la información documentada de los sistemas implementados y velar por el funcionamiento del mismo. En el mapa de procesos nivel 1 se plantea un proceso estratégico denominado: "Sistemas de Gestión" enfocado a velar por el buen funcionamiento, actualización y seguimiento si se llegará a implementar un SIG en la línea de negocios de hostelería y turismo.

CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de la información obtenida en el marco de realizado este trabajo de graduación, se han preparado en este capítulo una serie de conclusiones y recomendaciones relacionadas a los sistemas de gestión de las normas ISO 9001:2015 de Calidad e ISO 45001:2018 de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como también, con referencia a la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP.

5.1 Conclusiones

Luego de haber realizado el trabajo de graduación en la empresa Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L. denominado ACOPALP, se presentan una serie de conclusiones que surgieron luego de obtener los resultados, realizar las propuestas y desarrollo de algunas en específico como cierre de esta investigación.

1. Uno de los problemas que acontece a la empresa es el orden, ejecución y estructura de los procesos y actividades, por lo cual se puede concluir que realizando cambios en la ejecución, orden y estructura con relación a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo por medio de un sistema integrado de gestión de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 se podrían estandarizar los procesos en conjunto para que estos se ordenen y ejecuten de forma sistemática por todos los colaboradores ya con él análisis realizado se conoció que en algunos casos estos no se realizaban de esta forma, crear y actualizar la información documentada que cumpla los requisitos de ambas normas, cumplir con los requisitos legales y otros requisitos y con esto mejorar el índice actual de porcentaje de los procesos y actividades en la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP.
2. Se puede concluir que ACOPALP en el desarrollo de sus procesos y actividades presenta situaciones que generan fuentes de peligros y riesgos para los trabajadores, los clientes, turistas, proveedores y demás visitantes del lugar. Por lo tanto, y con los resultados obtenidos de la matriz IPER, se determinaron cuantos peligros, riesgos, niveles de riesgo y probabilidades de ocurrencia estaban presentes en las diferentes sub divisiones que generan condicione inseguras para todas las partes interesadas de ACOPALP. Siendo la matriz IPER un requisito de la norma ISO 45001:2018 se debe dar seguimiento y

mantener actualizada y tomar todas las medidas y acciones necesarias para erradicar los peligros y minimizar los riesgos en la línea de hostelería y turismo.

3. Un aspecto que se tuvo presente en esta investigación ha sido el grado de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de calidad, seguridad y salud en el trabajo y hostelería y turismo. Los resultados del estudio arrojaron un 86.28% de grado de cumplimiento de todos los requisitos y artículos evaluados. Por lo cual se puede concluir con respecto a las normas en estudio ISO 9001:2018 e ISO 45001:2018 requisitos legales y otros requisitos de ambos sistemas que se puede mejorar revisando los vacíos de las leyes, normas y reglamentos evaluados y otras leyes que puedan aplicar a hostelería y turismo con el fin de apegarse al marco legal correspondiente a la organización, garantizando los requisitos de las normas ISO del sistema integrado de gestión propuesto en este trabajo de investigación en la empresa ACOPALP.
4. Como último punto estudiado en este trabajo de graduación, se tiene la satisfacción de los clientes. El resultado que arrojó la investigación fue de un 82.73% sobre la satisfacción con relación a los procesos y actividades. Se puede concluir que a pesar que la empresa no media este aspecto, la satisfacción de los clientes es aceptable y enfocándose a que el principal propósito de la norma ISO 9001:2015 es el enfoque a la satisfacción de los clientes, haciendo una revisión de los puntos en los que la empresa está débil de acuerdo a los requisitos de dicha norma, se puede mejorar el porcentaje de aceptación de los productos y servicios de hostelería y turismo.

5.2 Recomendaciones

Se plantean una serie de recomendaciones elaboradas para la empresa Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L. conocida como ACOPALP.

1. De acuerdo a lo investigado, se recomienda a ACOPALP documentar sus procesos y actividades y establecer e implementar los procedimientos propuestos en el CAPÍTULO 4 sobre la creación, actualización y control de la información documentada e implementar el sistema integrado de gestión.
2. Se recomienda que analice e implemente el mapa de procesos nivel 1 propuesto en este estudio y revise la pertinencia de las fichas de procesos elaboradas en el *apéndice 24*,

anexo 2 de la propuesta del manual integrado de sistemas de gestión e implementarlo en ACOPALP.

3. Con la investigación realizada, se elaboró una propuesta de un listado de documentos integrados que se encuentra en el CAPÍTULO 4. Se recomienda revisar las propuestas e implementar los procedimientos, registros, matrices, instructivos y planos que ACOPALP considere importantes en sus procesos y actividades.
4. Se recomienda implementar la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos que sirvió como instrumento para evaluar aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, así como también, actualizarla siempre que sea pertinente y necesario agregando nuevos peligros y riesgos que surgen con el desarrollo de los procesos y actividades.
5. Con relación a los requisitos de calidad, seguridad y salud en el trabajo, y hostelería y turismo; Se recomienda revisar aquellos requisitos y artículos que no se cumplen totalidad con el fin de que el grado de cumplimiento mejore el porcentaje que en este estudio se evaluó y así cumplir el marco legal y reglamentario para el buen funcionamiento de ACOPALP.

Referencias bibliográficas

- Asamblea Legislativa de El Salvador. (2022). *Norma Técnica para autorizaciones y permisos sanitarios de funcionamiento del MINSAL*. San Salvador, El Salvador: Diario oficial, tomo N. 434.
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (1972, reformas 2004). *Código de trabajo de la República de El Salvador*. San Salvador: Diario Oficial 142, Tomo 236.
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (1996, reformas 2004-2005). *Ley de la incorporación salvadoreña de turismo*. San Salvador: Diario Oficial 156, tomo 332.
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (2010). *Reglamento general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo*. San Salvador, El Salvador: Diario Oficial, decreto 89 tomo 387.
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (2012). *Reglamento de gestión para la prevención de riesgo en los lugares de trabajo*. San Salvador, El Salvador: Diario Oficial, decreto 86 tomo 396.
- Asamblea Legislativa El Salvador. (2010). *Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo*. San Salvador, El Salvador: Diario Oficial, Decreto 254, Tomo 387.
- Asociación Española de Normalización y Certificación. (2005). *Norma UNE 66177 Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión*. Madrid, España: AENOR.
- Barrios Valdivia, C. M. (2020). *Guía para el diseño y aplicación de entrevistas en profundidad*. Lima, Perú: Sistema Nacional de evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, Sineace.
- Butrón Palacio, E. (2018). *Seguridad y salud en el trabajo. 7 pasos para la implementación práctica y efectiva en prevención de riesgos laborales en SG-SST. Modelo de intervención para cero pérdidas*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Calderón López, M., Castaneda Castro, E., & Girón Vasquéz, R. (2023). *Diseño del programa de prevención de riesgos ocupacionales para la empresa del TROPIC FOODS, S.A de C.V.* San Salvador: Universidad de El Salvador.
- Calso Morales, N., & Pardo Alvares, J. (2019). *Guía práctica para la integración de los sistemas de gestión ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001*. Madrid, España: AENOR ediciones.
- Cienfuegos Gayo, S., & Millas Alonso, Y. (2019). *Seguridad y salud en el trabajo para pymes según la norma ISO 45001*. Madrid, España: AENOR ediciones.
- Colindres Martínez, Y., & Trejo de Reina, J. (2020). *Diseño de un sistema integrado según NTS ISO 9001:2015 gestión de calidad y NTS ISO 14001:2015 gestión ambiental,*

- aplicado en cadena de hoteles Villa Serena, San Salvador.* San Salvador: Universidad de El Salvador.
- del Pozo Aguilar, J. (2015). *Proceso de gestión de calidad en hostelería y turismo.* México: ic editorial.
- Gómez Martínez, J. (2016). *Guía para la aplicación de ISO 9001:2015.* Colombia: Alfaomega, AENOR ediciones.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torrez, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Ciudad de México: McGraw - Hill Interamericana editores, S.A de C.V.
- Koepsell, D., & Ruiz de Chávez, M. (2015). *Ética de la investigación, integridad científica.* Ciudad de México: Editarte, primera edición.
- López Lemos, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según la ISO 9001:2015.* Madrid, España: Fundación confemental.
- Martínez Hernández, S., & Santos Calderón, S. (2022). *Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad NTS ISO 9001:2015 y seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018 ; aplicable en Arôme de Café. Santa Tecla, La Libertad.* San Salvador: Universidad de El Salvador.
- Méndez Álvarez, C. (2020). *Metodología de la investigación. Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias sociales, quinta edición.* Bogotá, Colombia: Alpha editorial, quinta edición.
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario.* Barcelona, España: Unversitat Oberta de Catalunya.
- Moreno Cárdenas, L. (2019). *Propuesta de planificación para la implementación de sistemas de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 en los procesos misionales para el hotel 1572 el Origen.* Colombia: Universidad Santo Tomas.
- Niño Rojas, V. (2019). *Metodología de la investigación. Diseño, ejecución e informe.* Bogotá: Ediciones de la U, segunda edición.
- Organismo Internacional de Normalización. (2018). *Norma ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso.* Ginebra, Suiza: Secretaría central de ISO, Traducción oficial.
- Organismo Salvadoreño de Normalización. (2023). *Norma técnica salvadoreña NTS 03.44.01:23 Requisitos para la prestación de servicios de calidad.* San Salvador, El Salvador: OSN.
- Organismo Salvadoreño de Normalización. (2012). *Norma técnica salvadoreña NTS 03.56.01:12 Restaurantes y establecimientos gastronómicos similares. Especificaciones para la prestación del servicio.* San Salvador, El Salvador: OSN.

- Organismo Salvadoreño de Normalización. (2015). *Norma técnica salvadoreña NTS 03.70.01:15 Turismo rural. Alojamiento. Especificaciones*. San Salvador, El Salvador: OSN.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de calidad, fundamentos y vocabularios*. Ginebra, Suiza: Secretaría central de ISO, Traducción oficial.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. Ginebra, Suiza: Secretaría central de ISO, Traducción oficial.
- Ortegón , E., Pacheco, J., & Prieto, A. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Santiago de Chile: Naciones Unidas - CEPAL.
- Rivera Medina, A., & Vergara Miranda, A. (2021). *Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para minimizar el nivel de riesgo en un restaurante de comida rápida de la Ciudad de Cajamarca*. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Rodríguez Rojas, Y., Rodríguez Gonzáles, L., & Peña Guarín, G. (2020). *Investigación en sistemas de gestión. Avances y retos de la gestión integral*. Bogotá D. C., Colombia: USTA, primera edición.
- Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés S.A de C.V.
- Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral Perú. (2022). *Manual para la identificación de peligros y evaluación de riesgos y determinación de controles IPERC*. Perú: SUNAFIL.
- Tafur Portilla, R., & Izaguirre Sotomayor, M. (2015). *Cómo hacer un proyecto de investigación. Uso de diagramas, matrices y mapas conceptuales*. Bogotá, Colombia: Alfaomega, segunda edición.

Bibliografía

- Butrón Palacio, E. (2018). *Seguridad y salud en el trabajo. 7 pasos para la implementación práctica y efectiva en prevención de riesgos laborales en SG-SST. Modelo de intervención para cero pérdidas*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- del Pozo Aguilar, J. (2015). *Proceso de gestión de calidad en hostelería y turismo*. México: ic editorial.
- Gómez Martínez, J. (2016). *Guía para la aplicación de ISO 9001:2015*. Colombia: Alfaomega, AENOR ediciones.
- López Lemos, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según la ISO 9001:2015*. Madrid, España: Fundación confemental.

Anexo 1. Carta de presentación al sujeto de estudio



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

San Salvador

Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173

El Salvador

Correo electrónico: masig.economia@ues.edu.sv

América Central



Ciudad Universitaria, 22 de febrero de 2023

Estimado(a)(s)
Lic. / Ing. / Dr. Melvin Vladimir Díaz Acevedo
Representante Legal
Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L (ACOPALP de R.L.)
Presente

Reciba un cordial saludo de la Dirección de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

Por este medio respetuosamente solicito la atención del(la)(s) Lic.(a)/Ing.(a)/Dr.(a) **Molina Patiño, Carlos Eduardo (MP21011)**, estudiante(s) egresados(s) de la **MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MASIG)** de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, quién(es) se encuentra(n) en la **etapa de identificar el tema preliminar de trabajo de graduación y formular el respectivo anteproyecto**, el cual debe considerar las siguientes características:

- Orientado a la realidad nacional.
- Con utilidad social, es decir de preferencia beneficiar a un sector del país y no a una organización en particular.
- Enfocado en investigación aplicada, con apego práctico.
- Calidad y veracidad de la información reflejada en el documento final.
- Con una redacción estructurada, lógica, sencilla y de fácil comprensión, según normas APA.
- Aplicación de una metodología adecuada y coherente con un trabajo de investigación de nivel de maestría.
- Libre de errores de ortografía y gramática.
- Apegado a criterios éticos y de profesionalismo de un trabajo de esta naturaleza.

Dicho trabajo de graduación debe enfocarse en términos generales en los sistemas integrados de gestión (por ejemplo: calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, etc.) en base a normas internacionales y/o la reglamentación aplicable, como mínimo en dos ámbitos de gestión y se desarrollará en un período mínimo de 6 meses y un máximo de 12 meses. A partir de los resultados de la investigación del trabajo de graduación aplicado a la organización sujeto del estudio, el análisis e interpretación los resultados de la etapa de campo, los maestrantes procederán a la realización de una propuesta de sistema integrado de gestión aplicado a la organización sujeto del estudio con enfoque de consultoría empresarial.

Como tema de su trabajo de graduación el(la/los(as) maestrante(s) ha(n) identificado el siguiente como propuesta preliminar **"DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018; APLICADO AL ÁREA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN AGROPECUARIA LOS PINOS DE R.L. (ACOPALP DE R.L.)"**, para lo cual, en los casos de aplicación a una organización determinada, se requiere carta formal de "consentimiento informado" declarando de forma explícita el conocimiento y aceptación de los siguientes términos, de preferencia por un nivel de dirección o gerencial de la organización sujeto del estudio:

- La empresa u organización debe asegurar el trabajo de campo de los maestrantes para la recopilación de la información cualitativa y cuantitativa de la investigación / consultoría mediante la realización de entrevistas, encuestas, observación de procesos y actividades, revisión de documentos y registros, informes, entre otras metodologías y herramientas para tener acceso



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD



San Salvador

Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173

El Salvador

Correo electrónico: masig-economia@ues.edu.sv

América Central

a fuentes documentales y no documentales, con la participación activa de personal clave de la organización, mediante un plan de visitas debidamente organizado y consensuado para asegurar la viabilidad de la investigación en la etapa metodológica y de obtención de la información requerida del sujeto de estudio, acorde al anteproyecto formulado y aprobado al inicio del trabajo de graduación.

- El documento final del trabajo de graduación con sus diferentes apartados de marco referencial, marco teórico, marco metodológico y resultados de la investigación y la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión, entre otros apartados de un documento académico aplicado a nivel de maestría, será 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 y en los diferentes repositorios institucionales u otras fuentes de la red de internet.

El(la)(los)(las) maestrante(s) se compromete(n) a entregar los diferentes productos resultantes del trabajo de graduación como documento final de tesis y/o entregables parciales del proyecto de trabajo de graduación a la empresa u organización sujeto del estudio, una vez sean aprobados por la Coordinación MASIG acorde al Proceso de Seminario de Trabajo de Graduación correspondiente.

No omito manifestar el agradecimiento por la atención a la presente.

Atentamente,



Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Comercio Exterior
M. en Gestión Ambiental

Maestro Julio César Valle Valdez
Coordinador MASIG – FCE - UES

Teléfono 25210175 – Correo electrónico julio.valle@ues.edu.sv
Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG)
Facultad de Ciencias Económicas – Universidad de El Salvador

c.c.: Expediente(s) alumno(s)



Anexo 2. Carta de consentimiento informado del sujeto de estudio



Sonsonate 24 de febrero 2023

Señor:

MSc. Julio César Valle Valdez,

Presente

A través de la presente. Yo Melvin Vladimir Diaz Acevedo, actuando en calidad de Representante Legal de Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria los Pinos de R.L. declaro el consentimiento para que el Ing. Carlos Eduardo Molina Patiño estudiante de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG) realice su trabajo de graduación cuyo tema preliminar es "DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018; APLICADO AL ÁREA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN AGROPECUARIA LOS PINOS DE R.L. (ACOPALP de R.L.)". En el cual se han considerado las siguientes características:

- a) Orientado a la realidad nacional.
- b) Con utilidad social, es decir de preferencia beneficiar a un sector del país y no a una organización en particular.
- c) Enfocado en investigación aplicada, con apego práctico.
- d) Calidad y veracidad de la información reflejada en el documento final.
- e) Con una redacción estructurada, lógica, sencilla y de fácil comprensión, según normas APA.
- f) Aplicación de una metodología adecuada y coherente con un trabajo de investigación de nivel de maestría.
- g) Libre de errores de ortografía y gramática.
- h) Apegado a criterios éticos y de profesionalismo de un trabajo de esta naturaleza.

Por lo que permito al maestrante la recopilación de la información cuali y cuantitativa de la investigación / consultoría mediante la realización de entrevistas, encuestas, observación de procesos y actividades, entre otras metodologías y herramientas para tener acceso a fuentes documentales y no documentales, con la participación activa de personal clave de la organización, mediante un plan de visitas debidamente organizado y consensuado para asegurar la viabilidad de la investigación en la etapa metodológica. Y que, a partir de los resultados, el análisis e interpretación de estos de dicha etapa de campo se procederá a la realización de una propuesta de sistema integrado de gestión con enfoque de consultoría empresarial. Y el documento final será de dominio público, a través de sus consultas en las bibliotecas de la Universidad de El Salvador y en la red de internet. Además, entiendo que el maestrante se compromete a entregar los diferentes productos resultantes del trabajo de graduación como documento final de tesis y/o entregables parciales del proyecto de trabajo de graduación una vez sean aprobados por la Coordinación MASIG acorde al Proceso de Seminario de Trabajo de Graduación correspondiente

Atentamente:

Melvin Vladimir Diaz Acevedo

Representante Legal

Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L.

Teléfono: 2334-0038




Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental

RECIBIDO 08 JUN 2023

Anexo 3. Carta de viabilidad metodológica



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD
San Salvador El Salvador América Central
Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173 Correo electrónico: masig.economia@ues.edu.sv



Ciudad Universitaria, San Salvador, junio de 2023

ANTEPROYECTO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN – MASIG 6ª GENERACIÓN

“DICTAMEN DE APROBACIÓN CON OBSERVACIONES”

En el marco del desarrollo del Anteproyecto de Trabajo de Graduación correspondiente a la 6ª Generación de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (M10811 – 2016) cumpliendo el documento de referencia de “Metodología del Proceso de Trabajo de Graduación de la MASIG 6a Promoción – Ciclo I / 2023” con Acuerdo No. 1,080 de Junta Directiva Período 2021/2023 de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, de sesión ordinaria No. 39-2023 de fecha 15 de marzo de 2023 y la correspondiente “Programación del Seminario de Trabajo de Graduación” durante el Ciclo I del Año Académico 2023, en referencia al tema **“DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018; APLICADO AL ÁREA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN AGROPECUARIA LOS PINOS DE R.L. (ACOPALP de R.L.)”** inscrito/presentado por el(la)(los)(las) maestrante(s):

- Ing. MOLINA PATIÑO, CARLOS EDUARDO (MP21011)

Posterior a la **revisión del Anteproyecto de Trabajo de Graduación** por la “Coordinación MASIG” y la respectiva exposición y defensa por los maestrantes en fecha 17 de junio de 2023 ante el Coordinador de la MASIG y el “Asesor” asignado, se presenta el siguiente **“DICTAMEN DE ANTEPROYECTO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN (ATG)”**:

☐ APROBADO

☒ **APROBADO CON OBSERVACIONES**

En base a lo anterior, la Coordinación de la MASIG emite el respectivo dictamen de **“APROBACIÓN DE ATG”** con los efectos consiguientes.



Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental

Maestro Julio César Valle Valdez
Coordinador MASIG – FCCEE - UES
Teléfono 25210175 – Correo electrónico julio.valle@ues.edu.sv
Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG)
Facultad de Ciencias Económicas – Universidad de El Salvador

Con conocimiento: **Maestro Arq. Mario Roberto Rosales Padilla (Asesor).**

c.c.: Expediente(s) alumno(s) MASIG.

Apéndice 1. Carta de viabilidad técnica

Sonsonate 27 de Febrero del 2023

Maestro Julio César Valle Valdez

Director

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de El Salvador

Presente

Estimado Maestro Julio César Valle Valdez, me dirijo a usted esperando que goce de buena salud y éxitos en sus labores profesionales, por este medio reciba un cordial saludo. Yo Carlos Eduardo Molina Patiño con número de carnet MP21001 maestrante egresado de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad (MASIG) de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, presento el tema de estudio denominado: "DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018; APLICADO AL ÁREA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN AGROPECUARIA LOS PINOS DE R.L. (ACOPALP de R.L.)". Hago de sus conocimientos que cuento con experiencia en de la industria de alimentos y bebidas en temas de calidad e inocuidad de los productos destinados a los diferentes consumidores, normas técnicas centroamericanas, reglamentos y normativas salvadoreñas para la calidad de los alimentos, buenas prácticas de manufactura y auditoria interna. De igual forma, en la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo, actividades y proyectos como miembro activo del comité SST y aspectos relacionados con los derechos y obligaciones de los trabajadores y capacitaciones sobre temas seguridad y salud en el trabajo.

Sin más que agregar, me despido y agradezco su atención.

Atentamente:



Carlos Eduardo Molina Patiño



Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental

RECIBIDO 08 JUN 2023

Apéndice 2. Matriz diagnóstica del problema de investigación

DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)	SÍNTOMAS Y SIGNOS	CAUSAS	PRONÓSTICOS	CONTROL PRONÓSTICO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	SISTEMATIZACIÓN
Descripción o antecedentes de la situación problemática	Hechos o situaciones que se observan al analizar el objeto de investigación.	Hechos o situaciones que se producen por la existencia de los síntomas identificados.	Situaciones que pueden presentarse si se siguen generando síntomas y causas	Acciones por las cuales como investigador puede anticiparse y controlar las situaciones identificadas en síntomas, causas, y pronósticos	Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa (cómo, cuál, dónde, qué) o aseveración, sobre lo que se busca resolver y que está estrechamente relacionada con el tema específico a investigar	Definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones
	VARIABLES 1. Orden y ejecución de procesos y actividades desarrollados en ACOPALP 2. Nivel de satisfacción de los clientes 3. Investigación del nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia por medio de la matriz IPER 4. Cumplimiento requisitos legales para hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo 5. Estructura documental de los procesos y actividades de ACOPALP					
ACOPALP no documenta los procesos y actividades en el restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes y la quinta recreativa y senderismos. A pesar de tener establecidas las tareas que se deben realizar durante el desarrollo de los servicios, no se posee documentación sobre un orden específico de cómo ejecutarlas de tal forma que el personal las cumpla de una manera determinada, es decir, no se garantiza que sean ejecutadas de la misma forma por los colaboradores. También, cuentan un comité, un programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales, un mapa de peligros y riesgos, y un procedimiento para accidentes de trabajo en proceso de desarrollo. Sin embargo, no cuenta con señalizales o símbolos de seguridad, rutas de evacuaciones, puntos de encuentro, uso de equipo de protección personal y la matriz de evaluación de peligros y riesgos.	No se documentan los procesos y actividades de calidad, y seguridad y salud en el trabajo dentro del restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes y quinta recreativa y senderismo.	Procesos y actividades ejecutados de diferente forma por no tener procedimientos establecidos. Falta de información documentada de procesos y actividades.	Por falta de documentación sobre procesos y actividades, se pueden generar tiempos largos de esperas de los servicios. Por no contar con todo lo respectivo a la SST, los empleados pueden sufrir accidentes de trabajo o generar enfermedades profesionales proveniente de los procesos y actividades inseguras.	Las circunstancias planteadas en el pronóstico dan paso a diseñar un sistema integrado de gestión de la calidad, y la seguridad y salud en el trabajo que logre gestionar la información documentada, mejore la estructura de los procesos y actividades y de paso a las oportunidades de mejora en ACOPALP.	¿Cómo mejorar los aspectos identificados que generan problemas en la calidad, y seguridad y salud en el trabajo en ACOPALP?	1) ¿Cómo determinar el orden, ejecución y estructura documental con el que se desarrollan los procesos y actividades de ACOPALP? 2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios de ACOPALP? 3) ¿Cómo investigar por medio de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia existente en los procesos y actividades desarrollados por los colaboradores en sus funciones diarias en ACOPALP? 4) ¿Cuál es grado de cumplimiento de ACOPALP con respecto a los requisitos legales de hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo?

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A: de C.V. Grupo Noriega Editores. México. (Pág. 170).

Apéndice 3. Matriz de consistencia de marco referencial

DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)	FORMULACIÓN (PROBLEMA)	SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
					Variables	Medición (indicadores)
Descripción o antecedentes de la situación problemática. Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)	Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa (cómo, cuál, dónde, qué) o aseveración, sobre lo que se busca resolver y que está estrechamente relacionada con el tema específico a investigar	Definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones	Orientan e identifican el tipo de resultados que se pretende lograr. Son las actividades de investigación.	Son respuestas tentativas. Se plantean como aseveraciones Por lo general, guían hacia una dirección concreta.	Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación.	Su operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible (cuantitativa o cualitativamente)
ACOPALP no documenta los procesos y actividades en el restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes, y la quinta recreativa y senderismos. A pesar de tener establecidas las tareas que se deben realizar durante el desarrollo de los servicios, no se posee documentación sobre un orden específico de cómo ejecutarlas de tal forma que el personal las cumpla de una manera determinada, es decir, no se garantiza que sean ejecutadas de la misma forma por los colaboradores. También, cuentan un comité, un programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales, un mapa de peligros y riesgos, y un procedimiento para accidentes de trabajo en proceso de desarrollo. Sin embargo, no cuenta con señalizales o símbolos de seguridad, rutas de evacuaciones, puntos de encuentro, uso de equipo de protección personal y la matriz de evaluación de peligros y riesgos.	¿Cómo mejorar los aspectos identificados que generan problemas en la calidad, y seguridad y salud en el trabajo en ACOPALP?	¿Cómo determinar el orden, ejecución y estructura documental con el que se desarrollan los procesos y actividades en ACOPALP?	Determinar el orden, ejecución y estructura documental con el que se desarrollan los procesos y actividades en ACOPALP	Se determinó que el orden, ejecución y estructura documental se encuentran en un 50% con relación a la totalidad de los procesos y actividades que se desarrollan en ACOPALP	Orden, ejecución y estructura documental de los procesos de ACOPALP	Cuantitativa/cualitativa
		¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios de ACOPALP?	Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios de ACOPALP.	La evaluación del nivel de satisfacción de los clientes es de un 70%.	Nivel de satisfacción de los clientes	Cuantitativa/cualitativa
		¿Cómo investigar por medio de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia existente en los procesos y actividades desarrollados por los colaboradores en sus funciones diarias en ACOPALP?	Investigar por medio de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia existente en los procesos y actividades desarrollados por los colaboradores en sus funciones diarias en ACOPALP.	Con la investigación de los peligros y riesgos por medio de la matriz (IPER), se conoció el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia en cada proceso y actividad al que están expuestos los colaboradores en el desarrollo de sus funciones diarias en ACOPALP	Investigación del nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia por medio de la matriz IPER	Cuantitativa/cualitativa
		¿Cuál es grado de cumplimiento de ACOPALP con respecto a los requisitos legales y otros requisitos de hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo?	Determinar el grado de cumplimiento de ACOPALP con respecto a los requisitos legales y otros requisitos de hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo	El grado de cumplimiento de ACOPALP respecto los requisitos legales y otros requisitos de hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo es 40%.	Cumplimiento requisitos legales para hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo	Cuantitativa/cualitativa

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A: de C.V. Grupo Noriega Editores. México. (Pág. 170).

Apéndice 4. Matriz de variable, técnicas e instrumentos

Unidad de Análisis	Muestras	Variables	Métodos	Técnicas	Instrumentos
		(Qué se investiga)	(Cómo)	(A través de qué)	(Con qué)
General			Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación.	Su operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible (cuantitativa o cualitativamente)	El diseño de investigación es el mapa operativo. Representa el punto donde se conectan las fases conceptuales del proceso con la recolección y el análisis de los datos.
Redactar el problema como pregunta o de forma enunciativa y definir preguntas secundarias, que serán útiles al redactar conclusiones en TG-MASIG	Orientan e identifican el tipo de resultados que se pretende lograr. Son las actividades de investigación.	Son respuestas tentativas. Se plantean como aseveraciones Por lo general, guían hacia una dirección concreta.			
Representante legal	Representante legal	Cumplimiento requisitos legales para hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo	Síntesis Observación Análisis	Entrevista Observación	Guía de preguntas Lista de verificación
COESOS - LP	Representante de comité SST	Investigación del nivel de riesgo y probabilidad de ocurrencia por medio de la matriz IPER	Observación	Observación	Lista de verificación Matriz IPER
Asesor de negocios y turismo	Asesor de negocios y turismo	Orden y ejecución de procesos y actividades Estructura documental de ACOPALP Cumplimiento requisitos legales para hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo	Síntesis Observación Análisis	Entrevista Observación	Guía de preguntas
Coordinador de turismo	Coordinadora de turismo	Orden y ejecución de procesos y actividades Estructura documental de ACOPALP	Inductivo Deductivo Análisis	Entrevista Observación	Guía de preguntas Lista de verificación Matriz IPER
Restaurante	Mesero, Capitán de mesas, barista y cocinero.	Orden y ejecución de procesos y actividades	Observación Análisis Deductivo	Entrevista Observación	Guía de preguntas
Alojamiento de cabañas	Encargado				
Salones de recepción y banquetes	Encargado				
Senderismo y quinta recreativa	Encargado				
Coordinación de Logística	Encargado de la coordinación	Orden y ejecución de procesos y actividades	Inductivo Análisis	Entrevista Observación	Guía de preguntas Lista de verificación
Coordinación de administración y finanzas	Encargado de la coordinación				
Coordinación comercial	Encargado de la coordinación				
Clientes	Clientes de ACOPALP	Nivel de satisfacción de los clientes	Síntesis Observación Análisis	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia, a partir de Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. 38ª Edición. México D.F. México: Ed. Plaza y Valdés, S.A. (Pág. 202-203).

Apéndice 5. Matriz metodológica de consistencia de la investigación

Formulación (problema) Sistematización	Objetivos	Hipótesis (supuestos)	Operacionalización De variables		Diseño metodológico
			Variables	Medición (indicadores)	
¿Cómo mejorar los aspectos identificados que generan problemas en la calidad, y seguridad y salud en el trabajo en ACOPALP?	Diseñar un Sistema Integrado de Gestión bajo las Normas ISO 9001:2015 Calidad e ISO 45001:2018 Seguridad y Salud en el Trabajo, para mejorar los aspectos identificados que generan problemas en la calidad, y seguridad y salud en el trabajo en ACOPALP.	El Diseño de un Sistema Integrado de Gestión bajo las Normas ISO 9001:2015 Calidad e ISO 45001:2018 Seguridad y Salud en el Trabajo, mejorará los aspectos identificados que generan problemáticas en el desarrollo de los procesos y actividades de ACOPALP.	<i>Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación.</i>	<i>Su operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible (cuantitativa o cualitativamente)</i>	<i>El diseño de investigación es el mapa operativo. Representa el punto donde se conectan las fases conceptuales del proceso con la recolección y el análisis de los datos.</i>
Específicos					
¿Cómo determinar el orden, ejecución y estructura documental con el que se desarrollan los procesos y actividades en ACOPALP?	Determinar el orden, ejecución y estructura documental con el que se desarrollan los procesos y actividades en ACOPALP	Se determinó que el orden, ejecución y estructura documental se encuentran en un 50% con relación a la totalidad de los procesos y actividades que se desarrollan en ACOPALP	Orden, ejecución y estructura documental de los procesos de ACOPALP	Cuantitativa	El tipo de investigación a realizar es aplicada, debido a que no responde al rigor científico, el enfoque es mixto ya que se cuenta con variables cualitativas y cuantitativas, el alcance es de carácter descriptivo porque se busca especificar propiedades y características del sujeto de estudio con relación a los aspectos de calidad, y seguridad y salud en el trabajo. Los métodos a utilizar son: observación, inductivo, deductivo, análisis y de síntesis. El diseño a emplear es no experimental ya que no se relacionarán las variables, la población está conformada por el representante legal, coordinadora de turismo, personal del restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes, senderismo y quinta recreativa, logística, caja general, soporte técnico, recepción, oficios varios, seguridad y publicidad y mercadeo. Además, la muestra es no probabilística debido a que se cuenta con una población pequeña. Las técnicas de recolección de datos serán la entrevista y observación directa con instrumentos de lista de verificación y guía de preguntas como fuente de primer nivel y de segundo nivel la técnica de revisión de la literatura con el instrumento de ficha bibliográfica.
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios de ACOPALP?	Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios de ACOPALP.	La evaluación del nivel de satisfacción de los clientes es de un 70%.	Nivel de satisfacción de los clientes	Cualitativa	
¿Cómo investigar por medio de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia existente en los procesos y actividades desarrollados por los colaboradores en sus funciones diarias en ACOPALP?	Investigar por medio de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia existente en los procesos y actividades desarrollados por los colaboradores en sus funciones diarias en ACOPALP.	Con la investigación de los peligros y riesgos por medio de la matriz (IPER), se conoció el nivel de riesgo y la probabilidad de ocurrencia en cada proceso y actividad al que están expuestos los colaboradores en el desarrollo de sus funciones diarias en ACOPALP	Investigación de aspectos relacionados con SST	Cuantitativa	
¿Cuál es grado de cumplimiento de ACOPALP con respecto a los requisitos legales y otros requisitos de hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo?	Determinar el grado de cumplimiento de ACOPALP con respecto a los requisitos legales y otros requisitos de hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo	El grado de cumplimiento de ACOPALP respecto los requisitos legales y otros requisitos de hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo es 40%.	Cumplimiento requisitos legales para hostelería y turismo, calidad, y seguridad y salud en el trabajo	Cuantitativa	

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A: de C.V. Grupo Noriega Editores. México. (Pág. 170).

**Puesto que desempeña:** Capitán de mesas

Preguntas:

1. ¿Existe algún proceso establecido para la toma de reserva de los clientes?

Observación: el proceso se realiza con cinco días de anticipación, si la reservación es de un día para otro, se le dará al cliente el espacio de acuerdo a la disponibilidad. Esta actividad se realiza de forma manual y no se utilizan formatos para plasmar o documentar el proceso que se hace en cada caso particular de los clientes. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

2. ¿Cuándo el cliente realiza una reservación para una mesa, es decir en un lugar en específico, al llegar la fecha y hora solicitada, es preparada con anticipación o se realiza a último momento?

Observación: los fines de semana se vuelve complicado asignar el lugar deseado por los clientes ya que la demanda aumenta. Sin embargo, si la cantidad de personas compensa en la cantidad económica a gastar, se hace lo posible en asignar el lugar deseado. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	---	---------	-----------

3. ¿Cuándo los clientes llegan al área de recepción del restaurante, es recibido con un saludo de bienvenida y lo hacen pasar de forma cordial y gentil?

Observación: si se realiza de esta forma, existe un sistema denominado “hostes” (Protocolo) que incluye la bienvenida, saludo, apellido, cuantos visitantes y en que mesa, si hubiera disponibilidad. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	-----------

4. ¿El cliente es ubicado en una mesa acompañado de un mesero de acuerdo a la disponibilidad o a las preferencias y de una forma amable y servicial?

Observación: los clientes son acompañados por los meseros quienes los guía hasta su mesa y brindan el menú y se ponen a la disposición. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	-----------

5. ¿Al momento de entregar el menú, el mesero da una bienvenida y le ofrece o recomienda algún platillo o bebida en específico?

Observación: Únicamente se ofrece el menú, se deja a gusto del cliente, si en algún caso él pregunta se le hace una sugerencia de acuerdo a los comentarios que este realiza. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	-----------

6. ¿Si el cliente tiene alguna pregunta sobre algún aspecto en el menú que no comprende, se encuentra un mesero cerca para despejar dudas y poder dar una respuesta competente?

Observación: los meseros están a la disposición de los clientes en todo momento, los platillos están nombrados de acuerdo al lugar (la zona en que se encuentra el restaurante) y se especifica en el menú todos los platillos y bebidas. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	-----------

7. ¿De cuantos minutos es el tiempo establecido para que el cliente puede realizar su orden?

Observación: 5 minutos mínimo establecido. Sin embargo, se le hace una espera extra al cliente y se le ofrece ayuda para poder hacer más ágil su elección. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	-----------

8. ¿Al momento de tomar la orden o comanda al cliente, el mesero es amable, servicial y calificado para ayudar a escoger algún tipo de bebida o platillo?

Observación: todos los meseros se han capacitado en cuanto a la atención, conocimientos sobre los platillos y bebidas de la empresa y demás aspectos que le ayudan a brindar una mejor atención. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	-----------

9. ¿El mesero hace del conocimiento del cliente el tiempo que demorara en salir su pedido?

Observación: Cuando el cliente pregunta, el mesero le comenta que su pedido demorará de 10 a 15 minutos, si no es así, los meseros lo indican y además aclaran que, si el restaurante está demasiado lleno, su pedido puede demorar. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	----------	-----------

10. ¿Hay algún proceso establecido en el cual el chef y sus auxiliares estiman el tiempo en que puede prepararse alguna bebida o alimento?

Observación: documentado por el momento no, se trabaja en un recetario, pero aún no se incluyen todos los de cocina, se realiza solo de forma empírica. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	----------	---------	-----------

11. ¿Durante la preparación de los pedidos, como es la forma de seleccionar que orden se despacha primero?

Observación: se preparan y despachan por orden de llegada actualmente. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	-----------

12. ¿Tienen algún proceso o procedimiento en el cual se establezca el orden, cantidades y características de las recetas con el fin de respetar lo que el menú especifica?

Observación: por el momento se tiene en proceso de preparación un recetario que cuenta con todos los platillos y bebidas del restaurante, preparaciones, ingredientes y tiempos. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	---	---------	-----------

13. ¿Al momento de entregar la orden a los meseros, se verifica o supervisa por parte de cocina que los alimentos y bebidas vayan libres de cualquier partícula o elemento que pueda causar algún descontento a los clientes?

Observación: el chef se encarga de la supervisión, el mesero revisa y hace el conteo de las porciones e ingredientes. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

14. ¿Cuándo se sirve los alimentos y bebidas, el mesero coloca de acuerdo a lo solicitado por cada uno de los clientes su respectivo pedido y si es necesario los orienta para indicarles que características son propias de cada uno de ellos?

Observación: cuando el mesero llega a la mesa de clientes, pregunta por el orden en el cual debe servir para que todos tengan el pedido solicitado con anterioridad. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

15. ¿Los clientes se sienten satisfechos con el tiempo de entrega de su pedido o expresan que no les ha parecido esperar tanto?

Observación: sucede cuando el restaurante se encuentra demasiado lleno por la demanda, los platos fuertes y las ordenes se atrasan y los clientes hacen notar el descontento. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	---	---------	-----------

16. ¿Al momento de realizar el cobro, los clientes realizan el pago satisfecho con respecto a lo que han recibido de atención y alimentos o bebidas?

Observación: en el menú está el precio y se entrega un pre ticket y se hace del conocimiento el cargo de propina a generar. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	-----------

17. ¿Tienen facilidades de pago como lo es el efectivo, tarjetas de crédito o debido u otra forma de pago que exista?

Observación: las formas de pago en la empresa van desde efectivo, tarjeta mayor a 5 dólares, transferencias a una cuenta del restaurante y bitcoin. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

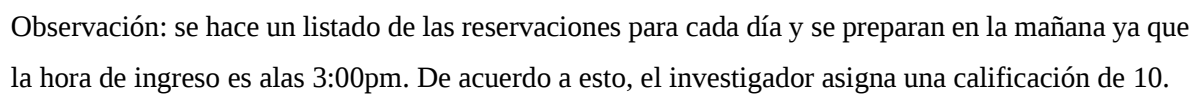
Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	-----------

18. ¿Al momento de retirarse de las instalaciones, los clientes son despedidos y se les dicen frases que los motiven a regresar nuevamente al restaurante?

Observación: el mesero que retira la comida les da el saludo de despedida o en la entrada el personal de recepción les da una amable despedida. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	-----------

Conclusión: La calificación final se tomó de la suma de todas las notas obtenidas divididas entre el número de preguntas y dio una nota final de **8.66**.



Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

3. ¿Los empleados que preparan las cabañas, tienen algún proceso establecido para realizar las tareas o se realiza de forma aleatoria?

Observación: de forma escrita no, ya que no se posee de forma documentada, se verifica los lunes y martes por cualquier cosa que se necesite cambiar. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

4. ¿Cuáles y como son los procesos y actividades que se realizan al momento de preparar una cabaña?

Observación: se revisa la cama, ropa, almohadas, si se necesita realizar cambio se hace, limpieza de baños, jabón, champo, suministro de agua, etc., estos procesos no se encuentra de forma documentada. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

5. ¿Existe algún proceso o protocolo para la entrega de las cabañas a los clientes?

Observación: cuando llega el cliente, es acompañado por un empleado quién le entrega las llaves de la cabaña. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

6. ¿Cómo es la forma en la cual se realiza el servicio de cuarto a los clientes si estos necesitan algo extra o algún tipo de bebida o alimento que no esté incluido en el paquete?

Observación: si quiere algo extra se le informa que tendrá un costo, los insumos se cambian sin recargo alguno. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

7. ¿Al momento de retirarse de la cabaña, existe algún proceso para verificar que todo se encuentra en las condiciones en las que el cliente recibió la cabaña?

Observación: se revisa que todo este como se le entrego a los clientes, si en algún caso falta algo se realiza un cobro extra. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

8. ¿Se les comunica a los clientes que, si dañan algún elemento de la cabaña, se realizará un cobrado adicional en su factura?

Observación: se les informa al ingresar a la cabaña sobre los cargos adicionales. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

9. ¿Existe algún proceso o forma de cobro adicional si los clientes dañan algún elemento de la cabaña?

Observación: si en la revisión de la cabaña hay algo dañado, se llega a un acuerdo con el cliente que debe pagarlo. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

10. ¿Existen facilidades de pago en efectivo, tarjetas de crédito o débito u alguna otra forma de pago para los clientes?

Observación: las formas de pago en la empresa van desde efectivo, tarjeta mayor a 5 dólares, transferencias a una cuenta del restaurante y bitcoin. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

11. ¿Existe algún proceso para la limpieza y sanitización de las cabañas posterior al retiro de los clientes?

Observación: Al retirarse los clientes se realiza la limpieza general y cambio de insumos, sin embargo, estos procesos no se tienen de forma documentada. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

12. ¿Cuentan con alguna lavandería en la cual realizan la limpieza de ropa de cama, toallas, y demás accesorios que se utilizan en las cabañas?

Observación: se tiene área de lavandería, pero los procesos de limpieza no están documentados o de forma estandarizada, se realizan de acuerdo a lo que se va obteniendo de cada cabaña. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

13. ¿Existen procedimientos de mantenimientos preventivos o correctivos para las cabañas?

Observación: se realizan periódicamente de acuerdo con la evaluación de la cada cabaña o si se necesita algo de inmediato se realiza un mantenimiento correctivo, sin embargo, no está documentado. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

Conclusión: La calificación final se tomó de la suma de todas las notas obtenidas divididas entre el número de preguntas y dio una nota final de **9.07**.



Puesto que desempeña: Encargado de salón de recepción y banquetes.

Preguntas:

Observación: el proceso se realiza con cinco días de anticipación, si la reservación es de un día para otro, se le dará al cliente el espacio de acuerdo a la disponibilidad. Esta actividad se realiza de forma manual y no se utilizan formatos para plasmar o documentar el proceso que se hace en cada caso particular de los clientes (de la misma forma que en el restaurante). De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	----------	-----------

2. ¿Cuándo un cliente realiza una reservación, se tiene listo el salón a la hora y fecha estipulado o se hace esperar por no tenerlo disponible?

Observación: se realiza desde un día antes, por lo general por la tarde, estos procesos no están documentados. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

3. ¿Existe algún proceso para la preparación de los salones según el requerimiento o tipo de evento a celebrar de los clientes?

Observación: Sólo se dispone del lugar, la decoración corre por cuenta del cliente, solo se realiza la ubicación de sillas y mesas. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	---	---------	-----------

4. ¿Cuándo se entrega el salón, se le explica al cliente que cualquier daño en las instalaciones o equipos será un cobro extra?

Observación: al entregar las instalaciones, se hace del conocimiento que cualquier daño o cambio recurrirá a gastos adicionales en su factura. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

5. ¿La atención que se brinda a los clientes pretende cubrir las expectativas y cualquier tipo de duda o ayuda técnica durante la celebración de su evento?

Observación: se cuenta con sistema de sonido básico y equipo de computación únicamente. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

6. ¿Existe algún proceso para el servicio de alimentos y bebidas durante los eventos celebrados en los salones?

Observación: se gestiona de una sola vez con el cobro del salón, si la cantidad de clientes es igual a la capacidad del salón, solo se cobra la comida y bebida y el uso del salón es gratis. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

7. ¿Se mantiene presencia de los meseros dentro de los eventos con el fin de cubrir cualquier necesidad de los clientes?

Observación: cuando se necesita servir comida o bebida se mantienen los meseros pendientes del evento a realizarse. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

8. ¿Si es necesario, existe soporte tecnológico para los eventos de los clientes por cualquier eventualidad?

Observación: Por el momento no se cuenta con el servicio, sin embargo, puede haber soporte de alguien del lugar según el cliente que tenga el salón. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	---	---------	-----------

9. ¿Existe algún proceso establecido para cerrar los eventos de los clientes?

Observación: los meseros comienzan a retirar los platos, basura y demás aspectos utilizados y se procede al cierre del evento. Sin embargo, no se posee un proceso establecido o documentado para realizar estas acciones. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

10. ¿Existe algún proceso para realizar la limpieza y desinstalación de los eventos realizados?

Observación: después de cada evento, ese mismo día o el siguiente se hace la limpieza, dependiendo de la hora que termine, sin embargo, este proceso no se tiene documentado. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

11. ¿Cuándo se preparan los eventos, la decoración (según el tipo de evento) corre por cuenta de los clientes o es parte de los paquetes que se ofrecen?

Observación: se podría realizar dependiendo del tiempo de reservación y tendría un costo extra, pero no es tan frecuente que lo soliciten los clientes. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

12. Existe algún proceso para realizar mantenimientos a los salones de recepción y banquetes?

Observación: se realiza una evaluación, si se necesita algo de inmediato, se realiza. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno

Regular

8

Excelente

Conclusión: La calificación final se tomó de la suma de todas las notas obtenidas divididas entre el número de preguntas y dio una nota final de **8.00**

Apéndice 9. Guía de entrevista para la sub división quinta recreativa y senderismos de ACOPALP



Objetivo: conocer por medio de una guía de entrevista los diferentes procesos y actividades que se ejecutan dentro de la sub división de la quinta recreativa de la línea de negocios de hostelería y turismo con el fin de obtener resultados sobre la situación actual.

Puesto que desempeña: Encargado de quinta recreativa y senderismos.

Indicaciones: la dinámica consistirá en que el maestrante hará una serie de preguntas abiertas sobre los diferentes procesos y actividades que se ejecutan y de acuerdo a las respuestas se asignara una calificación de 5 si el orden y ejecución es bueno, de 8 si es regular y 10 si es excelente.

Preguntas:

1. ¿Existe algún proceso para la toma de reserva de los clientes?

Observación: el proceso se realiza con cinco días de anticipación, si la reservación es de un día para otro, se le dará al cliente el espacio de acuerdo a la disponibilidad. Esta actividad se realiza de forma manual y no se utilizan formatos para plasmar o documentar el proceso que se hace en cada caso particular de los clientes (de la misma forma que en el restaurante). De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

2. ¿Existe algún proceso para recibir a los clientes y dar la bienvenida, ubicación y puntos de partida inicial para realizar el senderismo a la quinta recreativa?

Observación: se dan las recomendaciones y acompañamiento de policía de turismo y dependiente del grupo cruz verde y guía local, sin embargo, no existe un proceso definido o documentado como tal para estas situaciones. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

3. ¿Existe algún proceso para comunicar a los clientes sobre las recomendaciones e instrucciones para realizar el descenso a la quinta recreativa?

Observación: se le da las recomendaciones antes de realizar el descenso a la quinta, pero no se tiene establecido una forma o una manera documentada. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	----------	-----------

4. ¿El descenso a la quinta recreativa es realizado por guías certificados o por gente de la zona?

Observación: son gente que conoce la zona, no están certificados y son los que apoyan en las tareas de recreación. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	----------	---------	-----------

5. ¿Durante el senderismo, hay asistencia para todos los clientes que realizan el descenso?

Observación: dependiendo de la cantidad del grupo hay asistencia de policía de turismo y cruz roja en los descensos y ascensos. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	----------	---------	-----------

6. ¿Existe algún proceso para realizar la preparación de la zona de camping, paseos en lancha o demás paquetes turísticos de acuerdo a la solicitud de los clientes?

Observación: se deja una persona pendiente, las tiendas y equipo corre por el cliente, los paseos en lancha se coordinan con el encargado de la quinta. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	----------	-----------

7. ¿Dentro de la quinta, se reciben a los clientes con alguna bienvenida o forma en la que ellos se sientan recibidos y con una buena expectativa para realizar las diferentes actividades dentro del lugar?

Observación: se realiza y se ubican en la zona donde tendrán su evento o zona en la cual acamparán. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	-----------

8. ¿Existe seguridad en la zona de la quinta recreativa?

Observación: no se cuenta con seguridad privada por las noches. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	---	---------	-----------

9. ¿Ofrecen algún tipo de alimentos o bebidas o corre por cuenta de los clientes?

Observación: se ofrece lo mismo del restaurante, solo que se hace con anticipación ya que los alimentos deben bajarse. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno		Regular	8	Excelente
-------	--	---------	---	-----------

10. ¿Existe algún protocolo para recibimiento y asistencia en quinta recreativa luego del descenso?

Observación: cuando los clientes llegan a la quinta hay un protocolo para recibirlos y guiarlos por el lugar y brindar la información necesaria.

Bueno		Regular	Excelente	10
-------	--	---------	-----------	----

11. ¿Los paseos en lanchas los realiza gente certificada o autorizada para manejarlas?

Observación: no están disponibles, pero anteriormente la persona no estaba certificada, eran personas de la zona. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	---	---------	-----------

12. ¿Existe algún proceso para la limpieza del lugar posterior a la visita de los clientes?

Observación: no se cuenta con un proceso documentado, sin embargo, el encargado realiza todas estas labores. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno		Regular	Excelente	10
-------	--	---------	-----------	----

13. ¿Hay algún requisito o número específico de clientes para poder participar en el senderismo?

Observación: la quinta tiene disponibilidad para atender a un máximo de 100 personas por día. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10

Bueno

Regular

Excelente **10**

14. ¿Existe algún proceso establecido para el retiro de las instalaciones?

Observación: no se cuenta con ningún protocolo o proceso, la despedida de las instalaciones las realiza el encargado. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno

5

Regular

Excelente

15. ¿Existe algún proceso para realizar mantenimientos en la quinta?

Observación: se realiza de acuerdo a las necesidades del lugar. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10

Bueno

Regular

Excelente **10**

Conclusión: La calificación final se tomó de la suma de todas las notas obtenidas divididas entre el número de preguntas y dio una nota final de **7.66**

Apéndice 10. Guía de entrevista para la coordinación de transporte y almacén de ACOPALP



Objetivo: conocer por medio de una guía de entrevista los diferentes procesos y actividades que se ejecutan dentro de la coordinación de transporte y almacén de la línea de negocios de hostelería y turismo con el fin de obtener resultados sobre la situación actual.

Puesto que desempeña: Coordinador de transporte y almacén

Indicaciones: la dinámica consistirá en que el maestrante hará una serie de preguntas abiertas sobre los diferentes procesos y actividades que se ejecutan y de acuerdo a las respuestas se asignará una calificación de 5 si el orden y ejecución es bueno, de 8 si es regular y 10 si es excelente.

Preguntas:

1. ¿Existe algún proceso para el abastecimiento de productos y suministros?

Observación: los martes se destinan a compras y lunes se requisa lo que hace falta, se cuenta el mínimo y máximo, no se tiene por escrito o documentado lo realizado. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	---	---------	-----------

2. ¿Existe algún almacén o bodega de productos y suministros?

Observación: en cocina y en bar, se tiene bodegas pequeñas y otra para los demás insumos, los espacios son limitados por el tamaño de estas. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

3. ¿Existe algún proceso para la selección de proveedores?

Observación: se seleccionan de acuerdo al precio, se tiene ficha de evaluación de proveedores, estado, fecha de vencimiento y anomalías, se documentan en archivos digitales pero el proceso no está documentado. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

4. ¿Existe algún proceso para la evaluación de proveedores?

Observación: se cuenta con una ficha de evaluación de proveedores la cual se trata la manera de tener actualizada. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

5. ¿Existe algún proceso o programa de auditoria o visitas a proveedores?

Observación: no se cuenta, pero se piden documentos de funcionamientos de las empresas clientes de ACOPALP. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

6. ¿Existe algún proceso para recibir inspecciones de los diferentes ministerios o entidades del gobierno en el establecimiento?

Observación: no se tiene ningún protocolo, aunque las visitas no tienen fecha por lo general, no se ha establecido un proceso o documento para esto. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

7. ¿Existe algún proceso para recibir los productos y suministros por parte de los diferentes destinatarios (restaurante, cabañas, salones de recepción y banquetes y quinta recreativa)?

Observación: si es de alimento, el chef, revisa la mercancía, pesa y almacena. Lo mismo realiza el encargado del bar, para cabañas el encargado verifica que sea lo solicitado, pero no está documentada de alguna forma este proceso. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

8. ¿Existe algún proceso para la devolución de los productos o suministros a los proveedores?

Observación: Aún no, se realiza de acuerdo de forma empírica, se explica al proveedor porque se le realizara una devolución. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8

Bueno	Regular	8	Excelente
-------	---------	---	-----------

Conclusión: La calificación final se tomó de la suma de todas las notas obtenidas divididas entre el número de preguntas y dio una nota final de **7.87**.

Apéndice 11. Guía de entrevista para la coordinación de administración y finanzas de ACOPALP



Objetivo: conocer por medio de una guía de entrevista los diferentes procesos y actividades que se ejecutan dentro de la coordinación de administración y finanzas de la línea de negocios de hostelería y turismo con el fin de obtener resultados sobre la situación actual.

Puesto que desempeña: coordinador de administración y finanzas.

Indicaciones: la dinámica consistirá en que el maestrante hará una serie de preguntas abiertas sobre los diferentes procesos y actividades que se ejecutan y de acuerdo a las respuestas se asignará una calificación de 5 si el orden y ejecución es bueno, de 8 si es regular y 10 si es excelente.

Preguntas:

1. ¿Existe algún proceso para llevar la contabilidad de la línea de negocios de hostelería y turismo?

Observación: actualmente se llevan en registros y facturas, tienen un sistema de facturación para todas las sub divisiones de hostelería y turismo. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

2. ¿Existe algún proceso para registrar las transacciones realizadas durante el día?

Observación: se realiza por medio de remesas de acuerdo a las ventas del día y se registran en los libros contables De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 10.

Bueno	Regular	Excelente	10
-------	---------	-----------	----

3. ¿Existe algún proceso para darle mantenimiento y soporte técnico a los equipos y demás elementos tecnológicos de la línea de negocios de hostelería y turismo?

Observación: No se cuenta, se contrata alguien externo.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	---	---------	-----------

4. ¿Existe algún proceso para llevar todos los registros de las actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo en el área de recepción?

Observación: no se cuenta con nada establecido, estandarizado o documentado. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	---	---------	-----------

5. ¿Existe algún proceso para asignar o establecer limpiezas y mantenimientos por parte de oficios varios a las sub divisiones de ACOPALP?

Observación: se realiza de acuerdo a las necesidades de cada sub división, pero no este documentado o establecido. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 8.

Bueno		Regular	8	Excelente
-------	--	---------	---	-----------

6. ¿Existe algún proceso o protocolo de seguridad para ACOPALP?

Observación: no se cuenta con un proceso establecido o documentado, sin embargo, la empresa cuenta con seguridad privada costeadada por la organización como empleados propios y no sub contratados. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	---	---------	-----------

Conclusión: La calificación final se tomó de la suma de todas las notas obtenidas divididas entre el número de preguntas y dio una nota final de **7.17**.

**Puesto que desempeña:** Coordinación comercial

Preguntas:

Observación: como proceso establecido no se posee nada, pero se utilizan las redes sociales en algunos aspectos de publicidad. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

2. ¿Existen estudios de mercado realizados por ACOPALP para conocer las apreciaciones de los consumidores?

Observación: nunca se ha hecho estudios de mercado. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

3. ¿Cómo es el proceso para dar a conocer los productos de la línea de negocios de hostelería y turismo en las diferentes redes sociales, medios de comunicación, prensa, televisión, etc.?

Observación: una persona tiene el dominio para realizar la publicidad en redes sociales únicamente. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	---	---------	-----------

4. ¿Existen algún proceso para el lanzamiento de promociones y ofertas en la línea de negocios de hostelería y turismo?

Observación: solo los platos con bebidas incluidas en el menú. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	---	---------	-----------

5. ¿Existen convenios con proveedores o diferentes marcas para crear estrategias comerciales en la línea de negocios de hostelería y turismo?

Observación: no se posee. De acuerdo a esto, el investigador asigna una calificación de 5.

Bueno	5	Regular	Excelente
-------	---	---------	-----------

Conclusión: La calificación final se tomó de la suma de todas las notas obtenidas divididas entre el número de preguntas y dio una nota final de 5.

Apéndice 13. Lista de verificación de la estructura de los procesos y actividades de ACOPALP



Objetivo: conocer por medio una lista de verificación el desempeño y orden en la estructura de los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP.

Puesto que desempeña: Coordinador de turismo/Asesor de turismo

Indicaciones: La dinámica consistirá en que el maestrante por medio de este instrumento, recopilará la información necesaria sobre el cumplimiento de la información documentada de acuerdo a lo que se refiere las Normas ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad e ISO 45001:2018 Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo en cada uno de sus requisitos. Además, se tomará el criterio de calificar de 0 cuando sea bajo, de 5 si es medio y de 10 si es alto y se colocará una observación como evidencia de los hallazgos.

Requisitos	Requisitos	Tipo de información	Bajo	Medio	Alto	Calificación	Observación
ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD							
4. Contexto de la organización ISO 9001:2015							
Se tiene comprensión sobre la organización y su contexto sobre lo interno y externo	4.1	-		x		5	Solo a nivel de toda la organización en forma general y no sólo de hostelería y turismo
Se tiene comprensión de las necesidades y expectativas de las mismas	4.2	-		x		5	Lista de compras a proveedores, empresas clientes como FEPADE USAID, ETC, MAG Y MINSAL.
Se ha determinado el alcance del SGC	4.3	A mantener		x		5	Solo se tiene conocimiento del alcance de los procesos y actividades de hostelería y turismo ya que no hay un SGC
Determinación de los procesos para el SG	4.4.1	-	N/A			Exclusión	No cuentan con un SGC
Información documentada del SGC	4.4.2	A mantener y conservar	N/A			Exclusión	No cuentan con un SGC
Calificación total						5	
5. Liderazgo ISO 9001:2015							
Se ha determinado el liderazgo y compromiso del SGC	5.1		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGC
Se ha demostrado enfoque al cliente	5.1.2			x		5	Se mostró evidencia sobre los aspectos de cumplir requerimientos del cliente en general a nivel de hostelería y turismo
Se conoce sobre la política	5.2			X		5	Sólo políticas de calidad a nivel de ACOPALP
Se ha establecido la política de calidad	5.2.1		X			0	No se mostró evidencia
Comunicación de la política de calidad	5.2.2	A mantener	X			0	No se mostró evidencia

Requisitos	Requisitos	Tipo de información	Bajo	Medio	Alto	Calificación	Observación
Se conocen los roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3			X		5	Se mostró un organigrama general de ACOPALP donde se asignan los cargos y sus niveles
Calificación total						3	
6. Planificación ISO 9001:2015							
Los riesgos y oportunidades necesarios a abordar	6.1.1		X			0	No se mostró evidencia
Los objetivos de calidad y planificación para lograrlos	6.2			X		5	Solo a nivel de ACOPALP, se han establecido objetivos para la calidad de sus productos y servicios, pero no se encuentran documentados de forma formal
Objetivos de calidad para funciones y niveles pertinentes y procesos necesarios para el SGC	6.2.1	A mantener	N/A			Exclusión	No cuentan con un SGC
Determinar que hacer al planificar los objetivos de calidad	6.2.2		X			0	No se mostró evidencia
Planificación de los cambios del SGC	6.3		N/A			Exclusión	No cuentan con un SGC
Calificación total						1.66	
7. Apoyo ISO 9001:2015							
Se ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el SGC	7.1.1		N/A			Exclusión	No cuentan con un SGC
Personas necesarias para implementar eficazmente el SGC	7.1.2		N/A			Exclusión	No cuentan con un SGC
Infraestructura necesaria	7.1.3			x		5	Se cuenta con infraestructura acorde a las actividades y algunos planos que no están actualizados de las áreas
Ambiente para la operación de los procesos	7.1.4			x		5	Los espacios para realizar las operaciones están adecuados a los procesos y actividades, pero no se tienen planos documentados de los espacios de operación
Recursos de seguimiento y medición	7.1.5		x			0	No se mostró evidencia
Proporciona y determina recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados	7.1.5.1		x			0	No se mostró evidencia
Trazabilidad de las mediciones	7.1.5.2		x			0	No se mostró evidencia
Conocimientos de la organización	7.1.6		x			0	No se mostró evidencia
Competencia	7.2				x	10	Certificados de las capacitaciones, diplomados en ágape El Salvador, etc
Toma de conciencia	7.3			x		5	Inducciones y capacitación es sobre la empresa y su entorno, charlas motivacionales por parte de ACOPALP y registro de las mismas
Comunicación	7.4			x		5	Comunicación entre los rangos medios los cuales comunican los mensajes de la junta directiva a los empleados y los registros de reuniones y juntas con gerencia general
El SGC incluye los aspectos que la norma considera	7.5.1		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGC
Creación y actualización de la información documentada	7.5.2		x			0	No se mostró evidencia

Requisitos	Requisitos	Tipo de información	Bajo	Medio	Alto	Calificación	Observación
Control de la información documentada	7.5.3		x			0	No se mostró evidencia
Finalidad y controlar la información documentada requerida por el SGC	7.5.3.1		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGC
Actividades para abordar el control de la información documentada	7.5.3.2		x			0	No se mostró evidencia
Calificación total						2.5	
8. Operación ISO 9001:2015							
Planificación y control operacional para cumplir los requisitos de los productos y servicios	8.1			x		5	Se mostró un recetario que describe los productos (alimentos y bebidas) sin embargo, está en proceso de desarrollo, para los servicios cuentan con hojas volantes sobre las ofertas de los servicios
Comunicación con el cliente	8.2.1			x		5	Evidencia en formato digital de algunos clientes que realizan reservaciones de forma frecuente para reuniones corporativas y algunas sociales.
Determinación de los requisitos para los productos y servicios	8.2.2			x		5	Se mostró los permisos sanitarios del ministerio de salud únicamente para el funcionamiento del restaurante
Capacidad para cumplir los requisitos de los productos y servicios de los clientes	8.2.3.1			x		5	Se mostraron los contratos con los proveedores de insumos y suministros para el restaurante únicamente
Información documentada sobre los requisitos de los productos y servicios	8.2.3.2	A conservar	x			0	No se mostró evidencia
Cambio en los requisitos de los productos y servicios	8.2.4	A conservar	x			0	No se mostró evidencia
Implementa y mantiene procesos de diseño y desarrollo de productos y servicios	8.3.1		N/A			Exclusión	Los productos y servicios ofertados no presentan diseños y desarrollo por el hecho que son genéricos y similares a los ofrecidos por otros lugares del mismo rubro.
Planificación del diseño y desarrollo	8.3.2	A conservar	N/A			Exclusión	
Entradas para el diseño y desarrollo	8.3.3	A conservar	N/A			Exclusión	
Controles del diseño y desarrollo	8.3.4	A conservar	N/A			Exclusión	
Salidas del diseño y desarrollo	8.3.5	A conservar	N/A			Exclusión	
Cambios del diseño y desarrollo	8.3.6	A conservar	N/A			Exclusión	
Procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes con los requisitos	8.4.1	A conservar	x			0	No se mostró evidencia
Tipo y alcance del control	8.4.2		x			0	No se mostró evidencia
Información para los proveedores externos	8.4.3				x	10	Se cuenta con base de datos de proveedores de sistemas informáticos y mantenimientos realizados de forma externa, algunos documentos de trabajos de construcción realizados por proveedores externos
Control de la producción y de la provisión del servicio	8.5.1			x		5	Se llevan registros sobre controles de la producción de alimentos y bebidas por parte del encargado del restaurante, no se mostró evidencia de los demás controles
Identificación y trazabilidad	8.5.2	A conservar			x	10	Cuando un producto sale en mal estado por algún tipo de insumo o suministro, se redacta un acta y se le hace el reclamo al proveedor
Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	8.5.3	A conservar	x			0	No se mostró evidencia sobre sucesos ocurridos con anterioridad

Requisitos	Requisitos	Tipo de información	Bajo	Medio	Alto	Calificación	Observación
Preservación	8.5.4				x	10	Se supervisa por parte del chef, auxiliar de cocina y mesero la calidad y conformidad de los pedidos realizados antes de poner en mesa
Actividades posteriores a la entrega	8.5.5		x			0	No se mostró evidencia
Control de cambios	8.5.6	A conservar		x		5	Se realizan los cambios en las recetas o en algún tipo de servicio y se aprueban y presentan en junta directiva pero no se documentan
Liberación de los productos y servicios	8.6	A conservar	x			0	No se mostró evidencia
Salidas no conformes y control	8.7.1				10	10	Los productos no conformes antes de salir de cocina son en algunos casos reprocesados y en otros casos se desechan
Información documentada de los sucesos no conformes	8.7.2	A conservar	x			0	No se llevan registros de estos controles
Calificación total						3.88	
9. Evaluación del desempeño ISO 9001:2015							
Seguimiento y medición	9.1.1	A conservar	x			0	No se mostró evidencia
Satisfacción del cliente	9.1.2		x			0	No se mostró evidencia
Análisis y evaluación	9.1.3		x			0	No se mostró evidencia
Auditoría interna	9.2			X		5	Evidencia de auditorías internas de los procesos de ACOPALP ya que no se tiene un SGC como tal, pero si se llevan procesos de este tipo
Auditorías planificadas para el SGC	9.2.1		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGC
Cuestiones sobre las auditorías SGC	9.2.2	A conservar	N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGC
Revisión por la alta dirección	9.3		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGC
La alta dirección debe revisar el SGC	9.3.1		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGC
Entradas de la revisión por la dirección	9.3.2		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGC
Salidas de la revisión por la alta dirección	9.3.3	A conservar	N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGC
Calificación total						1.25	
10. Mejora ISO 9001:2015							
Las oportunidades de mejora	10.1		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGC
No conformidades y acciones correctivas	10.2.1			x		5	Se levantan actas de acciones correctivas y no conformidades y se llevan a junta vigilancia, pero solo de los procesos de ACOPALP ya que no hay un SGC
Conservar información documentada	10.2.2	A conservar		x		5	Actas de acciones no correctivas y no conformidades
Mejora continua	10.3		x			0	No se mostró evidencia
Calificación total						3.33	
Puntaje Total ISO 9001:2015						2.94	
ISO 45001:2018 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO							
4. Contexto de la organización ISO 45001:2018							
Comprensión de la organización y su contexto	4.1		x			0	No se mostró evidencia
Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas	4.2			x		5	Se hace cumplir las leyes laborales
Determinación del alcance del SGSST	4.3	A mantener	N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGSST
Sistema de gestión de la SST	4.4		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGSST
Calificación total						2.5	
5. Liderazgo ISO 45001:2018							
Liderazgo y compromiso para el SGSST	5.1		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGSST

Requisitos	Requisitos	Tipo de información	Bajo	Medio	Alto	Calificación	Observación
Política del SGSST	5.2	A mantener		x		5	Se cuenta con una política de seguridad y salud elaborada por el comité COESOLP y documentada, pero nada de un SGSST por no contar con el
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3	A mantener		x		5	El personal designa e indica a los clientes que no pasen en las zonas prohibidas y documentan las actividades
Consulta y participación de los trabajadores	5.4			x		5	Se realiza la participación de los trabajadores por medio del Comité COESOLP de una forma interna y no apegada al SGSST
Calificación total						5	
6. Planificación ISO 45001:2018							
Acciones para abordar los riesgos del SGSST	6.1.1	A mantener	N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGSST
Identificación de peligros	6.1.2.1			x		5	El comité COESOLP ha elaborado un mapa de peligros y riesgos, pero no se tiene una matriz de identificación y evaluación
Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST	6.1.2.2	A mantener y conservar	N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGSST
Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el sistema de gestión de la SST	6.1.2.3			x		5	El comité COESOLP ha elaborado un mapa de peligros y riesgos, pero no se tiene una matriz de identificación y evaluación
Determinación de los requisitos legales y otros requisitos	6.1.3	A mantener y conservar		x		5	Se han identificado los requisitos legales conformes a la seguridad y salud en ACOPALP por parte del comité
Planificación de acciones	6.1.4		x			0	No se mostró evidencia
Objetivos de la SST y planificación para lograrlos	6.2		x			0	No se mostró evidencia
Objetivos de la SST	6.2.1			x		5	El comité COESOLP ha identificado un objetivo de calidad
Planificación para lograr los objetivos de la SST	6.2.2	A mantener y conservar	x			0	No se mostró evidencia
Calificación total						2.85	
7. Apoyo ISO 45001:2018							
Recursos para el SGSST	7.1		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGSST
Competencia	7.2	A conservar			x	10	Representación en el comité las 48 horas, capacitaciones, primeros auxilios, etc
Toma de conciencia	7.3				x	10	Se hace conocimiento a los colaboradores sobre los peligros y riesgos
Comunicación	7.4.1	A conservar			X	10	Registro de charlas, inducciones y capacitaciones sobre SST
Comunicación interna al SGSST	7.4.2		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGSST
Comunicación externa SGSST	7.4.3		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGSST
Información documentada del SGSST	7.5.1		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGSST
Creación y actualización	7.5.2		x			0	No se mostró evidencia
Control de la información documentada	7.5.3		x			0	No se mostró evidencia
Calificación total						6	
8. Operación ISO 45001:2018							
Planificación, implementación y control de los requisitos del SGSST	8.1.1		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGSST
Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST	8.1.2		x			0	No se mostró evidencia
Gestión del cambio	8.1.3		x			0	No se mostró evidencia
Compras para el SGSST	8.1.4.1		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGSST
Contratistas	8.1.4.2				x	5	Se tienen registros sobre el ingreso de personal externo

Requisitos	Requisitos	Tipo de información	Bajo	Medio	Alto	Calificación	Observación
							cuando se ha trabajado en cuestiones de remodelaciones del lugar y los archiva el comité COSESO LP
Contratación externa	8.1.4.3				X	5	Se hace que el personal cuente con su EPP para trabajos dentro de la empresa
Preparación y respuesta ante emergencias	8.2	A mantener y conservar	x			0	No se mostró evidencia
Calificación total						2	
9. Evaluación del desempeño ISO 45001:2018							
Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	9.1.1	A conservar	x			0	No se mostró evidencia
Evaluación del cumplimiento	9.1.2	A conservar	x			0	No se mostró evidencia
Auditoría interna	9.2			x		5	Solamente se realizan auditorías internas a la SST de los procesos de ACOPALP
Auditorías internas del SGSST	9.2.1		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGSST
Programas de auditoría interna	9.2.2	A conservar		x		5	Se documentan los resultados y la información de las auditorías
Revisión por la alta dirección	9.3	A conservar	x			0	No se mostró evidencia
Calificación total						2	
10. Mejora ISO 45001:2018							
Las oportunidades de mejora para el SGSST	10.1		N/A			Exclusión	No se cuenta con un SGSST
Incidentes, no conformidades y acciones correctivas	10.2	A conservar		x		5	Cuando existen incidentes como accidentes de trabajo, se documentan por el comité COSESO LP, de igual forma se levantan no conformidades para los procesos de la SST
Mejora continua	10.3	A mantener y conservar	x			0	No se mostró evidencia
Calificación total						2.5	
Puntaje Total ISO 45001:2018						3.28	

Fuente: Elaboración propia obtenida de la información documentada de la Norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

Conclusión: La calificación final se tomó de la suma de todas las notas obtenidas divididas entre el número de requisitos de ambas normas, para la ISO 9001:2015, se obtuvo una calificación de 2.94 y para la ISO 45001:2018, una calificación de 3.28. La nota global de ambas normas es de 3.11.

Apéndice 14. Encuesta de satisfacción del cliente para restaurante

	Encuesta de satisfacción del cliente de ACOPALP			
Objetivo	A través de la siguiente encuesta, se conocerá las apreciaciones de los clientes con respecto a los productos y servicios brindados en las diferentes subdivisiones de la línea de negocios de ACOPÁLP.			
Indicaciones para clientes	Tomando en cuenta su opinión, agradeceremos que marque con una "X" la casilla (malo, bueno, regular y excelente) y asigne una calificación de la percepción sobre nuestros productos y servicios. Si la atención recibida y los productos y servicios no fueron de su agrado, coloque una escala de calificación de 0 como malo, si la atención y los productos y servicios no fueron de tu preferencia, pero no resultaron malos, coloca una escala de 6 como bueno, si lo percibido sobre la atención y los productos y servicios fue regular, coloque una escala de calificación de 8. Si los productos y servicios fueron excelentes y cumplieron sus expectativas, coloque una calificación de 10.			
¿Cómo califica la calidad de nuestros productos y servicios?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
		8 (16) 128	10 (4) 40	(128 + 40) 168
¿Nuestros productos y servicios cumplieron sus expectativas?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
		8 (11) 88	10 (9) 90	(88+90) 178
¿El tiempo de espera y atención fue de su agrado?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (6) 36	8 (4) 32	10 (10) 100	(36+32+100) 168
¿Cómo fue la experiencia y atención de nuestros productos y servicios?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (5) 30	8 (8) 64	10 (7) 70	(30+ 64+70) 164
¿Cómo le parecieron los precios de nuestros productos y servicios en relación con otros lugares?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
		8 (7) 56	10 (13) 130	(56+130) 186
¿Cómo le pareció el orden y aseo del lugar?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (5) 30	8 (8) 64	10 (7) 70	(30+64+70) 164
¿Le pareció el tiempo de espera para el cobro de nuestros productos y servicios?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (2) 12	8 (8) 64	10 (10) 100	(12+64+100) 176
Total			((1204/7) /20) 8.6	
Gracias por preferirnos				

Fuente: Elaboración propia para la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP

Apéndice 15. Encuesta de satisfacción del cliente para alojamiento de cabañas

	Encuesta de satisfacción del cliente de ACOPALP			
Objetivo	A través de la siguiente encuesta, se conocerá las apreciaciones de los clientes con respecto a los productos y servicios brindados en las diferentes subdivisiones de la línea de negocios de ACOPÁLP.			
Indicaciones para clientes	Tomando en cuenta su opinión, agradeceremos que marque con una "X" la casilla (malo, bueno, regular y excelente) y asigne una calificación de la percepción sobre nuestros productos y servicios. Si la atención recibida y los productos y servicios no fueron de su agrado, coloque una escala de calificación de 0 como malo, si la atención y los productos y servicios no fueron de tu preferencia, pero no resultaron malos, coloca una escala de 6 como bueno, si lo percibido sobre la atención y los productos y servicios fue regular, coloque una escala de calificación de 8. Si los productos y servicios fueron excelentes y cumplieron sus expectativas, coloque una calificación de 10.			
¿Cómo califica la calidad de nuestros productos y servicios?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
			10 (10) 10	100
¿Nuestros productos y servicios cumplieron sus expectativas?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (3) 18	8(6) 48	10 (1) 10	(18+48+10) 76
¿El tiempo de espera y atención fue de su agrado?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (1) 6	8 (7) 56	10 (2) 20	(6+56+20) 82
¿Cómo fue la experiencia y atención de nuestros productos y servicios?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
		8 (8) 64	10 (2) 20	(64+20) 84
¿Cómo le parecieron los precios de nuestros productos y servicios en relación con otros lugares?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
		8 (3) 24	10 (7) 70	(24+70) 94
¿Cómo le pareció el orden y aseo del lugar?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (7) 42	8 (1) 8	10 (2) 20	(42+8+20) 70
¿Le pareció el tiempo de espera para el cobro de nuestros productos y servicios?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (6) 36	8 (1) 8	10 (3) 30	(36+8+30) 74
Total			((580/7) /10) 8.2	
Gracias por preferirnos				

Fuente: Elaboración propia para la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP

Apéndice 16. Encuesta de satisfacción del cliente para quinta recreativa y senderismo

	Encuesta de satisfacción del cliente de ACOPALP			
Objetivo	A través de la siguiente encuesta, se conocerá las apreciaciones de los clientes con respecto a los productos y servicios brindados en las diferentes subdivisiones de la línea de negocios de ACOPÁLP.			
Indicaciones para clientes	Tomando en cuenta su opinión, agradeceremos que marque con una "X" la casilla (malo, bueno, regular y excelente) y asigne una calificación de la percepción sobre nuestros productos y servicios. Si la atención recibida y los productos y servicios no fueron de su agrado, coloque una escala de calificación de 0 como malo, si la atención y los productos y servicios no fueron de tu preferencia, pero no resultaron malos, coloca una escala de 6 como bueno, si lo percibido sobre la atención y los productos y servicios fue regular, coloque una escala de calificación de 8. Si los productos y servicios fueron excelentes y cumplieron sus expectativas, coloque una calificación de 10.			
¿Cómo califica la calidad de nuestros productos y servicios?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (8) 48	8 (2) 16		(48+16) 64
¿Nuestros productos y servicios cumplieron sus expectativas?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (7) 42	8 (3) 24		(42+24) 66
¿El tiempo de espera y atención fue de su agrado?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (6) 36	8 (3) 24	10 (1) 10	(36+24+10) 70
¿Cómo fue la experiencia y atención de nuestros productos y servicios?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (6) 36	8 (4) 32		(36+32) 68
¿Cómo le parecieron los precios de nuestros productos y servicios en relación con otros lugares?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (6) 36	8 (4) 34		(36+34) 70
¿Cómo le pareció el orden y aseo del lugar?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (1) 6	8 (1) 8	10 (8) 80	(6+8+80) 94
¿Le pareció el tiempo de espera para el cobro de nuestros productos y servicios?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (1) 6	8 (3) 24	10 (6) 60	(6+24+60) 90
Total			((522/7)10) 7.5	
Gracias por preferirnos				

Fuente: Elaboración propia para la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP

Apéndice 17. Encuesta de satisfacción del cliente para salones de recepción y banquetes

	Encuesta de satisfacción del cliente de ACOPALP			
Objetivo	A través de la siguiente encuesta, se conocerá las apreciaciones de los clientes con respecto a los productos y servicios brindados en las diferentes subdivisiones de la línea de negocios de ACOPÁLP.			
Indicaciones para clientes	Tomando en cuenta su opinión, agradeceremos que marque con una "X" la casilla (malo, bueno, regular y excelente) y asigne una calificación de la percepción sobre nuestros productos y servicios. Si la atención recibida y los productos y servicios no fueron de su agrado, coloque una escala de calificación de 0 como malo, si la atención y los productos y servicios no fueron de tu preferencia, pero no resultaron malos, coloca una escala de 6 como bueno, si lo percibido sobre la atención y los productos y servicios fue regular, coloque una escala de calificación de 8. Si los productos y servicios fueron excelentes y cumplieron sus expectativas, coloque una calificación de 10.			
¿Cómo califica la calidad de nuestros productos y servicios?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
		8 (2) 16	10 (8) 80	(16+80) 96
¿Nuestros productos y servicios cumplieron sus expectativas?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (5) 30		10 (2) 50	(30+50) 80
¿El tiempo de espera y atención fue de su agrado?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
		8 (10) 80		100
¿Cómo fue la experiencia y atención de nuestros productos y servicios?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (1) 6	8 (5) 40	10 (4) 40	(6+40+40) 86
¿Cómo le parecieron los precios de nuestros productos y servicios en relación con otros lugares?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (5) 30	8 (1) 8	10 (4) 40	(30+8+40) 78
¿Cómo le pareció el orden y aseo del lugar?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (1) 6	8 (5) 40	10 (4) 40	(6+40+40)86
¿Le pareció el tiempo de espera para el cobro de nuestros productos y servicios?				
Malo	Bueno	Regular	Excelente	Calificación
	6 (8) 48	8 (2) 16		(48+16) 64
Total			((590/7)) 8.4	
Gracias por preferirnos				

Fuente: Elaboración propia para la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP

Apéndice 18. Lista de verificación de matriz IPER de ACOPALP

Objetivo: por medio de una lista de verificación adaptada de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER), se realizará la respectiva visita a las instalaciones de ACOPALP en cada una de las subdivisiones de la línea de negocios de hostelería y turismo con el fin de recabar información y conocer los principales peligros y riesgos de la organización de acuerdo a cada alcance.

Actividad	Rutinaria	Puesto de trabajo	Peligro	Fuente	Riesgo	Probabilidad	Severidad	Nivel del riesgo	Acciones para controlar riesgos	
Proceso		Restaurante								
Reservaciones	Sí	Recepcionista	Iluminación débil en oficina	Lámparas con baja intensidad de luz	Enfermedades de la vista	8	3	24	Moderado	Verificación de la iluminación en la oficina
			Espacios reducidos y mobiliario y equipo inadecuado para postura	Oficina demasiado pequeña, sillas de oficina y mueble de computadora	Lesiones musculares como en espalda, cuello, rodillas, brazos por mala postura	8	3	24	Moderado	Evaluación de espacios y cambio de mobiliarios y equipos
			Caídas	Cables en el suelo	Lesiones físicas	6	5	24	Moderado	Revisión y reacondicionamiento de cables y objetos en el suelo
Recepción	Sí	Capitán de meseros	Caídas	Objetos como sillas o mesas en el camino, utensilios o pedestal de recepción	Lesiones físicas y quemaduras por alimentos calientes	6	3	12	Bajo	Revisión y reacondicionamiento de cables y objetos en el suelo
			Postura del puesto de trabajo	Estar de pie en la jornada de trabajo	Lesiones como pies planos, fascitis plantar, juanetes, edema, venas varicosas e insuficiencia venosa, etc.	8	3	24	Moderado	Evaluación de espacios y cambio de mobiliarios y equipos
Ubicación de mesa	Sí	Mesero	Caídas	Objetos como sillas o mesas en el camino, utensilios e insumos de restaurante	Lesiones físicas	6	9	40	Importante	Revisión y reacondicionamiento de sillas, mesas, insumos del restaurante, etc.
			Estrés	Acumulación de clientes y carga laboral	Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	6	9	40	Importante	Contratación de personal, evaluación de carga laboral
Entrega del menú	Sí	Mesero	Caídas	Objetos como sillas o mesas en el camino, utensilios e insumos de restaurante	Lesiones físicas	6	9	40	Importante	Revisión y reacondicionamiento de sillas, mesas, insumos del restaurante, etc.
			Estrés	Acumulación de clientes y carga laboral	Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	6	9	40	Importante	Contratación de personal, evaluación de carga laboral
Toma de comanda	Sí	Mesero	Caídas	Objetos como sillas o mesas en el camino, utensilios e insumos de restaurante	Lesiones físicas	6	9	40	Importante	Revisión y reacondicionamiento de sillas, mesas, insumos del restaurante, etc.
			Estrés	Acumulación de clientes y carga laboral	Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	6	9	40	Importante	Contratación de personal, evaluación de carga laboral

Actividad	Rutinaria	Puesto de trabajo	Peligro	Fuente	Riesgo	Probabilidad	Severidad	Nivel del riesgo		Acciones para controlar riesgos
			Derramamiento de químicos de limpieza (Jabones, desinfectarte, lejía, cloro, etc)	Limpieza de mesa durante el servicio	Lesiones en la vista, dificultades respiratorias, dolores abdominales, mareos, convulsiones, etc.	8	9	60	Crítico	Evaluación sobre tipo de químicos, capacitaciones sobre usos y manejo, evaluación de actividades
Entrega de orden a cocina	Sí	Mesero	Caídas	Objetos como sillas o mesas en el camino, utensilios e insumos de restaurante	Lesiones físicas	6	9	40	Importante	Revisión y reacomodamiento de sillas, mesas, insumos del restaurante, etc.
			Estrés	Acumulación de clientes y carga laboral	Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	6	9	40	Importante	Contratación de personal, evaluación de carga laboral
Proceso de preparación de alimentos y bebidas	Sí	Chef	Quemaduras de 1ro, 2do y 3r grado	Aceites, agua caliente, comida o bebidas, utensilios de cocina y bar de café	Quemaduras de primer grado, segundo grado y tercer grado.	6	9	40	Importante	Evaluación de procedimientos y protocolos de manejo de cocina y bar de café
			Caídas	Suelos húmedos o con grasa, choques con cocinas o mesas, etc.	Lesiones físicas	6	9	40	Importante	Procedimientos de limpiezas de suelos y cocina
			Ventilación	Salidas de vapores o humos	Problemas respiratorios y visuales	6	5	24	Moderado	Evaluación de restructuración de la ventilación de cocina y bar de café
			Iluminación insuficiente	Lámparas con iluminación baja	Enfermedades de la vista	6	5	24	Moderado	Evaluación y compra de sistemas de iluminación
			Estrés	Carga laboral por acumulación de pedidos a despachar	Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	8	9	60	Crítico	Contratación de personal, evaluación de carga laboral
			Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos (basura)	Contaminación al manipular estos desechos de una forma inadecuada o al romperse los contenedores de basura	Cólera, dengue, infecciones intestinales y respiratorias, gripes, enfermedades en la piel, etc.	6	9	40	Importante	Revisión de manejo de residuos y asignación de implementos para su uso
			Derramamiento de químicos de limpieza (Jabones, desinfectarte, lejía, cloro, etc)	Limpieza de cocinas, pisos y desinfección de utensilios de cocina y equipos de protección personal	Lesiones en la vista, dificultades respiratorias, dolores abdominales, mareos, convulsiones, etc.	8	9	60	Crítico	Evaluación sobre tipo de químicos, capacitaciones sobre usos y manejo, evaluación de actividades
Cobro de consumo y servicios	Sí	Mesero	Caídas	Objetos como sillas o mesas en el camino, utensilios e insumos de restaurante	Lesiones físicas	6	9	40	Importante	Revisión y reacomodamiento de sillas, mesas, insumos del restaurante, etc.
			Estrés	Acumulación de clientes y carga laboral	Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	6	9	40	Importante	Contratación de personal, evaluación de carga laboral
Proceso		Alojamiento de cabañas								
Reservaciones	Sí	Recepcionista	Iluminación débil en oficina	Lámparas con baja intensidad de luz	Enfermedades de la vista	8	3	24	Moderado	Verificación de la iluminación en la oficina
			Espacios reducidos y mobiliario y equipo inadecuado para postura	Oficina demasiado pequeña, sillas de oficina y mueble de computadora	Lesiones musculares como en espalda, cuello, rodillas, brazos por mala postura	8	3	24	Moderado	Evaluación de espacios y cambio de mobiliarios y equipos

Actividad	Rutinaria	Puesto de trabajo	Peligro	Fuente	Riesgo	Probabilidad	Severidad	Nivel del riesgo		Acciones para controlar riesgos
			Caídas	Cables en el suelo	Lesiones físicas	6	5	24	Moderado	Revisión y reacondicionamiento de cables y objetos en el suelo
Preparación de cabaña (entrada)	Sí	Encargado	Caídas	Camas, muebles, suelos húmedos	Lesiones físicas	6	5	24	Moderado	Procedimientos de limpiezas y distribución de muebles
			Espacios reducidos, posturas inadecuadas por limpiezas	Camas, muebles, suelos húmedos, posición para realizar limpieza	Lesiones musculares como en espalda, cuello, rodillas, brazos por mala postura	6	5	24	Moderado	Procedimiento de limpiezas, evaluación de posiciones ergonómicas
			Estrés	Acumulación de clientes y carga laboral	Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	6	9	40	Importante	Contratación de personal, evaluación de carga laboral
			Derramamiento de químicos de limpieza (Jabones, desinfectante, lejía, cloro, etc)	Limpieza de servicios sanitarios, lavamanos, pisos, estantes, lavandería, etc.	Lesiones en la vista, dificultades respiratorias, dolores abdominales, mareos, convulsiones, etc.	6	9	40	Importante	Evaluación de manejo de químicos para usos de cabañas, uso de equipos de protección durante estos procesos
			Polvo	Muebles sucios, suelos con tierra y lodo	Alergias, rinitis, enfermedades respiratorias	6	5	24	Moderado	Procedimiento de limpiezas
Check in	Sí	Encargado	Caídas	Camas, muebles, suelos húmedos	Lesiones físicas	6	3	12	Bajo	Procedimientos de limpiezas y distribución de muebles
			Estrés	Acumulación de clientes y carga laboral	Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	6	3	12	Bajo	Contratación de personal, evaluación de carga laboral
Servicio de cuarto	Sí	Encargado	Caídas	Camas, muebles, suelos húmedos	Lesiones físicas	6	3	12	Bajo	Procedimientos de limpiezas y distribución de muebles
			Estrés	Acumulación de clientes y carga laboral	Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	6	3	12	Bajo	Contratación de personal, evaluación de carga laboral
Cena o desayuno	Sí	Mesero	Caídas	Camas, muebles, suelos húmedos	Lesiones físicas	6	3	12	Bajo	Procedimientos de limpiezas y distribución de muebles
			Estrés	Acumulación de clientes y carga laboral	Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	6	3	12	Bajo	Contratación de personal, evaluación de carga laboral
Check out	Sí	Encargado	Caídas	Camas, muebles, suelos húmedos	Lesiones físicas	6	3	12	Bajo	Procedimientos de limpiezas y distribución de muebles
			Estrés	Acumulación de clientes y carga laboral	Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	6	3	12	Bajo	Contratación de personal, evaluación de carga laboral
Limpieza final	Sí	Encargado	Caídas	Camas, muebles, suelos húmedos	Lesiones físicas	6	5	24	Moderado	Procedimientos de limpiezas y distribución de muebles
			Espacios reducidos, posturas inadecuadas por limpiezas	Camas, muebles, suelos húmedos, posición para realizar limpieza	Lesiones musculares como en espalda, cuello, rodillas, brazos por mala postura	6	5	24	Moderado	Procedimiento de limpiezas, evaluación de posiciones ergonómicas
			Estrés	Acumulación de clientes y carga laboral	Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	6	9	40	Importante	Contratación de personal, evaluación de carga laboral

Actividad	Rutinaria	Puesto de trabajo	Peligro	Fuente	Riesgo	Probabilidad	Severidad	Nivel del riesgo		Acciones para controlar riesgos
			Derramamiento de químicos de limpieza (Jabones, desinfectarte, lejía, cloro, etc)	Limpieza de servicios sanitarios, lavamanos, pisos, estantes, lavandería, etc.	Lesiones en la vista, dificultades respiratorias, dolores abdominales, mareos, convulsiones, etc.	6	9	40	Importante	Evaluación de manejo de químicos para usos de cabañas, uso de equipos de protección durante estos procesos
			Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos (basura)	Contaminación al manipular estos desechos de una forma inadecuada o al romperse los contenedores de basura	Cólera, dengue, infecciones intestinales y respiratorias, gripes, enfermedades en la piel, etc.	6	9	40	Importante	Revisión de manejo de residuos y asignación de implementos para su uso
			Polvo	Muebles sucios, suelos con tierra y lodo	Alergias, rinitis, enfermedades respiratorias	6	5	24	Moderado	Procedimiento de limpiezas
Proceso		Salones de recepción y banquetes								
Reservaciones	Sí	Recepcionista	Iluminación débil en oficina	Lámparas con baja intensidad de luz	Enfermedades de la vista	8	3	24	Moderado	Verificación de la iluminación en la oficina
			Espacios reducidos y mobiliario y equipo inadecuado para postura	Oficina demasiado pequeña, sillas de oficina y mueble de computadora	Lesiones musculares como en espalda, cuello, rodillas, brazos por mala postura	8	3	24	Moderado	Evaluación de espacios y cambio de mobiliarios y equipos
			Caídas	Cables en el suelo	Lesiones físicas	6	5	24	Moderado	Revisión y reacomodamiento de cables y objetos en el suelo
Preparación según evento (entrada)	Sí	Encargado	Caídas	Sillas, mesas, cables y equipo tirado en el suelo	Lesiones físicas	6	5	24	Moderado	Revisión y protocolos para retirar mobiliario y equipos
			Polvo	Sillas, mesas y suelo con suciedad como tierra, lodo u otras partículas	Alergias, rinitis, enfermedades respiratorias	6	5	24	Moderado	Procedimiento de limpiezas
			Postura y movimiento de mesas, sillas y equipo	Movimientos para acomodar sillas y mesas u otros equipos	Lesiones musculares como en espalda, cuello, rodillas, brazos por mala postura	6	9	40	Importante	Evaluación de manejo de cargas
			Derramamiento de químicos de limpieza (Jabones, desinfectarte, lejía, cloro, etc)	Limpieza de servicios sanitarios, lavamanos, pisos, estantes, lavandería, mesas y sillas etc.	Lesiones en la vista, dificultades respiratorias, dolores abdominales, mareos, convulsiones, etc.	6	9	40	Importante	Evaluación de manejo de químicos, uso de equipos de protección durante estos procesos
			Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos (basura)	Contaminación al manipular estos desechos de una forma inadecuada o al romperse los contenedores de basura	Cólera, dengue, infecciones intestinales y respiratorias, gripes, enfermedades en la piel, etc.	6	9	40	Importante	Revisión de manejo de residuos y asignación de implementos para su uso
Servicio de banquete y bebidas	Sí	Mesero	Caídas	Objetos como sillas o mesas en el camino, utensilios e insumos de restaurante	Lesiones físicas	6	9	40	Importante	Revisión y reacomodamiento de sillas, mesas, insumos de los salones, etc.
			Derramamiento de químicos de limpieza (Jabones, desinfectarte, lejía, cloro, etc)	Limpieza de, mesas durante los eventos	Lesiones en la vista, dificultades respiratorias, dolores abdominales, mareos, convulsiones, etc.	6	9	40	Importante	Evaluación de manejo de químicos para usos de limpieza de mesas, uso de equipos de protección durante estos procesos

Actividad	Rutinaria	Puesto de trabajo	Peligro	Fuente	Riesgo	Probabilidad	Severidad	Nivel del riesgo		Acciones para controlar riesgos
			Estrés	Acumulación de clientes y carga laboral	Depresión, ansiedad, enfermedades mentales	6	3	12	Bajo	Contratación de personal, evaluación de carga laboral
Preparación (salida)	Sí	Encargado	Caídas	Sillas, mesas, cables y equipo tirado en el suelo	Lesiones físicas	6	5	24	Moderado	Revisión y protocolos para retirar mobiliario y equipos
			Polvo	Sillas, mesas y suelo con suciedad como tierra, lodo u otras partículas	Alergias, rinitis, enfermedades respiratorias	6	5	24	Moderado	Procedimiento de limpiezas
			Derramamiento de químicos de limpieza (Jabones, desinfectarte, lejía, cloro, etc)	Limpieza de pisos, mesas, sillas, estanterías, etc.	Lesiones en la vista, dificultades respiratorias, dolores abdominales, mareos, convulsiones, etc.	6	9	40	Importante	Evaluación de manejo de químicos para usos de limpieza de salones de recepción, uso de equipos de protección durante estos procesos
			Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos (basura)	Contaminación al manipular estos desechos de una forma inadecuada o al romperse los contenedores de basura	Cólera, dengue, infecciones intestinales y respiratorias, gripes, enfermedades en la piel, etc.	6	9	40	Importante	Revisión de manejo de residuos y asignación de implementos para su uso
			Postura y movimiento de mesas, sillas y equipo	Movimientos para acomodar sillas y mesas u otros equipos	Lesiones musculares como en espalda, cuello, rodillas, brazos por mala postura	6	9	40	Importante	Evaluación de manejo de cargas
Proceso		Quinta recreativa y senderismos								
Reservaciones	Sí	Recepcionista	Iluminación débil en oficina	Lámparas con baja intensidad de luz	Enfermedades de la vista	6	5	24	Moderado	Verificación de la iluminación en la oficina
			Espacios reducidos y mobiliario y equipo inadecuado para postura	Oficina demasiado pequeña, sillas de oficina y mueble de computadora	Lesiones musculares como en espalda, cuello, rodillas, brazos por mala postura	6	5	24	Moderado	Evaluación de espacios y cambio de mobiliarios y equipos
			Caídas	Cables en el suelo	Lesiones físicas	6	5	24	Moderado	Revisión y reacondamamiento de cables y objetos en el suelo
Senderismo (Descenso)	Sí	Encargado	Caídas	Senderos inestables, piedras y lodo suelto, picaduras de animales	Lesiones físicas	6	9	40	Importante	Procedimiento y controles de seguridad en los descensos y ascensos a la quinta por el sendero
			Polvo	Partículas sueltas en el aire	Alergias, rinitis, enfermedades respiratorias	6	9	40	Importante	Procedimiento y protocolos de seguridad
Preparación de zonas de camping	Sí	Encargado	Caídas	Suelos inestables	Lesiones físicas	6	3	12	Bajo	Procedimiento de preparación de la zona de camping
			Polvo	Partículas sueltas en el aire	Alergias, rinitis, enfermedades respiratorias	6	9	40	Importante	Procedimiento y protocolos de seguridad
			Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos (basura)	Contaminación al manipular estos desechos de una forma inadecuada o al romperse los contenedores de basura	Cólera, dengue, infecciones intestinales y respiratorias, gripes, enfermedades en la piel, etc.	6	9	40	Importante	Revisión de manejo de residuos y asignación de implementos para su uso
			Derramamiento de químicos de limpieza (Jabones, desinfectarte, lejía, cloro, etc)	Limpieza de servicios sanitarios, lavamanos, etc.	Lesiones en la vista, dificultades respiratorias, dolores abdominales,	6	9	40	Importante	Evaluación de manejo de químicos para usos de limpieza de servicios sanitarios, uso de

Actividad	Rutinaria	Puesto de trabajo	Peligro	Fuente	Riesgo	Probabilidad	Severidad	Nivel del riesgo		Acciones para controlar riesgos
			plaguicidas etc)		mareos, convulsiones, etc.					equipos de protección durante estos procesos
Preparación de paseos en lancha	Sí	Encargado	Caídas	Ahogamientos	Hundimiento de lanchas	6	3	12	Bajo	Seguridad y conductores certificados
Senderismo (Ascenso)	Sí	Encargado	Caídas	Senderos inestables, piedras y lodo suelto, picaduras de animales	Lesiones físicas	6	9	40	Importante	Procedimiento y controles de seguridad en los ascensos y descensos a la quinta por el sendero
			Polvo	Partículas sueltas en el aire	Alergias, rinitis, enfermedades respiratorias	6	9	40	Importante	Procedimiento y protocolos de seguridad

Fuente: Elaboración a partir de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos para ACOPALP

Apéndice 19. Lista de verificación para los requisitos legales de calidad

Puesto que desempeña: Representante legal/Asesor de turismo y negocios

Indicaciones: **Indicaciones:** se colocará un porcentaje tomando en cuenta los siguientes criterios: Sí el requisito no se cumple de ninguna manera, se asignará una nota de 0, si este se cumple de manera deficiente un 5 y si el requisito se cumple de forma total, se colocará un 10. Además, habrá un espacio para colocar algún tipo de observación que sea relevante para recolectar la información.

Requisitos legales de calidad						
Norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios del MINSAL 2022						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
5	Cuenta con permisos sanitarios para instalaciones y funcionamiento hospedajes según el numeral iii	x			0	No se cuenta
	Cuenta con permiso sanitario para funcionamiento de establecimientos alimentarios según numeral xiii			x	10	Permiso sanitario vigente para el restaurante como requisito legal
19	Cuentan con un permiso sanitario de cinco años de vigencia como lo menciona este artículo en el literal a)			x	10	Permiso sanitario vigente para el restaurante como requisito legal
22	Si se realizan cambios sustanciales a los procesos o instalaciones como lo menciona este artículo, la organización realiza el trámite del permiso sanitario por primera vez				N/A	No se han realizado cambios
23	Cuando los cambios no son sustanciales y no afectan a los procesos o instalaciones, la organización registra dichas modificaciones al PSF vigente				N/A	No se han realizado cambios
Total					6.66	
Anexo 3	ficha de evaluación sanitaria para establecimientos de hospedaje					
I	Ubicación					
1	Ubicado en zona o lugar expuesto a contaminación, alejado de actividades o establecimientos peligrosos. Alrededores del establecimiento se encuentra limpio y libre de equipo y objetos en desuso			x	10	Se realizan limpiezas diarias a los alrededores de las cabañas, se recogen hojas secas y basura del ambiente

Requisitos legales de calidad						
Norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios del MINSAL 2022						
II	Infraestructura					
2	Techo construido con material impermeable, resistente, fácil limpieza y en buen estado (sin desprendimiento de partículas ni filtración de agua).		x		5	Los techos son de madera y lamina
III	Paredes					
3	Las paredes del establecimiento son de material resistente, lisas, fácil de limpiar, pintadas de color claro, que no disminuya la iluminación, sin daños y grietas.		x		5	Las cabañas son de diseño y color madera
IV	Piso					
4	El piso es de material resistente, superficie lisa, impermeable, sin daños ni grietas, y es de fácil limpieza			x	10	Son pisos de cerámica sin daños y con su mantenimiento al día
V	Puertas					
5	Las puertas son de material resistente, liso, en buen estado y fácil limpieza			x	10	Puertas de metal
VI	Iluminación					
6	Todo establecimiento de hospedaje cuenta con iluminación adecuada natural, artificial o ambas.			x	10	Cuenta con traga luz de lámina y luz eléctrica
7	Instalaciones eléctricas empotradas o recubiertas, por caños aislantes, no debe haber cables colgando		x		5	Hay conexiones superficiales
VII	Ventilación					
8	Cuenta con adecuada ventilación natural, artificial o ambas.			x	10	Ventanas de madera y al abrirlas cuenta con ventilación natural
9	Ventanas protegidas con malla metálica N 10 o 12, Fácil de desmontar y limpieza	x			0	No cuenta con esto, no se evidencio
VIII	Calidad del aire					
10	Equipos de ventilación artificial reciben mantenimiento y limpieza en un tiempo no mayor a 3 meses a equipos de calefacción, aire acondicionado o ventiladores, estos se encuentran en buen estado y				N/A	La ventilación es natural por la zona en que se encuentran las cabañas

Requisitos legales de calidad						
Norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios del MINSAL 2022						
	limpios; presenta bitácora de cumplimiento.					
11	El establecimiento cumple con la Normativa Jurídica para el control de tabaco (artículo 6 y 7).			x	10	No es permitido fumar dentro de las instalaciones
IX	Agua apta para consumo humano					
12	El establecimiento dispone de agua potable para los diferentes usos o actividades			x	10	Si hay agua potable
13	La calidad del agua cumple con los requisitos y parámetros establecidos en el Reglamento de agua apta para el consumo humano	x			0	No se mostró evidencia, sin embargo, se mencionó que el agua es potable
14	Instalaciones apropiadas para el establecimiento y distribución, Cisterna o tanque está protegido, se lava y desinfecta cada seis meses o según necesidad. Se observó limpio por dentro y fuera. Está incluido en programa de limpieza y desinfección			x	10	Cuentan con un tanque y se mostró evidencia de las limpiezas que se realizan
15	Lectura de cloro residual según normativa (0.3 – 1.1 mg/l)	x			0	No se mostró evidencia
X	Disposición de aguas negras y grises					
16	Está conectada a un sistema de alcantarillado sanitario, o a un sistema de tratamiento colectivo de aguas residuales de tipo ordinario con descarga a un cuerpo receptor o un sistema de tratamiento de aguas negras y grises con filtración al sub suelo.			x	10	Cuentan con conexiones y drenajes de aguas residuales como proyecto nuevo de mejora de acuerdo a los comentarios
XI	Desechos sólidos					
17	Depósitos de material resistente, impermeable, liso, activados por pedal o vaivén, con tapadera ajustada, bolsa plástica en su interior, se lavan y desinfectan			x	10	Cuentan con basureros de pedal en las cabañas
18	Depósitos ubicados en zonas externas, con tapaderas herméticas. Se mantienen con bolsas plásticas en su interior y cerradas.			x	10	Basureros en los alrededores de la zona de cabañas

Requisitos legales de calidad						
Norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios del MINSAL 2022						
19	Cuentan con un centro de acopio temporal para desechos sólidos comunes, que incluyen: caseta techada, limpio, sin lixiviados, cerrado y alejado de zonas de procesamiento de alimentos.			x	10	Existe un contenedor general para ACOPALP donde se deposita la basura
20	Disposición final de desechos sólidos adecuada según norma	x			0	No se mostró evidencia
XII	Control de insectos y roedores					
21	Se cuenta con una empresa autorizada para el control de insectos y roedores y presenta programa de prevención y control de plagas			x	100	Hay una empresa que les apoya con este tema, se reservaron el nombre
22	Si el establecimiento no sub contrata a empresa para el control de plagas, presentan plan de control interno, en este caso cuentan con hojas técnicas de los productos químicos que aplican y sus bitácoras de cumplimiento			x	10	Se sub contrata
23	No se observan criaderos de insectos ni presencia o señales de roedores			x	10	Las plagas están controladas
XII	Uso de productos químicos					
24	Productos químicos y de limpieza, desinfección u otros son almacenados en un área restringida y con llave, con viñetas de información necesarias y hora y fecha de vencimiento			x	10	Se cuenta con una pequeña bodega de químicos
XIV	Instalaciones sanitarias					
25	Las habitaciones cuentan con instalaciones sanitarias, limpias y en buen estado			x	10	Cada cabaña tiene su sanitario y lavamanos
26	El establecimiento cuenta con instalaciones sanitarias para trabajadores, separados por sexo, identificados, accesibles, ventilados e iluminados, de fácil lavado, en buen estado, limpios y no se emplea como bodega			x	10	Se cuenta con baños para los empleados y para los clientes
27	El establecimiento cuenta con un espacio para lavado de equipo de limpieza con grifo y drenaje conectado a la			x	10	En el área de lavandería se realizan estas actividades

Requisitos legales de calidad						
Norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios del MINSAL 2022						
	alcantarilla o a un sistema primario de tratamiento de aguas negras y grises					
XV	Equipamientos de las instalaciones sanitarias					
28	Cuentan con papel higiénico, toalla de color claro, iluminación natural o artificial, agua fría y caliente (si aplica) con instrucciones de uso en las llaves, jabón líquido o sólido sellado, depósito para desechos sólidos comunes con bolsa, limpios en buen estado.			x	10	Todas las cabañas cuentan con estos implementos menos la ducha eléctrica
29	El dormitorio público o privado, cuenta con basureros de material resistente, impermeables con tapadera, con bolsa plástica en su interior, limpios y en buen estado.	x			0	No se cuenta con esta clase de dormitorios
XVI	Equipamiento de las instalaciones					
30	Las habitaciones de los establecimientos cuentan con cama, almohada, proyector plástico de colchón, ropa de cama de color claro (forro, juego de sábanas, sobre funda), basurero de material resistente, impermeable, con tapadera ajustada, bolsa plástica en su interior, todo en buen estado.			x	10	Todas las cabañas cuentan con cama, ropa de cama y demás insumos de habitación
31	Los dormitorios públicos o privados, cuentan con camas (base y colchón), camarotes o colchonetas y otros accesorios en buen estado, de acuerdo a la capacidad del establecimiento.	x			0	No se cuenta con esta clase de dormitorios
XVII	Limpieza y desinfección					
32	Cuentan con un plan de limpieza y desinfección de todas las áreas del establecimiento que incluye hoja de registro de cumplimiento diario y actualizada			x	10	Se llevan registros de las limpiezas realizadas
33	Áreas limpias, ventiladas, ordenadas y sin olores desagradables en el ambiente			x	10	Áreas en perfecto orden y aseo

Requisitos legales de calidad						
Norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios del MINSAL 2022						
34	Ropa de cama se cambia cuando se recibe nuevo cliente, en caso de clientes ya instalados, ropa de cama y toallas para cambiarse a diario			x	10	Todo es limpio cuando se entrega la cabaña a los clientes
35	Personal de limpieza porta uniforme limpio, equipo de protección personal (guantes, mascarillas desechables, botas entre otros), todo en buen estado.			x	10	Todo lo posee en orden y limpieza
Total de anexo 3					7.794	
Anexo 13	ficha de evaluación sanitaria de los establecimientos alimentarios					
	Ubicación y alrededores					
1	Situado en zonas o lugares no expuestos a contaminación. Distancia de fuentes de contaminación			x	10	El restaurante está lejos de focos de contaminación
2	Alrededores y áreas exteriores limpias, libres de maleza, estancamiento de agua, promontorios de basura y polvo			x	10	Basuras, grama y arboles recortados
	Infraestructura					
3	Tamaño, construcción y diseño del local facilita su mantenimiento y operaciones			x	10	Los mantenimientos se realizan sin problema alguno al igual que los procesos y actividades
	Pisos					
4	De materiales que no contaminan los alimentos, facilitan procesos de limpieza y sanitización, sin daños ni grietas			x	10	Todos los materiales usados en el proceso son de alta calidad
5	Desagües permiten evacuación rápida del agua en áreas de preparación de alimentos y están protegidos para impedir el ingreso de plagas. Aplica para áreas de limpieza húmeda (lavado de superficies)			x	10	Sistema de desagüe en área de cocina y lavadero
	Paredes y techos					
6	Paredes internas son lisas, fáciles de lavar, de color claro y no absorben humedad			x	10	La cocina es de color blanco y paredes repelladas
7	Techos están en buen estado. Adecuado mantenimiento, No acumulan suciedad. Sin filtraciones de agua, goteras			x	10	El techo esta recién remodelado con lamina y madera, fácil de limpiar

Requisitos legales de calidad						
Norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios del MINSAL 2022						
	ni desprendimiento de partículas					
8	En caso que cuente con cielo falso, se mantiene en buen estado, sin aberturas y limpios (incluyendo espacio entre encielado con el plafón o techo)				N/A	
	Ventanas y puertas					
9	Si cuentan con ventanas y otras aberturas en áreas de preparación y almacenamiento de alimentos, están protegidas de forma efectiva contra ingreso de plagas. Cedazo con marco de fácil desmontaje			x	10	Área de cocina cuenta con ventanas protegidas contra el ingreso de plagas
10	Si tienen repisas de ventanas, son de tamaño mínimo y con declive				N/A	
11	Puertas de área de preparación de alimentos son de material liso y no absorbente, de fácil limpieza y están en buen estado			x	10	Puertas de metal
	Iluminación y ventilación					
12	Dispone de luz natural o artificial que permiten realizar las actividades de preparación, limpieza, desinfección e inspecciones y las luminarias son de tipo LED o están protegidas contra roturas			x	10	La luz es natural al igual que la ventilación se adecua por la zona y el clima
13	Instalaciones eléctricas empotradas o recubiertas por caños aislantes. No presencias de cable colgante en zonas de preparación de alimentos			x	10	Todo va en tuberías, nada superficial
14	Sistema efectivo de ventilación natural o artificial (no aplica para panadería artesanal)			x	10	En la zona del restaurante
15	Equipos artificiales de ventilación (extractores de aire, aire acondicionado, ventiladores y otros), en buen estado y limpios. Reciben mantenimiento.			x	10	Extractores en la cocina
	Cantidad y calidad de agua					

Requisitos legales de calidad						
Norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios del MINSAL 2022						
16	Dispone de agua potable en todas las áreas requeridas			x	10	Sí, se dispone de lavamanos para su uso en el restaurante
17	Su almacenamiento y distribución es suficiente en cantidad y calidad del agua. La cisterna, tanque o depósito de agua está protegido y limpio. Tanque o cisterna se lava y desinfecta cada seis meses			x	10	El abastecimiento es el adecuado
18	Lectura de cloro residual según normativa (0.3 – 1.1 m/l)			x	10	Se mencionó que se realizan las lecturas
19	Si cuenta con filtros u otras alternativas para el tratamiento del agua, tiene registro de limpieza y mantenimiento que garantizan un adecuado y frecuente mantenimiento				N/A	
	Sistema de desagüe, manejo y disposición de desechos líquidos y sólidos					
20	Está conectado a la red de alcantarillado o cuenta con sistema de tratamiento individual de aguas negras y servidas			x	10	Se cuenta con tratamiento de aguas negras y potables
21	El sistema está funcionando en buen estado, sin malos olores, con sifón, sin riesgo de contaminar agua potable ni alimentos. Las rejillas están protegidas con cedazo o cuentas con tapones tipo sifón			x	10	Mantenimientos al día
22	Trampa de grasa instalada, en buen estado y uso apropiado. Se da mantenimiento (Aplica si el establecimiento descarga residuos grasos según tipos y cantidades de alimentos que elabora)			x	10	
	Desechos sólidos					
23	Áreas de proceso tienen recipientes accionados por pedal para la recolección de desechos sólidos, en cantidad suficiente, con tapadera ajustada y bolsa plástica. Se desocupa antes de tener ¾ del			x	10	Cuentan con basureros de pedal en cocina

Requisitos legales de calidad						
Norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios del MINSAL 2022						
	depósito lleno. Se lavan y desinfectan					
24	Si tienen depósitos para desechos sólidos en zonas externas, tienen tapaderas herméticas. Se mantienen con bolsas plásticas y cerradas			x	10	Basureros a los alrededores
25	Contenedores o caseta general de desechos sólidos esta ordenada, en buen estado, se lava y mantiene sin lixiviado. Con desagües que evite salidas de líquidos al exterior			x	10	Un contenedor general para toda la basura de ACOPALP
26	No se mantiene basura del establecimiento en la calle y su disposición final es adecuada según norma técnica de alimentos			x	10	No se tiene basura en la calle
	Instalaciones sanitarias					
27	Acceso a servicios sanitarios para trabajadores identificados, ventilados e iluminados, de fácil lavado, en buen estado, limpios y no se emplea como bodega. Los servicios sanitarios están fuera del área de procesamiento			x	10	Servicios sanitarios para los colaboradores
28	Áreas de procesamiento de alimentos cuentan con lavamanos, limpio. Provisto de jabón líquido sin aroma, toallas de papel o secadoras de aire y rótulos que indiquen al trabajador el lava manos			x	10	La cocina cuenta con todo lo necesario para mantener limpio las zonas de trabajo
29	Dispone de sanitarios para clientes, identificados con lava manos en buen estado, lavamanos y accesible, dotado de agua potable, jabón líquido, toallas desechables o secadores de aire.			x	10	Se cuenta con sanitarios para hombre y mujer identificados
30	Inodoros, uno por cada 25 personas separado por sexo y urinarios individuales o colectivos			x	10	Se cuenta con baños separados por sexo
	Limpieza y desinfección					
31	Refrigeradoras, freidoras, hornos, planchas y otros se			x	10	Para la libre limpieza

Requisitos legales de calidad						
Norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios del MINSAL 2022						
	mueven para facilitar la operación de la limpieza					
32	Platos. Tazas, cubiertos se lavan y desinfectan			x	10	Pasan por un proceso de desinfección para volver a ser utilizados
33	Todas las superficies, puertas, ventanas, techos, carcasas charolas, rejillas, repisas, equipos están limpios			x	10	Todas las zonas se mantienen limpias
34	Productos de limpieza y desinfección son adecuados para el uso en establecimientos alimentarios. Se emplean de acuerdo a especificaciones y están etiquetados			x	10	Se compran los mejores productos químicos para el restaurante
	Diseño de equipos y utensilios					
35	Materiales de equipos y utensilios no son corrosivos, están en buen estado, no generan riesgo de contaminación de alimentos. No emplean madera u otros materiales absorbentes			x	10	Todos se mantienen en buen estado y se van cambiando con el paso del tiempo
36	Equipo fijo es accesible para su operación y mantenimiento				N/A	No hay equipo fijo
37	Utensilios se guardan en depósitos o muebles que los protegen de insectos y roedores			x	10	Libres de plagas
38	Si tiene tablas para picar, son de acrílico o polietileno, sin hendiduras y se emplean evitando contaminaciones cruzadas. Se lavan y desinfectan después de cada uso			x	10	Garantizando los buenos procesos
39	Mantas para limpiar mesas y otras superficies limpias			x	10	Si se poseen
	Control de insectos y roedores					
40	Programa eficaz para la prevención y control de plagas, está documentado y establece la periodicidad de los controles, lista de productos químicos que utiliza y fechas en que se han realizado acciones. No se observan plagas, excretas,			x	10	

Requisitos legales de calidad						
Norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios del MINSAL 2022						
	oteles, ni restos. Empresa de control de plagas autorizada por el MINSAL					
41	Barreras físicas que impiden ingreso y anidación de plagas al local, contorno y principalmente en las áreas de preparación y almacenamiento de materias primas, empaques y alimentos			x	10	Se cuentan con mecanismos para impedir el ingreso de plagas
42	No emplean cebos para roedores en áreas de preparación de alimentos			x	10	Se cuentan con trampas para roedores
43	No se observan equipos ni objetos inservibles o en desuso, que puedan ser un riesgo para la cría y proliferación de insectos y roedores			x	10	Todo lo que no funciona se retira
	Higiene del personal y requisitos sanitarios					
44	Manipuladores de alimentos han recibido educación sanitaria anual, a través de los cursos que se imparten por los establecimientos de salud o cuenta con programa de capacitación en BPM con atestados de cumplimiento			x	10	Cuentan con credenciales de manipuladores y cursos
45	Exámenes generales de heces, orina y certificado de salud de los manipuladores de alimentos, vigentes y se observan con parámetros normales (Se actualizan al menos cada 6 meses)			x	10	Cada 6 meses
46	No se observan manipuladores con fiebre, tos, secreciones, lesiones cutáneas, ictericia, vómito, diarrea en áreas de preparación y servicio de alimentos			x	10	Si están enfermos no se dejan trabajar y se mandan al seguro
47	Se observa que el personal practica el lavado de manos			x	10	Antes de entrar a cocina
48	Los manipuladores de alimentos usan uniforme completo: gorro o redecilla, cubre-boca, gabacha o delantal limpio, zapatos cerrados. Usan vestidos, camisas o blusas con mangas			x	10	Todas las medidas de higiene son utilizadas

Requisitos legales de calidad						
Norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios del MINSAL 2022						
49	Los manipuladores de alimentos no usan anillos, aretes, pulseras, relojes, adornos u otras joyas. Mantienen las uñas recortadas, limpias y sin esmalte			x	10	Libre de prendas y joyas
50	No se observan manipuladores fumando, masticando chicle, escupiendo ni comiendo en las áreas de preparación de alimentos. Ni rascarse, tocarse el cabello y la cara, tocarse la nariz u oídos, mientras se encuentren manipulando alimentos			x	10	Está prohibido
51	Cuando se sirven alimentos se usan pinzas o guantes o se asigna a una persona exclusiva para el cobro cuando aplique			x	10	Quién cobra es diferente a los meseros
52	Se retiran ropa de trabajo (gabachas y botas), al salir de las áreas de procesamiento			x	10	Sólo dentro de cocina pueden estar con la ropa de cocina
53	No se mantienen artículos personales, prendas de vestir ni herramientas de mantenimiento, sobre equipos y utensilios, en áreas de producción. Cuentan con casilleros o depósitos habilitados para ello			x	10	No se tienen dentro de cocina
54	No se mantienen mascotas ni animales domésticos en el interior del establecimiento alimentario (áreas de procesamiento, almacenamiento y manipulación de alimentos)			x	10	No se mantienen animales dentro de cocina
	Conservación de las materias primas, empaques, manejo de sustancias químicas y registro sanitarios					
55	Alimentos perecederos se conservan a temperaturas adecuadas			x	10	En congeladores
56	Equipos refrigerantes no sobrepasan capacidad de carga			x	10	Solo la capacidad instalada

Requisitos legales de calidad						
Norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios del MINSAL 2022						
57	Se utilizan el método PEPS para la rotación de los alimentos y tomando en cuenta el vencimiento de los mismos. Además, conservan su etiqueta original con la fecha de vencimiento y tipo de producto			x	10	Se va utilizando y despachando en orden de fecha de vencimiento
58	Materias primas están almacenadas separadas de productos químicos, y estos últimos permanecen en lugares seguros, con llave, en recipientes cerrados, sin derrames y debidamente etiquetados			x	10	Se almacenan de acuerdo a las categorías
59	Productos preenvasados cuentan con registros sanitarios			x	10	Sí se cuenta
60	Empaque y envases, protegidos de contaminación y almacenados en condiciones higiénicas			x	10	Así se almacenan
Total de anexo 13					10	
Total, de calificación					8.153	

Fuente: Elaboración propia a partir de los artículos de la norma técnica para autorizaciones y permisos sanitarios del MINSAL

Apéndice 20. Lista de verificación 1 para los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo

Puesto que desempeña: Representante legal/Asesor de turismo y negocios

Indicaciones: se colocará un porcentaje tomando en cuenta los siguientes criterios: Sí el requisito no se cumple de ninguna manera, se asignará una nota de 0, si este se cumple de manera deficiente de 5 y si el requisito se cumple de forma total se colocará un 10. Además, habrá un espacio para colocar algún tipo de observación que sea relevante para recolectar la información

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 254						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
8	Cuentan con un programa de gestión de peligros y riesgos ocupacionales (PGPRO)			x	10	Lo tiene el Comité COSESO-LP
	Participaron los colaboradores en la creación del PGPRO			x	10	Lo tiene el Comité COSESO-LP
	El PGPRO cuenta con los 10 elementos que menciona este artículo			x	10	Lo tiene el Comité COSESO-LP
	La organización asigna recursos para el cumplimiento del PGPRO			x	10	Lo tiene el Comité COSESO-LP
9	Los colaboradores contratados de forma temporal gozan de los mismos beneficios en materia de SST			x	10	Los mismos beneficios en su seguridad
10	La organización ha adoptado medidas para prevenir los peligros y riesgos en los puestos de trabajo			x	10	Se realiza el estudio ergonómico, iluminación, etc. por parte del Comité COSESO-LP
11	El tratamiento de los aspectos relacionados con la seguridad, la salubridad, la higiene, la prevención de enfermedades y en general, las condiciones físicas de los lugares de trabajo, son acordes a las características físicas y biológicas de los colaboradores			x	10	El diagnóstico lo realiza el comité COSES - LP
12	Si en la organización cuentan con menos de 15 colaboradores, el empleador tiene la obligación de contar con un Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales			x	10	Cuenta con un PGPRO vigente
13	La organización tendrá la obligación de crear un comité de SST cuando en esta labor en más de 15 colaboradores			x	10	Cuenta con un Comité denominado COSESO-LP
14	El comité cuenta con delegados que ejercen sus funciones de forma eficiente			x	10	Hay un delegado, por parte de hostelería y turismo que es un mesero

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 254						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
15	Brindo la capacitación inicial a los miembros del comité de SST el MTPS			x	10	Las 48 horas y la que brinda el MITRAB
16	El comité de SST está conformado por partes iguales, tanto patronal como laboral			x	10	De esta forma se conformó en ACOPALP
	Si existe un sindicato, debe haber un miembro de el en dicho comité				N/A	
	El comité de SST fue presentado durante los 8 días hábiles al MTPS			x	10	Registros los posee el Comité COSESO-LP
17	El comité SST cumple con todas sus funciones			x	10	Si se cumple
18	La organización permite que los miembros del comité SST se reúnan según manda la ley			x	10	Cada mes y si se realiza extraordinaria se llevan los registros de asistencia
19	Los planos arquitectónicos de las instalaciones cumplen con los requisitos referentes a condiciones de seguridad y salud ocupacional			x	10	Los conservan en gerencia general
20	Los lugares de trabajo reúnen condiciones estructurales que ofrezcan garantías de seguridad e higiene ocupacional frente a riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales			x	10	Se cuenta con instalaciones construidas acorde a los procesos de ACOPALP
21	Todos los lugares de trabajo y en particular las vías de circulación, puertas, escaleras, servicios sanitarios y puestos de trabajo, están acondicionados para personas con discapacidad			x	10	Si cuentan con accesos para personas discapacitadas
22	Para la construcción de los edificios destinados a lugar de trabajo, cuentan con planos correspondientes, conforme a las especificaciones exigidas por la Dirección General de Previsión Social		x		5	No están actualizados
23	Las instalaciones, artefactos, canalizaciones y dispositivos complementarios de los servicios de agua potable o desagüe, gas industrial, electricidad, calefacción, ventilación y refrigeración, reúnen los requisitos exigidos por los reglamentos vigentes			x	10	Si se reúnen y cuentan con desagües y alcantarillados
24	Los pisos de los lugares de trabajo reúnen las condiciones requeridas por la naturaleza del tipo de trabajo que en ellos se realice			x	0	Hay unos pisos agrietados, sin embargo, se trabaja en ellos, los senderos

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 254						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
						necesitan mantenimiento
25	Las paredes y techos de los locales de trabajo están pintadas de colores claros y mates, procurando que contrasten con los colores de las máquinas y muebles para no disminuir iluminación		x		5	El lugar tiene partes oscuras por la naturaleza del restaurante
26	Las paredes y los techos de los edificios están impermeabilizadas y poseen la solidez necesaria, según la clase de actividades que se desarrollan.			x	10	Están adecuados a las actividades
27	El espacio existente entre cada puesto de trabajo es suficiente a fin de permitir que se desarrollen las actividades productivas de cada trabajador			x	10	En cocina es muy reducido
28	Los locales de trabajo donde circulan vehículos, cuentan con los pasillos necesarios, convenientemente distribuidos, delimitados y marcados por la señalización permanente adecuada			x	10	Se tiene señalado donde los proveedores ingresan
29	En los lugares de trabajo que laboren por turnos, hay espacios adecuados para la espera, suficientemente ventilados, iluminados y protegidos de la intemperie.				N/A	Sólo es el vigilante permanece en caseta la cual cuenta con aspectos necesarios para su estadía
30	La organización proporciona a los colaboradores, las condiciones ergonómicas que correspondan a cada puesto de trabajo, tomando en consideración la naturaleza de las labores		x		5	Algunos mobiliarios u equipos no son acorde
31	Cuando por la naturaleza del trabajo sea necesario que los trabajadores tomen sus alimentos dentro del establecimiento, se cuenta con espacios en condiciones de salubridad e higiene, destinados a tal objeto, dotados de un número suficiente de mesas y asientos			x	10	Los pueden tomar en el restaurante
32	Cuentan con espacios como dormitorios para los colaboradores			x	10	Se puede adaptar alguna cabaña si en algún caso los empleados deban quedarse (casos aislados)
33	Se da aviso a la Dirección General de Previsión Social, al realizar cambios o			x	10	Hasta el momento no se han realizado

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 254						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
	modificaciones sustanciales en sus equipos o instalaciones en general, así como previo al traslado de las mismas, siempre que estas circunstancias puedan representar riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores					muchos cambios significativos, sin embargo, se informaría según lo mencionado
34	Se cuenta con planes, equipos, accesorios y personal entrenado para la prevención y mitigación de casos de emergencia ante desastres naturales, casos fortuitos o situaciones causadas por el ser humano			x	10	Se cuenta con capacitaciones
35	Se cuenta con las condiciones de prevención en materia de seguridad y salud ocupacional, establecidas en la presente ley y su reglamento, en lo referente a sus equipos e instalaciones en general			x	10	El comité COSESO LP se encarga de estos aspectos
36	Se cuenta con un sistema de señalización de seguridad que sea visible y de comprensión general			x	10	Cabañas, cocina restaurante, salones. Los senderos no están señalizados en su totalidad
37	Se cuenta con el equipo y las medidas apropiadas para la manipulación de cargas				N/A	
38	La organización debe proveer de EPP cumpliendo las especificaciones necesarias para que los colaboradores realicen las actividades			x	10	Cocina y bar, guantes y mascarilla, EPP no se cuentan con muchos
39	La organización debe capacitar a los colaboradores en tema de uso de maquinaria y equipos			x	10	Se busca capacitaciones o los proveedores las brindan
40	La maquinaria y equipo utilizados en la empresa recibe mantenimiento constante para prevenir los riesgos de mal funcionamiento y cuenta con una programación de revisiones y limpiezas periódicas			x	10	Se les da mantenimiento, sino se contrata
41	Para la iluminación de los lugares de trabajo, se da preferencia a la luz solar difusa (luz del sol filtrada a través de una cortina)		x		5	Solo en cocina se han colocado traga luz de lamina transparente en algunos espacios
42	Todos los espacios interiores de una fábrica o establecimiento, están iluminados con luz artificial, durante		x		5	El restaurante es iluminado con luz natural

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 254						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
	las horas de trabajo, cuando la luz natural no sea suficiente					
43	Se dispone de ventilación suficiente para no poner en peligro la salud de los trabajadores considerando las normativas medioambientales		x		5	La parte del flujo del aire, no tienen extractores
44	Los locales que se encuentren habitualmente cerrados, cuentan con un sistema de ventilación y extracción adecuada		x		5	La cocina cuenta con un extractor de aire
45	Todo proceso industrial que dé origen a polvos, gases, vapores, humos o emanaciones nocivas de cualquier género, cuenta con dispositivos destinados a evitar la contaminación del aire y disponer de ellos en tal forma, que no constituyan un peligro para la salud de los trabajadores o poblaciones vecinas				N/A	
46	Cuando el tiro natural del aire no sea suficiente para permitir la eliminación de los materiales nocivos, se cuenta con dispositivos de aspiración mecánica				N/A	
47	En los lugares de trabajo en los cuales los niveles de temperatura representen un riesgo para la salud de los trabajadores, se cuenta con las medidas adecuadas para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores			x	5	En cocina, la circulación del aire se realiza por medio de ventilación natural y un extractor de aire
48	Se provee a los trabajadores, de los medios de protección necesarios contra las condiciones de temperaturas y humedad relativa extremas			x	10	En caso se dé frío por la zona del lugar se brinda abrigo y en cocina se entrega equipos apropiados para el área
49	Cuenta con los niveles de temperatura permisibles según lo establece la ley		x		5	En el área de cocina y lavandería nada más, en el restaurante las condiciones difícilmente se pueden controlar
50	Los trabajadores no están expuestos a ruidos y vibraciones que puedan afectar su salud.				N/A	
51	Se cuenta con un inventario de las sustancias químicas y una ficha técnica de los datos de estos	x			0	No se cuenta, solo se tienen almacenadas en bodegas diferentes

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo
Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 254

Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
52	Los depósitos que contengan productos químicos que presenten riesgos de radiación, inflamabilidad, corrosividad, toxicidad, oxidación e inestabilidad cuentan con etiquetas con información clara y legible en idioma castellano sobre los cuidados a observar en cuanto a su uso, manipulación, almacenamiento, disposición y medidas para casos de emergencias.				N/A	
53	Se implementarse las medidas profilácticas y sanitarias que sean procedentes para la prevención de enfermedades de acuerdo a lo establecido por el Código de Salud y demás leyes aplicables			x	10	Todas las medidas y BPM
54	El lugar de trabajo está dotado de agua potable suficiente para la bebida y el aseo personal, el cual debe ser permanente, debiéndose, además, instalar bebederos higiénicos			x	10	Cuentan con el agua necesaria para estas actividades
55	Cuenta con servicios sanitarios como los inodoros o retretes, los urinarios, los lavamanos, los baños y las duchas.			x	10	Sí, para trabajadores y clientes
56	Cuenta con servicios sanitarios en forma separada para hombres y mujeres			x	10	Están separados
57	Posee un sistema adecuado de lava manos			x	10	Sí se poseen un sistema de lavamanos en todo ACOPALP
58	Cuentan con un baño de regadera por exposición a calores excesivos o contaminación de la piel				N/A	
59	Se almacena los materiales y productos por separado, atendiendo a la clase, tipo y riesgo que se trate y se dispone en sitios específicos y apropiados para ello, y son revisados periódicamente.			x	10	Bodegas diferentes para el uso de la empresa
60	El piso de los lugares de trabajo se mantiene en buenas condiciones de orden y limpieza, asimismo los pasillos y salidas permanecen sin obstáculos para tener libre acceso.			x	10	Todos los días y de forma frecuente se realiza aseo y limpieza
61	Se remueven diariamente los desechos			x	10	Cada día se revisan los basureros, tiene un centro de acopio en el lugar

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 254						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
62	Cuando durante la jornada de trabajo sea necesario el aseo frecuente de los lugares de trabajo, este se realiza empleando mecanismos que disminuyan la dispersión de partículas en la atmósfera respirable de los locales.			x	10	De esta forma se realizan, por el tipo de negocio, se realiza de manera controlada
63	Se realizan exámenes médicos a los colaboradores sin incursionar en un gasto para los mismos			x	10	Se les realiza cada 6 meses y se mantienen documentados por administración
64	Se toman en cuenta las recomendaciones médicas de los profesionales de la salud en temas de enfermedades de los trabajadores			x	10	Cada cierto tiempo se realizan jornadas médicas para los colaboradores
65	Los planes de emergencia y evacuación en casos de accidentes o desastres están de acuerdo a la naturaleza de las labores y del entorno y son conocidos por los colaboradores			x	10	Comité COSESO-LP los posee
66	Son notificados los daños ocasionados por accidentes de trabajo dentro de las 72 horas de ocurrido el evento			x	10	Comité COSESO-LP los posee
67	La organización garantiza el estado biológico de los colaboradores			x	10	Se realizan exámenes médicos y control
Total de calificación						8.859

Fuente: Elaboración propia adaptada de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, decreto 254, artículos del 8 al 67

Apéndice 21. Lista de verificación 2 para los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo

Puesto que desempeña: Representante legal/Asesor de turismo y negocios

Indicaciones: se colocará un porcentaje tomando en cuenta los siguientes criterios: Sí el requisito no se cumple de ninguna manera, se asignará una nota de 0, si este se cumple de manera deficiente es 5 y si el requisito se cumple de forma total se colocará un 10. Además, habrá un espacio para colocar algún tipo de observación que sea relevante para recolectar la información.

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 86						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
5	El Comité de SSO no se ocupa de tramitar asuntos referentes a la relación laboral			x	10	En este caso, el coordinador de turismo se apoya con el comité COSES LP
6	Al encontrarse dos empleadores trabajando simultáneamente en ACOPALP, es responsabilidad de ellos la prevención de las medidas para prevenir riesgos			x	10	La empresa se hace responsable de ellos y de su seguridad y salud
7	Cuenta la empresa con delegados dentro del comité de SST			x	10	En el área de hostelería y turismo se cuenta con un mesero
8	Los delegados forman parte del comité de SST			x	10	Sí, conforman al comité
9	Los miembros del comité por parte patronal y laboral cumplen con los requisitos estipulados en este artículo			x	10	Lo cumplen y están acreditados por el Ministerio de Trabajo
10	Cuenta con la capacitación de 48 horas mininos en temáticas relacionas a seguridad y salud en el trabajo			x	10	Cuentan con esta capacitación
11	El ministerio de trabajo brindo la capacitación inicial de 8 horas a los miembros del comité de SST			x	10	Se recibieron
12	Los delegados cumplen con los requisitos de aceptación voluntaria, conocimientos en materia y trabajar dentro de la organización			x	10	Todo se realizó de forma voluntaria por los empleados
13	La formación de los delegados de prevención fue realizada por la organización			x	10	ACOPALP la realizó
14	En caso de no contar el empleador con personal formado en esta especialidad, el delegado deberá someterse a un proceso de formación en prevención de riesgos laborales, mediante cursos impartidos por una empresa acreditada, instituto o universidad del país o extranjera				N/A	
15	El comité de SST está conformado por partes iguales tanto empleador como patronal			x	10	Repartidos en la línea de negocios de café y hostelería y turismo
16	La elección de los demás representantes de los trabajadores se efectuó mediante reunión general del lugar de trabajo			x	10	Se coordino de esta forma por ACOPALP
17	La organización otorgo el tiempo y recursos necesarios para el desarrollo del referido proceso de elección			x	10	Se les asigno el tiempo necesario para el proceso.
18	En los lugares de trabajo donde haya más de una jornada de trabajo, la organización garantiza que haya presencia de al menos un miembro del Comité en cada una de ellas.				N/A	

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 86						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
19	Los miembros del Comité, así como los delegados de prevención tienen un periodo de dos años			x	10	Cuentan con dos años, luego se realiza la reelección o se asigna a otro
20	Se realiza el proceso de reelección de nuevo comité luego de los dos años plazo			x	10	Sí, luego de los dos años
21	Se solicita a la dirección de previsión social la capacitación inicial y la acreditación de los miembros del comité de SST			x	10	Se realiza la solicitud
22	Luego de solicitada la capacitación y las acreditaciones, se impartió en un lugar y hora establecida la capacitación básica del comité de SST			x	10	Así se realizó
23	Las posteriores elecciones de los miembros del comité se notifican al MITRAB dentro de los 8 días siguientes			x	10	Así se realizó
24	Las modificaciones establecidas en el art. 24 del Decreto 86 se comunican oportunamente al MITRAB			x	10	Así se realizó
25	Los miembros del comité de SST se reúnen una vez al mes			x	10	En algunos meses se realizan reuniones extraordinarias por diferentes temas
26	Cuenta con un reglamento de funcionamiento del comité que atiende a las condiciones particulares del lugar de trabajo			x	10	Sí
27	Son convocados los miembros del comité de SST a través de convocatorias por el secretario o el presidente			x	10	Se convoca reuniones por medio de correos y al grupo de WhatsApp
28	El comité SST tiene conformado la junta directiva			x	10	Sí
29	La presidencia del comité es ejercida en forma rotativa de acuerdo con el art. 29 del Decreto 86			x	10	De esta forma se realiza
30	Existe evidencia de las agendas de las sesiones del comité			x	10	Se llevan los registros de las reuniones
31	Se celebran reuniones con el quórum constituido con la mitad más uno			x	10	Sí
32	Las medidas de carácter preventivo y recomendaciones en materia de investigación de accidentes se dan a conocer al empleador por escrito			x	10	Y se llevan registros como comité
33	El empleador reporta por escrito al comité las acciones de cumplimiento a las medidas preventivas o recomendaciones			x	10	Sí, de esta forma
35	Existe evidencia documentada del Programa de Gestión de Riesgos Ocupacionales			x	10	El comité y la junta poseen copias
37	La organización es la responsable final de la promoción, ejecución, supervisión y evaluación del programa, a través de los delegados de prevención como encargados de la gestión, pudiendo recurrir a empresas asesoras acreditadas para la elaboración del mismo			x	10	Sí, se realiza de esta forma
40	La organización ha identificado los riesgos existentes en cada etapa del proceso productivo o de los servicios que ofrece, especificando procesos, condiciones peligrosas, puestos de trabajo y número de trabajadores expuestos a los riesgos			x	5	Están en proceso de realización
41	Se efectúa estudios de medición de riesgos cuando el caso lo amerita para la evaluación de estos			x	5	No se realizan de forma frecuente
42	El control de Riesgos comprende acciones que permiten el manejo efectivo, incluyendo su identificación, priorización y evaluación			x	10	El comité COSES LP lo realiza de esta forma

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 86						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
43	Se cuenta con un mapa de riesgos en la organización			x	5	Está en proceso de realización
44	La organización implementa medidas preventivas especiales para preservar la salud y seguridad de personas sensibles a riesgos				N/A	
45	Se rediseña el mapa de identificación de riesgos al realizar una nueva actividad productiva, modificación de instalaciones, detección de riesgos, etc				N/A	Hasta el momento no se ha implementado nada nuevo
46	Se cuenta con un registro de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos			x	10	El comité COSESO-LP lleva los registros
47	Se conservan registros de los accidentes de trabajo por lo menos en un plazo de 5 años			x	10	El comité COSESO-LP lleva los registros
48	Durante la investigación de accidentes de trabajo, se recopila la información, se analiza el accidente y las medidas de prevención			x	10	El comité COSESO-LP realiza las investigaciones
49	Se cuenta con un plan de emergencia y evaluación			x	5	Está en proceso de realización
50	Se garantiza que los trabajadores reciban entrenamiento teórico y práctico en materia de SST			x	10	El comité se encarga de gestionar estas actividades
52	El programa de exámenes médicos y de laboratorio está basado en la identificación y evaluación de los riesgos			x	10	El comité lo realiza bajo estos lineamientos
53	Se realizan programas complementarios para establecer medidas educativas y de sensibilización y se incluyen las acciones de capacitación dirigidas al personal sobre los principios y procedimientos para prevenir las infecciones de transmisión sexual, incluida el VIH/SIDA y transmitir principios básicos relativos a salud mental y reproductiva.			x	10	Se gestionan capacitaciones que son impartidas por las unidades de salud de la zona
54	Existe evidencia del Programa de Difusión de Actividades Preventivas y de fomento a la cultura de prevención de riesgos ocupacionales			x	10	Lo lleva el comité COSESO-LP
55	los programas preventivos y de sensibilización incluyen la participación de un conocedor de la materia				N/A	
56	El programa es actualizado cada año por el empleador y se mantiene procedimiento para el control de este			x	100%	El comité resguarda este procedimiento y controles del mismo
58	Se cuenta con una política de SST			x	5	En vías de desarrollo
61	La política se da a conocer y es accesible a los trabajadores y sus representantes y está a disposición de las autoridades competentes en la materia	x			0	Aún no se ha dado a conocer
Total, de calificaciones						9.186

Fuente: Elaboración propia adaptada del Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, decreto 86, artículos del 5 al 61

Apéndice 22. Lista de verificación 3 para los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo

Puesto que desempeña: Representante legal/Asesor de turismo y negocios

Indicaciones: se colocará un porcentaje tomando en cuenta los siguientes criterios: Sí el requisito no se cumple de ninguna manera, se asignará una calificación de 0, si este se cumple de manera deficiente de 5 y si el requisito se cumple de forma total se colocará un 10. Además, habrá un espacio para colocar algún tipo de observación que sea relevante para recolectar la información

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 89						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
4	Las instalaciones, permanentes o provisionales, han sido construidas de forma segura y firme para evitar riesgos de desplome y los derivados de los agentes atmosféricos		x		5	Se adecuaron de acuerdo a las condiciones de restaurante, pero no de las demás instalaciones
5	Cuenta con superficies mínimas de dos metros cincuenta del piso al techo y un metro cuadro de superficie libre de cada trabajador			x	10	Si, los techos son aún más altos
6	Los pisos, techos y paredes están libres de grietas o fisuras, humedad o contaminación		x		5	Hay unas paredes y pisos con grietas
7	Las características que menciona este artículo sobre los pasillos las cumple la organización (medidas de pasillos, distancia entre maquinaria, etc.)			x	10	En cocina se cumplen y en las demás instalaciones los espacios son aún más grandes
8	Cuenta con las características propias que este artículo menciona sobre las gradas o escaleras fijas			x	10	Las gradas son fijas.
9	Cuenta con las características que este artículo menciona sobre las escaleras verticales fijas a estructuras			x	10	Para trabajos diferentes se utilizan de estas escaleras o andamios
10	Cuentan las aberturas de pisos con las características que en este artículo se mencionan			x	10	Sí, se han construido de esta forma
11	Cuenta con las características que menciona este artículo sobre los barandales			x	10	Los barandales que rodea al restaurante se construyeron para prevenir accidentes o caídas al precipicio
12	Cuentan las puertas y portones con las características que menciona este artículo			x	10	Puertas de meta y madera, portón principal de hierro

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 89						
Art.	Descripción del articulo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
13	Cuentan las salidas de emergencia con los requisitos mínimos que menciona este articulo			x	10	Se cuenta con diferentes accesos ante emergencias
14	Cuenta con escaleras manuales o portátiles las cuales sean sólidas, escaleras de madera barnizadas, no tener escaleras empalmadas y si son de tijeras estar sujetas a una cadena.			x	10	Son escaleras industriales para las diferentes disposiciones
16	Cuenta con dormitorios alejados de los locales de trabajo, separados por sexo, iluminación y temperatura adecuada, etc.				N/A	
17	Cuenta con áreas destinadas para comedores ubicadas en lugares próximos a los de trabajo, separados de otros locales y de focos insalubres.				N/A	
18	Los comedores están adecuados con mesas y sillas y poseen las condiciones adecuadas				N/A	
19	Cuentan los colaboradores con casillero propio			x	5	Cuenta con un lugar para dejar las pertenencias, pero no son casilleros
20	Cuentan con acceso a agua potable para los colaboradores			x	10	Sí, el acceso a agua es para todos los colaboradores
21	Cuenta con lavamanos, urinarios e inodoros de acuerdo a la cantidad de trabajadores			x	10	Se cuenta con esto
30	Los interruptores, fusibles, breaker y/o corta circuitos no están descubiertos			x	10	Están aislados, en las cabañas hay algunos que son superficiales pero aislados
37	Todos los tableros están identificados con un nombre o abreviación y todos sus circuitos ramales deberán estar rotulados de acuerdo a la carga que manejan			x	10	Están identificados las cajas eléctricas
38	Los motores eléctricos están provistos de cubiertas permanentes u otros resguardos apropiados, dispuestos de tal manera que prevengan el contacto de las personas u objetos				N/A	
45	Las lámparas eléctricas portátiles tienen mango aislante y un dispositivo protector de lámpara de suficiente resistencia mecánica			x	10	Son lámparas industriales
49	Se cuenta con la instalación de la señalización de advertencia de peligro o riesgo a la seguridad del público por			x	10	Se cuentan con un espacio restringido y señalizado

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 89						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
	la presencia de la subestación y las actividades asociadas a ella					
63	Los aparatos, máquinas y herramientas, cuentan con las especificaciones del fabricante; se instalaron y utilizan de acuerdo a lo que establezcan las mismas			x	10	Se instalaron y se usan respetando lo establecido por el fabricante
69	Para proteger al trabajador, frente a la acción de todas las máquinas, equipos y herramientas, están colocados con los resguardos y protecciones que aislen o prevengan los peligros existentes en las mismas			x	10	De esta manera se realizan
70	Los dispositivos de mando de las máquinas están colocados e identificados de forma que su accionamiento sea seguro y no pueda ser involuntario			x	10	La cocina, cafetera industrial, licuadoras y demás equipos están identificados
72	Las herramientas para operar en líneas energizadas están adecuadas, de acuerdo al tipo de tensión y por ningún motivo deben violarse las normas del fabricante para su uso			x	10	Se realizan de esta forma
76	Los colaboradores que operen máquinas o herramientas fueron capacitados sobre su uso			x	10	Si fueron capacitados
77	Se debe realizar mantenimiento a las máquinas y equipos			x	10	Si se le dan mantenimiento
79	Las herramientas utilizadas son las apropiadas para la operación a realizar y no tienen defectos ni desgastes que dificulten su utilización.			x	10	Son las adecuadas
84	La organización realiza una evaluación técnica de la actividad, a fin de establecer medidas para controlar o eliminar riesgos cuando la manipulación de carga, sea manual o mecánica, pueda ocasionar lesiones, enfermedades o daños a la salud del trabajador				N/A	
85	Cuentan con un programa de manejo de cargas				N/A	
90	La organización evalúa el uso de EPP para las diferentes actividades que realiza el colaborador			x	10	Lo evalúa y lo implementa
91	Se cuenta con EPP que cumpla las características necesarias para su uso de acuerdo a los diferentes trabajos y a los colaboradores a utilizar			x	10	Sí se cuenta

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 89						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
92	Se cuenta con la garantía y duración de los EPP de acuerdo a su forma de almacenar y utilizar			x	10	En algunos casos si
93	Cuentan con EPP los colaboradores que realizan trabajos eléctricos		x		5	No se cuenta en su totalidad
94	Cuenta con una inducción y formación sobre el uso de los EPP		x		5	No se cuenta en su totalidad
95	La ropa de trabajo será considerada como las prendas o vestuario que los colaboradores utilizan por razón específica de las tareas que realizan, siendo éstas obligatorias por razones de seguridad, higiene, inocuidad u otro requerimiento relacionado éstos			x	10	Se brinda uniformes
100	La señalización no se ven afectadas por la concurrencia de otras señales o circunstancias que dificulten su percepción o comprensión		x		5	No se cuenta con mucha señalización
101	Las señalizaciones no se utilizan para transmitir información, mensajes adicionales o distintos a los que constituyen sus objetivos propios y únicos		x		5	No se cuenta con mucha señalización
102	Lo medios y dispositivos de señalización se mantienen limpios, verificables, se reparan o sustituyen cuando sean necesarios		x		5	No se cuenta con mucha señalización
103	Las señalizaciones que necesitan una fuente de energía, disponen de alimentación de emergencia que garantice su funcionamiento en caso de interrupción		x		5	No se cuenta con mucha señalización
104	Las señales están identificadas de acuerdo a la nomenclatura de los colores		x		5	No se cuenta con mucha señalización
106	Las señales de prohibición están identificadas de forma redonda y con un símbolo negro de forma transversal y fondo blanco		x		5	No se cuenta con mucha señalización
107	Las señales de advertencia están identificadas por una forma de triángulo y Símbolo negro sobre fondo amarillo y bordes negros		x		5	No se cuenta con mucha señalización
108	Las señales de obligación tienen una forma redonda y están identificadas con un símbolo en blanco sobre fondo azul		x		5	No se cuenta con mucha señalización
109	Las señales de extintores tienen forma triangular y cuadrada y símbolo blanco sobre fondo rojo		x		5	No se cuenta con mucha señalización

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 89						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
110	Las señales de salvamento tienen una forma rectangular o cuadrada y símbolo blanco sobre fondo verde		x		5	No se cuenta con mucha señalización
114	Las sustancias peligrosas cumplen las características de ubicación en recipientes y tuberías de forma visible, se identifican obligatoriamente en el sentido de circulación del fluido.				N/A	
117	Todos los dispositivos de protección, detección, alarma y extinción de incendios se mantienen en buen estado de utilización evitando situaciones que obstaculicen o dificulten el acceso a dichos dispositivos		x		5	No se cuenta con muchos extintores
119	Para la prevención de incendios, siempre se cuentan con el tipo y la cantidad adecuada de agente extintor, de acuerdo al tipo de fuego a prevenir		x		5	No se cuenta con muchos extintores
122	Los extintores portátiles están localizados de tal forma que las distancias máximas a recorrer para su utilización sean las adecuadas		x		5	No se cuenta con muchos extintores
124	Los extintores portátiles están ubicados con su respectiva señalización vertical y horizontal, con el fin de identificar su ubicación y conservar su espacio libre		x		5	No se cuenta con muchos extintores
149	La evaluación del ruido se realiza bajo condiciones normales de operación			x	5	No se hacen muchas evaluaciones
274	La organización garantiza una vigilancia adecuada y específica de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a agentes biológicos				N/A	
282	La organización cumple con los procedimientos de seguridad para todo trabajo en altura con el fin de proteger a las trabajadoras y trabajadores que realizan tareas temporales o permanentes en lugares de trabajo a una altura igual o mayor a los 2 metros y que no poseen barandales			x	10	Los trabajos en altura son pocos, pero se controlan
296	La organización se ha asegurado de la ejecución segura de las labores en espacios confinados; además, adoptará las medidas necesarias con el fin que los equipos de trabajo sean adecuados				N/A	
Total de calificaciones					7.93	

Fuente: Elaboración propia adaptada del Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto 89, artículos seleccionados del 4 al 296

Apéndice 23. Lista de verificación 4 para los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo

Puesto que desempeña: Representante legal/Asesor de turismo y negocios

Indicaciones: se colocará un porcentaje tomando en cuenta los siguientes criterios: Sí el requisito no se cumple de ninguna manera, se asignará un 0, si este se cumple de manera deficiente 5 y si el requisito se cumple de forma total se colocará un 10. Además, habrá un espacio para colocar algún tipo de observación que sea relevante para recolectar la información

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Código de trabajo de la República de El Salvador						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
307	En caso de enfermedad o accidente de trabajo, la organización está obligado a pagarle, mientras dure la enfermedad y hasta el restablecimiento de aquél, una cantidad equivalente al setenta y cinco por ciento de su salario básico			x	10	Se cumple con la ley
308	Si la enfermedad o accidente es por incumplimiento de los empleados, la organización no está obligado a pagar lo que menciona el artículo 307			x	10	Si se realiza una evaluación e investigación y se demuestra que el empleado tuvo la culpa no se hace responsable la organización
309	La organización otorga licencia por maternidad a las mujeres en maternidad			x	10	Si las otorga como menciona la ley
314	La organización adopta y pone en práctica medidas adecuadas de seguridad e higiene en los lugares de trabajo, para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores			x	10	Así lo realiza
315	Todo trabajador estará obligado a cumplir con las normas sobre seguridad e higiene y con las recomendaciones técnicas, en lo que se refiere: al uso y conservación del equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo, y al uso y mantenimiento de las protecciones de maquinaria			x	10	De esta forma se realiza
316	La organización entiende por riesgos profesionales, los accidentes de trabajo y las enfermedades			x	10	De esta forma se realiza

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Código de trabajo de la República de El Salvador						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
	profesionales a que están expuestos los trabajadores a causa, con ocasión, o por motivo del trabajo					
317	La organización entiende por accidente de trabajo es toda lesión orgánica, perturbación funcional o muerte, que el trabajador sufra a causa, con ocasión, o por motivo del trabajo. Dicha lesión, perturbación o muerte ha de ser producida por la acción repentina y violenta de una causa exterior o del esfuerzo realizado			x	10	De esta forma se realiza
319	La organización entiende por enfermedad profesional cualquier estado patológico sobrevenido por la acción mantenida, repetida o progresiva de una causa que provenga directamente de la clase de trabajo que desempeñe o haya desempeñado el trabajador, o de las condiciones del medio particular del lugar en donde se desarrollen las labores, y que produzca la muerte al trabajador o le disminuya su capacidad de trabajo			x	10	De esta forma se realiza
321	Los riesgos profesionales acarrearán responsabilidad para la organización, salvo aquellos producidos por fuerza mayor extraña y sin relación alguna con el trabajo y los provocados intencionalmente por la víctima. También estará exento de responsabilidad, cuando el riesgo se hubiere producido encontrándose la víctima en estado de embriaguez o bajo la influencia de un narcótico o droga enervante			x	10	De esta forma se realiza
323	Cuando el riesgo profesional hubiere producido al trabajador una incapacidad temporal, la organización quedará exonerado de toda responsabilidad si el trabajador se negare, sin justa causa, a someterse a los tratamientos médicos y quirúrgicos necesarios para su curación y restablecimiento			x	10	De esta forma se realiza
324	La organización conoce las consecuencias de los riesgos profesionales de que responderán los patronos son la muerte y la incapacidad del trabajador. La incapacidad puede ser permanente total, permanente parcial y temporal			x	10	De esta forma se realiza

Requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo Código de trabajo de la República de El Salvador						
Art.	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
335	Cuando el riesgo profesional produjere la muerte del trabajador, la organización conoce que está obligado a pagar una indemnización en la cuantía y forma establecida en los artículos siguientes			x	10	De esta forma se realiza
336	La organización conoce que la indemnización se pagará al cónyuge o compañero de vida, a los hijos menores de dieciocho años o incapacitados totalmente para el trabajo y a los ascendientes mayores de sesenta años o incapacitados totalmente para el trabajo a menos que se probare que no dependían económicamente del trabajador ni siquiera en parte			x	10	De esta forma se realiza
341	La organización conoce que, si el riesgo produjere a la víctima una incapacidad permanente total, el patrono le pagará una indemnización en forma de pensión vitalicia, equivalente al sesenta por ciento de su salario			x	10	De esta forma se realiza
360	Cuando la organización se dedique a actividades que por su propia naturaleza o por circunstancias especiales ofrezcan un peligro para la salud, la integridad física o la vida de los trabajadores, a juicio de la Dirección General de Previsión Social, están obligados a asegurar a aquellos trabajadores que, por participar en la ejecución de labores peligrosas, están expuestos a sufrir riesgos profesionales			x	10	De esta forma se realiza
Total de calificaciones					10	10

Fuente: Elaboración propia adaptada del Código de Trabajo de la República de El Salvador, artículos del 307 al 360.

Apéndice 24 Lista de verificación para hostelería y turismo

Indicaciones: se colocará un porcentaje tomando en cuenta los siguientes criterios: Sí el requisito no se cumple de ninguna manera se asignará un porcentaje de 0, si este se cumple de manera deficiente un 5 y si el requisito se cumple de forma total, se colocará un 10. Además, habrá un espacio para colocar algún tipo de observación que sea relevante para recolectar la información.

Otros requisitos para hostelería y turismo						
Requisitos	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
Norma técnica salvadoreña NTS 03.56.01:12 Restaurantes y establecimientos gastronómicos similares. Especificaciones para la prestación del servicio						
4.1	Cuenta la empresa con protocolos de servicios			x	10	El protocolo trata de como recibir a la persona, el proceso de asignación de mesa y los aspectos de saludos y asignación de mesero
4.2	Cuenta la empresa con áreas señalizadas como servicios sanitarios, lavamanos, oficinas administrativas, rutas de evacuación, etc.		x		5	Los servicios sanitarios están señalizados para hombre y mujer, oficinas administrativas con su respectivo rotulo, las rutas de evacuación no están señalizadas
4.3	Cuenta la empresa con buena higiene y limpieza en las instalaciones			x	10	Se realizan registros de las limpiezas, cada vez que un empleado realiza su respectiva tarea, coloca en una hoja y queda como registro
4.4	Cuenta la empresa con recetas estandarizadas		x		5	Recetario en proceso de ejecución
4.5	Cuenta la empresa con una política de verificaciones de las condiciones de funcionamiento con respecto al mise en place			x	10	Está documentada la política del servicio de mesa
4.6	Cuenta la empresa con áreas de circulación establecidas			x	10	Se cuentan con zonas para

Otros requisitos para hostelería y turismo						
Requisitos	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
						desplazamiento de empleados y turistas
4.7	Cuenta la empresa con acceso independiente al de los clientes para recibir la materia prima			x	10	Las materias primas se reciben por otros accesos
4.8	Cuenta con estacionamiento definido, señalizado, iluminado y especifica el alcance de la seguridad del vehículo			x	10	El estacionamiento está señalizado para los clientes y otro para área de empleados
4.9	Cuenta la empresa con servicio de valet parking				N/A	No se cuenta
5.1.1	Cuenta la empresa con un registro de las reservaciones			x	10	Se llevan registros
5.1.2	Cuenta la empresa con información brindada vía telefónica sobre todos los servicios			x	10	En la recepción se realiza esta acción
5.1.3	Cuenta la empresa con una lista de servicio de taxis aprobados, tarifas promedio y ruta de buses que circulan por la zona				N/A	
5.1.4	Cuenta la empresa con un procedimiento sobre el manejo de sugerencias, quejas o reclamos				N/A	Se está por implementar
5.1.5	Cuenta con un directorio disponible con los números de emergencias			x	10	Por caja
5.1.6	Se informa de forma clara y notorias las formas de pago y restricciones			x	10	Están visibles en caja
5.1.7	Cuenta con los horarios de visitas visibles con fechas y horarios			x	10	Están visibles en caja
5.1.8	Cuenta con la información sobre las políticas de ingreso		x		5	No está señalizado, pero es petfriendly, armas de fuego
5.2.1	Se cuenta con un encargado para el servicio de comedor			x	10	Sí, el capitán de mesa
	Cuenta con una carta visible con los platillo y precios			x	10	Menú, QR y físico
	La carta puede mostrarse en otras formas (pizarras, carteles, medios digitales, etc.)			x	10	QR y físico
5.2.2	Las mesas se encuentran en buen estado y un excelente material			x	10	Se realizan mantenimientos
5.2.3	Los manteles y servilletas se encuentran en buen estado y limpieza			x	10	Se lavan continuamente y se desechan los que ya no funcionan
5.2.4	Cuenta con vajillas y cristalería en buen estado y limpieza			x	10	Cocina, se cuenta con un inventario

Otros requisitos para hostelería y turismo						
Requisitos	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
5.2.5	Los cubiertos, complementos de mesa y utensilios se encuentran en buen estado y limpieza			x	10	Se mantienen en buen estado
5.2.6	Se cuenta con una cantidad de reserva adecuada a la capacidad del restaurante			x	10	Registros de reservas
5.3.1	Se cuenta con recetas estandarizadas para el bar			x	10	Recetario, bar y cocina
5.3.2	Se cuenta con un servilletero al alcance de cada cliente			x	10	Se tiene en mesa
5.4.1	Se define un sistema de identificación o etiquetado para el control de la caducidad de las materias primas y alimentos preparados			x	10	Cada encargado de área
	Se lleva un sistema para el manejo de inventarios de manera que permita cumplir con la oferta gastronómica del establecimiento			x	10	Manual y en Excel
	Se establece un procedimiento para el manejo y reducción de mermas, desperdicios y residuos				N/A	
	Se utilizan medios de información visual en el que se difundan las principales medidas de higienes reglamentadas y otras prácticas o accesos no permitidas en esta área				N/A	
	Se identifica claramente al responsable del área de cocina			x	10	Esta identificado como chef
	Se establece un código para el manejo adecuado de las órdenes de pedido				N/A	
	Se separan las zonas para comidas calientes y frías			x	10	Están en el mismo lugar
	Se tiene definido un procedimiento para el manejo de reproceso				N/A	
	Se tiene definido un mecanismo de control de calidad de materia prima dentro del proceso de cocina				N/A	
6.1	Se cuenta con un inventario del equipo de mantenimiento			x	10	Se llevan registros el encargado
6.2	Se cuenta con un programa de mantenimiento preventivo para los equipos			x	10	No está documentado
6.3	Se cuenta con un programa de mantenimiento calendarizado				N/A	
6.4	Se realizan los mantenimientos de acuerdo con las indicaciones del fabricante			x	10	Según manual

Otros requisitos para hostelería y turismo						
Requisitos	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
6.5	Se llevan bitácoras de los mantenimientos preventivos y correctivos	x			0	No se cuenta
6.6	Se cuenta con mantenimiento certificado de los sistemas eléctricos			x	10	Personal de la empresa planta generadora
6.7	El mantenimiento y señalización de los sistemas de emergencia y protección contra incendios, son implementados de acuerdo a la legislación vigente			x	10	El comité de SST COSESO-LP
6.8	Se cuenta con un plan de emergencias y un programa de seguridad			x	10	El comité de SST COSESO-LP
6.9	Se mantienen despejadas las rutas de evacuación			x	10	El comité de SST COSESO-LP
7.1.1	Se tienen establecidos especificaciones técnicas y requisitos para adquisición de materias primas			x	10	De acuerdo al recetario en proceso
7.1.2	Se realizan evaluaciones sistemáticas de proveedores y se mantiene un listado de los aprobados			x	10	Ficha de evaluación de proveedores
7.1.3	Se someten a pruebas las materias primas y productos nuevos				N/A	
7.1.4	Se les exige a los proveedores que cumplan con las características de ley que menciona esta norma			x	10	Permisos sanitarios y de funcionamiento para el restaurante
7.2	Se tienen evaluaciones sobre el desempeño de los proveedores		x		5	No se cuenta con nada del desempeño
8.1	La selección del personal se realiza de acuerdo a su formación y experiencia			x	10	Experiencia, se pide sin experiencia depende el cargo
8.2	Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño de los trabajadores			x	10	Si hay un programa de evaluación para los empleados por parte de administración
8.3	Se tiene un plan de capacitaciones establecido del personal	x			0	No se cuenta
9	Se establece una mejora de acuerdo a los resultados de las evaluaciones antes mencionadas			x	10	Se realiza una evaluación para las oportunidades de mejora por parte del asesor de turismo y negocios y gerencia general

Otros requisitos para hostelería y turismo						
Requisitos	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
Total de calificación						9.11
Norma técnica salvadoreña NTS 03.44.01:23 Turismo. Requisitos de calidad para la prestación de servicios de alojamiento						
	Cuenta la empresa como mínimo con todos sus equipos funcionales, acceso a internet, servicios básicos y de cable			x	10	Se tiene acceso a televisión por cable e internet
4.2	Cuenta la infraestructura de la empresa con el nombre visible y de fácil identificación			x	10	Rotulo en la entrada principal
	Cuenta la infraestructura de la empresa con áreas limpias, ventiladas e iluminadas			x	10	Si cuenta con esto
	Cuenta la infraestructura de la empresa con instalaciones y mobiliario en buen estado de conservación			x	10	Si cuenta con esto
	Cuenta la infraestructura de la empresa áreas claramente identificadas y señalizadas			x	10	Si cuenta con esto
	Cuenta la infraestructura de la empresa con pisos y/o alfombras en buen estado			x	10	Si cuenta con esto
	Cuenta la infraestructura de la empresa tomacorrientes para conexión de aparatos eléctricos y/o electrónicos, en buen estado de conservación			x	10	Se revisa con mantenimiento
	Cuenta la infraestructura de la empresa con accesibilidad para personas con discapacidad			x	10	Se tiene acceso para personas con discapacidad
4.3	Cuenta con áreas verdes bien conservadas			x	10	Se realizan mantenimientos a los jardines y áreas verdes
4.4	Cuenta con estacionamiento propio o privado			x	10	El estacionamiento es propio de la empresa
4.5	Cuenta la empresa con servicio de portería			x	10	Sí, la caseta de vigilancia y el encargado de recibir y realizar el check in
4.6.1	Cuenta el área de recepción con espacio para atender y registrar a los huéspedes			x	10	El área de recepción
4.6.2	Cuenta con el servicio de información y comunicación al cliente, huésped o visitante			x	10	El área de recepción se realiza
4.6.3	Cuenta con el servicio de reservación para los clientes			x	10	El área de recepción

Otros requisitos para hostelería y turismo						
Requisitos	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
4.6.4	Cuenta con el servicio de check in o registro de ingreso			x	10	El área de recepción
4.6.5	Cuenta con el servicio de check con de salida y facturación			x	10	El área de recepción
4.6.6	Cuenta con servicio de atención telefónica a los clientes			x	10	El área de recepción
4.7.1	La empresa cuenta con servicio de botones para la entrada de los clientes o huésped				N/A	
4.7.2	La empresa cuenta con servicio de botones para la salida de los clientes o huésped				N/A	
4.8	La empresa cuenta con el servicio de manejo de equipaje				N/A	
4.9	Cuenta la empresa con servicio de baños de uso común con inodoro de aro y tapa, lavamanos, espejo y grifo			x	10	Los servicios sanitarios están dentro de las cabañas y a sus alrededores
4.10.1	Cuentan las habitaciones con nombre y número, carteles de no molestar y solicitud de aseo, agua potable, precios de lavandería, etc.				N/A	
4.10.2	Cuentan las habitaciones con las medidas mínimas requeridas.				N/A	Ya que las cabañas no todas son del mismo tamaño, unas más pequeñas
4.10.3	Cuenta con ventilación mecánica y manual las habitaciones			x	10	A través de ventanas y la ventilación natural
4.10.4	El mobiliario y equipo de las habitaciones se encuentra en buenas condiciones			x	10	En las mejores condiciones para uso de los clientes
4.10.5	Las ventanas de las habitaciones cuentan con cortinas sin manchas o roturas y mecanismos de cierre funcionales			x	10	En las mejores condiciones para uso de los clientes
4.10.6	Cuenta con respectivos baños en casa habitación			x	10	En las mejores condiciones para uso de los clientes
4.10.7	Cuentan las habitaciones con la iluminación general o focalizada, luz de cabecera e interruptores de encendido y apagado			x	10	En las mejores condiciones para uso de los clientes
4.10.8	Cuenta las habitaciones con ropa de cama y toallas limpias, juegos de lencerías completos, juego de toallas por persona, cambios periódicos o de acuerdo a los huéspedes y disponer de inventarios			x	10	En las mejores condiciones para uso de los clientes

Otros requisitos para hostelería y turismo						
Requisitos	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
4.11.2	Cuenta con servicios de alimentación y bebidas para la habitación			x	10	Se cuenta con servicio a mesa durante el día
4.11.2.1	Cuenta con servicio en comedor			x	10	Sí, está el restaurante
4.11.2.2	Cuenta con servicio de alimentación en las habitaciones			x	10	Durante el día
4.11.3	Cuenta la cocina con los requisitos mínimos para el funcionamiento			x	10	Se cuenta
4.11.3.1	Cuenta con un procedimiento de aceptación y recepción de producto alimenticios			x	5	No se tiene procedimiento escrito
4.11.3.2	Cuenta con almacenamiento de productos alimenticios			x	10	Sí, en un buen estado
4.11.4.1	Cuenta con condiciones de higiene en las actividades de cocina			x	10	Todos los controles
4.11.4.2	Cuenta con condiciones de higiene el personal de cocina			x	10	Todos los controles
5.2	Cuenta con limpiezas en las áreas comunes del establecimiento			x	10	Todos los controles
5.3.1 – 5.3.2	La asignación de limpieza de las habitaciones se define según la prioridad del día, solicitudes del cliente, entrada o salidas de huéspedes/ procesos de limpieza en habitaciones			x	10	Todos los controles
5.4.1	Cuentan con procedimientos para la limpieza de baños de zonas comunes			x	10	Registros de limpiezas
5.4.2	Cuentan con procedimientos de limpieza de baños de habitación			x	10	Todos los controles
5.5	Cuentan con limpieza de comedores y cocinas			x	10	Todos los controles
5.5.1	Cuenta con tratamiento de residuos			x	10	Todos los controles
5.5.2	Cuenta con limpieza de zona y utensilios de cocina			x	10	Todos los controles
6.1	Cuenta con servicios de lavanderías y planchado de prendas del cliente				N/A	
6.2	Cuenta con lavandería de ropa de cama y toallas			x	10	Se cuenta con servicio de lavandería y se garantiza que todo este limpio
7.1	Cuentan con un procedimiento para reclutamiento del personal, evaluaciones de desempeño, programas de formación, etc.	x			0	No se cuenta con un procedimiento escrito
7.2	Cuenta con un diseño para aplicar y revisar periódicamente el programa de formaciones	x			0	No se cuenta con un procedimiento escrito

Otros requisitos para hostelería y turismo						
Requisitos	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
7.3	Cuentan con los requisitos necesarios por parte del personal para garantizar la calidad de la atención			x	10	Capacitaciones continuas sobre atención y calidad
7.4	Cuenta con áreas destinadas para el personal donde puedan guardar sus pertenencias y demás aspectos para su bienestar	x			0	Por el momento no
8.1	Cuenta con programas para realizar mantenimientos por parte del establecimiento o contrataciones externas	x			0	No se cuenta con un procedimiento escrito
9	El establecimiento determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos, productos y servicios de acuerdo con los requisitos establecidos				N/A	No se realizan este tipo de evaluaciones
10	El establecimiento se asegura que la información documentada, establecida en los apartados anteriores deben ser, identificadas, actualizadas y estar disponibles para todo el personal relacionado a la prestación del servicio	x			0	No se cuenta con información documentada o algún proceso donde se realicen estas acciones
11.1	Se cuenta con las medidas necesarias de seguridad y salud en el establecimiento			x	10	Comité
11.2	Se cuenta con metodologías definidas para identificar, evaluar, reducir y controlar los riesgos en la prestación del servicio.			x	10	Comité
Total de calificación						8.854
Norma técnica salvadoreña NTS 0.3.70.01:15 Turismo Rural. Alojamiento. Especificaciones						
4.1	Las reservaciones se realizan en menos de 5 minutos		x		5	Dependiendo de la persona y las solicitudes y preguntas que realiza
	Se proporciona información necesaria a los visitantes			x	10	Toda la necesaria en recepción
	Poseen registros de las reservaciones definido			x	10	Documento en digital y las transacciones
	Se registran las peticiones adicionales de los huéspedes		x		5	Sólo como transacciones de ventas

Otros requisitos para hostelería y turismo						
Requisitos	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
	Se realiza continuamente un control sobre las reservaciones para no tener sobrecontrataciones y sobreventas		x		5	Se revisan en las transacciones de las reservaciones
	Se tienen instrucciones documentadas de las acciones a realizar en caso de sobre contratación y sobreventa				N/A	
4.2	Se cuenta con un protocolo establecido sobre el servicio de recepción e información a los clientes		x		5	No está escrito
4.4	Se revisa y documenta si hay objetos olvidados por los huéspedes en el establecimiento		x		5	Se guarda, pero no se hace responsable
	Se consulta al huésped si ha solicitado el servicio de transporte y confirmar que haya llegado				N/A	
	Se despide cortésmente, desear buen viaje al huésped y un pronto regreso			x	10	Se cuenta con un protocolo de bienvenida y despedida
4.5	Se establece el check in y el check out según temporada y criterio			x	10	De acuerdo a disponibilidad de cabañas
	el horario de atención al cliente cubre horario regular y emergencias			x	10	No se atiende en emergencias
4.6	Se le factura al cliente en un tiempo oportuno y se le hace saber el detalle de su cobro			x	10	Se trata de cumplir los tiempos, en ocasiones existen inconvenientes, pero se solventan
4.7	Se cuenta con servicio de mensajería telefónica				N/A	
5.1	Se cuenta con accesos en las mejores condiciones para el alojamiento de turismo rural (accesos para personas con discapacidades)			x	10	Se cuenta con acceso establecido para personas con discapacidad
5.2	Se evita cualquier tipo de elementos de contaminación visual en la fachada y esta es acorde al entorno y concepto del alojamiento turístico			x	10	Se trata de mantener lo más posible los ambientes de vegetación y naturaleza
5.3	El área de estacionamiento es proporcional a la capacidad de carga, de fácil acceso, iluminado y libre de contaminación ubicado a lo más próximo posible a la entrada principal del alojamiento turístico rural			x	5	Por las condiciones del suelo

Otros requisitos para hostelería y turismo						
Requisitos	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
5.4	El área de recepción cuenta con las condiciones adecuadas para recibir a los clientes			x	10	Sí, es una pequeña recepción
5.5	Las habitaciones o cabañas cuentan con las condiciones adecuadas de infraestructura para la comodidad y acceso de los clientes			x	10	Son de madera y cemento y equipadas con televisión, camas, balos, etc
5.6	La ropa de cama cuenta con juego de cama completo (sobre fundas, dos sábanas de las cuales una puede ser forro)			x	10	Sí, se cambian con cada cliente o si es requerido por ellos
	Se cambian cada vez que se recibe a un huésped nuevo			x	10	De esta forma se realiza
	Se sustituyen al menos cada tres días en caso los huéspedes aun sigan en el alojamiento			x	10	No se mantiene más de 24 horas, pero en casos especiales, así se realiza
	No se usa ropa de cama dañada, sucia o con el olor			x	10	Se elimina por completo
	Se cuentan con almohadas, una de repuesto y su respectivo protector			x	10	Sí.
5.7	Las toallas se encuentran limpias y en buen estado			x	10	Sí.
	Son sustituidas según requerimiento de los huéspedes			x	10	Sí.
	Es colocado en cada habitación un juego de toallas por persona			x	10	Sí.
	No se utilizan toallas manchadas, dañadas o con malos olores			x	10	Sí.
5.8	Los baños cuentan con las condiciones de aseo, orden y limpieza, todos sus implementos como papel higiénico, papel toalla, jabones, lavamanos con espejo, basurero y ventilación adecuada			x	10	Sí.
5.9	Los sitios de campamento cuentan con normas del lugar, señalización, servicio de baños, separación de basura, delimitación del área de alimentación, actividades no permitidas, y protección del medio ambiente. Así también, deberán contar con una persona encargada de velar por su cumplimiento			x	5	No todo está señalizado
5.10	Se cuentan con jardines adecuados para la respectiva circulación y con su respectivo mantenimiento			x	10	Sí.
5.11	La decoración es acorde al estilo del establecimiento			x	10	Sí.

Otros requisitos para hostelería y turismo						
Requisitos	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
5.12	Las áreas de empleados están acondicionadas para su respectivo uso y accesibilidad			x	10	Sí.
	Se cuenta con señalización de emergencias			x	10	Sí.
	Se tienen extintores contra incendios		x		5	No se tienen muchos, el comité COSESO LP es el responsable
	Se cuenta con rutas de evacuaciones		x		5	No se cuentan todas señalizadas
	Se cuenta con escaleras contra incendios				N/A	
	Se cuenta con un manual de emergencia para los empleados	x			0	No se tiene documentado este proceso
	Se cuenta con una lista de números de emergencia			x	10	Sí, colocada en las paredes principales
6.1	Se realizan las limpiezas adecuadas de las zonas comunes			x	10	Sí
6.2	Se realizan las limpiezas adecuadas a los sanitarios comunes			x	10	Sí
6.3	Se cuenta con una rutina establecida de limpieza de las cabañas			x	10	Sí
	las habitaciones que, aun habiendo sido limpiadas a la salida de un huésped, no fueran ocupadas en el plazo de los tres días siguientes, son objeto de mantenimiento y limpieza que se consideren convenientes, y son repasadas antes de la entrada de un nuevo huésped			x	10	Sí
	Se realiza limpieza de los baños y habitaciones para colocar insumos nuevos			x	10	Sí
	Se cuenta con una bitácora en el que se registren incidencias detectadas u ocurridas en la limpieza de las habitaciones;	x			0	No se cuenta
	para el desarrollo de la limpieza se utiliza un depósito adecuado para transportar los utensilios y productos a usar en el proceso de limpieza;			x	10	Se tiene un carrito de limpieza
7.1	Se cuenta con lavandería de ropa de cama y toallas a modo de tener disponibilidad para los huéspedes			x	10	Sí
7.2	Se cuenta con lavandería para prenda de huéspedes				N/A	
8.1	Los alojamientos turísticos rurales, dependiendo de sus características propias, en particular este			x	10	Cuenta con un restaurante, no se

Otros requisitos para hostelería y turismo						
Requisitos	Descripción del artículo	No cumple	Deficiente	Cumple	Porcentaje	Observaciones
	establecimiento, cuenta con un servicio de alimentación, o facilita las instalaciones propias para que el huésped prepare sus propios alimentos					permite ingreso de comida y bebida
8.2	Dispone de un método para gestionar el servicio de desayuno, en base a las políticas previamente establecidas, definidas y comunicadas a los huéspedes	x			0	Se realiza de acuerdo al paquete contratado o a lo que el cliente disponga consumir
8.3	Se cuenta con una cocina para la preparación de los alimentos y bebidas			x	10	Sí
8.4	Se cuenta con procedimientos para el manejo de desperdicios	x			0	No se posee nada escrito
8.5	Se cuenta con protocolos de limpieza en la cocina			x	10	
9	Se realiza el mantenimiento continuo tanto preventivo como correctivo cuando fuera el caso para garantizar tener optimas las instalaciones			x	10	Sí
Art.19 A	La empresa está inscrita en el registro nacional de turismo de CORSATUR				N/A	
Total de calificaciones						8.265

Fuente: Elaboración realizada a partir de las Normas técnicas salvadoreñas de hostelería y turismo

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 1 de 81

Apéndice 25. Propuesta del manual integrado de sistemas de gestión para ACOPALP

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD



MASIG



PROPUESTA DEL MANUAL INTEGRADO DE SISTEMAS DE
GESTIÓN DE CALIDAD, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

PARA: ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN
AGROPECUARIA LOS PINOS DE R.L. EL SALVADOR ACOPALP

PRESENTADO POR:

ING. CARLOS EDUARDO MOLINA PATIÑO

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Productores Agropecuarios Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 2 de 81

MAYO 2024

Responsables de aprobación y revisión

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre del responsable			
Cargo del responsable			
Firma del responsable			

Control de cambios

Versión	Cambio a realizar	Fecha de cambio

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 3 de 81

Tabla de contenidos

1. Portada.....	
2. Introducción.....	
3. Responsables y autoridades de la organización.....	
4. Generalidades de la organización.....	
5. Misión y visión.....	
6. Objetivos y alcance del manual SIG	
7. Referencias normativas.....	
8. Requisitos de los sistemas integrados de gestión.....	
4. Contexto de la organización.....	
5. Liderazgo.....	
6. Planificación.....	
7. Apoyo.....	
8. Operación.....	
9. Evaluación del desempeño.....	
10. Mejora.....	
11. Anexos.....	

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 4 de 81

2. Introducción

Se presenta un Manual Integrado de los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 Seguridad y Salud en el Trabajo para los procesos y actividades que se realizan en la línea de negocios de hostelería y turismo en ACOPALP con el fin de conocer el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, desempeño y mejora, las necesidades y expectativas de las partes interesadas como clientes, contratistas, proveedores, entorno legal y gobierno que están relacionados o participan en el desarrollo de los procesos y actividades que se desarrollan en la empresa.

3. Responsables y autoridades de la organización

Entre las responsabilidades y autoridades que tiene ACOPALP competentes para las revisiones, cambios o modificaciones de los aspectos de este manual se pueden mencionar:

Nombre del responsable	Descripción de la responsabilidad
Alta Dirección	Responsable de las decisiones y aprobación de la injerencia para cambios o actualizaciones del manual de SIG
Gerencia General	Responsable de autorizar los cambios revisados y aprobados por la alta dirección de la organización del manual de SIG
Gestor de Sistemas Integrados de Gestión	Responsable de gestionar los cambios, modificaciones o actualizaciones de acuerdo a las necesidades del SIG
Asesor de Turismo y Negocios	Responsable de verificar el cumplimiento y notificar sobre los posibles cambios, modificaciones o actualizaciones del manual de SIG
Coordinador de turismo	Responsable de verificar y proponer cualquier cambio, modificación o actualización del manual de SIG
Encargado de cada sub división	Velar por el cumplimiento de los aspectos de cada sub división y comunicar sobre hallazgos o inconsistencias del sistema.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 5 de 81

4. Generalidades de la organización

ACOPALP DE R.L está integrada por 20 mujeres y 70 hombres provenientes de tres comunidades del Cantón Los Pinos y una del Cantón Montebello, en el Municipio del Congo, Santa Ana. Cuenta con dos líneas de negocios las cuales son:

- Cafetalera
- Hostelería y turismo.

Para fines de este manual, se tomará en cuenta solamente la parte de hostelería y turismo la cual está conformada por cuatro sub divisiones, las cuales se presentan a continuación:

- Restaurante
- Alojamiento de cabañas
- Quinta recreativa u senderismos
- Salones de recepción y banquetes

De acuerdo con lo antes mencionado, se define el alcance y delimitaciones del manual de Sistemas Integrados de Gestión para la empresa ACOPALP.

4. Misión y visión

Se presenta una misión y una visión integrada de los sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo para ACOPALP.

Misión Integrada SGCYSST	Visión Integrada SGCYSST
Somos una empresa comprometida con la gestión de la calidad de nuestros productos y servicios, y la preservación de la seguridad y salud de los trabajadores, con el fin de obtener resultados eficientes en el desarrollo de nuestros procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo y así, poder brindar una experiencia satisfactoria a nuestros clientes y turistas nacionales y extranjeros que forman parte de nuestra familia.	Nuestra finalidad es posicionarnos como una empresa comprometida con la calidad de nuestros productos y servicios cuidando la fidelidad de nuestras marcas y la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes. Así como también, garantizar la seguridad y salud de nuestros trabajadores en el desarrollo de los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 6 de 81

5. Objetivos y alcance del manual SIG

A continuación, se presentan los objetivos y el alcance del manual de sistemas integrados de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo para ACOPALP.

6.1 Objetivo general

Brindar una guía para ACOPALP que facilita la interpretación y el conocimiento de los sistemas integrados de gestión de la calidad y la seguridad y salud en el trabajo.

6.2 Objetivos específicos

- Definir las necesidades y expectativas de calidad y seguridad y salud en el trabajo.
- Proporcionar un cambio en la ejecución y estructura de los procesos y actividades.
- Describir procedimientos y establecer registros que ayuden a los procesos y actividades de calidad y seguridad y salud en el trabajo.
- Crear competencias para los colaboradores en temas de calidad y seguridad y salud en el trabajo.
- Implementar una cultura de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

6.3 Alcance del manual de sistemas integrados

El manual de Sistemas Integrados de Gestión comprende los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para los procesos y actividades que tengan relación con la línea de negocios de hostelería y turismo que se desarrollan en la empresa ACOPALP. También, comprende los procesos estratégicos, misionales y de apoyo incluidos en el mapa de procesos nivel 1 y la información documentada propuesta en los anexos del manual.

6. Referencias normativas

A continuación, se presenta un listado de normas, reglamentos, leyes y códigos a consultar que fueron de ayuda para la realización y desarrollo de este manual de sistemas integrados.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 7 de 81

- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Norma ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos para su uso.
- 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.
- Norma Técnica Salvadoreña NTS 03.44.02:12 Terminología de los Establecimientos de Alojamiento Turístico.
- Norma Técnica Salvadoreña NTS 03.56.01:12 Restaurantes y Establecimientos Gastronómicos Similares. Especificaciones para la Prestación del Servicio.
- Norma Técnica Salvadoreña NTS 03.44.01:25 Turismo. Requisitos de Calidad para la Prestación de Servicios de Alojamiento.
- Norma Técnica Salvadoreña NTS 03.70.01:15 Turismo Rural. Alojamiento. Especificaciones.
- Norma Técnica para Autorización y Permisos Sanitarios de Funcionamiento del MINSAL.
- Código de Trabajo de la Republica de El Salvador.
- Ley General de prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo. Decreto 254.
- Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo. Decreto 86.
- Reglamento General de Prevención de Riesgo en los Lugares de Trabajo. Decreto 89.

7. Requisitos de los sistemas integrados de gestión

A continuación, se presenta la integración de los requisitos del 4 al 10 de las normas ISO 9001:2015 de la Calidad e ISO 45001:2018 de Seguridad y Salud en el Trabajo para los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP. Los numerales tomaran el correlativo de las normas en estudio.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 8 de 81

7.1 (4) Contexto de la Organización

7.2 (4.1) Comprensión de la organización y su contexto para el sistema integrado de gestión de la calidad, y la seguridad y salud de los trabajadores.

Para la comprensión de la organización y su contexto, se realizó para ACOPALP un análisis del entorno interno que incluye entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico nacional e internacional a través de una matriz FODA investigando sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Para realizarlo, se analizan las fortalezas y debilidades como aspectos internos de calidad y seguridad y salud en el trabajo con el fin de crear estrategias para erradicarla. Así como también, las oportunidades y amenazas del entorno externo que afecta a las operaciones de los productos y servicios y el desarrollo de los procesos ya actividades realizado por los colaboradores de la empresa.

Análisis del contexto interno de ACOPALP

Fortalezas (F)		Debilidades (D)	
Colaboradores			
• Apoyo por la alta dirección en temas de formaciones de calidad y seguridad y salud en el trabajo • Comunicación entre jefaturas y colaboradores • Se toma en cuenta la opinión de los colaboradores sobre, mejoras o asuntos que generan problemas en las áreas	A	• No cuentan con descriptores de puesto de trabajo • Poco desinterés de los colaboradores en temas de formación de SST • Acumulación de tareas por mala distribución y asignación de actividades y bajo rendimiento de la calidad de los productos y servicios • Colaboradores con estrés laboral por mala gestión de los encargados de las sub divisiones • No se toma en cuenta la opinión de los clientes o sugerencias que se realizan a los meseros	1
Cultura organizacional			
• Todo el personal conoce el rubro de la organización • El personal tiene definido que los procesos y actividades para la entrega de los productos y servicios deben realizarse con calidad • El comité maneja una cultura de seguridad y salud para todos los colaboradores	B	• No se da inducción al personal de nuevo ingreso sobre la calidad y seguridad, sino hasta que ya son parte de la empresa • No se cuenta con una cultura de compañerismo y cooperación • Comunicación de los peligros y riesgos a los clientes • No se toma a todo el personal para que estos conozcan sobre los peligros y riesgos de ACOPALP	2
Infraestructura			

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 9 de 81

Fortalezas (F)		Debilidades (D)	
- Espacios ventilados en áreas comunes y lugares donde se prestan los productos y servicios - Amplio espacio para estacionamiento de clientes, proveedores y contratistas - Zonas de vegetación natural libre de emisiones de gases y demás contaminantes	C	- Techos con grietas - Suelos con grietas y en algunos casos con partes lisas o descubiertas con tierra - Falta de espacio para descanso y resguardo de objetos personales de los empleados - Infraestructura dañada por el paso del tiempo - Espacios reducidos en algunos lugares de producción de alimentos y bebidas	3
Medios sociales			
- La empresa cuenta con redes sociales - Poseen un espacio en un sitio web al que pertenecen denominado CESPPPO en el que ofertan los productos y servicios	D	- No hacen publicaciones constantes en redes sociales u otro tipo de medio - No se hace énfasis en promocionar la calidad de los productos y servicios y la seguridad de los colaboradores	4
Liderazgo y compromiso de la dirección			
Comunicación entre todos los medios y jefaturas de ACOPALP	E	No posee políticas ni objetivos de calidad ni de SST	5

Análisis de contexto externo de ACOPALP

Oportunidades (O)		Amenazas (A)	
Político (Gobierno)			
Mejoras en los sistemas de calidad y seguridad y salud en el trabajo por cambios realizados en las leyes y normas vigentes en el país	A	Riesgos en afrontar los cambios realizados en las leyes, normas o códigos realizados por la asamblea legislativa o los ministerios por cambios políticos y de ideas en el gobierno	I
Económico			
Apoyo por parte de préstamos y financiamientos a empresas privadas para generar oportunidades de mejora en calidad y seguridad y salud en el trabajo para los procesos y actividades de ACOPALP	B	- Los costos de las materias primas e insumos - Los costos de los equipos de protección personal - Costos de herramientas y equipos	II
Sociedad			
- Crecimiento y apertura en el mercado salvadoreño por la calidad de los productos y servicios - Apertura y accesibilidad de los conocimientos en temas de SST.	C	- Conocimientos más sólidos sobre la calidad de los productos y servicios - Conocimientos más sólidos sobre la seguridad y salud de los trabajadores en las organizaciones	III
Tecnología			
- Uso masivo de redes sociales - Uso de dispositivos inteligentes - Uso de tecnologías y EPP de última generación - Uso de equipos modernos para la producción de alimentos y bebidas	D	- Uso de redes sociales por parte de la competencia para ofertar la calidad de los productos y servicios - Uso de dispositivos inteligentes por parte de la competencia - Equipos de protección personal, herramientas y dispositivos actualizados de SST	IV
Legal			
- Acceso fácil a las legislaciones vigentes sobre la calidad de los productos y servicios - Acceso fácil a las legislaciones vigentes sobre temas de seguridad y salud en el trabajo	E	Cambio en la estructura de las leyes de los diferentes ministerios	V
Medio ambiente			
Utilización de materiales ecológicos para los insumos utilizados en la elaboración de alimentos y bebidas.	f	- Uso excesivo de insumos ecológicos para los productos y servicios - Desecho de EPP de manera desmesurada por la empresa	VI

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 10 de 81

Oportunidades (O)		Amenazas (A)	
Utilización de materiales ecológicos para elaborar EPP y demás insumos de la SST			
Proveedores			
- Alianzas estratégicas con las marcas para la adquisición de equipos que faciliten la calidad y resguarden la seguridad y salud del trabajador - Evaluación de los proveedores	G	- Insumos y materiales de baja calidad por uso de proveedores promedio - Entregas tardías de insumos y equipos de calidad y EPP. - Escasez de insumos y materiales en el mercado y de baja calidad - Evaluar a los proveedores en temas de SST para realizar trabajos internos	VII
Clientes			
- Conocimiento sobre los requisitos de los productos y servicios de los clientes - Conocimiento sobre los requisitos legales y otros requisitos de la SST	H	Diversidad de gustos y preferencias de los clientes y expectativas elevadas que cumplir	VIII
Competencia.			
Conocimiento sobre la competencia, ofertas y demanda de hostelería y turismo	I	- Nuevos productos y servicios ofertados por la competencia - Mejor seguridad y salud para los trabajadores y clientes y mejores instalaciones de la competencia	IX

Luego de haber realizado el análisis del contexto interno y externo de la organización, se presenta una tabla en la cual se ha realizado el cruce de las estrategias resultado de los análisis hechos por las matrices FODA (FO, FA, DO Y DA). Se obtuvieron estrategias ofensivas cruzando las fortalezas y oportunidades, del cruce de las fortalezas con las amenazas estrategias defensivas, de las debilidades con las oportunidades estrategias de movilización o retroalimentación y, por último, se obtuvieron estrategias de supervivencia cruzando las debilidades con las amenazas. Dichas estrategias se presentan de la siguiente manera:

Cruce de estrategias (FO, FA, DO Y DA)

Cruce	Estrategia	Descripción de la estrategia
Cruce de fortalezas y oportunidades, estrategias ofensivas (FO)		
Aa	Por medio de la apertura que da la alta dirección en todos los niveles con las jefaturas y los cambios que se realizan en las legislaciones con forme a la calidad y seguridad, se plantea la siguiente estrategia: Aprovechando que la alta dirección apoya, se propone realizar una revisión de los cambios potenciales en la legislación y que afectan a la calidad de los productos y servicios y al desarrollo de los procesos y actividades de los colaboradores de ACOPALP y así reestructurar los procesos de la empresa.	
Bc	Aprovechando la participación oportuna y dedicada del comité y la accesibilidad en temas de SST, se propone la siguiente estrategia:	

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 11 de 81

Cruce	Estrategia	Descripción de la estrategia
		Crear una política de sobre la cultura organización de la SST y divulgarla para su respectivo cumplimiento, de esta forma conocer los peligros y riesgos a los que se enfrenta el personal de la empresa.
Cruce de fortalezas y amenazas, estrategias defensivas (FA)		
C VIII		La fortaleza de amplio espacio de marquezos, zonas de naturaleza y el ambiente donde se presta el servicio con relación a los altos estándares y expectativas de los clientes, los gustos y lo demás, se pueden cruzar y crear la siguiente estrategia: Aprovechando los espacios y el ambiente que posee ACOPALP, se creara una campaña para impulsar los productos y servicios en las instalaciones de ACOPALP las cuales crean un ambiente familiar diferente por las vistas y naturaleza de la zona.
E III		De acuerdo a la comunicación que la alta dirección tiene con los niveles de ACOPALP y los conocimientos más sólidos que hay hoy en día sobre la calidad y la seguridad y salud en el trabajo, se plantea la siguiente estrategia: Impulsar la gestión de nuevos conocimientos a todas las jefaturas de la empresa sobre la calidad y la SST para luego ser transmitidos a los niveles más bajos.
Cruce de las debilidades y oportunidades, estrategias de retroalimentación (DO)		
4 d		El uso de redes sociales y la amplia gama teológica existente sobre dispositivos y uso de redes plantea la siguiente estrategia: La falta de uso crea una brecha donde se puede utilizar los medios sociales y los diferentes dispositivos tecnológicos para promover los productos y servicios y dar a conocer los diferentes aspectos que la empresa posee en temas de calidad y como resguardan la seguridad y salud de sus trabajadores en el desarrollo de sus procesos ya actividades
Cruce de las debilidades y amenazas, estrategias de supervivencia (DA)		
2 III		No se da inducciones al personal de nuevo ingreso, no se tiene una cultura de cooperación, identificación de peligros y riesgos y por la otra parte, los conocimientos sobre la calidad y la seguridad y salud en el trabajo son más sólidos que antes, entonces: Se propone una estrategia para reforzar los conocimientos en temas de calidad, y seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores de nuevo y viejo ingreso de la empresa.
3 VII		La infraestructura de ACOPALP presenta ciertas limitantes en sus techos, paredes y suelo y con relación a los equipos, insumos y herramientas por parte de los proveedores que presentan baja calidad y riesgos a la seguridad y salud de los empleados, se propone lo siguiente: Seleccionar de forma adecuada por medio de una evaluación a los proveedores que suministran insumos, materias, equipo y servicios profesionales a ACOPALP para garantizar la calidad y seguridad y salud de los empleados

Las estrategias que surgieron del cruce se presentan en el *anexo 01* de este manual, en este se pueden encontrar los planes de acción para cada una de las estrategias aquí presentadas del análisis FODA.

7.3 (4.2) Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y de los trabajadores para el sistema integrado de gestión de la calidad, y la seguridad y salud de los trabajadores.

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 12 de 81

ACOPALP ha identificado por medio de una matriz las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y de los trabajadores en los temas de la calidad y la seguridad y salud del trabajo que forman parte de los procesos y actividades que se desarrollan.

Matriz de necesidades, expectativas y requisitos y otros requisitos de las partes interesadas y los trabajadores de ACOPALP (MAT-PARTSIGCYSST-0224)

N.	Partes Interesadas		Necesidades	Expectativa	Requisitos legales y otros requisitos
1	Clientes	Turistas	Recibir productos y servicios de buena calidad y a precios competitivos del mercado y ambiente acogedor durante las estadías	Productos y servicios de calidad y crear la posibilidad de regresar nuevamente	Que los productos sean salubres y garanticen la salud de los consumidores y los servicios sean acorde a las necesidades y expectativas
		Visitantes	Recibir un trato acogedor en un ambiente agradable y con la mejor atención	Productos y servicios de calidad y crear la posibilidad de regresar nuevamente	Que los productos sean salubres y garanticen la salud de los consumidores y los servicios sean acorde a las necesidades y expectativas
		Empresas	Recibir paquetes empresariales que cubran sus necesidades de acuerdo a los requerimientos establecidos	Que los eventos se celebren acorde a lo planeado por las organizaciones	Que los eventos cumplan la finalidad, las necesidades y expectativas empresariales
2	Colaboradores	Gerencia	Que la organización crezca y sea productiva	Trabajo en equipo con todos los colaboradores	Cumplir con los requisitos legales del SGCYSST de las normas ISO y demás requisitos asociados para las operaciones de la empresa
		Asesor de turismo y negocios	Cumplir con los requerimientos de la gerencia general	Que el equipo de trabajo ayude a lograr objetivos y cumplir metas	Que los colaboradores cumplan el reglamento de la organización y ayuden a cumplir los requisitos del SGCYSST y otros requisitos asociados a hostelería y turismo
		Coordinador de turismo	Cumplir con los requerimientos del asesor de turismo y negocios y gerencia general	Que las sub divisiones formen equipos para el cumplimiento de objetivos y metas garantizando la calidad y la seguridad y salud e los colaboradores	Que los colaboradores cumplan el reglamento de la organización y ayuden a cumplir los requisitos del SGCYSST y otros requisitos asociados a hostelería y turismo

N.	Partes Interesadas	Necesidades	Expectativa	Requisitos legales y otros requisitos	
		Encargado de áreas	Cumplir metas y objetivos de ventas	Que los empleados colaboren al cumplimiento de metas y objetivos de las ventas	Que los colaboradores cumplan el reglamento de la organización y ayuden a cumplir los requisitos del SGCYSST y otros requisitos asociados a hostelería y turismo
		Empleados de subdivisiones	Crecimiento profesional, estabilidad laboral, seguridad y salud y trato de acuerdo con la ley	Que ACOPALP apoye el crecimiento de sus necesidades y expectativas	Que ACOPALP respete la legislación de El Salvador en temas laborales y en aspectos de calidad de los productos y servicios que ellos desarrollan para los clientes
3	Proveedores y contratistas	Proveedores de insumos y materiales	Que se cumplan los contratos establecidos y recibir los pagos acordados	Que la calidad de lo que suministran ayude a que sigan siendo clientes estratégicos y tener alianzas para ofrecer sus productos y servicios	Que ACOPALP asuma las obligaciones pactadas en los contratos y transacciones adecuadas al SGCYSST
		Proveedores tecnológicos	Recibir contratos de trabajo y que cumplan con los contratos establecidos	Ser proveedores aliados de la empresa y dar un servicio de calidad	Que ACOPALP respete los convenios y contratos establecidos y cumpla con los plazos estipulados y adecuados a los trabajos realizados internos y externos de la organización apegados al SGCYSST
		Proveedores de servicios externos	Crear contratos por medio de las alianzas estratégicas y proyectos realizados	Ser proveedor directo y cumplir con los requerimientos de ACOPALP	Que ACOPALP respete los convenios y contratos establecidos y cumpla con los plazos estipulados y adecuados a los trabajos realizados externos de la organización apegados al SGCYSST
		Contratistas para proyectos internos	Crear proyectos de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes	La satisfacción de los clientes y renovar contrataciones para nuevos proyectos	Que ACOPALP respete los convenios y contratos establecidos y cumpla con los plazos estipulados y adecuados a los trabajos realizados internos y externos de la organización apegados al SGCYSST
4	Ministerios	MINSAL	Que ACOPALP cumplan los requerimientos establecidos sobre la emisión de los	Que las inspecciones y verificaciones sean satisfactorias y	Que ACOPALP cumpla con los requisitos establecidos para el funcionamiento del establecimiento

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 14 de 81

N.	Partes Interesadas		Necesidades	Expectativa	Requisitos legales y otros requisitos
			permisos sanitarios y vigencia de los mismos, buenas prácticas de manufactura y preservar la calidad de los productos	encontrar menos no conformidades posibles en el establecimiento y así evitar sanciones o multas	y de la calidad de los productos y servicios
		MITRAB	Que ACOPLAP haga cumplir la ley y proteja a los colaboradores, visitantes, turistas, contratistas y demás personas involucradas dentro de las instalaciones y velar por el bienestar físico, psicológico y social de los empleados	Evitar despidos injustificados, accidentes de trabajo y multas o sanciones por faltas cometidas por la organización	Que ACOPALP cumpla con las leyes, reglamentos y códigos de trabajo, velar por la seguridad, salud y estabilidad laboral de los colaboradores
		MITUR	Que ACOPALP se apegue a las leyes establecidas para los productos y servicios del rubro de hostelería y turismo	Evitar que la organización se vea involucrada en temas de sanciones o multas por incumplimientos de la ley	Que ACOPALP se apegue a las normas establecidas para hostelería y turismo y convenios estratégicos de turismo de El Salvador
5	Gobierno	Gobierno	Que la empresa privada se apegue a la legislación vigente en El Salvador	Desarrollar vínculos estratégicos para el crecimiento económico y apoyo para la empresa privada	Que las organizaciones cumplan con los reglamentos, leyes y normas que rigen a El Salvador
6	La comunidad	Comunidad del Congo, Santa Ana	Que las actividades de la comunidad no se vean alteradas o afectadas por la empresa	Que ACOPALP apoye al desarrollo de la comunidad y promueve actividades de inclusión y sano esparcimiento	Que ACOPALP respete los espacios privados de la comunidad para que los procesos y actividades no afecten a las zonas aledañas de la organización

7.4 (4.3) Alcance de los sistemas integrados de gestión de la calidad y de seguridad y salud en el trabajo de ACOPALP

ACOPALP ha determinado los límites del alcance para los sistemas integrados de gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo de este manual, se muestra a continuación:

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 15 de 81

Alcance Integrado de los SGCYSST

La Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L es una empresa que se dedica a la línea de negocios de hostelería y turismo y tiene conocimiento del contexto y entorno interno y externo, las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas y colaboradores y los proceso y actividades desarrolladas para el sistema integrado de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 definiendo el siguiente alcance:

Se tiene definido el alcance para los procesos y actividades de las cuatro sub divisiones en las cuales están involucradas actores externos como los clientes, competencia de otras empresas que ofrecen productos y servicios iguales o similares, proveedores de materias primas e insumos, proveedores contratistas externos, entorno político y gobierno que afecta las operaciones de hostelería y turismo, las tecnologías, sociedad, económico, legal y medio ambiente. De igual forma, se define el alcance interno, la infraestructura de las cuatro sub divisiones, los colaboradores, el compromiso de la alta dirección, cultura organizacional contratistas internos y los medios sociales utilizados para publicidad de la empresa.

Además, se establece como necesidades, expectativas y requisitos legales y otros requisitos a los clientes (turistas, visitantes y empresas), colaboradores (gerencia general, asesor de turismo y negocios, coordinador de turismo, encargados de sub divisiones y empleados en general), proveedores y contratistas (Insumos y materiales, tecnológicos, contratistas internos y externos) gobierno y comunidad (comunidad del Congo, Santa Ana).

Por último, se definen los procesos y actividades que se realizan en las cuatro sub divisiones de la línea de hostelería y turismo (restaurante, salones de recepción y banquetes, alojamiento de cabañas, y quinta recreativa y senderismos) los cuales son desarrollados por los colaboradores de la empresa y tienen un impacto en la calidad y la seguridad y salud de los colaboradores en ACOPALP.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 16 de 81

Para el establecimiento y divulgación del alcance integrado, se ha establecido la política como información documentada a mantener para establecimiento y divulgación del alcance de los SGCYSST (POL-ALCSIGCYSST-0124).

7.5 (4.4) Sistemas de gestión de la calidad y sus procesos

ACOPALP establece, implementa, mantiene y mejora el sistema integrado para la calidad incluyendo los procesos y actividades que intervienen en el alcance y de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. La empresa debe determinar lo siguiente:

- Determina las entradas y salidas de los procesos y actividades de las cuatro sub divisiones.
- Determinar la secuencia e interacción entre estos procesos ya actividades.
- Determinar y aplicar criterios, métodos y controles que garanticen la operación eficaz de los procesos y actividades.

Esto se determina para garantizar el sistema integrado de gestión y los procesos y actividades de las cuatro sub divisiones que están incluidos en el. Se cuenta con un procedimiento para la gestión de los procesos del SGC (PRO-GESPROSGC-0224) y un registro para la evaluación de los procesos del SGC (RE-EVPROSGC-0124). Esta información se encuentra en ACOPALP como información documentada a mantener y conservar.

7.6 (4.4) Sistemas de gestión de la seguridad y salud de los trabajadores

ACOPALP debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el sistema integrado de gestión para la seguridad y salud de los trabajadores con relación a los procesos y actividades de las cuatro sub divisiones de hostelería y turismo que son desarrollados por los colaboradores.

Además, ACOPALP cuenta con un procedimiento para la gestión de los procesos del SGSST (PRO-GESPROSGSST-0124).

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 17 de 81

7.7 (5). Liderazgo y participación de los trabajadores del SGCYSST

7.8 (5.1) Liderazgo y compromiso del sistema integrado para calidad

7.9 (5.1.1) Generalidades

ACOPALP muestra liderazgo y compromiso para el sistema integrado con relación a la calidad de la siguiente manera:

- Se asume la responsabilidad y obligación rindiendo cuentas de la eficacia del sistema integrado de gestión con relación a la calidad de los productos y servicios del restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes, y quinta recreativa y senderismos.
- Se asegura que se establezcan políticas y objetivos de calidad y que sean compatibles con y contexto y dirección estratégica de acuerdo a los procesos y actividades que se desarrollan en ACOPALP.
- Se asegura de la integración de los requisitos de la norma en los procesos y actividades que se desarrollan en el restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes, y quinta recreativa y senderismos.
- Se promueve el uso de enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos para los procesos y actividades de los productos y servicios de ACOPALP.
- Se asegura de tener recursos disponibles y necesarios para el establecimiento de los productos y servicios.
- Se comunica la importancia de un sistema eficaz y conforme a sus requisitos en todos los niveles de la empresa.
- Se asegura de lograr los resultados previstos de los procesos y actividades.
- Compromete, dirige y apoya a los colaboradores para contribuir a la eficacia de los sistemas y el desarrollo de los procesos y actividades.
- Promueve la mejora.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 18 de 81

- Apoyo otros roles que tiene la alta dirección que ayuden al sistema integrado de gestión con relación a la calidad.

Se cuenta con un instructivo sobre el establecimiento del liderazgo y compromiso del SIGCYSST (INST-LYCSIGCYSST-0124).

7.10 (5.1.2) Enfoque a los clientes de los productos y servicios

- Se enfoca al cumplimiento de los clientes, determinando y comprendiendo todos los requisitos que se solicitan de los productos y servicios y requisitos legales y reglamentarios aplicables y derivados de estos productos y servicios.
- Se enfoca al cliente determinando y considerando los riesgos y oportunidades que afectan a la conformidad de los productos y servicios de los procesos y actividades del restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes, y quinta recreativa y senderismos.
- Y, por último, se enfoca en mantener el constante aumento de la satisfacción de los clientes.

Se cuenta con un procedimiento para la determinación de los requisitos de los productos y servicios de los clientes (PRO-ENFCLIESGC-0324) y un procedimiento para la evaluación de la satisfacción de los clientes (PRO-STSCCLISGC-0424).

7.11 (5.1) Liderazgo y compromiso de la seguridad y salud en el trabajo

ACOPALP muestra liderazgo y compromiso de la siguiente manera:

- Asume la total responsabilidad y rinde cuentas sobre las lesiones y deterioro de la salud y actividades y lugares seguros para los trabajadores.
- Se asegura que las políticas y objetivos se establezcan y sean compatibles con la dirección estratégica.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 19 de 81

- Se asegura que los requisitos se integren en los procesos de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a los procesos y actividades que se desarrollan en ACOPALP.
- Se asegura que todos los recursos estén disponibles.
- Se comunica de la importancia de la eficacia del sistema integrado de gestión con relación a la SST.
- Se asegura se alcanzar los resultados deseados.
- Dirige y apoya al personal para ayudar a la eficacia del sistema integrado con relación a la SST.
- Promueve y asegura la mejora continua del sistema integrado de gestión.
- Apoya a la dirección en otros roles pertinentes al sistema integrado de gestión.
- Desarrolla, lidera y promueve una cultura en la organización que apoya los resultados.
- Protege a los trabajadores contra represalias por informar de incidentes, peligros y riesgos en las instalaciones.
- Se asegura que se implementen procesos para consulta y participación de los trabajadores.
- Apoya al comité de SST (COSESO. LP) en los procesos realizados dentro de la empresa para el cumplimiento de los lineamientos de este comité.

Se cuenta con un instructivo sobre el establecimiento del liderazgo y compromiso del SIGCYSST (INST-LYCSIGCYSST-0124).

7.12 (5.2) Política integrada de sistemas de gestión de la calidad y seguridad y salud de los trabajadores de ACOPALP

ACOPALP ha definido una política integrada para el sistema de gestión de la siguiente manera:

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 20 de 81

Política integrada de sistemas de gestión

La Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L es una empresa que se dedica a la línea de negocios de hostelería y turismo y ha establecido una política de acuerdo a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

ACOPALP es una organización dedicada a ofrecer productos y servicios de restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes, y quinta recreativa y senderismos garantizando la calidad implementando mejoras para el diseño de su infraestructura ofreciendo una experiencia satisfactoria para los turistas, visitantes y clientes empresariales. Además, garantiza la seguridad y salud de los colaboradores en el desarrollo de los procesos y actividades para la producción de los productos y prestación de los servicios identificando los peligros y evaluando los riesgos incluyendo la participación e involucramiento de todos los trabajadores en todos los niveles. La empresa está comprometida con el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos para el sistema integrado de gestión de calidad, y seguridad y salud de los trabajadores y aspectos relacionados con la hostelería y turismo y legislación vigente de El Salvador.

La empresa mantiene la política como información documentada y codificada (POL-SIGCYSST-0224) para la consulta de toda la organización y sus partes interesadas de forma pertinente y apropiada con el fin que esta sea de conocimiento y divulgación en la organización. Además, se cuenta con un registro sobre la divulgación de la política de calidad (RE-DIVCAL-0224). Esta información documentada tiene a mantener en ACOPALP.

7.13 (5.3) Roles, responsabilidades y autoridades de la organización de los sistemas integrados de gestión de la calidad, y seguridad y salud en el trabajo

ACOPALP está comprometido en garantizar el cumplimiento y funcionamiento de este manual, es así como estableció en una tabla los roles, responsabilidades y autoridades de la línea de negocios de hostelería y turismo para el SIG y se presentan a continuación:

Cargo desempeñado	Responsabilidades del SIG	Roles del SIG	Autoridades del SIG	Competencias del SIG
Representante Legal	Encargado de representar a la gerencia general y comunicar los lineamientos y presupuestos del SIG a la junta de asociados de ACOPALP	Dar lineamientos a la gerencia general y gestor del SIG	Gestiona y autoriza las acciones que se ejecutan en cuanto a procesos y apoya a la gerencia general de forma permanente para el funcionamiento del SIG	Maestría en sistemas integrados de gestión, finanzas, Licenciatura en administración de empresas o contabilidad
Gerencia general	Representa a la máxima autoridad y a la asamblea de asociados de ACOPALP y tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento del sistema integrado de gestión	Designar tareas y actividades al equipo de jefaturas para el funcionamiento del SIG de ACOPALP	Asigna lineamientos para las jefaturas en cuanto a la gestión de los procesos y actividades del lugar	Maestría en sistemas integrados de gestión, finanzas, Licenciatura en administración de empresas o contabilidad
Gestor de los sistemas integrados de gestión	Velar mantener, mejorar, implementar, controlar y actualizar el SIG	Asignar tareas a las jefaturas y gestionar el cumplimiento de los requisitos de las normas del SIG	Aplicar el SIG en todos los niveles de la empresa	Maestría en sistemas integrados de gestión, finanzas, Licenciatura en administración de empresas o contabilidad
Asesor de negocios y turismo	Encargado de las gestiones estratégicas de turismo y sus negocios aplicadas al SIG y todos los procesos y actividades con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma	Dar lineamientos a las jefaturas para el establecimiento y funcionamiento del SIG en las cuatro sub divisiones de ACOPALP	Gestiona los lineamientos de hostelería y turismo y asigna funciones a sus sub alternos para velar por el cumplimiento y permanencia de ventas de productos y servicios acoplados al SIG y todos sus procesos y actividades	Maestría en sistemas integrados de gestión, finanzas, licenciatura en administración de empresas o contabilidad, licenciatura en hostelería y turismo o mercadeo.
Coordinador de turismo	Apoyo a la línea de negocios de hostelería y turismo, supervisión y control operativo de los procesos y actividades que se ejecutan en el SIG de los productos y servicios	Asignar y supervisar a los encargados de áreas sobre el cumplimiento de los requisitos del SIG en los procesos y actividades que se ejecutan	Responde por los procesos y actividades de las cuatro sub divisiones y da los lineamientos de los procesos a los encargados de cada área para el SIG	Ing. Industrial, licenciado en hostelería y turismo, mercadeo, administración de empresas, etc. Conocimientos sobre sistemas integrados de gestión, cursos o diplomados.
Encargado de restaurante y bar de café	Gestiona las funciones de esta sub división y es responsable del cumplimiento de la misma y sigue lineamientos de los procesos y actividades conforme al SIG	Seguir los lineamientos y cumplir con los procesos y actividades acorde al SIG	Dar los lineamientos y supervisar y controlar los procesos y actividades para el cumplimiento del SIG	Técnico en hostelería y turismo, conocimientos sobre sistemas integrados de gestión, cursos o diplomados.

Cargo desempeñado	Responsabilidades del SIG	Roles del SIG	Autoridades del SIG	Competencias del SIG
Jefe de cocina	Jefe de cocina, prepara y establece los lineamientos de los alimentos conforme a los requisitos del SIG	Seguir los lineamientos y cumplir con los procesos y actividades acorde al SIG	Liberación, preparación y control de calidad del alimento conforme al SIG	Chef profesional, cursos o diplomados en sistemas de gestión.
Auxiliares de cocina	Persona encargada de apoyar al jefe de cocina en sus labores apegado al SIG	Seguir los lineamientos y cumplir con los procesos y actividades acorde al SIG	Dar la conformidad de los alimentos preparados como secúndate del chef apegado al SIG	Técnico en cocina, cursos o diplomados en sistemas de gestión.
Barista	Encargado de preparar las bebidas frías y calientes y resguardo de la calidad de las mismas y cumplir con lo indicado para el SIG	Seguir los lineamientos y cumplir con los procesos y actividades acorde al SIG	Liberación, preparación y control de calidad de las bebidas conforme al SIG	Barista profesional, cursos o diplomados en sistemas de gestión.
Meseros	Persona que toma la orden y se encarga del servicio de mesa y cumplir con lo indicado para el SIG	Seguir los lineamientos y cumplir con los procesos y actividades acorde al SIG	Servicio de mesa conforme a lo solicitado y retiro del mismo si este se necesita conforme al SIG	Meseros profesionales, cursos o diplomados en sistemas de gestión.
Encargado de salones de usos múltiples y banquetes	Encargados de velar por el funcionamiento y coordinación de los eventos y cumplir con lo indicado para el SIG	Seguir los lineamientos y cumplir con los procesos y actividades acorde al SIG	Dar los lineamientos y supervisar y controlar los procesos y actividades para su cumplimiento conforme al SIG	Técnico en hostelería y turismo, cursos o diplomados en sistemas de gestión.
Encargado de alojamiento de cabañas	Encargado de velar por el control y la coordinación de cabañas y cumplir con lo indicado para el SIG	Seguir los lineamientos y cumplir con los procesos y actividades acorde al SIG	Dar los lineamientos y supervisar y controlar los procesos y actividades para su cumplimiento Dar los lineamientos y supervisar y controlar los procesos y actividades para su cumplimiento conforme al SIG	Técnico en hostelería y turismo, cursos o diplomados en sistemas de gestión.
Encargado de senderismo y quinta recreativa	Responsable de la coordinación y actividades del lugar y cumplir con lo indicado para el SIG	Seguir los lineamientos y cumplir con los procesos y actividades acorde al SIG	Dar los lineamientos y supervisar y controlar los procesos y actividades para su cumplimiento conforme al SIG	Técnico en hostelería y turismo, cursos o diplomados en sistemas de gestión.
Coordinador de logística	Responsable de coordinar la logística y transporte	Seguir los lineamientos y cumplir con los procesos y actividades acorde al SIG	Dar la conformidad de los materiales e insumos de las cuatro sub divisiones y provisión de los	Ing. Industrial o Lic. En administración de empresas, cursos o diplomados en sistemas de gestión.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 23 de 81

Cargo desempeñado	Responsabilidades del SIG	Roles del SIG	Autoridades del SIG	Competencias del SIG
			mismos conforme al SIG	
Coordinador de finanzas	Responsable de la parte contable y soporte técnico	Seguir los lineamientos y cumplir con los procesos y actividades acorde al SIG	Transacciones, ordenes de pagos, pagos a proveedores y asociados y control de las finanzas de ACOPALP conforme al SIG	Lic. Mercadeo y finanzas, Lic. en contabilidad, cursos o diplomados en sistemas de gestión.
Coordinador de comercio	Responsable de dar publicidad a la parte de hostelería y turismo	Seguir los lineamientos y cumplir con los procesos y actividades acorde al SIG	Establecer la publicidad y alianzas estratégicas con las diferentes marcas conforme al SIG	Lic. En mercadeo, cursos o diplomados en sistemas de gestión.
Encargado de mantenimiento	Encargado de establecer y ejecutar los mantenimientos de ACOPALP de acuerdo al SIG	Seguir los lineamientos y cumplir con los procesos y actividades acorde al SIG	Realizar los mantenimientos y cumplimiento de los mismos de acuerdo a la conformidad y necesidades del SIG	Técnico en mantenimiento, cursos o diplomados en sistemas de gestión.
Auxiliares de mantenimiento	Ayudan a ejecutar los mantenimientos realizados de acuerdo al SIG	Seguir los lineamientos y cumplir con los procesos y actividades acorde al SIG	Apoyo en los mantenimientos apegado al SIG	Técnico en mantenimiento, cursos o diplomados en sistemas de gestión
Guardias de seguridad	Vela por la seguridad del lugar	Seguir los lineamientos y cumplir con los procesos y actividades acorde al SIG	Acciones que sean necesarias y de acuerdo a la ley para salvar guardar la seguridad del lugar	Grado militar, profesional con licencia de armas vigente y sin antecedentes penales
Comité SST – (COSESO LP)	Dar cumplimiento al SIG y los procesos sobre la seguridad y salud de los trabajadores de forma activa	Seguir los lineamientos y cumplir con los procesos y actividades acorde al SIG	Velar por que los colaboradores cumplan los requisitos del SIG y de la SST en todos los procesos y actividades de las cuatro sub divisiones de ACOPALP	Capacitación de 48 horas en identificación de peligros y evaluación de riesgos, curso del ministerio de trabajo, cursos o diplomados en sistemas de gestión

Los roles, responsabilidades y autoridades se documentan y se mantienen como información documentada en forma de política de divulgación sobre los roles y responsabilidades (POL-RRASIGCYSST-0324).

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 24 de 81

7.14 (5.4) Consulta y participación de los trabajadores de la SST

ACOPALP involucra a los trabajadores en cuanto a temas de formación y recursos necesarios para consultas, acceso a la información clara, oportuna y pertinente y eliminar barrera u obstáculos para su participación.

Por medio del comité SST o como es llamado en la organización COSESO LP, la empresa toma en cuenta la participación de los colaboradores cuando estos han identificado algún peligro y riesgo en los procesos y actividades de las sub divisiones. Es por esto, la empresa tiene un procedimiento de consulta y participación para el SIG en la SST (PRO-CYPATLAB-0524).

6. Planificación

7.15 (6.1) Acciones para abordar riesgos y oportunidades del SIG para la calidad

ACOPALP toma acciones para abordar riesgos y oportunidades con el fin de asegurar que los sistemas integrados logren los resultados previstos, aumentar efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora continua del mismo.

La empresa cuenta con un procedimiento sobre las acciones para abordar riesgos y oportunidades (PRO-RIESFOPSGC-0624) y una matriz de riesgos y oportunidades (MAT-RYOSGC-0324).

7.16 (6.1) Acciones para abordar riesgos y oportunidades del SIG para la seguridad y salud en el trabajo

7.17 (6.1.1) Generalidades

Para ACOPALP abordar los riesgos y oportunidades que se encuentran en los procesos y actividades es necesario para lo siguiente:

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 25 de 81

- Asegura que los sistemas integrados para la SST alcancen los resultados previstos.
- Se proveen o reducen los efectos no deseados.
- Y lograr la mejora continua.

Una vez determinado los riesgos y las oportunidades la organización debe tener en cuenta lo siguiente:

- Los peligros para la SST.
- Los riesgos para la SST.
- Las oportunidades para la SST.
- Los requisitos legales y otros requisitos para la SST.

Es por esta razón, ACOPALP tiene un procedimiento para abordar los riesgos y oportunidades de la SST como información documentada (PRO-RIESFOPSGSST-0724).

7.18 (6.1.2) Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades

La empresa ha elaborado una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos IPER en la cual se ha hecho un análisis de las cuatro sub divisiones de ACOPALP (restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y quinta recreativa y senderismos) con los procesos y actividades las cuales desarrollan los colaboradores.

ACOPALP cuenta con los siguientes documentos:

- Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos IPER (MAT-IPERSST-0424) como información documentada a mantener y conservar.
- Instructivo para uso de extintores, EPP e identificación de peligros y evaluación de riesgos (INST-EXEPPPYRSGSST-0224) como información documentada a mantener y conservar.

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 26 de 81

- Instructivo para determinar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos (INST-RLYORGYSST-0424) como información documentada a mantener y conservar.
- Matriz de identificación de los requisitos legales y otros requisitos del SGSST (MAT-REQLSGSST-0524) como información documentada a mantener y conservar.
- Procedimiento de gestión de simulacros PRO-SIMULSGSST-0824
- Instructivo sobre la programación de capacitaciones de prevención de peligros y riesgos (INST-CAPSGSST-0324).

7.19 (6.2) Objetivos y planificación de los sistemas integrados de gestión de la calidad, y seguridad y salud en el trabajo

ACOPALP ha identificado e integrado los objetivos de calidad y de seguridad y salud en el trabajo los cual se muestra a continuación:

N.	Objetivo SIG	Indicador	Medición	Meta	Responsables	Plan de acción para lograrlo
1	Determinar los procesos y actividades para la elaboración de la producción de los productos, prestación de servicios y fuentes de peligros y riesgos de los colaboradores del sistema integrado de gestión de la calidad, y seguridad y salud en el trabajo de ACOPALP	Procesos y actividades del SGCYSST	((Cantidad de productos y servicios del SGCYSST / Total de procesos y actividades) *(100))	90%	Asesor de turismo y negocios, y coordinador de turismo	Realizar una evaluación en las cuatro sub divisiones para determinar cuáles son los procesos y actividades existente y partiendo de eso, elaborar una lista para identificar los que pertenecen a los SIGCYSST
2	Incrementar la satisfacción de los clientes con relación a los productos y servicios	Satisfacción del cliente	((Número de clientes por sub división/Total de clientes que visitan ACOPALP) *(100))	90%	Asesor de turismo y negocios, y coordinador de turismo, coordinación de mercado	Elaborar un estudio con las encuestas de satisfacción de los clientes de forma periódica y evaluar a los clientes de las diferentes sub divisiones
3	Garantizar la conformidad de los productos y servicios ofertados por ACOPALP	Conformidad de los productos y servicios	((Número de productos y servicios conformes/total de	95%	Asesor de turismo y negocios, y coordinador de turismo	Implementar un sistema de control de las entradas y salidas de los productos y servicios para verificar la conformidad y evaluar las no

N.	Objetivo SIG	Indicador	Medición	Meta	Responsables	Plan de acción para lograrlo
			productos y servicios de ACOAPLP) *(100))			conformidades que se generan del proceso
4	Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos	Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos	(Número de requisitos legales y otros requisitos que se cumplen/Total de requisitos legales y otros requisitos de SIG) *(100)	80%	Asesor de turismo y negocios, y coordinador de turismo	Elaborar una matriz de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos del SIG
5	Implementar acciones para eliminar los peligros y reducir los riesgos	% de acciones para combatir peligros y riesgos	(Número de peligros y riesgos combatidos/Total de procesos y actividades desarrolladas) *(100)	30%	Asesor de turismo y negocios, y coordinador de turismo COSESO LP	Elaborar planes de acción e investigación para identificar peligros y evaluar riesgos por cada proceso

ACOPALP posee un instructivo para elaborar y planificar los objetivos del sistema integrado de gestión (INST-OBJSGCYSST-0524).

7.20 (6.3) Planificación de los cambios del SGC / 8.1.3 Gestión de cambios de la SST para el sistema integrado de gestión

Cuando ACOPALP determine una necesidad de cambios en los sistemas de gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo, estos cambios se deben llevar de manera planificada considerando:

- El propósito de los cambios a realizar.
- La integridad del sistema de calidad.
- La disponibilidad de los recursos.
- Asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Para estos cambios, la empresa posee una política para establecimiento de cambios como información documentada (POL-CAMBSGCYSST-0424).

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 28 de 81

7.21 (7). Apoyo

7.22 (7.1) Recursos del sistema integrado de gestión de calidad / 9.1.1 Generalidades del sistema integrado de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

ACOPALP determina y proporciona los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente los sistemas integrados de gestión de este manual.

La organización cuenta con el personal necesario para poder implementar eficazmente el SIG, la infraestructura necesaria para las operaciones de sus procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios (edificios y servicios asociados, equipos, recursos de transporte, tecnología de la información y la comunicación). También, la empresa cuenta con los espacios de trabajo para las operaciones del restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción, y quinta recreativa y senderismos.

La empresa cuenta con una serie de documentos de información documentada como el procedimiento para la selección y evaluación del personal de los SGC (PRO-EYSPER-0924), planos de los edificios (PLA-EDIFACOPALP-0124) y registros de las actualizaciones de los planos para los edificios (RE-PLANLP-0324).

Con relación a los recursos de seguimiento y medición, ACOPALP garantiza las calibraciones y mediciones de sus equipos que son necesarios para la operación de sus procesos y actividades.

Entre los equipos que se calibran se tienen:

- Básculas y balanzas.
- Equipos de refrigeración como neveras, refrigeradoras, congeladores.
- Manómetros de tanques de gas propano.
- Equipos de medición de ruido.
- Termómetros.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 29 de 81

- Equipos de medición de iluminación, etc.

La empresa cuenta con información documentada como un procedimiento de seguimiento y medición para la verificación de la conformidad de los productos y servicios y los trabajadores (PRO-SEGUMESGCYSST-1024), registro de trazabilidad de las mediciones del SGCYSST (RE-TYMSGYSST-0424) y un registro de calibraciones (RECALIBSGCYSST-0524) como información documentada a mantener.

7.23 (7.2) Competencias del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo

ACOPALP está comprometido con la gestión eficaz del SIGCYSST. De esta forma mantiene al personal en formaciones constantes para fortalecer sus competencias técnicas, entre estas competencias se puede mencionar:

- Competencias necesarias de los colaboradores en el marco del desempeño de sus procesos y actividades dentro de las cuatro sub divisiones que afectan al SIGCYSST.
- Se asegura que los colaboradores son competentes por medio de su educación y capacitaciones existentes al crecimiento de la organización.
- Si es necesario y algún colaborador no cuenta con experiencia o temas de los SIG, se los capacita de forma oportuna.
- Se conserva información documentada sobre competencias de los colaboradores en todos los niveles.

De esta manera, ACOPALP posee información documentada a mantener sobre el procedimiento del desempeño y competencias de los trabajadores sobre los productos y servicios y la identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades para el SIGCYSST (PRO-DYCTRABGCYSST-1124).

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 30 de 81

7.24 (7.3) Toma de conciencia del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo

Los empleados de ACOPALP están bajo el control de la organización y toman conciencia de los siguientes aspectos:

- Conciencia sobre la política y los objetivos integrados para su cumplimiento.
- La contribución de los colaboradores en el desempeño y eficacia de los SIG.
- Lo que implica no cumplir con los requisitos de los SIG.
- Los incidentes e investigaciones pertinentes.
- Los peligros y riesgos.
- Capacidad de alejarse de situaciones que impliquen peligros y riesgos.

La empresa cuenta con una política sobre la toma de conciencia de la importancia y contribución de los SGCYSST (POL-TCONCSGCYSST-0624).

7.25 (7.4) Comunicación del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo

ACOPALP en el marco del cumplimiento del SIG, decide qué aspectos debe comunicar de acuerdo a la relevancia, en qué momento comunicar, a quién comunicar (alta dirección, clientes, contratistas, colaboradores, partes interesadas, etc.), quién comunica y cómo lo hace de acuerdo a la información o situaciones presentes en SIG o en los procesos o actividades que se desarrollan en el restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y banquetes, y quinta recreativa y senderismo.

De esta forma, la organización cuenta con una política para la determinación de la comunicación interna y externa en los diferentes niveles para el SIG de la calidad (POL-COMUSGC-0724) y una para el SIG de la seguridad y salud en el trabajo como información documentada a conservar (POL-COMUSGSST-0724).

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 31 de 81

7.26 (7.5) Información documentada

ACOPALP ha establecido la información documentada necesaria para el sistema integrado con el fin de dar cumplimiento los requisitos, así como también ha creado procedimientos para la creación y actualización y el control de la información documentada. De esta forma la empresa garantiza que los documentos tengan un mejor control.

La empresa posee un procedimiento para la creación y actualización de la información documentada del SIGCYSST (PRO-IDSGCYSST-1224) y un registro para la creación y actualización de la información documentada del SIGCYSST (RE-IDCYASIGCYSST-0624).

7.27 (8) operación

7.28 (8.1) Planificación y control operacional del SIG de la calidad y seguridad y salud en el trabajo

ACOPALP planifica, implementa y controla los procesos necesarios para dar cumplimiento al sistema integrado de gestión a través de:

- Se han determinado los requisitos del sistema integrado de gestión.
- Determinación de los requisitos de los productos y servicios y recursos necesarios para lograr la conformidad de los mismos.
- Se han establecido criterios de aceptación del sistema integrado de gestión.
- Se ha determinado, mantenido y conservado información documentada para el sistema integrado de gestión.
- Se han implementado controles de los procesos de acuerdo a los criterios.
- La adaptación de los colaboradores a los procesos de los productos y servicios.

Además, la empresa controla los cambios planificados y revisa las consecuencias que conlleva lo cambios no previstos y toma acciones para controlar cualquier evento adverso.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 32 de 81

De esta forma se cuenta con un procedimiento de planificación para el control operacional de los productos y servicios y el trabajo que realizan los colaboradores para el SIGCYSST (PRO-PCOSGCYSST-1324).

7.29 (8.1.2) Eliminación de peligros y reducción de riesgos para el SIG de la seguridad y salud en el trabajo

Con respecto a la eliminación de peligros y reducción de los riesgos, ACOPALP utiliza la siguiente jerarquía para sus controles:

Control	Descripción
Eliminar el peligro	Se elimina el peligro que se genera en los procesos y actividades
Sustituir con procesos, materiales, operaciones o equipos menos peligrosos	Se hace una investigación y se cambia la forma en que se ejecutan los procesos y actividades y los recursos utilizados
Controles de ingeniería y reorganización del trabajo	Se implementa controles de seguridad y salud en el trabajo
Controles administrativos, incluidos la información	Se documentan los hallazgos para tener un historial
Utilizar EPP adecuados	Se utilizan los EPP de acuerdo a las actividades a desarrollar
Evaluación de los riesgos	Luego de identificados los peligros, se realizan los cambios pertinentes para rediseñar los procesos eliminar el peligro

ACOPALP, además, realiza una gestión de cambios en los procesos y actividades de los productos y servicios que impactan en el desempeño de la seguridad y salud de los trabajadores, esta gestión incluye:

- Cuando existe un nuevo proceso o actividad se toma en consideración la ubicación del puesto de trabajo, los equipos y las condiciones laborales de acuerdo a los procesos y actividades que se desarrollan en las sub divisiones.
- Los cambios que se generan en los requisitos legales y otros requisitos por las operaciones de productos y servicios.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 33 de 81

- Si hay cambios en los aspectos y conocimientos de seguridad y salud en el trabajo.
- Aplicación y uso de tecnologías para la producción de productos y la prestación de los servicios que desarrollan los colaboradores.

7.30 (8.1.4) Compras para los SIG de la SST / 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente del SIG de la calidad

La empresa se asegura que los procesos para el control de compras de productos y servicios sub contratados cumplan con las condiciones necesarias para preservar la vida de los colaboradores y el cumplimiento de la calidad de los productos y servicios. De igual forma, ACOPALP controla y coordina estos procesos para identificar peligros y evaluar riesgos. Las tareas que se realizan para esta gestión comprenden lo siguiente:

- Las actividades y operaciones de los productos y servicios sub contratados que afectan a ACOPALP.
- Las actividades y operaciones de ACOPALP que impactan a los contratistas.
- Las actividades y operaciones del contratista que impactan a otras partes interesadas de ACOPALP.
- Se asegura que los productos y servicios suministrados externamente son conformes con los requisitos.
- Controlar los productos y servicios externos que están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de ACOPALP
- La empresa determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y re evaluación de los proveedores externos.

De igual forma, la empresa realiza controles a los proveedores que suministran productos, servicios, equipos para los colaboradores, insumos y demás elementos que ayudan y contribuyen a la operación de la empresa. Entre estos controles se puede mencionar lo siguiente:

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 34 de 81

- La empresa asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del SIGCYSST.
- Define los controles que pretenden aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes de los trabajos realizados por ellos.
- Se tiene en cuenta el impacto potencial en los productos y servicios, y la eficacia de los controles.

De esta manera, la empresa cuenta con un procedimiento para el control de los productos y servicios suministrados externamente para el SIGCYSST (PRO-CPYSESGCYSST-1424) como información documentada a conservar, un registro sobre los controles realizados a los contratistas del SGC (RE-CCSGC-0824) como información documentada a conservar. Un registro sobre controles realizados a los peligros y riesgos a contratistas del SGSST (RE-CCSGSST-0824) y una política del SIGCYSST de divulgación externa para los contratistas sobre el cumplimiento dentro de ACOPALP (POL-COEXTSIGCYSST-0924).

7.31 (8.2) Requisitos para los productos y servicios del SIG para la calidad

ACOPALP ha establecido los requisitos de los productos y servicios clasificándolos de la siguiente manera:

- **Comunicación con los clientes de ACOPALP**

Los clientes proporcionan información relativa a los productos y servicios tratándose las consultas, contratos o pedidos incluyendo algún tipo de cambio. Se tiene una retroalimentación sobre quejas o reclamos ya que lo que se manipula y controla es propiedad de los clientes. Cuando es pertinente, se establecen requisitos específicos para acciones de contingencia. También, ACOPALP cuenta con una matriz de los requisitos legales y reglamentarios de los productos y servicios de la calidad (MAT-REQLGSGC-0624).

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 35 de 81

- **Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

ACOPALP se ha asegurado que los requisitos de los productos y servicios incluyan requisitos legales aplicables y que sean necesarios de acuerdo a la empresa y que este si puede cumplirlos de acuerdo a sus recursos. Estos requisitos pueden ser solicitados por el Ministerio de Salud MINSAL con relación a los permisos sanitarios de funcionamiento, cumplimiento de buenas prácticas de manufactura, entre otros aplicables a los productos y servicios, además, existe un procedimiento para la determinación de los requisitos de los clientes sobre los productos y servicios de calidad (PRO-REQCLIESGC-1624).

- **Revisión de los requisitos de los productos y servicios**

La empresa se ha asegurado que cuenta con la capacidad para cumplir con los requisitos de los productos y servicios ofrecidos en la línea de negocios de hostelería y turismo. De esta manera, se cuenta con un registro de las revisiones de los requisitos de los productos y servicios de calidad (RE-REVREQSGC-0924) como información documentada a conservar.

- **Cambio en los requisitos de los productos y servicios**

Cuando se cambia un requisito de un producto o servicios, ACOPALP se asegura que la información quede modificada y documentada y se hace del conocimiento dicho cambio. Se cuenta con información documentada a conservar como política sobre los cambios en los requisitos de los productos y servicios suministrados a los clientes (POL-CREQSGC-1124).

7.32 (8.2) Preparación y respuesta ante emergencias del SIG de la SST

También, la empresa está preparada ante situaciones que generan emergencia en el desarrollo de sus procesos y actividades, esta preparación y respuesta incluye:

- Se ha planificado respuestas ante situaciones de emergencia que incluyen primeros auxilios.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 36 de 81

- Formaciones para respuestas ante emergencias.
- Pruebas y ejercicios para medir las respuestas planificadas.
- Se evalúa el desempeño de las respuestas planificadas.
- Se comunica y provisiona de lo necesario a los colaboradores.
- Se comunica y provisiona de lo necesario a los proveedores y contratistas.
- Se supervisa y controla que todas las partes interesadas estén involucradas en la planificación de las respuestas ante emergencias.

La empresa ha desarrollado un procedimiento para la preparación de respuesta ante emergencias del SIGCYSST y se tiene como información documentada a mantener y conservar (PRO-EMERGSIGCYSST-1524) que comprende todo el sistema integrado y los procesos y actividades de ACOPALP.

7.33 (8.3) Diseño y desarrollo de los productos y servicios del SIG de la calidad

La empresa ha establecido, implementado y mantenido procesos para el futuro diseño y desarrollo de los productos y servicios que sean nuevos e innovadores de los existentes en el mercado, es por esta razón que la empresa panifica de la siguiente manera:

- La naturaleza y complejidad de los diseños.
- Las etapas de los procesos requeridas.
- Etapas de verificación y validación.
- Responsabilidades y autoridades.
- Necesidades de los recursos externos e internos.
- Control de interfaces de personas que están involucradas en el proceso.
- Participación activa de clientes y encargados de los procesos.
- Niveles de control esperados por clientes y partes interesadas.
- Información documentada de los procesos.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 37 de 81

Además, ACOPALP determina los requisitos sobre las entradas para el diseño y desarrollo de los productos y servicios y sobre los controles, salidas y cambios de los mismos.

7.34 (8.5) Producción y provisión de los servicios para el SIG de la calidad

7.35 (8.5.1) Control de la producción y de la provisión de los servicios

ACOPALP implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones incluyen:

- Tener disponible la información documentada, las características de los productos y servicios de las cuatro sub divisiones y los resultados a alcanzar.
- Tener disponible los recursos necesarios para el seguimiento y medición.
- Implementar seguimiento y mediciones en las etapas del proceso.
- Infraestructura y entorno acorde a los procesos y actividades.
- Incluir personas competentes en los procesos y actividades.
- Acciones preventivas ante errores humanos.
- Implementar actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

La empresa cuenta con un procedimiento sobre el control de la producción y provisión de los servicios (PRO-CPYPSSGC-1724).

7.36 (8.5.2) Identificación de la trazabilidad del SIG para la calidad

La empresa utiliza todos los medios apropiados para identificar las salidas y asegurar la conformidad de los productos y servicios. La empresa conserva información documentada de la trazabilidad de las salidas de los productos y servicios y cuenta con un registro (RE-IDYTRAZSGC-1024).

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 38 de 81

7.37 (8.5.3) Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos del SIG para la calidad

ACOPALP identifica, verifica y protege las propiedades de los clientes o proveedores externos mientras estas estén en uso de la organización.

Si en algún caso, se extravía un objeto o propiedad dentro de las instalaciones, es resguardado hasta que sea entregado a su dueño. Para este caso, ACOPALP cuenta con una política sobre el cuidado de la propiedad perteneciente a clientes o proveedores externos (POL-PPCPESGC-1224) como información documentada a conservar.

7.38 (8.5.4) Preservación del SIG para la calidad

La empresa ha determinado los requisitos necesarios para preservar la salida de los productos y servicios una vez estos han sido entregados a los clientes, esto quiere decir que se verifica el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, consecuencias potenciales no deseadas, naturaleza y vida útil y los requisitos del cliente y su retroalimentación. Se cuenta con un procedimiento para el manejo de las salidas de los productos y servicios durante la producción (PRO-MSALIPRSGC-1624).

7.39 (8.5.5) Actividades posteriores a la entrega del SIG para la calidad

ACOPALP cumple con todas las actividades posteriores a la entrega asociada de los productos y servicios. Se determina el alcance de las actividades posteriores y considera:

- Los requisitos legales y reglamentarios.
- Las consecuencias potenciales no deseadas de los productos y servicios.
- La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de los productos y servicios.
- Requisitos y retroalimentación de los clientes.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 39 de 81

La empresa cuenta con una política sobre las actividades posteriores a la entrega de los productos y servicios (POL-APPYSSGC-1324).

7.40 (8.5.6) Control de cambios del SIG para la calidad

ACOPALP revisa y controla los cambios para la producción y prestación del servicio, y en la extensión necesaria y así, asegura la conformidad de los requisitos. De esta forma cuenta con información documentada a conservar sobre un procedimiento para el control de los cambios de la producción y prestación de los servicios (PRO-CONTCAMSGC-1924).

7.41 (8.6) Liberación de los productos y servicios replantear del SIG para la calidad

ACOPALP no libera los productos y servicios sin antes no se haya completado las disposiciones planificadas de verificación y aprobación de la conformidad para los clientes. La empresa posee información documentada sobre un procedimiento para la liberación de los productos y servicios (PRO-LIBPYSSGC-2024) como información a conservar.

7.42 (8.7) Control de salidas no conformes del SIG para la calidad

ACOPALP toma acciones adecuadas basados en la naturaleza de las no conformidades y sus hallazgos, así como a los productos y servicios ya entregados y que presenten no conformidades en sus requerimientos. Se cuenta con procedimiento para el manejo de las salidas no conformes de los productos y servicios (PRO-MSNCONSGC-2124) a conservar.

7.43 (9) Evaluación del desempeño

7.44 (9.1) Seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema integrado de gestión de la calidad y seguridad y salud en el trabajo

ACOPALP establece, implementa y mantiene procesos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño del sistema integrado de gestión con el fin de determinar lo siguiente:

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 40 de 81

- La necesidad de los aspectos a seguir y medir como el grado de los en que se cumplen los requisitos legales, actividades y operaciones con los peligros, riesgos y oportunidades, logro de objetivos y eficacia del SIG.
- Los métodos usados para seguir, medir y evaluar.
- Las actividades y operaciones relacionadas con los peligros, riesgos y las oportunidades.
- En qué momento se debe llevar a cabo el seguimiento y medición.
- En qué momento se debe analizar y evaluar el seguimiento y medición.
- Criterios de evaluación sobre el desempeño de la SST.
- En qué momento analizar, evaluar y comunicar los resultados de la medición.
- Sobre los mantenimientos, calibraciones o verificaciones de los equipos de medición.

La empresa establece, implementa y mantiene los procesos para evaluar el seguimiento y cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos. De igual manera, se realiza el seguimiento de la percepción de los clientes en cuanto a los productos y servicios suministrados obteniendo sus necesidades y expectativas de los mismos.

La empresa analiza y evalúa la información obtenida a través del seguimiento y medición y los resultados se utilizan para:

- Conformidad de los productos y servicios.
- Grado de satisfacción de los clientes.
- Desempeño y eficacia del sistema integrado.
- Si lo que se planifico se realizó de forma eficaz.

Además, establece, implementa y mantiene procesos para evaluar el cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos, de esta forma debe:

- Determinar la frecuencia y los métodos para la evaluación del cumplimiento.
- Evaluar el cumplimiento y tomar acciones necesarias.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 41 de 81

- Mantener el conocimiento y la comprensión del estado de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.

Para dar conformidad a la información documentada necesaria para dar seguimiento, medición y cumplimiento, se cuenta con los siguientes documentos:

- Matriz de evaluación del desempeño y eficacia del SIGCYSST (MAT-EVDEYEFSIGCYSST-0724) como información documentada a conservar.
- Matriz del seguimiento del grado de percepción de los clientes del SGC (MAT-SCLIENSGC-0824).
- Registro de análisis y evaluación de la información de los seguimientos y mediciones (RE-AYESGC-1124).

7.45 (9.2) Auditoría interna del sistema integrado de gestión de la calidad y seguridad y salud en el trabajo

ACOPALP lleva a cabo auditorías internas en tiempos planificados para proporcionar información acerca del SIGCYSST.

Las auditorías se realizan conforme a los requisitos propios de ACOPALP y de las normas ISO. Además, se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditorías incluyendo la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, requisitos planificados y elaboración de informes de auditoría.

También, se definen los alcances y los criterios de las auditorías, se asegura que los resultados se informen a la dirección pertinente, realizar acciones correctivas y aplicar no conformidades y la conservación de la información documentada.

De esta manera, ACOPALP cuenta con un procedimiento para la planificación, ejecución y desarrollo de las auditorías internas del SIGCYSST (PRO-AUDITSIGCYSST-2224) como información documentada a conservar.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 42 de 81

7.46 (9.3) Revisión por la alta dirección del sistema integrado de gestión de la calidad y seguridad y salud en el trabajo

La alta dirección de ACOPALP realiza revisiones al sistema integrado de gestión con el fin de asegurarse que cumpla y se apegue con los lineamientos de los procesos y actividades de los productos y servicios y vele por la prevención de la seguridad y salud de los colaboradores. Esta revisión se lleva a cabo de acuerdo a lo siguiente:

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- Cambios en cuestiones internas y externas pertinentes al SIG.
- Información sobre la eficacia y desempeño del sistema.
- Grado de cumplimiento de la política y objetivos.
- Adecuación de los recursos.
- Eficacia para tomar acciones sobre cómo abordar riesgos y oportunidades.
- Comunicación pertinente de las partes interesadas.
- Mejora continua de los SIG.

Se cuenta con un procedimiento de revisión de las entradas y salidas por la alta dirección del SIGCYSST (PRO-RVADSGC-2324).

7.47 (10) mejora continua

7.48 (10.1) Generalidades del sistema integrado de gestión de la calidad y seguridad y salud en el trabajo

La empresa emplea oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos legales y otros requisitos, requisitos de los clientes y preservar la seguridad y salud de los trabajadores. La empresa debe mejorar:

- Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 43 de 81

- Se corrigen, prevén o reducen los efectos no deseados.
- se mejora la eficacia y el desempeño de los SIG.

7.49 (10.2) No conformidades y acciones correctivas del SIG para la calidad

En las no conformidades, ACOPALP incluye:

- Reaccionar ante la no conformidad para tomar las acciones y corregirla haciendo frente a las consecuencias.
- Evaluar las necesidades de acciones para eliminar las causas de las no conformidades.
- Se implementa cualquier acción necesaria.
- Se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva necesaria y realizada.
- Si es necesario se debe actualizar los peligros, riesgos y oportunidades o hacer cambios al SIGCYSST.

De esta forma, ACOPALP cuenta con un procedimiento para abordar las no conformidades y realizar acciones correctivas (PRO-NCACCOSGC-2424) como información documentada.

7.50 (10.2) Incidentes y acciones correctivas del SIG para la SST

Cuando ocurre un incidente o una no conformidad, la empresa debe:

- Reacción oportuna ante los incidentes y no conformidades.
- Evaluar la participación activa de los trabajadores.
- Revisar evaluaciones de riesgos existentes.
- Acciones correctivas.
- Evaluar riesgos con relación a nuevos peligros.
- Revisión de la eficacia de las acciones tomadas.
- Cambios en la gestión de la SST.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 44 de 81

La empresa cuenta con un procedimiento para abordar los incidentes, las no conformidades y realizar las acciones correctivas del SIGCYSST (PRO-INCACSGSST-2524) como información documentada.

7.51 (10.3) Mejora continua

ACOPALP mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema integrado de gestión de la calidad y seguridad y salud en el trabajo.

La empresa cuenta con una política de mejora continua de los procesos y actividades de los productos y servicios del SGC (POL-MCSGC-1224) y una política sobre la mejora continua de los procesos y actividades de la SST (POL-MCSGSST-1324) como información documentada a mantener y a conservar.

A continuación, se presentan los anexos del manual de sistemas integrados de gestión de calidad ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 de seguridad y salud en el trabajo de ACOPALP.

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 45 de 81

ANEXOS DEL MANUAL INTEGRADO DE SISTEMAS DE GESTIÓN

N	Nombre del documento anexo	Código
1	Planes de acción para las estrategias de ACOPALP	-
2	Mapa de procesos nivel 1 y fichas de procesos	-
3	Procedimiento sobre las acciones para abordar y planificar riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la SST	PRO-RIESFOPSGSST-0724
4	Procedimiento para la gestión de simulacros	PRO-SIMUSGSST-0824
5	Procedimiento para la selección y evaluación del personal del sistema integrado de gestión de la calidad	PRO-EYSPER-0924
6	Procedimiento para la creación y actualización de información documentada	PRO-IDSIGCYSST-1224
7	Procedimiento para el control de los productos y servicios suministrados externamente	PRO-CPYSESCYSST-1424
8	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencia	PRO-EMERGSIGCYSST-1524
9	Procedimiento de liberación de productos y servicios	PRO-LIBPYSSGC-2024
10	Procedimiento para la planeación, ejecución y desarrollo de las auditorías del SIGCYSST	PRO-AUDTSIGCYSST-2224

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Promoción Agropecuaria Los Prios de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 45 de 81

Anexo 1. Planes de acción para las estrategias de ACOPALP

ESTRATEGIA FO 1				OBJETIVO ESTRATÉGICO										INDICADORES VERIFICABLES Y METAS DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO													
Se propone realizar una revisión de los cambios potenciales en la legislación y que afectan a la calidad de los productos y servicios y al desarrollo de los procesos y actividades de los colaboradores de ACOPALP y así reestructurar los procesos de la empresa.				Determinar el impacto que representa los cambios potenciales en la legislación nacional y que afectan a los productos y servicios y las actividades de los colaboradores de ACOPALP										NOMBRE				META				FORMULA					
														Impacto en el cambio de legislación				100 %		(Productos, servicios y colaboradores bajo la legislación /Total de legislación salvadoreña) *100							
Proyectos		Meta del proyecto	Fuentes de Verificación	Frecuencia de verificación	Periodos en años 2023 al 2025																						
					2023			2024												2025				Responsable			
					10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4				
Propuesta de actualización de leyes, normas, códigos y legislaciones de ACOPALP		100%	Historial y registros de cumplimiento	Mensual																		Coordinador de turismo y negocios					
Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Frecuencia																							
Reuniones programadas con el personal clave de los procesos y actividades	Asesor de negocios y gerencia general	15-nov	15-ene	Mensual																							
Ideas y propuestas llevadas a junta directiva	Asesor de negocios y gerencia general	15-ene	30-abr	Mensual																							
Autorización	Gerencia general	30-abr	15-may	Mensual																							

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Promoción Agricultora Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 46 de 81

ESTRATEGIA FO 2				OBJETIVO ESTRATÉGICO								INDICADORES VERIFICABLES Y METAS DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO													
Crear una política sobre la cultura organizacional de la SST y divulgarla para su respectivo cumplimiento, de esta forma conocer los peligros y riesgos a los que se enfrenta el personal de la empresa.				Gestionar mecanismos para aprovechas los recursos e implementar la cultura organizacional de seguridad y salud en el trabajo								NOMBRE				META				FORMULA					
												Cultura organizacional de la SST				80%	(Cantidad de colaboradores que participan en la cultura de la SST/Oportunidades para la cultura de la SST) * 100								
Proyectos		Meta del proyecto	Fuentes de Verificación	Frecuencia de verificación	Periodos en años 2023 al 2025																				
					2023			2024												2025				Responsable	
					10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4		
Diseño e implementación de una cultura organizacional		80%	Comité de la SST, estudios de SST	Mensual																			Coordinador de turismo y negocios/Gerencia general		
Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Frecuencia																					
Estudios de diseño sobre la cultura organizacional y de SST	Asesor de negocios y turismo, encargados de áreas	20-nov	15-feb	Mensual																					
Desarrollo y pruebas de implementación de la cultura de la SST	Asesor de negocios y turismo, encargados de áreas	15-feb	30-may	Mensual																					
Autorización	Gerencia general	30-may	30-sep	Mensual																					
Implementación de los cambios y mejoras para una cultura organizacional de la SST	Asesor de negocios y turismo, encargados de áreas	1-oct	31-dic	Mensual																					

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Promoción Agricultaria Los Prios de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 47 de 81

ESTRATEGIA FA 1				OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADORES VERIFICABLES Y METAS DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO																	
Crear una campaña para impulsar los productos y servicios en las instalaciones de ACOPALP las cuales crean un ambiente familiar diferente por las vistas y naturaleza de la zona.				Impulsar una campaña para ofertar los productos y servicios en un espacio de naturaleza y buen ambiente				NOMBRE		META				FORMULA											
								Campaña de productos y servicios		80%		Número de productos y servicios ofertados / Cantidad de clientes que visitan ACOPALP * 100													
Proyectos		Meta del proyecto	Fuentes de Verificación	Frecuencia de verificación	Periodos en años 2023 al 2025																				
					2023			2024												2025				Responsable	
					10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4		
Expansión y diversificación de los productos y servicios		80%	Historial de ventas y documentos sobre transacciones	Mensual																			Coordinador de turismo y negocios/Gerencia general		
Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Frecuencia																					
Revisión de cambios y competencias	Asesor de negocios y turismo, encargados de áreas	1-nov	30-nov	Mensual																					
Reestructuración de los productos y servicios con nueva imagen	Asesor de negocios y turismo, encargados de áreas	30-nov	30-ene	Mensual																					
Autorización	Gerencia general	30-ene	30-may	Mensual																					
Puesta en marcha de cambios y generación de nuevos productos y servicios	Asesor de negocios y turismo, encargados de áreas	30-may	31-ago	Mensual																					

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Promoción Agropecuaria Los Prios de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 48 de 81

ESTRATEGIA FA 2				OBJETIVO ESTRATÉGICO					INDICADORES VERIFICABLES Y METAS DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO																
Impulsar la gestión de nuevos conocimientos a todas las jefaturas de la empresa sobre la calidad y la SST para luego ser transmitidos a los niveles más bajos.				Implementar programa de formación continua sobre los sistemas integrados de gestión de la calidad y seguridad y salud en e trabajo					NOMBRE			META			FORMULA										
									Nuevos conocimientos para las jefaturas			80%	(Número de formaciones recibidas/Total de jefaturas) *100												
Proyectos		Meta del proyecto	Fuentes de Verificación	Frecuencia de verificación	Periodos en años 2023 al 2025																				
					2023			2024												2025				Responsable	
					10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4		
Estudio y evaluación de las oportunidades de adquirir y reforzar conocimientos para el SIGCYSST en ACOPALP		80%	Registros de asistencias	Mensual																			Coordinador de turismo y negocios/Gerencia general		
Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Frecuencia																					
Verificar el estado actual de los conocimientos y habilidades sobre SIGCYSST	Encargado de cada área/Asesor de turismo y negocios	15-nov	31-dic	Mensual																					
Gestionar capacitaciones y formaciones en SIGCYSST	Encargado de cada área/Asesor de turismo y negocios	1-ene	30-abr	Mensual																					
Autorización	Gerencia general	1-may	31-may	Mensual																					
Implementar formaciones continuas	Encargado de cada área/Asesor de turismo y negocios	1-jun	31-dic	Mensual																					

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Promoción Agricultora Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 49 de 81

ESTRATEGIA DO 1				OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADORES VERIFICABLES Y METAS DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO																	
La falta de uso crea una brecha donde se puede utilizar los medios sociales y los diferentes dispositivos tecnológicos para promover los productos y servicios y dar a conocer los diferentes aspectos que la empresa posee en temas de calidad y como resguardan la seguridad y salud de sus trabajadores en el desarrollo de sus procesos ya actividades				Impulsar los productos y servicios por medio de redes sociales y plataformas tecnológicas				NOMBRE				META				FORMULA									
								Redes sociales y tecnología				85%				(Cantidad de productos y servicios impulsados por medios sociales y tecnológicos/Total de productos y servicios) * 100									
Proyectos		Meta del proyecto	Fuentes de Verificación	Frecuencia de verificación	Periodos en años 2023 al 2025																				
					2023			2024												2025					Responsable
					10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	
Uso de redes sociales y dispositivos móviles para impulsar productos y servicios		80%	Historial de ventas y transacciones	Mensual																				Gerencia general/ RRHH	
Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Frecuencia																					
Evaluación de los productos y servicios del SIGCYSST	Asesor de negocios y turismo, encargados de áreas	15-nov	31-dic	Mensual																					
Pruebas piloto	Asesor de negocios y turismo, encargados de áreas	15-ene	15-mar	Mensual																					
Programas de capacitaciones	Asesor de negocios y turismo, encargados de áreas	1-abr	30-abr	Mensual																					
Autorización	Gerencia general	1-may	30-jun	Mensual																					

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Promoción Agropecuaria Los Prios de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 50 de 81

ESTRATEGIA DA 1				OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADORES VERIFICABLES Y METAS DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO																			
Se propone una estrategia para reforzar los conocimientos en temas de calidad, y seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores de nuevo y viejo ingreso de la empresa.				Implementar programas de capacitaciones continuas para los colaboradores de nuevo y viejo ingreso				NOMBRE				META												FORMULA			
								Competencias técnicas				100%				Capacitaciones y generación de perfiles laborales/Total de empleados de ACOPALP *100											
Proyectos		Meta del proyecto	Fuentes de Verificación	Frecuencia de verificación	Periodos en años 2023 al 2025																						
					2023			2024											2025				Responsable				
					10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3			4		
Gestión de la formación continua en ACOPALP		100%	Perfiles laborales, contratos, hojas de vida	Mensual																				Coordinador de turismo y negocios/Gerencia general/RRHH			
Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Frecuencia																							
Evaluar los puestos de trabajo actuales	RRHH/gerencia general/asesor de turismo y negocios	1-nov	31-dic	Mensual																							
Crear planes de capacitaciones e inducciones profesionales	RRHH/gerencia general/asesor de turismo y negocios	1-ene	30-mar	Mensual																							
Actualizar perfiles laborales	RRHH/gerencia general/asesor de turismo y negocios	1-abr	31-jul	Mensual																							
Crear programa de contrato personal bajo perfiles profesionales	RRHH/gerencia general/asesor de turismo y negocios	1-ago	31-oct	Mensual																							
Autorización	Gerencia general	31-oct	30-nov	Mensual																							

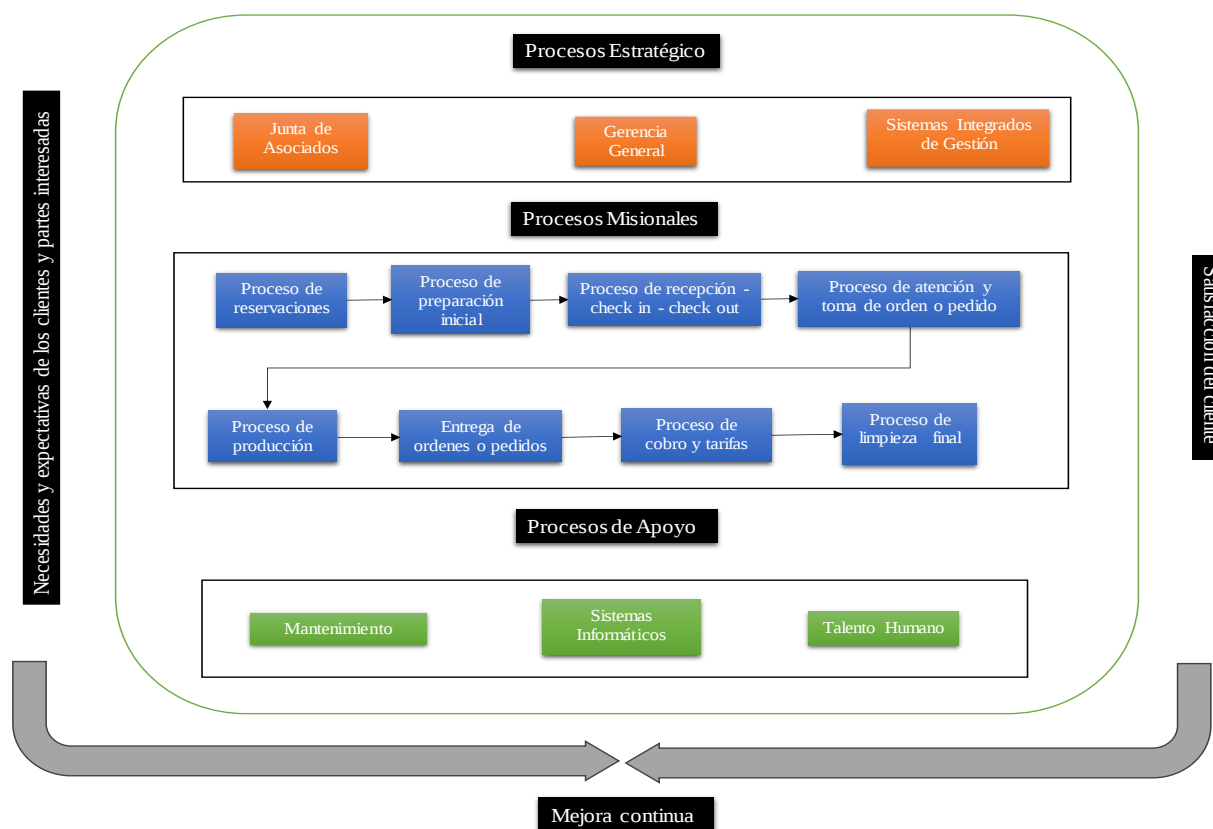
 ACOPALP Asociación Cooperativa de Promoción Agropecuaria Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 51 de 81

ESTRATEGIA DA 2				OBJETIVO ESTRATÉGICO						INDICADORES VERIFICABLES Y METAS DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO														
Seleccionar de forma adecuada por medio de una evaluación a los proveedores que suministran insumos, materias, equipo y servicios profesionales a ACOPALP para garantizar la calidad y seguridad y salud de los empleados				Crear estrategias para evaluar a los proveedores de ACOPALP						NOMBRE		META		FORMULA										
										Evaluación de los proveedores		80%		Cantidad de proveedores evaluados/Total de proveedores										
Proyectos		Meta del proyecto	Fuentes de Verificación	Frecuencia de verificación	Periodos en años 2023 al 2025																			
					2023			2024												2025				Responsable
					10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	
Metodología estratégica de evaluación de proveedores		80%	Compras, transacciones de ventas	Mensual																				Gerencia general/Asesor de turismo y negocios/encargado de cada área
Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Frecuencia																				
Evaluar la calidad y seguridad de los productos y servicios de los proveedores para el SIGCYST	Gerencia general/asesor de negocios y turismo	1-nov	30-ene	Mensual																				
Crear propuestas de evaluaciones de los proveedores	Gerencia general/asesor de negocios y turismo	30-ene	30-mar	Mensual																				
Crear programas para implementar evaluaciones	Gerencia general/asesor de negocios y turismo	30-mar	31-jul	Mensual																				
Autorización	Gerencia general	1-ago	30-ago	Mensual																				
Implementación de acciones y evaluaciones	Gerencia general/asesor de negocios y turismo	1-sep	31-dic	Mensual																				

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 52 de 81

Anexo 2. Mapa de procesos nivel 1 y fichas de procesos

A continuación, se presenta el mapa de nivel 1 elaborado para los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la línea de negocios de ACOPALP.



	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 53 de 81

Ficha de procesos de la Alta dirección

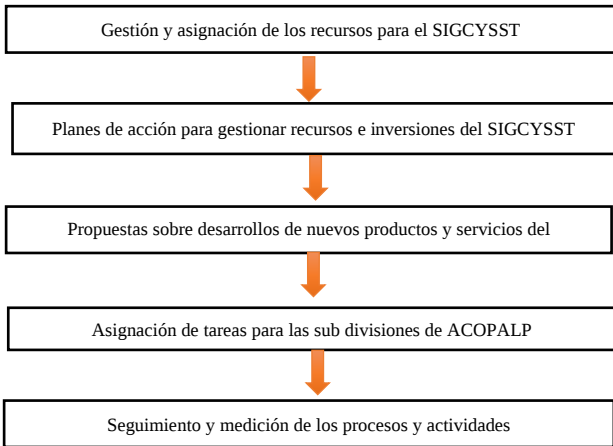
		Ficha de procesos		Código:			
				Revisión:			
				Fecha de emisión:			
				Número de página:			
I Identificación							
Proceso	Junta de asociados			Líder del proceso	Presidente y vicepresidente de junta de asociados		
Sub proceso	Junta de asociados						
Objetivo	Realizar de forma estratégica los lineamientos para que los procesos se interrelacionen y cumplan objetivos y metas en manera conjunta para el buen funcionamiento de ACOPALP						
Alcance	La línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP						
II Descripción							
Proveedor	Entradas	Mapa de procesos 2do nivel		Salidas	Cliente/usuario		
Interno	Establecimiento de contratos			Presupuestos generales	Interno		
Los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de ACOPALP					Todos los procesos del mapa nivel 1		
Externo	Informes de ventas			Estados financieros anuales	Externo		
Proveedores nacionales e internacionales que quieran invertir en ACOPALP	Informes de estados financieros anuales			Estrategias de incremento de ventas	Partes interesadas como clientes y proveedores		
	Inversiones realizadas						

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultaria Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 54 de 81

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultaria Los Pinos de R.L.			Ficha de procesos			Código:	
						Revisión:	
						Fecha de emisión:	
						Número de página:	
III Variables relacionadas							
Indicadores/controles			Recursos/infraestructura	Ambiente de operación	Proceso relacionado		
Nombre	Meta	Formula			Estratégico	Misional	Apoyo
% cumplimiento de los objetivos y metas del SIGCYSST	Mayor o igual al 90%	(objetivos realizados /Total de objetivos de SIGCYSST) *100	Colaboradores Instalaciones Documentación e informes financieros	Oficinas administrativas	Todos los procesos	Todos los procesos	Todos los procesos
% de inversiones realizada del SIGCYSST	Mayor o igual al 90%	(Inversiones realizadas del SIG /total de inversiones presupuestadas) *100	Informes de ventas Colaboradores Estados financieros	Oficinas administrativas Trabajos de campo	Todos los procesos	Todos los procesos	Todos los procesos
Rentabilidad y dividendos	Mayor al 90%	(Utilidad neta/ventas)	Balance general y estado financiero	Oficinas administrativas	Todos los procesos	Todos los procesos	Todos los procesos
IV competencias							
Presidente de junta directiva	Maestría en administración de empresas, licenciatura en administración y más de diez años de experiencia en cargos similares						
Vice presidente	Maestría en administración de empresas, licenciatura en administración y más de cinco años de experiencia en cargos similares						
V Matrices de riesgo							
Matriz de identificación de riesgos y oportunidades			MAT-MIPYR-001				
Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos			Matriz IPER-002				
VI Información documentada							
Nombre		Código			Frecuencia de uso		
Presupuesto general ACOPALP		PRES-PG-001			Mensual		
Plan estratégico de inversión		PLAN-ESTRAG-001			Trimestral		

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 55 de 81

Ficha de procesos de gerencia general

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción - Agropecuaria y Leche, Biotecnología y SST -		Ficha de procesos		Código:	
				Revisión:	
				Fecha de emisión:	
				Número de página:	
I Identificación					
Proceso	Gerencia general			Líder del proceso	Gerente General/Representante legal
Sub proceso	Representante legal ACOPALP				
Objetivo	Velar por la estabilidad, rentabilidad y planes de acción de ventas para lograr metas y objetivos				
Alcance	Todos los procesos y actividades involucrados en la línea de negocios de hostelería y turismo				
II Descripción					
Proveedor	Entradas	Mapa de procesos 2do nivel		Salidas	Cliente/usuario
Interno	Metas y objetivos de ventas Desarrollo e inversión de nuevos productos y servicios y SST Cumplimiento de requerimientos de clientes y proveedores			Productos y servicios de calidad Inversiones de calidad y SST Cumplimiento de ventas, metas y objetivos	Interno
Procesos misionales y de apoyo					Colaboradores
Colaboradores					Procesos estratégicos
Externo					Externo
Ministerios					Clientes y turistas
Gobiernos					
Proveedores y contratistas					

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Promoción Agricultaria Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 56 de 81

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Promoción Agricultaria Los Pinos de R.L.	Ficha de procesos					Código:	
						Revisión:	
						Fecha de emisión:	
						Número de página:	
III Variables relacionadas							
Indicadores/controles			Recursos/infraestructura	Ambiente de operación	Proceso relacionado		
Nombre	Meta	Formula			Estratégico	Misional	Apoyo
% productos y servicios ejecutados del SIG	Igual o mayor al 90%	(Ventas realizadas de PYS/ventas estimadas PYS del SIG) *100	Sub divisiones Colaboradores Procedimientos	Oficinas Puestos de ejecución de la producción	Todos los estratégicos	Todos los misionales	Todos los de apoyo
% de productos y servicios brindados	Igual o mayor al 90%	(Productos y servicios brindados/proyecciones de productos y servicios) *1000	Sub divisiones Colaboradores Procedimientos	Oficinas Puestos de ejecución de la producción	Todos los estratégicos	Todos los misionales	Todos los de apoyo
% Inversiones de desarrollo de proyectos de calidad y SST	Igual o mayor al 90%	(Proyectos ejecutados/proyectos presupuestados) *100	Sub divisiones Colaboradores Procedimientos	Oficinas Puestos de ejecución de la producción	Todos los estratégicos	Todos los misionales	Todos los de apoyo
IV competencias							
Gerente general		Maestría en finanzas. Lic. en administración de empresas con más de diez años de experiencia					
Representante legal		Maestría en contabilidad o finanzas. Lic. Contabilidad y más de cinco años de experiencia					
V Matrices de riesgo							
Matriz de riesgo de inversiones		MAT-RDI-003					
Matriz de desarrollo de procesos		MAT-DDP-004					
VI Información documentada							
Nombre		Código			Frecuencia		
Plan de gestión de ventas		PLAN-GVEN-002			Trimestral		
Plan de gestión de proyectos		PLAN-GPROY-003			Mensual		
Desarrollo de nuevos productos/servicios		PRO-DESPYS-001			Mensual		

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 57 de 81

Ficha de procesos de sistemas integrados de gestión

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria y Turismo del SIG	Ficha de procesos		Código:	
			Revisión:	
			Fecha de emisión:	
			Número de página:	
I Identificación				
Proceso	Sistemas integrados de gestión		Líder del proceso	Gestor del sistema integrado de gestión
Sub proceso	Encargados de los procesos y actividades de calidad y SST			
Objetivo	Apoyar y dar cumplimiento al sistema integrado de gestión de ACOPALP			
Alcance	Todos los procesos y actividades de la sub división de hostelería y turismo del SIG			
II Descripción				
Proveedor	Entradas	Mapa de procesos 2do nivel	Salidas	Cliente/usuario
Interno	Procesos y actividades de las cuatro sub divisiones Recursos disponibles del SIG	Determinación del contexto de la organización ↓ Proceso de gestión de liderazgo y planificación del SIG ↓ Proceso de competencia del SIG y operaciones ↓ Proceso de seguimiento y mejora continua del SIG	Productos y servicios de calidad Satisfacción de los clientes Preservación de la seguridad y salud de los colaboradores Mejora continua del SIG y sus procesos y actividades	Interno
Procesos y actividades de calidad y seguridad y salud en el trabajo Colaboradores				Colaboradores
Externo				Externo
Clientes Contratistas y proveedores Ministerios y gobierno				Gestión y seguimiento de los procesos Apoyo de la alta dirección

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Prios de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 58 de 81

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Prios de R.L.	Ficha de procesos					Código:
						Revisión:
						Fecha de emisión:
						Número de página:
III Variables relacionadas						
Indicadores/controles			Recursos/infraestructura	Ambiente de operación	Proceso relacionado	
Nombre	Meta	Formula			Estratégico	Misional
% Cumplimiento de los procesos del SIG	Igual o mayor a 95%	(Número de procesos cumplidos/total de procesos) *100	Información documentada Informes e historiales Tecnología Uso de oficinas y administración	Complejos de las sub divisiones de ACOPALP	Todos los procesos	
Nivel de cumplimiento de los requisitos del SIG	Igual o mayor a 95%	(Número de requisitos con cumplimiento/Tot al de requisitos SIG) *100	Información documentada Uso de tecnologías Desarrollo y cumplimiento de procedimientos según SIG	Complejos de las sub divisiones de ACOPALP	Todos los procesos	
IV competencias						
Gestor del SIG	Maestría en SIG. Ing. Industrial/Lic. Administración de empresas cinco años de experiencia					
V Matrices de riesgo						
Matriz de requisitos del SIG	MAT-DDP-004					
Matriz de información documentada	MAT-DDP-005					
VI Información documentada						
Nombre	Código				Frecuencia	
Lista maestra de documentos SIG	LIST-DOCSIG-001				Mensual	
Procedimiento de la política y objetivos SIG	PRO-PYOB-02				Mensual	
Procedimiento de Información documentada	PRO-IFDOC-003				Mensual	

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 59 de 81

Ficha de procesos de reservación

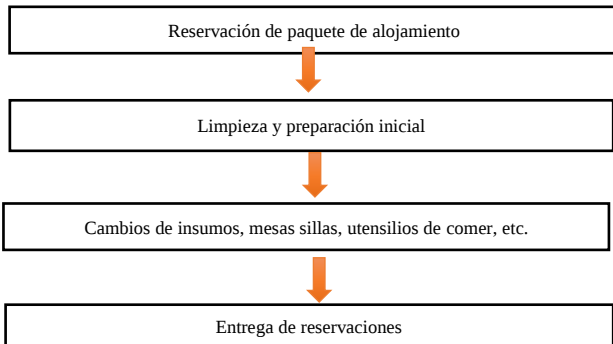
 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria y Agropecuaria S.A.		Ficha de procesos		Código:	
				Revisión:	
				Fecha de emisión:	
				Número de página:	
I Identificación					
Proceso	Reservación			Líder del proceso	Coordinación de turismo
Sub proceso	Servicios de alimentos y bebidas/alojamiento de cabañas/salones de recepción/quinta recreativa				
Objetivo	Desarrollar los procesos y actividades necesarios para el cumplimiento del proceso de la subdivisión				
Alcance	Todos los procesos que se desarrollan las cuatro sub divisiones				
II Descripción					
Proveedor	Entradas	Mapa de procesos 2do nivel		Salidas	Cliente/usuario
Interno	Bienvenida Toma de reservaciones Atención e información sobre paquetes Verificación de disponibilidad	Atención al cliente sobre los productos y servicios ↓ Disponibilidad y demanda por temporada alta ↓ Elaboración de presupuestos y precios ↓ Entrega y transacción de ventas de productos y servicios ↓ Servicio de cobro y despedida de clientes		Alimentos y bebidas conformes, paquetes conforme a lo adquirido Satisfacción de los clientes Salud y seguridad de los colaboradores en el desarrollo de los procesos y actividades	Interno
Colaboradores					Colaboradores
Insumos y materias primas					
Externo					Externo
Proveedores de insumos y materiales					
Requisitos de los clientes				Clientes y turistas	
Requisitos legales y otros requisitos				Ministerios y gobierno	
III Variables relacionadas					

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 60 de 81

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Pinos de R.L.			Ficha de procesos			Código:	
						Revisión:	
						Fecha de emisión:	
						Número de página:	
Indicadores/controles			Recursos/infraestructura	Ambiente de operación	Proceso relacionado		
Nombre	Meta	Formula			Estratégico	Misional	Apoyo
Grado de satisfacción de los clientes	Igual a 90%	Encuestas de Satisfacción	Informes Información documentada	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos		
% de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos	Igual o mayor al 70%	(Número de requisitos legales y otros requisitos/Total de requisitos legales) *100	Transacciones realizadas Información documentada Proyectos de generación de estrategias de ventas	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos		
IV competencias							
Asesor de turismo y negocios		Lic. en hostelería y turismo o administración de empresas, cinco años de experiencia					
V Matrices de riesgo							
Matriz de satisfacción de los clientes		MAT-MSC-006					
Matriz de evaluación de accidentes de trabajo		MAT-MEACCTRA-007					
VI Información documentada							
Nombre		Código			Frecuencia		
Procedimiento de reservaciones		PRO-RESER-005			Mensual		
Procedimiento de recepción		PRO-REST-006			Mensual		
Procedimiento de atención a los clientes		PRO-ATENCLI-007			Mensual		

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 61 de 81

Ficha de procesos de preparación inicial

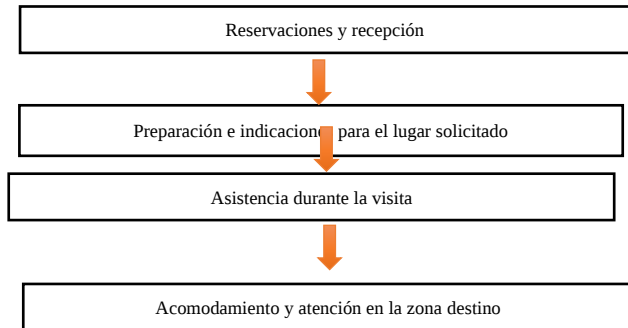
 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Asociación de la Zona del Valle		Ficha de procesos		Código:	
				Revisión:	
				Fecha de emisión:	
				Número de página:	
I Identificación					
Proceso	Preparación inicial			Líder del proceso	Coordinación de turismo
Sub proceso	Servicios de cabañas, restaurante, salones y quinta recreativa				
Objetivo	Desarrollar los procesos y actividades necesarios para el cumplimiento del proceso de la subdivisión				
Alcance	Todos los procesos que se desarrollan en las cuatro sub divisiones				
II Descripción					
Proveedor	Entradas	Mapa de procesos 2do nivel		Salidas	Cliente/usuario
Interno	Preparación de sub divisiones Reservaciones Gestión de ofertas y paquetes turísticos de acuerdo a lo adquirido			Satisfacción de los clientes Conformidad de acuerdo a lo solicitado en las reservaciones Seguridad y salud de los colaboradores en el desarrollo de las actividades	Interno
Colaboradores					Clientes y turistas
Insumos de materiales y limpieza					
Externo					Externo
Proveedores y contratistas	Ministerios y gobiernos				Ministerios y gobierno
Ministerios y gobiernos					Proveedores y contratistas

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultura Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 62 de 81

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultura Los Pinos de R.L.	Ficha de procesos				Código:		
					Revisión:		
					Fecha de emisión:		
					Número de página:		
III Variables relacionadas							
Indicadores/controles			Recursos/infraestructura	Ambiente de operación	Proceso relacionado		
Nombre	Meta	Formula			Estratégico	Misional	Apoyo
Grado de satisfacción de los clientes	Igual a 90%	Encuestas de Satisfacción	Informes Información documentada	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos		
% de cumplimiento de metas y objetivos	Igual o mayor al 90%	(Ventas registradas/ventas estimadas) *100	Transacciones realizadas Información documentada Proyectos de generación de estrategias de ventas	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos		
% de desarrollo de nuevas ofertas y paquetes	Igual o mayor al 90%	(Evaluación de la oferta actual/Oferla del mercado) *100	Investigaciones de mercado Información documentada	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos		
IV competencias							
Asesor de turismo y negocios		Lic. en hostelería y turismo o administración de empresas, cinco años de experiencia					
V Matrices de riesgo							
Matriz de satisfacción de los clientes		MAT-MSC-006					
Matriz de cumplimiento de ventas		MAT-CUMPVEN-008					
VI Información documentada							
Nombre		Código			Frecuencia		
Procedimiento de preparación		PRO-PCAB-008			Mensual		
Procedimiento CHECK IN-OUT		PRO-INOUT-009			Mensual		
Procedimiento de SST		PRO-GESTSST-010			Mensual		

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 63 de 81

Ficha de procesos de recepción chek in – check out

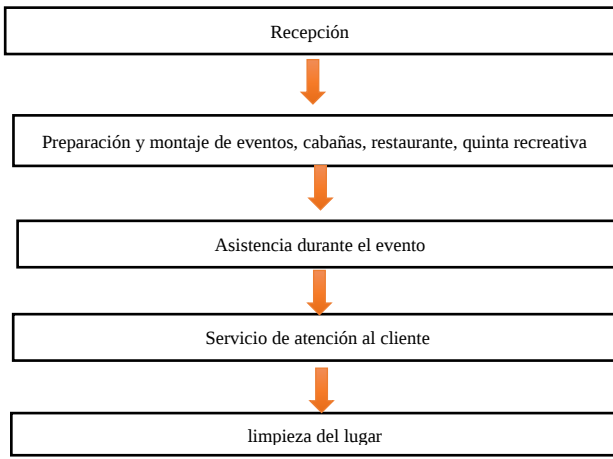
 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Antioqueña de Pesca y Acuicultura	Ficha de procesos		Código:	
			Revisión:	
			Fecha de emisión:	
			Número de página:	
I Identificación				
Proceso	Recepción check in – check out		Líder del proceso	Coordinación de turismo
Sub proceso	Servicios de las cuatro sub divisiones			
Objetivo	Desarrollar los procesos y actividades necesarios para el cumplimiento del proceso de la subdivisión			
Alcance	Todos los procesos de las sub divisiones de ACOPALP			
II Descripción				
		II Descripción		
Proveedor	Entradas	Mapa de procesos 2do nivel	Salidas	Cliente/usuario
Interno	Turistas y clientes que realizan visitas a las instalaciones		Clientes y turistas que realizan el consumo de los productos y servicios	Interno
Insumos y contratos para descenso a la quinta				Clientes y turistas
Colaboradores				Externo
Externo				Entidades regulatorias competentes
Guías de la zona	Reservas de paquetes en quinta recreativa			Proveedores y contratistas
Ministerios y gobierno	Reserva de mesas, salones y cabañas			
Policía Nacional Civil PNC				

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 64 de 81

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Pinos de R.L.	Ficha de procesos				Código:		
					Revisión:		
					Fecha de emisión:		
					Número de página:		
III Variables relacionadas							
Indicadores/controles			Recursos/infraestructura	Ambiente de operación	Proceso relacionado		
Nombre	Meta	Formula			Estratégico	Misional	Apoyo
Grado de satisfacción de los clientes	Igual al 90%	Encuestas de Satisfacción	Informes Información documentada	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos		
% de cumplimiento expectativas	Igual o mayor al 90%	(Expectativas recibidas/Total de clientes) *100	Transacciones realizadas Información documentada Proyectos de generación de estrategias de ventas	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos		
% de Desarrollo de las infraestructuras	Igual o mayor al 85%	(Proyectos de inversión realizados/proyectos estimados) *100	Informes financieros Información documentada Información sobre proyectos e inversiones	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos		
IV competencias							
Asesor de turismo y negocios		Lic. En hostelería y turismo o administración de empresas, cinco años de experiencia					
V Matrices de riesgo							
Matriz de satisfacción de los clientes		MAT-MSC-006					
Matriz de cumplimiento de ventas		MAT-CUMPVEN-008					
VI Información documentada							
Nombre		Código			Frecuencia		
Procedimiento de preparación de mesas		PRO-PREMESAS-011			Mensual		
Procedimiento de preparación y reserva de paquetes		PRO-PRERESERPAQ-012			Mensual		

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 65 de 81

Ficha de procesos de atención, toma de orden o pedidos

		Ficha de procesos		Código:	
				Revisión:	
				Fecha de emisión:	
				Número de página:	
I Identificación					
Proceso	Proceso de atención, toma de orden o pedidos			Líder del proceso	Coordinación de turismo
Sub proceso	Servicios de las cuatro sub divisiones				
Objetivo	Desarrollar los procesos y actividades necesarios para el cumplimiento del proceso de la subdivisión				
Alcance	Todos los procesos que se desarrollan en ACOPALP				
II Descripción					
Proveedor	Entradas	Mapa de procesos 2do nivel		Salidas	Cliente/usuario
Interno	Montaje y preparación de eventos, servicios de mesas, alojamiento de cabañas			Productos y servicios	Interno
Insumos y materias primas para banquetes					Clientes y turistas
Mobiliario y equipo					Empresa privada y pública
Externo					Externo
Proveedores de servicios tecnológicos	Preparación de alimentos y bebidas				
Proveedores de mobiliario y equipo	Coordinación de mobiliario y equipos				
III Variables relacionadas					

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 66 de 81

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Pinos de R.L.			Ficha de procesos			Código:		
						Revisión:		
						Fecha de emisión:		
						Número de página:		
Indicadores/controles			Recursos/infraestructura	Ambiente de operación	Proceso relacionado			
Nombre	Meta	Formula			Estratégico	Misional	Apoyo	
Grado de satisfacción de los clientes del SIG	Igual o mayor al 90%	Encuestas de Satisfacción	Informes Información documentada	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos			
% de cumplimiento de metas y objetivos del SIG	Igual o mayor al 90%	(Productos y servicios celebrados/Total de productos y servicios) *100	Transacciones realizadas Información documentada Proyectos de generación de estrategias de ventas	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos			
IV competencias								
Asesor de turismo y negocios			Lic. En hostelería y turismo o administración de empresas, cinco años de experiencia					
V Matrices de riesgo								
Matriz de satisfacción de los clientes			MAT-MSC-006					
Matriz de cumplimiento de ventas			MAT-CUMPVEN-008					
VI Información documentada								
Nombre			Código			Frecuencia		
Procedimiento de preparación			PRO-PREPART-014			Mensual		
Procedimiento de atención al cliente			PRO-ATENCCLI-015			Mensual		
Procedimiento para desmontaje y limpieza post eventos y servicios			PRO-DESLIMSERV-016			Mensual		

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 67 de 81

Ficha de procesos de producción

		Ficha de procesos		Código:	
				Revisión:	
				Fecha de emisión:	
				Número de página:	
I Identificación					
Proceso	Producción			Líder del proceso	Coordinación de turismo
Sub proceso	Todas las sub divisiones de ACOPALP				
Objetivo	Desarrollar los procesos y actividades necesarios para el cumplimiento del proceso de la subdivisión				
Alcance	Todos los procesos de las sub divisiones de ACOPALP				
II Descripción					
Proveedor	Entradas	Mapa de procesos 2do nivel		Salidas	Cliente/usuario
Interno	Materias primas, insumos y diferentes ingredientes para la producción			Productos y servicios finales	Interno
Finca de ACOPALP que suministra café					Las cuatro sub divisiones
Externo					Externo
Proveedores de insumos y materiales para preparar alimentos, bebidas					Clientes y turistas
Proveedores De insumos y materiales					
III Variables relacionadas					

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 68 de 81

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Pinos de R.L.		Ficha de procesos			Código:		
					Revisión:		
					Fecha de emisión:		
					Número de página:		
Indicadores/controles			Recursos/infraestructura	Ambiente de operación	Proceso relacionado		
Nombre	Meta	Formula			Estratégico	Misional	Apoyo
% Cumplimiento de MP, Materiales e insumos	Igual o mayor al 95%	(Cumplimiento de despachos en óptimas condiciones/total de despachos) *100	Procedimientos de almacén Información de compras Evaluaciones de proveedores	Instalaciones de bodegas de ACOPALP	Todos los procesos		
Grado de cumplimiento de proveedores	Igual o mayor al 95%	(evaluación del desempeño de proveedores/total de proveedores) *100	Información documentada Procedimiento de evaluación de proveedores Informes de finanzas	Instalaciones de bodegas de ACOPALP	Todos los procesos		
IV competencias							
Coordinador de transporte/almacén		Lic. En mercadeo o logística, cinco años de experiencia					
V Matrices de riesgo							
Matriz de evaluación de proveedores		MAT-EVPROV-009					
VI Información documentada							
Nombre		Código			Frecuencia		
Procedimiento de manejo de almacén		PRO-MANALM-017			Mensual		
Procedimiento de evaluación de proveedores		PRO-EVAPROV-018			Mensual		
Procedimiento de elaboración de alimentos y bebidas		PRO-ELABALIMB-19			Mensual		
Procedimiento de gestión de paquetes de servicios		PRO-GESTSERV-20			Mensual		

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Promoción Agropecuaria Los Prios de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 69 de 81

Ficha de procesos entrega de órdenes y pedidos

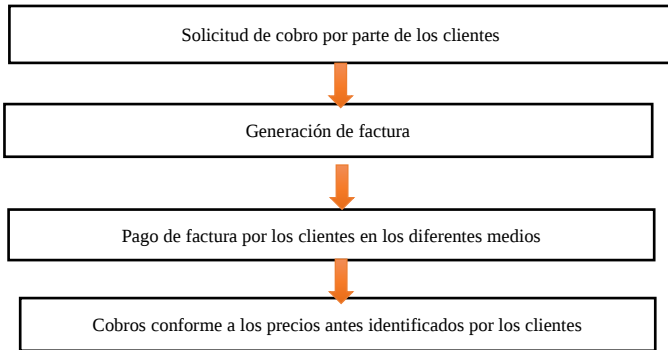
 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Prios de R.L.	Ficha de procesos		Código:	
			Revisión:	
			Fecha de emisión:	
			Número de página:	
I Identificación				
Proceso	Entrega de órdenes y pedidos		Líder del proceso	Coordinación de turismo
Sub proceso	Todas las sub divisiones			
Objetivo	Desarrollar los procesos y actividades necesarios para el cumplimiento del proceso de la subdivisión			
Alcance	Todos los procesos de las sub divisiones de ACOPALP			
II Descripción				
Proveedor	Entradas	Mapa de procesos 2do nivel	Salidas	Cliente/usuario
Interno	Ventas y compras de los productos, servicios, insumos, materias primas, materiales, equipos de protección personal	Entrega del producto / servicio para su supervisión ↓ Colocación del producto o servicio según sea lo solicitado ↓ Validación del pedido por parte del cliente ↓ Validación de la aceptación de los productos y servicios	Informes de inversiones de proyectos	Interno
Colaboradores				Todos los procesos
Registros de transacciones de compras y ventas				
Cocina				
Externo				Externo
Ministerios y gobierno				Gobierno y ministerios
Proveedores			Seguridad y salud de los colaboradores	
Clientes y turistas				
III Variables relacionadas				

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 70 de 81

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Pinos de R.L.		Ficha de procesos			Código:		
					Revisión:		
					Fecha de emisión:		
					Número de página:		
Indicadores/controles			Recursos/infraestructura	Ambiente de operación	Proceso relacionado		
Nombre	Meta	Formula			Estratégico	Misional	Apoyo
Índice de aprobación de los productos y servicios	Igual o mayor al 90%	(Cantidad de productos y servicios entregados/Total de productos y servicios) *100	Historiales de cocina Historiales de ventas Área de cocina Recepción	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos		
Margen de utilidad bruta	Mayor al 20%	(Utilidad bruta/ventas netas) *100	Estados financieros Transacciones compras y ventas Manuales contables	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos		
Grado de satisfacción de los clientes del SIG	Igual o mayor al 90%	Encuestas de Satisfacción	Informes Información documentada	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos		
IV competencias							
Coordinador financiero		Maestría en finanzas. Lic. en administración de empresas o contabilidad, diez años de experiencia					
V Matrices de riesgo							
Matriz de peligros y riesgos financieros		MAT-PYRF-010					
VI Información documentada							
Nombre		Código			Frecuencia		
Procedimiento de despacho de productos y servicios		PRO-DESPYS-21			Mensual		
Procedimiento manejo de productos y servicios		PRO-MANPYS-22			Mensual		
Procedimiento de preparación de productos y servicios		PRO-PREPYS-23			Mensual		

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Promoción Agricultaria Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 71 de 81

Ficha de procesos de cobros y tarifas

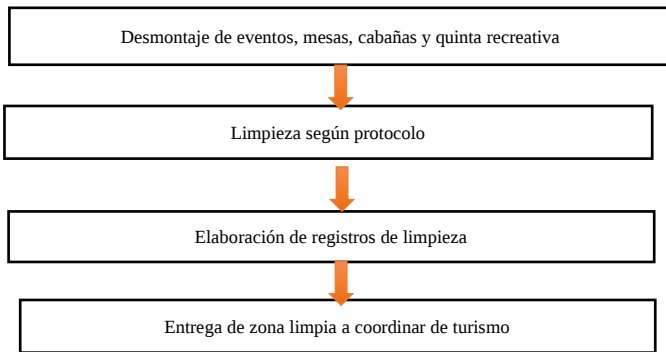
 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultaria Los Pinos de R.L.		Ficha de procesos		Código:	
				Revisión:	
				Fecha de emisión:	
				Número de página:	
I Identificación					
Proceso	Cobros y tarifas			Líder del proceso	Coordinador financiero/ asesor de turismo y negocios
Sub proceso	Todas las sub divisiones				
Objetivo	Desarrollar los procesos y actividades necesarios para el cumplimiento del proceso de la subdivisión				
Alcance	Todos los procesos de las sub divisiones de ACOPALP				
II Descripción					
Proveedor	Entradas	Mapa de procesos 2do nivel		Salidas	Cliente/usuario
Interno	Ventas y compras de los productos, servicios, insumos, materias primas, materiales, equipos de protección personal			Información sobre cobros y tarifas	Interno
Colaboradores					Todos los procesos
Registros de transacciones de compras y ventas					
Cocina					Externo
Externo					
Ministerios y gobierno					Gobierno y ministerios
Proveedores					
Clientes y turistas					

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agrupación Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 72 de 81

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agrupación Los Pinos de R.L.	Ficha de procesos					Código:
						Revisión:
						Fecha de emisión:
						Número de página:
III Variables relacionadas						
Indicadores/controles			Recursos/infraestructura	Ambiente de operación	Proceso relacionado	
Nombre	Meta	Formula			Estratégico	Misional
Índice de aprobación de los productos y servicios	Igual o mayor al 90%	(Cantidad de productos y servicios entregados/Total de productos y servicios) *100	Historiales de cocina Historiales de ventas Área de cocina Recepción	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos	
Grado de satisfacción por atención y cobros realizados	Mayor al 90%	(Número de cobros realizados a clientes/ventas facturadas) *100	Estados financieros Transacciones compras y ventas	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos	
Grado de satisfacción de los clientes del SIG	Igual o mayor al 90%	Encuestas de Satisfacción	Informes Información documentada	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos	
IV competencias						
Coordinador financiero	Maestría en finanzas. Lic. en administración de empresas o contabilidad, diez años de experiencia					
V Matrices de riesgo						
Matriz de peligros y riesgos financieros	MAT-PYRF-010					
VI Información documentada						
Nombre	Código			Frecuencia		
Procedimiento de cobro de productos y servicios	PRO-COBRTARF-24			Mensual		
Procedimiento de transacciones	PRO-TRANSPYS-25			Mensual		

	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 73 de 81

Ficha de procesos de limpiezas finales

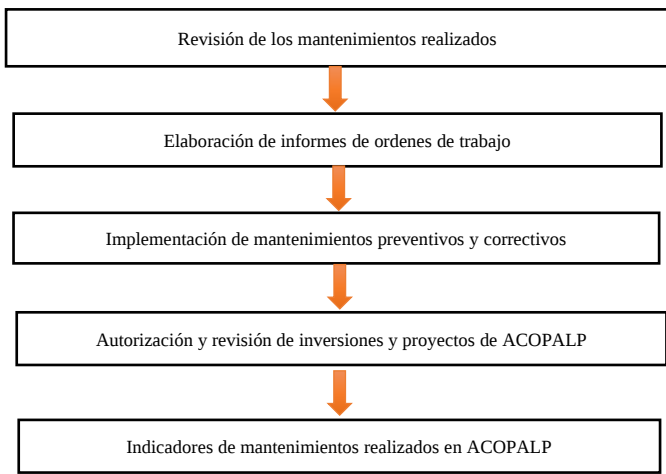
 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria y Pecuaria del 2014		Ficha de procesos		Código:		
				Revisión:		
				Fecha de emisión:		
				Número de página:		
I Identificación						
Proceso	Limpieza final			Líder del proceso	Coordinación de turismo	
Sub proceso	Todas las sub divisiones					
Objetivo	Desarrollar los procesos y actividades necesarios para el cumplimiento del proceso de la subdivisión					
Alcance	Todos los procesos de las sub divisiones de ACOPALP					
II Descripción						
Proveedor	Entradas	Mapa de procesos 2do nivel		Salidas	Cliente/usuario	
Interno	Las cuatro sub divisiones			Sub divisiones limpias y ordenadas	Interno	
Colaboradores					Todos los procesos	
Sub divisiones					Externo	
Externo				Ministerios y gobierno Proveedores Clientes y turistas	Seguridad y salud de los colaboradores	Gobierno y ministerios
III Variables relacionadas						

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultura Los Prios de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 74 de 81

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultura Los Prios de R.L.	Ficha de procesos				Código:		
					Revisión:		
					Fecha de emisión:		
					Número de página:		
Indicadores/controles			Recursos/infraestructura	Ambiente de operación	Proceso relacionado		
Nombre	Meta	Formula			Estratégico	Misional	Apoyo
Porcentaje de limpiezas realizadas luego de los productos y servicios	Igual o mayor al 90%	(Cantidad zonas y áreas ordenadas/Total de productos y servicios realizados) *100	Historiales de cocina Historiales de ventas Área de cocina Recepción	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos		
Grado de satisfacción de los clientes del SIG	Igual o mayor al 90%	Encuestas de Satisfacción	Informes Información documentada	Instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos		
IV competencias							
Coordinador financiero		Maestría en finanzas. Lic. en administración de empresas o contabilidad, diez años de experiencia					
V Matrices de riesgo							
Matriz de peligros y riesgos financieros		MAT-PYRF-010					
VI Información documentada							
Nombre		Código			Frecuencia		
Procedimiento de limpieza		PRO-LIMPFINAL-26			Mensual		
Procedimiento para uso de equipos de limpieza		PRO-EQULIMP-27			Mensual		

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Promoción Agricultora Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 75 de 81

Ficha de procesos de mantenimientos

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Pinos de R.L.		Ficha de procesos		Código:	
				Revisión:	
				Fecha de emisión:	
				Número de página:	
I Identificación					
Proceso	Mantenimiento			Líder del proceso	Encargado de mantenimiento
Sub proceso	Mantenimiento				
Objetivo	Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos en ACOPALP				
Alcance	Todos los procesos de las sub divisiones de ACOPALP				
II Descripción					
Proveedor	Entradas	Mapa de procesos 2do nivel		Salidas	Cliente/usuario
Interno	Verificación e inspección de mantenimientos preventivos y correctivos a realizar			Mantenimientos ejecutados de forma eficiente y oportuna	Interno
Requerimientos por cada sub división					ACOPALP
Colaboradores					
Externo					Externo
Proveedores de materiales y equipos para realizar mantenimiento					Clientes y turistas

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Prios de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 76 de 81

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Prios de R.L.	Ficha de procesos				Código:		
					Revisión:		
					Fecha de emisión:		
					Número de página:		
III Variables relacionadas							
Indicadores/controles			Recursos/infraestructura	Ambiente de operación	Proceso relacionado		
Nombre	Meta	Formula			Estratégico	Misional	Apoyo
% de cumplimiento de mantenimientos	Igual o mayor al 90%	(Número de mantenimientos realizados/total de requerimientos de las áreas) * 100	Equipos y maquinaria Información documentada Procedimiento para realizar mantenimientos	Las instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos		
% de prevención de accidentes de trabajo	Igual o mayor al 90%	(Mantenimientos a zonas inseguras/total de requerimientos de zonas inseguras) * 100	Equipos y maquinaria Información documentada Procedimiento para realizar mantenimientos	Las instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos		
IV competencias							
Encargado de mantenimientos	Técnico en mantenimiento, experiencia de más de cinco años						
V Matrices de riesgo							
Matriz de evaluación de mantenimientos preventivos y correctivos	MAT-EMPREVYCOR-011						
VI Información documentada							
Nombre	Código				Frecuencia		
Procedimiento para ejecución de mantenimientos	PRO-EJEMANTTO-028				Mensual		
Procedimiento para generar ordenes de trabajo	PRO-OTRAB-029				Mensual		

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Promoción Agricultaria Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 77 de 81

Ficha de procesos de sistemas informáticos

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultaria Los Pinos de R.L.	Ficha de procesos		Código:	
			Revisión:	
			Fecha de emisión:	
			Número de página:	
I Identificación				
Proceso	Informática		Líder del proceso	Encargado de IT
Sub proceso	Informática			
Objetivo	Brindar servicios de apoyo técnico en los sistemas y equipos de ACOPALP			
Alcance	Todos los sistemas y equipos de ACOPALP			
II Descripción				
Proveedor	Entradas	Mapa de procesos 2do nivel	Salidas	Cliente/usuario
Interno	Mantenimiento y soporte técnico a equipos y sistemas de los procesos y actividades	Requerimiento de soporte técnico ↓ Ejecución de soporte y apoyo técnico ↓ Elaboración de informe de mantenimiento y soporte técnico	Rendimiento y eficiencia de los sistemas y equipos informativos	Interno
Sistemas informáticos				Colaboradores
Sub divisiones de ACOPALP				Sistemas y equipos
Colaboradores				Externo
Externo				Clientes y turistas
Proveedores de equipos y tecnologías				Ministerios y gobierno

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Promoción Agricultaria Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 78 de 81

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Pinos de R.L.	Ficha de procesos					Código:
						Revisión:
						Fecha de emisión:
						Número de página:
III Variables relacionadas						
Indicadores/controles			Recursos/infraestructura	Ambiente de operación	Proceso relacionado	
Nombre	Meta	Formula			Estratégico	Misional
% de cumplimiento de trabajos ejecutados	Menor o igual a 95%	(Trabajos ejecutados/requerimientos realizados a IT) * 100	Equipos y sistemas informáticos Información documentada	Equipos y sistemas en ACOPALP	Todos los procesos	
% de equipos y sistemas defectuosos	Menor o igual a 95%	(Número de equipos /sistemas trabajados/total de equipos/sistemas de ACOPALP) * 100	Equipos y sistemas informáticos Información documentada	Equipos y sistemas en ACOPALP	Todos los procesos	
IV competencias						
Encargado de IT		Ingeniero en sistemas informáticos. Cinco años de experiencia				
V Matrices de riesgo						
Matriz de actualización de la información de sistemas y equipos informáticos		MAT-ITSISTEM-012				
VI Información documentada						
Nombre		Código			Frecuencia	
Procedimientos de IT		PRO-PROIT-30			Mensual	
Procedimiento de manejo de información y control		PRO-MAYCOIT-31			Mensual	
Procedimiento de requerimiento de técnico de informática		PRO-REQTEINIT-32			Mensual	

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 79 de 81

Ficha de procesos de talento humano

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora del Valle del Cauca S.A.	Ficha de procesos		Código:	
			Revisión:	
			Fecha de emisión:	
			Número de página:	
I Identificación				
Proceso	Talento humano		Líder del proceso	Jefe de talento humano
Sub proceso	Talento humano			
Objetivo	Velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los trabajadores de ACOPALP			
Alcance	Todos los trabajadores de ACOPALP			
II Descripción				
Proveedor	Entradas	Mapa de procesos 2do nivel	Salidas	Cliente/usuario
Interno	Gestiones para velar por el cumplimiento de obligaciones y derechos de los colaboradores	Gestión para los colaboradores ↓ Control y verificación de los ambientes laborales ↓ Puesta en marcha de mecanismos para cumplir derechos y obligaciones de los colaboradores	Procesos y actividades desarrollados de manera eficaz por los colaboradores	Interno
Procesos y actividades que ejecutan los colaboradores				Colaboradores
Externo				Externo
Requisitos legales y otros requisitos para los colaboradores				Clientes y turistas

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Pinos de R.L.	Manual Integrado de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MANSIG-CSST-0124
		Revisión: 01
		Cambios N°: 0
		Fecha de emisión: 01-02-2024
		Número de pág.: Página 80 de 81

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Pinos de R.L.	Ficha de procesos				Código:	
					Revisión:	
					Fecha de emisión:	
					Número de página:	
III Variables relacionadas						
Indicadores/controles			Recursos/infraestructura	Ambiente de operación	Proceso relacionado	
Nombre	Meta	Formula			Estratégico	Misional
Grado de cumplimiento de derechos de los colaboradores	Igual o mayor al 95%	(Cumplimiento de derechos/Total de derechos de los colaboradores) * 100	Información documentada Planes de acción del talento humano Competencias de los colaboradores	Todas las instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos	
Grado de cumplimiento de obligaciones de los trabajadores	Igual o mayor al 95%	(Cumplimiento de obligaciones/Total de obligaciones de los colaboradores) * 100	Información documentada Planes de acción del talento humano Competencias de los colaboradores	Todas las instalaciones de ACOPALP	Todos los procesos	
IV competencias						
Jefe de talento humano		Lic. en Psicología o administrador de empresas				
V Matrices de riesgo						
Matriz de cumplimiento de obligaciones y deberes del talento humano		MAT-TALENTO-013				
VI Información documentada						
Nombre		Código		Frecuencia		
Procedimiento de selección de personal		PRO-SELCTH-33		Mensual		
Procedimiento de capacitaciones		PRO-CAPYCOM-33		Mensual		

	Procedimiento sobre las acciones para abordar y planificar riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Código: PRO-RIESFOPSGSST-0724
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 1 de 11

Anexo 3. Procedimiento sobre las acciones para abordar y planificar riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo PRO-RIESFOPSGSST-0724



MASIG



	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado por:			
Revisado Por:			
Autorizado por:			

	Procedimiento sobre las acciones para abordar y planificar riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Código: PRO-RIESFOPSGSST-0724
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 2 de 11

1. **Objetivo:** describir las acciones para abordar y planificar los riesgos y oportunidades de la seguridad y salud en el trabajo en la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP del SIGCYSST
2. **Alcance:** el alcance cubre todos los procesos y actividades del restaurante, alojamiento de cabañas, salones de recepción y quinta recreativa de la línea de negocios de hostelería y turismo en ACOPALP.
3. **Responsabilidades y autoridades:**
 - 3.1 **Gerente general:** máxima autoridad que vela por el cumplimiento y autorización de los aspectos que se evalúan en este procedimiento.
 - 3.2 **Asesor de turismo y negocios:** velar por la aplicabilidad de este procedimiento y lineamientos a todos los procesos de hostelería y turismo.
 - 3.3 **Coordinador de turismo:** definir y aplicar las metodologías y criterios en cada sub división de hostelería y turismo.
 - 3.4 **Encargados de sub divisiones:** velar por el cumplimiento de cada aspecto de este procedimiento y comunicar sobre cualquier eventualidad a la autoridad competente para su plan de acción.
 - 3.5 **COMITÉ SST:** implementar las actividades descritas en este documento con el fin de abordar y planificar los riesgos y oportunidades de seguridad y salud en el trabajo.
4. **Frecuencia:** cada vez que se aborden riesgos y oportunidades.
5. **Definiciones:**
 - 5.1. **Peligro:** es una situación que produce un nivel de amenaza a la vida, la salud, la propiedad o el medio ambiente. Se caracteriza por la viabilidad de ocurrencia de un incidente potencialmente dañino. Revisar las definiciones que menciona la norma sobre esto
 - 5.2. **Riesgo:** es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro existente en el medio.
 - 5.3. **Evaluación de riesgos:** es un proceso destinado a identificar y localizar los posibles riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

	Procedimiento sobre las acciones para abordar y planificar riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Código: PRO-RIESFOPSGSST-0724
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 3 de 11

5.4. Seguridad en el trabajo: es la disciplina encuadrada en la prevención de riesgos laborales cuyo objetivo es la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

5.5. Salud en el trabajo: es una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

5.6. Planificación: es el proceso en el cual se planea o planifica una serie de aspectos ordenados con el fin de ejecutarlos de una manera determinada en un intervalo definido de tiempo.

6. Desarrollo:

6.1 Tabla de asignación de criterios para los niveles de riesgo y oportunidades

La siguiente tabla muestra los criterios a considerar en cada proceso, y actividad y las partes interesadas para la evaluación de los riesgos y oportunidades.

Criterios	Color asignado	Descripción del riesgo
Bajo		Se considera bajo cuando el riesgo que se presenta no ocasiona daño directo de forma física o indirecta a los colaboradores
Medio		Se considera medio cuando el riesgo que se presenta ocasiona un daño que podría ocasionar incapacidades o lesiones físicas.
Alto		Se considera alto cuando el daño puede ocasionar enfermedades profesionales, incapacidades físicas o incluso hasta la muerte
Criterios	Color asignado	Descripción de la oportunidad
Bajo		Las oportunidades se consideran bajas cuando los riesgos son altos y no se pueden cambiar, solamente eliminándolos sin aprovechar las desventajas que causan
Medio		Las oportunidades se consideran medias cuando se pueden aprovechar las dificultades generadas por el riesgo y obtener un mejor resultado
Alto		Las oportunidades se consideran altas cuando los riesgos son bajos y se pueden resolver aplicando mejoras en los procesos y actividades

	Procedimiento sobre las acciones para abordar y planificar riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Código: PRO-RIESFOPSGSST-0724
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 4 de 11

6.2 Tabla de desarrollo de la evaluación de riesgos y oportunidades de los procesos y actividades

La siguiente tabla describe los procesos de las cuatro sub divisiones, las acciones a tomar, la planificación, nivel de riesgo y nivel de oportunidad de acuerdo a al proceso. De esta forma se considerará como referencia para abordar y planificar riesgos y oportunidades.

N. Proceso y actividad Acciones Planificación				Niveles de riesgo del proceso y actividad			Nivel de oportunidad		
				Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Restaurante									
1	Reserva	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
2	Recepción	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
3	Ubicación de mesa	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
4	Entrega del menú	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
5	Toma de comanda	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
6	Entrega de orden a cocina	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
7	Proceso de preparación	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
8	Entrega de orden a comensales	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se						

	Procedimiento sobre las acciones para abordar y planificar riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Código: PRO-RIESFOPSGSST-0724
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 5 de 11

N.	Proceso y actividad	Acciones	Planificación	Niveles de riesgo del proceso y actividad			Nivel de oportunidad		
				Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
			podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
9	Cobro de consumo y servicios	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
Alojamiento de cabañas									
10	Reserva	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
11	Preparación de cabaña (entrada)	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
12	Check in	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
13	Servicio de cuarto	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
14	Cena o desayuno	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
15	Check out	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
16	Limpieza final	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
Salones de recepción y banquetes									
17	Reserva	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
18	Preparación según evento (entrada)	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						

	Procedimiento sobre las acciones para abordar y planificar riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Código: PRO-RIESFOPSGSST-0724
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 6 de 11

N.	Proceso y actividad	Acciones	Planificación	Niveles de riesgo del proceso y actividad			Nivel de oportunidad		
				Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
19	Servicio de banquete y bebidas	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
20	Preparación (salida)	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
Quinta recreativa y senderismo									
21	Reserva	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
22	Senderismo (descenso)	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
23	Preparación de zonas de camping	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
24	Preparación de paseos en lancha	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
25	Senderismo (ascenso)	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						

6.3 Tabla de acciones para abordar riesgos y oportunidades de las partes interesadas

La siguiente tabla describe las partes interesadas, acciones a tomar, la planificación, nivel de riesgo y nivel de oportunidad de ACOPALP. De esta forma se considerará como referencia para abordar y planificar riesgos y oportunidades.

	Procedimiento sobre las acciones para abordar y planificar riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Código: PRO-RIESFOPSGSST-0724
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 7 de 11

N. Partes interesadas Acciones Planificación				Niveles de riesgo del proceso y actividad			Nivel de oportunidad		
				Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Restaurante									
1	Turistas	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
2	Visitantes	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
3	Clientes empresariales	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
4	Colaboradores	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
5	Gobierno	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
6	Comunidad	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
Salones de recepción y banquetes									
1	Turistas	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
2	Visitantes	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
3	Clientes empresariales	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
4	Colaboradores	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						

	Procedimiento sobre las acciones para abordar y planificar riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Código: PRO-RIESFOPSGSST-0724
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 8 de 11

N.	Partes interesadas	Acciones	Planificación	Niveles de riesgo del proceso y actividad			Nivel de oportunidad		
				Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
5	Gobierno	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
6	Comunidad	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
Salones de recepción y banquetes									
1	Turistas	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
2	Visitantes	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
3	Clientes empresariales	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
4	Colaboradores	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
5	Gobierno	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
6	Comunidad	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
Quinta recreativa									
1	Turistas	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
2	Visitantes	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						

	Procedimiento sobre las acciones para abordar y planificar riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Código: PRO-RIESFOPSGSST-0724
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 9 de 11

N.	Partes interesadas	Acciones	Planificación	Niveles de riesgo del proceso y actividad			Nivel de oportunidad		
				Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
3	Clientes empresariales	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
4	Colaboradores	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						
5	Gobierno	Entrevista	Se hará una lista de preguntas para conocer los riesgos y oportunidades a los que se exponen en el lugar de trabajo						
6	Comunidad	Análisis de escenarios	Se realiza una serie de supuestos en los cuales se plantean los sucesos que se podrían ocasionar con los medios a los alrededores						

Luego de realizar la valoración por cada sub división, partes interesadas y tener identificado los riesgos y oportunidades de acuerdo a los criterios de las tablas anteriores, se debe proceder a aplicar las acciones y lo planificado para su evaluación y consideración con respecto al nivel de riesgo y oportunidad identificado. Luego, la organización debe tomar decisiones sobre qué acciones abordar de acuerdo a las oportunidades de cada proceso y actividad y partes interesadas.

7. Registros:

7.1 Registro de entrevista de metodología de evaluación de riesgos

7.2 Registro de análisis de escenarios para evaluar riesgos

	Procedimiento sobre las acciones para abordar y planificar riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Código: PRO-RIESFOPSGSST-0724
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 10 de 11

Anexo 1 del procedimiento. Registro de entrevista de metodología de evaluación de riesgos y oportunidades

	Registro de entrevista para evaluar riesgos y oportunidades		Código: REG-EERIEG-0124		
			Revisión: 01		
			Fecha de emisión: 01-01-2024		
			Versión: 01		
Objetivo	Establecer y conocer los riesgos y oportunidades con la finalidad de evaluarlos, reducirlos y aprovecharlos				
Encargado					
Sub división					
Proceso y actividad					
Descripción	Las siguientes preguntas se realizan con el fin de conocer los riesgos y oportunidades en el área de trabajo, se harán preguntas y se colocarán observaciones de acuerdo a la información recolectada				
N.	Preguntas	Observaciones			
1.					
2					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
Fecha					
Elaborado					
Frecuencia					
Autorizado					

	Procedimiento sobre las acciones para abordar y planificar riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Código: PRO-RIESFOPSGSST-0724
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 11 de 11

Anexo 2 del procedimiento. Registro de análisis de escenarios para evaluar riesgos y oportunidades

	Registro de análisis de escenarios para evaluación de riesgos		Código: REG-ANESC-0223
			Revisión: 01
			Fecha de emisión: 01-01-2024
			Versión: 01
Objetivo	Establecer y conocer los riesgos y oportunidades con la finalidad de evaluarlos, reducirlos y aprovecharlos		
Encargado			
Sub división			
Proceso y actividad	Se colocará el proceso y se levantará la descripción del escenario con sus posibles riesgos y oportunidades para la evaluación		
Descripción			
N.	Procesos, actividades y partes interesadas	Descripción del escenario	
1.			
2			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
Fecha			
Elaborado			
Frecuencia			
Autorizado			

	Procedimientos para la gestión de simulacros	Código: PRO-SIMUSGSST-0824
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 1 de 12

Anexo 4. Procedimiento para gestión de simulacros PRO-SIMUSGSST-0824



	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado por:			
Revisado Por:			
Autorizado por:			

	Procedimientos para la gestión de simulacros	Código: PRO-SIMUSGSST-0824
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 2 de 12

1. Objetivo: aportar los elementos necesarios para la realización de simulacros en las instalaciones de hostelería y turismo de ACOPALP con la finalidad de prepararse contra cualquier evento real de la naturaleza y apoyar al desempeño del sistema integrado de gestión.

2. Alcance: Todos los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP del proceso integrado de gestión.

3. Responsabilidades y autoridades:

3.1 Gerente general: máxima autoridad que vela por el cumplimiento y autorización de los aspectos que se evalúan en este procedimiento.

3.2 Comité COSESO LP: encargados de realizar las gestiones necesarias para ejecutar los diferentes simulacros en periodos estipulados por la ley.

3.2 Asesor de turismo y negocios: dar seguimiento y apoyo al comité de SST para la gestión de los simulacros.

3.3 Coordinador de turismo: Verificar y coordinar los simulacros.

3.4 Encargados de sub divisiones: apoyar en las sub divisiones de ACOPALP.

4. Frecuencia: se debe realizar anualmente.

5. Definiciones:

5.1 Simulacro: es un ensayo acerca de cómo se debe actuar en caso de emergencia, siguiendo un plan previamente establecido basado en procedimientos de seguridad y protección.

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Prios de R.L.	Procedimientos para la gestión de simulacros	Código: PRO-SIMUSGSST-0824
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 3 de 12

5.2 Acciones ante emergencias: sirven para acostumbrar a la población de un lugar a adoptar rutinas de acción más convenientes para reaccionar en caso de una emergencia real.

5.3 Escenario de simulacros: define un conjunto de supuestos acerca del posible peligro a que está sujeta la organización.

5.4 Emergencia: imprevistos que suceden sin previo aviso y ponen en peligro la vida de una población, grupo u organización

6. Desarrollo

A continuación, se presentan una serie de actividades que se deben realizar para garantizar la gestión de los simulacros que se deben realizar en hostelería y turismo y apoyando al desempeño y la eficacia del sistema integrado de gestión para la seguridad y salud en el trabajo.

6.1 Planeación del simulacro

N.	Actividades	Descripción	Responsables
1.	Elaboración de un plan de emergencia para cada área y departamento	Se debe realizar un plan de emergencia para cada sub división y departamentos de hostelería y turismo con los peligros y riesgos identificados, rutas de evacuación, puntos de encuentro y sus respectivos responsables	COSESO LP/Encargado de las sub divisiones
2.	Elaboración de un guion por cada sub división y departamento	Con cada encargado del área o departamento, se elaborará un guío sobre de acuerdo al entorno y lo diferentes peligros y	COSESO LP/Encargado de las sub divisiones/Asesor de turismo

	Procedimientos para la gestión de simulacros	Código: PRO-SIMUSGSST-0824
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 4 de 12

N.	Actividades	Descripción	Responsables
		riesgos del mismo para simular todas las circunstancias que se puedan presentar	
3.	Conformación de brigadas	Los encargados de cada sub división y departamento serán los encargados de conformar las brigadas (primeros auxilios, contra incendios y evacuación) con ayuda de los colaboradores de ACOPALP	Encargado de las sub divisiones
4.	Coordinación de uso de alarma y verificación del sonido	Se debe realizar la verificación de la alarma de evacuación de simulacros	COSESO LP
5.	Tomar registro del simulacro	Se debe designar líderes en cada área o departamento con el fin de que tomen registros y evidencias (fotos, videos, registros de participación) con el fin de tener un historial	COSESO LP
6.	Establecer los puntos de encuentro y las rutas de evacuación para el simulacro	Se deben tener líderes de procesos en cada punto de encuentro con el fin de ordenar y dirigir a las personas (colaboradores, turistas y visitantes, proveedores y demás partes interesadas)	COSESO LP
7.	Invitaciones especiales	Si se puede realizar, invitar a la Policía Nacional Civil, cuerpo de bomberos de El Salvador, cruz roja y otra entidad	COSESO LP/Encargado de las sub divisiones/Asesor de turismo

 ACOPALP Asociación Costarricense de Producción Agropecuaria Los Pirros de R.L.	Procedimientos para la gestión de simulacros	Código: PRO-SIMUSGSST-0824
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 5 de 12

N.	Actividades	Descripción	Responsables
		competente para que forme parte del proceso de simulacro	
8.	Retroalimentación	Realizar una breve charla luego de evacuado a las personas con el fin de dar a conocer los motivos y lo que significa realizar un simulacro en las instalaciones de ACOPALP	COSESO LP

6.2 Conformación de brigadas de primeros auxilios

N.	Actividades	Descripción	Responsables
1.	Convocatoria para participar en la brigada	Se realiza una convocatoria abierta para que los colaboradores puedan participar en la conformación de la brigada	COSESO LP/Encargado de las sub divisiones
2.	Selección de los brigadistas	De acuerdo a los conocimientos y experiencias se elige el grupo de brigada y dentro se hace la selección de un jefe de brigada que liderara a los demás brigadistas	COSESO LP/Encargado de las sub divisiones/Asesor de turismo
3.	Capacitación de los brigadistas	Se capacita en temas de primeros auxilios a los miembros de la brigada y su jefe	COSESO LP
4.	Asignación de las funciones	Luego de ser capacitados, se asigna las funciones que debe cumplir tanto el jefe como los miembros brigadistas	COSESO LP

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Productores Agrícolas Los Pinos de R.L.	Procedimientos para la gestión de simulacros	Código: PRO-SIMUSGSST-0824
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 6 de 12

N.	Actividades	Descripción	Responsables
5.	Implementación de los conocimientos en la organización antes de una emergencia	Los brigadistas deben velar por el cumplimiento de los reglamentos de seguridad de la empresa, informar sobre anomalías o mal uso de equipos o procesos, informar de actos inseguros entre otros.	Brigadistas
6.	Durante una emergencia	Tomar las medidas necesarias para su cuidado y protección, evacuar las personas, atender la situación de emergencia, atender a los heridos y coordinar actividades de apoyo.	Brigadistas
7.	Después de una emergencia	Apoyar labores de recuperación del área, analizar el evento y tomar medidas de prevención.	Brigadistas
8.	Retroalimentación e informes	Se debe realizar una retroalimentación y presentar un informe luego de una emergencia sucedida con el fin de tener precedentes sobre situaciones futuras y darle una clasificación a la atención implementada	Brigadistas/COSESO LP

6.3 Conformación de las brigadas contra incendios

N.	Actividades	Descripción	Responsables
1.	Convocatoria para participar en la brigada	Se realiza una convocatoria abierta para que los colaboradores puedan participar en la	COSESO LP/Encargado de las sub divisiones

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Productores Agricultores Los Prios de R.L.	Procedimientos para la gestión de simulacros	Código: PRO-SIMUSGSST-0824
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 7 de 12

N.	Actividades	Descripción	Responsables
		conformación de la brigada contra incendios	
2.	Selección de los brigadistas y jefe de brigada	Se selecciona de acuerdo con sus competencias y ya electos se realiza una votación para elegir al jefe de la brigada	COSESO LP/Encargado de las sub divisiones/Asesor de turismo
3.	Capacitación de los brigadistas	Se capacita con apoyo de una empresa certificada en manejo y uso de extintores o con apoyo de cruz roja o bomberos de ES	COSESO LP
4.	Asignación de las funciones	Luego de ser capacitados, se asigna las funciones que debe cumplir tanto el jefe como los miembros brigadistas	COSESO LP
5.	Antes de una emergencia	Los brigadistas deben constatar que los extintores estén a la altura y posición requerida, cargados con su ficha y manómetros en excelentes condiciones y que estos estén de acuerdo al tipo de fuego y el área asignada.	Brigadistas
6.	Durante una emergencia	Activar los equipos para mitigar un conato contra incendio utilizando el tipo de material idóneo de acuerdo al área o departamento en que se encuentre	Brigadistas

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Productores Agrícolas de Los Pinos de R.L.	Procedimientos para la gestión de simulacros	Código: PRO-SIMUSGSST-0824
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 8 de 12

N.	Actividades	Descripción	Responsables
7.	Después de una emergencia	Apoyar labores de recuperación del área, analizar el evento y tomar medidas de prevención.	Brigadistas
8.	Retroalimentación e informes	Se debe realizar una retroalimentación y presentar un informe luego de una emergencia sucedida con el fin de tener precedentes sobre situaciones futuras y darle una clasificación a la atención implementada	Brigadistas/COSESO LP

6.4 Conformación de las brigadas de evacuación

N.	Actividades	Descripción	Responsables
1.	Convocatoria para participar en la brigada	Se realiza una convocatoria abierta para que los colaboradores puedan participar en la conformación de la brigada de evacuación	COSESO LP/Encargado de las sub divisiones
2.	Selección de los brigadistas y jefe de brigada	Se selecciona de acuerdo con sus competencias y ya electos se realiza una votación para elegir al jefe de la brigada	COSESO LP/Encargado de las sub divisiones/Asesor de turismo

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Productores Agricultores Los Prios de R.L.	Procedimientos para la gestión de simulacros	Código: PRO-SIMUSGSST-0824
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 9 de 12

N.	Actividades	Descripción	Responsables
3.	Capacitación de los brigadistas	Se capacita con apoyo de la cruz roja y comandos de salvamento o alguna otra institución competente en este tema	COSESO LP
4.	Asignación de las funciones	Luego de ser capacitados, se asigna las funciones que debe cumplir tanto el jefe como los miembros brigadistas	COSESO LP
5.	Antes de una emergencia	Los brigadistas deben de reconocer los puntos de encuentro, las rutas de evacuación y los diferentes peligros y riesgos al alrededor con el fin de controlar todo factor que imposibilite una adecuada evacuación	Brigadistas
6.	Durante una emergencia	Activar los protocolos de evacuación, asignar encargados brigadistas en cada área y realizar una salida hacia los puntos de encuentro manteniendo la calma y evitando accidentes durante una emergencia	Brigadistas
7.	Después de una emergencia	Apoyar labores de recuperación del área, analizar el evento y tomar medidas de prevención.	Brigadistas
8.	Retroalimentación e informes	Se debe realizar una retroalimentación y presentar un informe luego de una emergencia sucedida con el fin de tener precedentes sobre situaciones futuras y darle una clasificación a la atención implementada	Brigadistas/COSESO LP

	Procedimientos para la gestión de simulacros	Código: PRO-SIMUSGSST-0824
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 10 de 12

7 Registros

7.1 Registro de evacuaciones realizadas

7.2 Registro de conformación de brigadas ante emergencias

	Procedimiento para la selección y evaluación del personal para el sistema integrado de gestión para la calidad	Código: PRO-EYSPER-0924
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 1 de 8

Anexo 5. Procedimiento para la selección y evaluación del personal para el sistema integrado de gestión para la calidad PRO-EYSPER-0924



	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado por:			
Revisado Por:			
Autorizado por:			

	Procedimiento para la selección y evaluación del personal para el sistema integrado de gestión para la calidad	Código: PRO-EYSPER-0924
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 2 de 8

1. Objetivo: describir el procedimiento para establecer las competencias y capacitaciones del personal para el sistema integrado de gestión en ACOPALP.

2. Alcance: el alcance cubre todos los procesos y actividades en las que participa el personal de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP para el SIG.

3. Responsabilidades y autoridades:

3.1 Gerente general: máxima autoridad que vela por el cumplimiento y autorización de los aspectos que se evalúan en este procedimiento.

3.2 Asesor de turismo y negocios: velar por la aplicabilidad de este procedimiento y lineamientos a todos los procesos de hostelería y turismo.

3.3 Talento humano: responsable de gestionar capacitaciones y velar por perfiles de competencias de los colaboradores.

3.4 Coordinador de turismo: apoyo en asistencia de capacitaciones y cumplimiento de planes y acciones para realizarlas.

3.5 Encargados de sub divisiones: velar por el cumplimiento de cada aspecto de este procedimiento y comunicar sobre cualquier eventualidad a la autoridad competente para su plan de acción.

4. Frecuencia: cada vez que rote personal, se ejecute una competencia nueva y se gestione una nueva contratación.

5. Definiciones:

5.1 Perfil laboral: es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo.

	Procedimiento para la selección y evaluación del personal para el sistema integrado de gestión para la calidad	Código: PRO-EYSPER-0924
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 3 de 8

5.2 Competencias laborales: es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo.

5.3 Formaciones laborales: proceso de transmisión y adquisición del conjunto de conocimientos, habilidades, procedimientos y estrategias que se necesitan para analizar, comprender y dar solución a los problemas de la práctica social y que están encaminados al saber, al saber hacer y al cómo hacerlo, orientado por el sistema de valores adquiridos, tanto en las clases como en la experiencia cotidiana y laboral.

5.4 Colaborador: es la persona física que con la edad legal mínima presta servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución.

5.5 Puesto de trabajo: se define como un contrato explícito o implícito entre una persona y una unidad institucional residente, para realizar un trabajo a cambio de una remuneración durante un período definido o indefinido de tiempo.

5.6 Comunicación: se define a la acción de transmitir información de un lugar a otro o de personas a personas sobre un suceso o acontecimiento de cambios, mejoras u otros aspectos que se necesiten compartir con el entorno.

6. Desarrollo

A continuación, se presenta la forma en la cual se debe realizar la identificación y el análisis, gestión de comunicación, capacitaciones y formaciones y toma de conciencia del personal de acuerdo al sistema integrado de gestión para la calidad.

6.1 Identificación y análisis de competencias del personal

Para la identificación y análisis de las competencias del personal, se toman en consideración los siguientes aspectos:

	Procedimiento para la selección y evaluación del personal para el sistema integrado de gestión para la calidad	Código: PRO-EYSPER-0924
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 4 de 8

N.	Actividades	Descripción
1	Entrevista al personal	Con el fin de conocer grados académicos, actualización de perfiles, atestados, entre otros
2	Pruebas y validez	Por medio de pruebas se comprobará la validez de los conocimientos del personal
3	Resultados obtenidos	De acuerdo con los resultados, se realizará la selección de personas con respecto a los resultados
4	Selección del personal de acuerdo a conocimientos de los sistemas de gestión de la calidad norma ISO 9001:2015	Se debe seleccionar de acuerdo a competencias el perfil de cada puesto de trabajo y sus requerimientos, se debe asegurar que el personal a contratar, a rotar o a promover tenga conocimiento sobre las normas ISO 9001:2015
5	Análisis de pruebas de competencias	De las pruebas se hará un análisis para consideraciones de los puestos de trabajo
6	Análisis de movimientos de puestos laborales	Según la competencia se pueden valorar colaboradores para diferentes puestos laborales
7	Ascensos y cambios laborales	Se realiza un cambio interno antes de ofertar un puesto de trabajo si el colaborador cumple los requisitos solicitados en el perfil de puesto de trabajo vacante
8	Contrataciones de nuevo personal competente con los sistemas integrados de gestión para la calidad	Si dentro del personal no hay ninguno que cumpla con los requisitos de la plaza, se solicita la convocatoria externa para nuevo ingreso de personal y en las especificaciones se aclara sobre los conocimientos de las normas ISO 9001:2015 de la Calidad

6.2 Gestión de comunicación, capacitaciones y formaciones del personal

Para la gestión de la comunicación, capacitaciones y formaciones del personal, se toman en consideración los siguientes aspectos:

	Procedimiento para la selección y evaluación del personal para el sistema integrado de gestión para la calidad	Código: PRO-EYSPER-0924
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 5 de 8

N.	Actividades	Descripción
1	Planes de acción para la búsqueda de temas de sistemas de gestión de la norma ISO 9001:2015	Buscar capacitaciones y formaciones para aumentar competencias del personal
2	Gestiones de capacitaciones y formaciones	Realizar negociaciones con asociaciones o lugares de formación para gestión de formaciones
3	Convocatorias para capacitaciones y formaciones	De acuerdo al perfil laboral, se convoca al personal según requerimientos
4	Gestión de inducciones para nuevos ingresos	Todo personal de nuevo ingreso debe recibir inducción conforme al puesto de trabajo que desempeña
5	Seguimiento de capacitaciones y formaciones	El departamento de talento humano junto con las coordinaciones debe dar seguimiento a la gestión de capacitaciones y formaciones

6.3 Toma de conciencia del personal

Para la toma de conciencia del personal, se toman en consideración los siguientes aspectos:

N.	Actividades	Descripción
1	Toma de conciencia sobre la política de calidad	El personal debe conocer y entender la política que ACOPALP ha establecido para los sistemas integrados de gestión y para la calidad
2	Los objetivos de la calidad	El personal debe conocer y entender los objetivos que ACOPALP ha establecido para los sistemas integrados de gestión y para la calidad
3	Contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad	El personal debe conocer y entender la contribución a la eficacia que ACOPALP ha establecido para los sistemas integrados de gestión y para la calidad
4	Beneficios en la mejora del desempeño del personal	El personal debe conocer los beneficios sobre el buen desempeño para el SIG para la calidad
5	Incumplimientos de los requisitos del SGC	El personal debe conocer las repercusiones en el incumplimiento de los requisitos del SIG para la calidad

	Procedimiento para la selección y evaluación del personal para el sistema integrado de gestión para la calidad	Código: PRO-EYSPER-0924
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 6 de 8

Luego de conocer los aspectos para la evaluación del personal y aplicar los aspectos establecidos en este procedimiento, ACOPALP debe tomar la decisión sobre las gestiones y movimientos del personal que más se acoplen y ayuden en el desempeño de los sistemas integrados de gestión.

7. Registros

7.1 Registro de asistencia de capacitaciones y formaciones del SIG

7.2 Registro de asistencia de inducciones para contrataciones del SIG

	Procedimiento para la selección y evaluación del personal para el sistema integrado de gestión para la calidad	Código: PRO-EYSPER-0924
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 7 de 8

Anexo 1 del procedimiento. Registro de asistencia de capacitaciones y formaciones del SIG

	Registro de asistencia de capacitaciones y formaciones del SIG	Código: REG-ADCYF-0524
		Revisión: 01
		Fecha de emisión: 01-01-2024
		Versión: 01
Objetivo	Registrar las asistencias del personal a las diferentes capacitaciones e inducciones de los programas de formación profesional de ACOPALP para el SIG	
Encargado		
Nombre de la capacitación o formación		
N	Nombre del personal	Sub división
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
Fecha		
Elaborado		
Frecuencia		
Autorizado		

	Procedimiento para la selección y evaluación del personal para el sistema integrado de gestión para la calidad	Código: PRO-EYSPER-0924
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 8 de 8

Anexo 2 del procedimiento. Registro de asistencia de inducciones del SIG

	Registro de asistencia de inducciones del SIG		Código: REG-AINDUC-0623
			Revisión: 01
			Fecha de emisión: 01-01-2024
			Versión: 01
Objetivo	Registrar las asistencias del personal de nuevo ingreso a las inducciones de ACOPALP para el SIG		
Encargado			
Nombre de la capacitación o formación			
N	Nombre del personal	Sub división	
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
Fecha			
Elaborado			
Frecuencia			
Autorizado			

	Procedimiento para la creación, actualización y control de la información documentada del SIGCYSST	Código: PRO-IDSGCYSST-1224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 1 de 9

Anexo 6. Procedimiento para la creación, actualización y control de la información documentada del SIGCYSST PRO-IDSGCYSST-1224



	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado por:			
Revisado Por:			
Autorizado por:			

	Procedimiento para la creación, actualización y control de la información documentada del SIGCYSST	Código: PRO-IDSGCYSST-1224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 2 de 9

1. Objetivo: describir el proceso de actualización y creación de la información documentada de los procesos y actividades de hostelería y turismo de ACOPALP para el sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo

2. Alcance: para todos los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP en los SIGCYSST.

3. Responsabilidades y autoridades:

3.1 Gerente general: máxima autoridad que vela por el cumplimiento y autorización de los aspectos que se evalúan en este procedimiento.

3.2 Asesor de turismo y negocios: velar por que las actualizaciones y creaciones de información documentada sean acorde a este procedimiento.

3.3 Coordinador de turismo: persona a cargo para la creación y actualización de la información documentada de los procesos y actividades.

3.4 Encargados de sub divisiones: apoyar a la creación y actualización cuando se generen cambios en los procesos y actividades de cada sub división.

4. Frecuencia: cada vez que se generen cambios en los procesos o actividades o que estos requieran de un nuevo requerimiento para documentar las tareas.

5. Definiciones:

5.1 Documentación: es la ciencia que consiste en documentar, y se encuentra identificada por el procesamiento de información que otorgará datos específicos sobre un tema determinado; de acuerdo a esto puede identificarse como una técnica instrumental y auxiliar, para lograr informar a numerosas personas sobre un tema.

	Procedimiento para la creación, actualización y control de la información documentada del SIGCYSST	Código: PRO-IDSGCYSST-1224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 3 de 9

5.2 Información: es el nombre por el que se conoce un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

5.3 Información a conservar: hace referencia a disponer de un documento que describa cómo llevar a cabo un proceso o actividad.

5.4 Información a mantener: se refiere a los documentos necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad de requisitos.

6. Desarrollo

Para la creación de la información documentada necesaria y requerida a mantener y conservar del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, se consideran las siguientes actividades a realizar:

6.1 Creación de información documentada

N.	Actividades	Descripción	Clasificación	Responsable
1.	Identificación de procesos y actividad	Identificar la necesidad de documentar los procesos por medio de las necesidades que este genere	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar	Coordinador de turismo/encargado de sub división
2.	Evaluación de la necesidad del proceso y actividad	Luego de identificada la necesidad, se realiza la evaluación para conocer más de cerca las necesidades y las tareas que contiene el proceso y actividad	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar	Coordinador de turismo/encargado de sub división
3.	Estudio de las necesidades del proceso y actividad	Luego de evaluar se debe estudiar e indagar el proceso y actividad para recolectar datos sobre las necesidades	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar	Coordinador de turismo/encargado de sub división
4.	Creación de ID del proceso y actividad	Con los datos recolectados y una vez identificado y evaluado se procede a la creación de procedimientos, registros y demás información conveniente de acuerdo al proceso y actividad	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar	Coordinador de turismo/encargado de sub división

	Procedimiento para la creación, actualización y control de la información documentada del SIGCYST	Código: PRO-IDSGCYST-1224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 4 de 9

N.	Actividades	Descripción	Clasificación	Responsable
5.	Revisión de la información documentada creada por asesor de turismo y negocios	Esta figura revisa lo pertinente a la información creada de acuerdo al proceso y actividad antes de autorizar y divulgar	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar	Asesor de turismo y negocios
6.	Autorización por gerencia general	Luego de su revisión pasa a ser autorizada por la gerencia general	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar	Gerente general
7.	Divulgación de la ID	Se hace pública para el conocimiento de todas las partes interesadas	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar	Asesor de turismo y negocios/

6.2 Actualización de la información documentada

Para la actualización de la información documentada necesaria y requerida a mantener y conservar del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, se consideran las siguientes actividades a realizar:

N.	Actividades	Descripción	Clasificación	Responsable
1.	Evaluación de la información documentada a actualizar	Se realiza cuando ha surgido un cambio o modificación a los procesos y actividades	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar	Coordinador de turismo/encargado de sub división
2.	Estudio de los cambios en la información documentada	Se estudian los posibles cambios y su pertinencia en el documento actual	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar	Coordinador de turismo/encargado de sub división
3.	Análisis de los cambios	Luego de estudiado los cambios se analizan con el fin de determinar la forma en cual se cambiarán	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar	Coordinador de turismo/encargado de sub división
4.	Gestión del cambio	Se realiza la gestión para comenzar a realizar las modificaciones y cambios al documento actual	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar	Coordinador de turismo/encargado de sub división

	Procedimiento para la creación, actualización y control de la información documentada del SIGCYST	Código: PRO-IDSGCYST-1224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 5 de 9

N.	Actividades	Descripción	Clasificación	Responsable
5.	Revisión por el asesor de turismo y negocios sobre la información documentada actualizada	Esta figura revisa lo pertinente a la información actualizada de acuerdo al proceso y actividad antes de autorizar y divulgar	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar	Asesor de turismo y negocios
6.	Autorización por gerencia general	Luego de su revisión pasa a ser autorizada por la gerencia general	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar	Gerente general
7.	Divulgación de la ID	Se hace público los cambios en la información documentada para el conocimiento de todas las partes interesadas	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar	Asesor de turismo y negocios/

6.3 Control de la información documentada

Para el control de la información documentada necesaria y requerida a mantener y conservar del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, se consideran las siguientes actividades a realizar:

N.	Actividades	Descripción	Responsable	Clasificación
1.	Recibir solicitud de cambios (actualización, creación o eliminación)	Se recibe la solicitud y se revisa el documento con el procesos y actividad con el que se relaciona	Coordinador de turismo	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar
2.	Evaluación de la solicitud y cambios	Se evalúan los cambios solicitados para revisar la pertinencia de acuerdo al proceso y actividad	Coordinador de turismo	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar
3.	Análisis y gestión de los cambios	Se realiza el análisis y procede a la modificación del	Coordinador de turismo	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a

 ACOPALP Asociación Guatemalteca de Productores Agropecuaria Los Pinos de S.L.	Procedimiento para la creación, actualización y control de la información documentada del SIGCYST	Código: PRO-IDSGCYST-1224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 6 de 9

N.	Actividades	Descripción	Responsable	Clasificación
		documento o en su defecto darle de baja		mantener o a conservar
4.	Documento eliminado	Si se saca un documento se debe realizar la revisión, autorización y divulgación, así como cuando se crea o actualizan	Coordinador de turismo	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar
5.	Revisión de la información documentada creada por asesor de turismo y negocios	Esta figura revisa lo pertinente a la información creada de acuerdo al proceso y actividad antes de autorizar y divulgar	Gerencia general	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar
6.	Autorización por gerencia general	Luego de su revisión pasa a ser autorizada por la gerencia general	Asesor de turismo y negocios	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar
7.	Divulgación de la ID	Se hace pública para el conocimiento de todas las partes interesadas	Coordinador de turismo	De acuerdo al proceso se clasifica si es información a mantener o a conservar

7. Registros

7.1 Registro de creación de la información documentada.

7.2 Registro de cambios y actualización información documentada.

7.3 Registro de cambios de la información documentada

	Procedimiento para la creación, actualización y control de la información documentada del SIGCYSST	Código: PRO-IDSGCYSST-1224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 7 de 9

Anexo 1 del procedimiento. Registro de creación de la información documentada para el sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo

	Registro de creación de la información documentada del SIG			Código: REG-CID-0724
				Revisión: 01
				Fecha de emisión: 01-01-2024
				Versión: 01
Objetivo	Registrar la información documentada creada para los procesos y actividades de ACOPALP			
Encargado				
Proceso y actividad				
Nombre del proceso y actividad	Descripción del documento	Sub división	Clasificación del documento	
Información de involucrados en la creación del documento				Cargo y firma
Responsable				
Revisión				
Autorizado				
Divulgado por				
Fecha de divulgación				

	Procedimiento para la creación, actualización y control de la información documentada del SIGCYSST	Código: PRO-IDSGCYSST-1224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 8 de 9

Anexo 2 del procedimiento. Registro de cambios y actualización información documentada para el sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo

	Registro de cambios y actualización información documentada de SIG			Código: REG-AID-0823
				Revisión: 01
				Fecha de emisión: 01-01-2024
				Versión: 01
Objetivo	Registrar los cambios y actualizaciones de la información documentada de los procesos y actividades de ACOPALP			
Encargado				
Proceso y actividad				
Nombre del proceso y actividad	Descripción del documento	Sub división	Clasificación del documento	
Información de involucrados en los cambios y actualizaciones				Cargo y firma
Responsable				
Revisión				
Autorizado				
Divulgado por				
Fecha de divulgación				

	Procedimiento para la creación, actualización y control de la información documentada del SIGCYSST	Código: PRO-IDSGCYSST-1224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 9 de 9

Anexo 3 del procedimiento. Registro de control de cambios de la información documentada del SIGCYSST

	Registro de control de cambios de la información documentada del SIG			Código: REG-CAMID-0923
				Revisión: 01
				Fecha de emisión: 01-01-2024
				Versión: 01
Objetivo	Registrar los controles de cambios realizados a la información documentada del SIG			
Encargado				
Proceso y actividad				
Versión	Fecha de aprobación	Cambio realizado	Nombre del encargado del cambio	
Información de involucrados en los cambios y actualizaciones			Cargo y firma	
Responsable				
Revisión				
Autorizado				
Divulgado por				
Fecha de divulgación				

	Procedimiento para el control de los productos y servicios suministrados externamente para el SIGCYSST	Código: CPYSESCYSST-1424
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 1 de 9

Anexo 7. Procedimiento para el control de los productos y servicios suministrados externamente para el SIGCYSST PRO-CPYSESCYSST-1424



	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado por:			
Revisado Por:			
Autorizado por:			

	Procedimiento para el control de los productos y servicios suministrados externamente para el SIGCYSST	Código: CPYSESCYSST-1424
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 2 de 9

1. Objetivo: Analizar y evaluar la capacidad de los proveedores para proporcionar productos y servicios, garantizando una elección adecuada de los mismos y un buen desempeño de las alianzas y negocios y el desempeño del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

2. Alcance: Todos los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP para los SIGCYSST.

3. Responsabilidades y autoridades:

3.1 Gerente general: máxima autoridad que vela por el cumplimiento y autorización de los aspectos que se evalúan en este procedimiento.

3.3 Administración y finanzas: departamento que se encarga de gestionar y realizar los trámites para contratar proveedores de productos y servicios externos.

3.2 Asesor de turismo y negocios: dar seguimiento y realizar evaluaciones de los proveedores externos conforme a las gestiones y servicios realizados

3.4 Coordinador de turismo: Apoyo técnico y seguimiento de procesos y actividades suministradas externamente.

3.4 Encargados de sub divisiones: apoyar en la supervisión y revisión de productos y servicios suministrados en los procesos y actividades de ACOPALP.

4. Frecuencia: cada vez que se presenten incidentes o acciones

5. Definiciones:

5.1 Proveedor: proveedor de productos o servicios capacitado por un historial de transacciones y prestigios del mercado que lo catalogan en esa posición.

	Procedimiento para el control de los productos y servicios suministrados externamente para el SIGCYSST	Código: CPYSESCYSST-1424
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 3 de 9

5.2 Selección: identificación de las capacidades de los proveedores para cumplir con los requisitos exigidos por la organización

5.3 Evaluación: es la calificación del desempeño del proveedor una vez ha tenido oportunidad de proporcionar los productos o servicios durante un periodo determinado en la organización.

6. Desarrollo

A continuación, se presentan las actividades a seguir para la selección, evaluación y re evaluación de los proveedores de productos y servicios externos de ACOPALP.

6.1 Selección del proveedor de productos y servicios externos

Actividades	Descripción	Responsable
Búsqueda de proveedor de acuerdo a características y necesidades del SIG	El proveedor seleccionado debe contar con: • Capacidad • Disponibilidad • Permisos legales y regulatorios • Experiencia en el rubro • Relación calidad - precio • Prestigio nacional • Competitividad	Administración financiera/Asesor de turismo y negocios
Publicar licitación en oferta pública conforme al SIG	El área administrativa de finanzas debe publicar la oferta con su base de datos de proveedores internos para que puedan ofertar la licitación requerida	Administración financiera/Asesor de turismo y negocios

	Procedimiento para el control de los productos y servicios suministrados externamente para el SIGCYSST	Código: CPYSESCYSST-1424
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 4 de 9

Actividades	Descripción	Responsable
Proveedores sin antecedentes de fraudes o engaños y experiencia en el SIG	Los encargados del área administrativa de finanzas deben evitar contratar o evaluar a proveedores que posean antecedentes de mala procedencia como fraudes o engaños en procesos anteriores o en su historial	Administración financiera/Asesor de turismo y negocios
Base de datos de proveedores de ACOPALP con relación al SIG	En caso que un proveedor no este ingresado en la base de datos de la empresa por nunca antes haber trabajado para ACOPALP, el área administrativa de finanzas debe ingresarlos como parte de las líneas de base de datos como registro de proveedor nuevo	Administración financiera/Asesor de turismo y negocios

6.2 Evaluación y seguimiento del proveedor de productos y servicios externos

Para realizar la evaluación de los proveedores, se toman a consideración los siguientes criterios con el fin de establecer lineamientos de contratación para productos y servicios.

Criterio	Descripción	Porcentaje de puntuación asignado a cumplir
Precio competitivo del mercado	Los precios deben ser competitivos y ofrecer beneficios a la organización de acuerdo al mercado y a las necesidades de la organización	15%
Cumplimiento de los tiempos de entrega de productos y servicios	Es el cumplimiento de los tiempos de entrega versus los establecidos por los proveedores, deben ser los mismos que se contrataron	15%
Garantía y responsabilidad	La confiabilidad que los productos y servicios se entregaran respondiendo ante	15%

	Procedimiento para el control de los productos y servicios suministrados externamente para el SIGCYSST	Código: CPYSESCYSST-1424
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 5 de 9

Criterio	Descripción	Porcentaje de puntuación asignado a cumplir
	situaciones ajenas a la organización que dañen la integridad de los productos y servicios suministrados	
Características y conocimientos sobre SIG y sus requisitos	Se deben apegar de acuerdo a los requerimientos de los productos y servicios solicitados	10%
Calidad de los productos y servicios	Los productos y servicios deben satisfacer la necesidad de los clientes y organización, así como también, cumplir los requisitos legales y otros requisitos para su aceptabilidad en el mercado	25%
Valor agregado y cumplimientos de historiales del SIG	Es un valor optimo que se obtienen extra a los requerimientos del producto y servicio	10%
Servicio pre y post venta	La atención ante las necesidades de los requisitos de la organización, antes, durante y después de suministrar los productos y servicios	10%
Total		100%

Los criterios antes mencionados deben utilizarse como base de un 100% de aceptación ante un proveedor que debe cumplir para que los productos y servicios suministrados sean de calidad y acorde a las necesidades de la organización.

6.3 Re - evaluación del proveedor de productos y servicios externos

 ACOPALP Asociación Guatemalteca de Productores Agricultores de Los Pinos de S.L.	Procedimiento para el control de los productos y servicios suministrados externamente para el SIGCYSST	Código: CPYSESCYSST-1424
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 6 de 9

Para realizar la re evaluación de los proveedores, se toman a consideración los siguientes criterios con el fin de establecer lineamientos de contratación para productos y servicios.

Criterio	Descripción	Porcentaje de puntuación asignado a cumplir
Cumplimiento de los requisitos del SIG y productos y servicios	Si los proveedores cumplieron a totalidad los requisitos de los productos y servicios apegados al SIG	15%
Cumplimiento de los tiempos de entrega de productos y servicios	Es el cumplimiento de los tiempos de entrega versus los establecidos por los proveedores, deben ser los mismos que se contrataron	15%
Garantía, responsabilidad y desempeño de los servicios suministrados externamente	La confiabilidad que los productos y servicios se entregaran respondiendo ante situaciones ajenas a la organización que dañen la integridad de los productos y servicios suministrados y garantizan el desempeño del SIG	15%
Características propias de los productos y servicios suministrados que pertenecen al SIG	Se deben apegar de acuerdo a los requerimientos de los productos y servicios solicitados y a los del SIG	10%
Calidad de los productos y servicios del SIG	Los productos y servicios deben satisfacer la necesidad de los clientes y organización, así como también, cumplir los requisitos legales y otros requisitos para su aceptabilidad en el mercado y en el desempeño del SIG	25%

	Procedimiento para el control de los productos y servicios suministrados externamente para el SIGCYSST	Código: CPYSESCYSST-1424
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 7 de 9

Criterio	Descripción	Porcentaje de puntuación asignado a cumplir
Valor agregado	Es un valor optimo que se obtienen extra a los requerimientos del producto y servicio	10%
Servicio pre y post venta y eficacia para el SIG	La atención ante las necesidades de los requisitos de la organización, antes, durante y después de suministrar los productos y servicios	10%
Total		100%

Los criterios antes mencionados deben utilizarse como base de un 100% de aceptación ante un proveedor que debe cumplir para que los productos y servicios suministrados sean de calidad y acorde a las necesidades de la organización. A los proveedores que suministran productos y servicios dentro de la organización, se les debe realizar una re evaluación con la finalidad de garantizar el desempeño y eficacia del sistema integrado de gestión y de los productos y servicios de ACOPALP.

7. Registros

7.1 Registro de evaluaciones realizadas a proveedores externos que suministran productos y servicios en ACOPALP para el SIG

7.2 Registro de re evaluaciones realizadas a proveedores externos que suministran productos y servicios en ACOPALP para el SIG

 ACOPALP Asociación Costarricense de Protección Agrícola de Los Pinos de R.L.	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias del SIGCYSST	Código: PRO-EMERGSICYSST-1524
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 1 de 13

Anexo 8. Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias del SIGCYSST PRO-EMERGSICYSST-1524



	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado por:			
Revisado Por:			
Autorizado por:			

	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias del SIGCYSST	Código: PRO-EMERGSICYSST-1524
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 2 de 13

1. Objetivo: describir los procesos que se realizan para la preparación de respuesta ante emergencias de situaciones presentadas en ACOPALP para el sistema integrado de gestión de la calidad y seguridad y salud en el trabajo

2. Alcance: Todos los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP para el SIGCYSST.

3. Responsabilidades y autoridades:

3.1 Gerente general: máxima autoridad que vela por el cumplimiento y autorización de los aspectos que se evalúan en este procedimiento.

3.2 Asesor de turismo y negocios: velar por el cumplimiento del procedimiento y las medidas de emergencia ante emergencias.

3.3 Comité de la SST COSESO – LP: responsables de las gestiones y cumplimiento de los procesos de preparación de respuestas ante emergencias de ACOPALP

3.4 Coordinador de turismo: Apoyo técnico y acompañamiento para la buena gestión de las medidas de preparación de respuesta ante emergencias.

3.4 Encargados de sub divisiones: apoyar en las medidas en cada sub división.

4. Frecuencia: cada vez que se presenten incidentes o acciones de emergencias.

5. Definiciones:

5.1 Emergencia: asunto o situación imprevistos que requieren una especial atención y deben solucionarse lo antes posible.

5.2 Planes de emergencia: conjunto de procedimientos y acciones a seguir en situaciones de riesgo o de desastre, que puedan afectar la integridad física de las personas y los bienes de la empresa.

	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias del SIGCYSST	Código: PRO-EMERGSICYSST-1524
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 3 de 13

5.3 Accidente de trabajo: es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

5.4 Simulacro: es el proceso que pone a prueba la capacidad de respuesta ante una situación de emergencia y la forma como se afrontan las diferentes problemáticas.

6. Desarrollo

6.1 Evaluación de la situación actual para situaciones de emergencias

Uno de los primeros pasos que se deben tener en consideración durante el plan de emergencia, es la evaluación de la situación actual de ACOPALP, por lo tanto, a continuación, se muestra una guía de actividades que se deben de realizar para dicha evaluación.

N.	Actividades	Descripción	Encargado
1.	Evaluación de la situación actual	Ante una emergencia, es preciso haber evaluado todos los factores que están dentro del lugar y que pueden afectar al proceso	COSESO LP
2.	Verificación de rutas de evacuación existentes	Verificar y garantizar los canales de evacuación para todas las personas y partes interesadas	COSESO LP
3.	Verificación de puntos de reunión y accesos	Deben ser visibles y del conocimiento de todas las partes interesadas de ACOPALP	COSESO LP
4.	Evaluar rutas para evacuación de personas con discapacidades	Personas de avanzada edad o que no pertenezcan a la organización, como visitantes o proveedores con problemas	COSESO LP

	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias del SIGCYSST	Código: PRO-EMERGSICYSST-1524
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 4 de 13

N.	Actividades	Descripción	Encargado
5.	Sistema de audio y comunicación por altavoces	Verificar que se tengan los sistemas para la comunicación en casos de emergencias como alarmas, megáfonos, entre otros.	COESOLP
6.	Verificación de simulacros realizados y preparación para nuevos	Evaluar la realización de simulacros con el fin de saber cómo actuar ante una situación de emergencia	COESOLP
7.	Evaluación de la infraestructura	Se debe evaluar la infraestructura de las sub divisiones con el fin de identificar los puntos críticos y puntos estratégicos a utilizar durante una emergencia	COESOLP/Coordinador de turismo/Encargado de sub división
8.	Verificación de extintores para conatos de incendios	Se deben verificar los puntos en los que exista un extintor, carga, altura, manómetros y fecha de vencimiento del contenido y tipo de fuego que apagará	
9.	Identificación de puntos críticos en ACOPALP	Se deben investigar e identificar los puntos en los cuales las partes interesadas del ACOPALP estén expuestas a peligros y riesgos inminentes durante una situación real de emergencia	COESOLP/ Encargado de sub división
10.	Puntos de control críticos	Se debe gestionar el control luego de haber identificado el punto crítico que genera fuente de peligros y riesgos, luego se deben hacer las operaciones necesarias para eliminarlo o controlarlo	COESOLP/Encargado de sub división

 ACOPALP ASOCIACIÓN COSTARRICENSE DE PRODUCTORES AGRICOLAS DE LOS PINOS DE R.L.	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias del SIGCYSST	Código: PRO-EMERGSICYSST-1524
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 5 de 13

N.	Actividades	Descripción	Encargado
11.	Diseño de las acciones para atender las emergencias	Se diseñan en base a todos los puntos críticos que se identificaron y se deben hacer públicas para que todas las partes interesadas del lugar las conozcan y deben estar sujetas a cambios ya que en cada situación de emergencia puede ocurrir el caso que se debe realizar cambios en los diseños ya definidos.	COSESO LP/Coordinador de turismo/Encargado de sub división

6.2 Evaluación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y su involucramiento en los procesos

El segundo aspecto, es realizar la evaluación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del SIG ante las emergencias, de esta forma, se presentan las actividades a realizar para dicha evaluación:

N.	Actividades	Descripción	Encargado
1.	Participación e involucramiento en simulacros y actividades de prevención en todas las áreas	Se debe realizar un simulacro de forma anual con el fin de involucrar a todo el personal, clientes y visitantes, proveedores y demás partes pertinentes y existentes en el momento de realizarlo	COSESO LP/Coordinador de turismo/Encargado de sub división
2.	Respuesta y planificación ante emergencias por parte de las partes interesadas	Se debe dotar de primeros auxilios durante una emergencia a todo el personal, visitantes y clientes, proveedores y demás partes interesadas pertinentes durante una emergencia	COSESO LP/Coordinador de turismo/Encargado de sub división

	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias del SIGCYSST	Código: PRO-EMERGSICYSST-1524
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 6 de 13

N.	Actividades	Descripción	Encargado
3.	Evaluar el desempeño ante situaciones reales que ponen en peligro y riesgo a las partes interesadas	Se debe realizar una evaluación luego de haber vivido una situación real de emergencia en la cual se involucraron todas las partes interesadas	COSESP LP
4.	Verificación que las condiciones de ACOPALP sean las adecuadas ante una emergencia	Revisar y realizar mantenimientos correctivos y preventivos de las zonas en las cuales las partes interesadas se desplazan y están tomando los diferentes productos y servicios	COSESO LP/Coordinador de turismo
5.	Comunicar y transmitir la información a las partes interesadas	Se debe comunicar a los trabajadores, clientes y visitantes, contratistas, proveedores y demás visitantes sobre los planes de emergencia ante emergencias dentro de las instalaciones de ACOPALP	COSESO LP/Coordinador de turismo/Encargado de sub división

6.3 Aspectos a realizar para la preparación y respuestas ante emergencias

Luego de evaluar, se procede a realizar la preparación para las respuestas ante emergencias como se describe a continuación:

N.	Actividades	Descripción	Encargado
1.	Preparación de mapas y planos del lugar	Se debe realizar e identificar mapas y planos con el fin de conocer las partes del lugar y verificar los peligros y riesgos que causan incidentes	COSESO LP/Coordinador de turismo/Encargado de sub división

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria Los Pinos de P.R.	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias del SIGCYSST	Código: PRO-EMERGSICYSSST-1524
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 7 de 13

N.	Actividades	Descripción	Encargado
2.	Definir y gestionar rutas de evacuación	Identificar y definir rutas de evacuación en todo el lugar y colocar los respectivos símbolos para su mejor identificación	COSESO LP/Coordinador de turismo/Encargado de sub división
3.	Asignar roles y responsabilidades	Se debe asignar cargos en los cuales se deben responder al suceder un suceso o emergencia	COSESO LP/Coordinador de turismo/Encargado de sub división
4.	Capacitaciones	Se debe capacitar a todo el personal que interviene en el plan de respuesta ante emergencias	Todo el personal de ACOPALP
5.	Plan de respuesta ante emergencias	Luego de haber realizado las gestiones que deben incluir en la respuesta ante la emergencia involucrando a todas las partes interesadas.	COSESO LP/Coordinador de turismo/Encargado de sub división
6.	Comunicación con todas las áreas	Es importante planificar, establecer y probar la efectividad de diferentes medios de comunicación entre todas las áreas de ACOPALP	Todo el personal de ACOPALP
7.	Asistencia de primeros auxilios	Se debe identificar los medios de primeros auxilios, botiquines, camillas, equipos de rescate entre otros para un momento de emergencia o riesgo.	Todo el personal de ACOPALP
8.	Revisión y actualizaciones	La alta dirección en conjunto con la gerencia genera deben revisar los puntos y aspectos en los que se compone las respuestas ante las emergencias y apoyar y autorizar recursos para su buen funcionamiento	Junta directiva/gerencia general

	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias del SIGCYSST	Código: PRO-EMERGSICYSST-1524
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 8 de 13

N.	Actividades	Descripción	Encargado
9.	Seguimiento y desempeño	Se le debe dar seguimiento a todas las acciones necesarias para la preparación de las respuestas ante emergencia y mantener una mejora constante y actualizaciones de las medidas acorde a los sucesos presentados	COSESO LP/Coordinador de turismo/Encargado de sub división

6.4 Implementación de las respuestas ante emergencia para el SIGCYSST

Luego de realizar la preparación, se procede a realizar la implementación de la siguiente manera:

N.	Actividades	Descripción	Encargado
1.	Evaluación del plan de respuesta ante emergencia	Se debe realizar una evaluación sobre la eficacia del desempeño del plan para el SIG	COSESO LP/Coordinador de turismo/Encargado de sub división
2.	Definir y gestionar encargados del SIG	Identificar y definir los encargados del plan de emergencias para el SIG	COSESO LP/Coordinador de turismo/Encargado de sub división
3.	Implementar las matrices de identificación de peligros y evaluación de riesgos para el SIG	Se deben utilizar las matrices para reforzar el plan e identificar los peligros en los procesos y actividades y definir sus riesgos	COSESO LP/Coordinador de turismo/Encargado de sub división
6.	Comunicación con todas las áreas	Es importante planificar, establecer y probar la efectividad de diferentes medios de comunicación entre todas las áreas de ACOPALP	Todo el personal de ACOPALP

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultura Los Pinos de R.L.	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias del SIGCYSST	Código: PRO-EMERGSICYSST-1524
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 9 de 13

N.	Actividades	Descripción	Encargado
8.	Revisión y autorización por la alta dirección	La alta dirección en conjunto con la gerencia genera deben revisar los puntos y aspectos en los que se compone las respuestas ante las emergencias y así autorizar la implementación de dicho plan.	Junta directiva/gerencia general
9.	Seguimiento y desempeño	Se le debe dar seguimiento a todas las acciones necesarias para la preparación de las respuestas ante emergencia y mantener una mejora constante y actualizaciones de las medidas acorde a los sucesos presentados	COSESO LP/Coordinador de turismo/Encargado de sub división

7. Registros

7.1 Registro para identificar rutas de evacuación.

7.2 Registro de simulacros realizado.

7.3 Registro de evaluación de infraestructura.

7.4 Registro de primeros auxilios realizados.

	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias del SIGCYSST	Código: PRO-EMERGSICYSST-1524
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 10 de 13

Anexo 1 del procedimiento. Registro para identificar rutas de evacuación para el plan de emergencia del SIGCYSST

	Registro para identificar rutas de evacuación para el plan de emergencia del SIGCYSST			Código: REG-IREV-1244		
				Revisión: 01		
				Fecha de emisión: 01-01-2024		
				Versión: 01		
Objetivo	Registrar las rutas de evacuación identificadas en las diferentes sub divisiones de ACOPALP					
Encargado						
Proceso y actividad						
Responsable del proceso y actividad						
N.	Ruta de evacuación	Descripción de la ruta		Símbolo de evacuación		
Fecha						
Revisión						
Autorizado						

	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias del SIGCYSST	Código: PRO-EMERGSICYSST-1524
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 11 de 13

Anexo 2 del procedimiento. Registro de simulacros realizado para el SIGCYSST

	Registro de simulacros realizado para el SIGCYSST		Código: REG-SMUL-1324		
			Revisión: 01		
			Fecha de emisión: 01-01-2024		
			Versión: 01		
Objetivo	Llevar los registros de simulacros realizados en las instalaciones de ACOPALP				
Encargado del simulacro					
Proceso y actividad					
Responsable del proceso y actividad					
Fecha del simulacro	Simulacro realizado	Descripción de la ruta			
Revisión					
Autorizado					

	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias del SIGCYSST	Código: PRO-EMERGSICYSST-1524
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 12 de 13

Anexo 3 del procedimiento. Registro de evaluación de infraestructura del SIGCYSST

	Registro de evaluación de infraestructura del SIGCYSST		Código: REG-EVINFRA-1424
			Revisión: 01
			Fecha de emisión: 01-01-2024
			Versión: 01
Objetivo	Realizar la evaluación e la infraestructura de las diferentes sub divisiones y áreas de ACOPALP		
Encargado			
Proceso y actividad			
Sub división			
Fecha			
N.	Infraestructura	Descripción	
Revisión			
Autorizado			

	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias del SIGCYSST	Código: PRO-EMERGSICYSST-1524
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 13 de 13

Anexo 4 del procedimiento. Registro de primeros auxilios realizados del SIGCYSST

	Registro de primeros auxilios realizados del SIGCYSST		Código: REG-PAUX-1524
			Revisión: 01
			Fecha de emisión: 01-01-2024
			Versión: 01
Objetivo	Llevar el registro de primeros auxiliares realizados en ACOPALP		
Encargado			
Proceso y actividad			
Responsable del proceso y actividad			
Fecha			
N.	Primeros auxilios realizados	Descripción del suceso	

	Procedimiento de liberación de productos y servicios	Código: PRO-LIBPYSSGC-2024
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 1 de 8

Anexo 09. Procedimiento de liberación de productos y servicios PRO-LIBPYSSGC-2024



	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado por:			
Revisado Por:			
Autorizado por:			

	Procedimiento de liberación de productos y servicios	Código: PRO-LIBPYSSGC-2024
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 2 de 8

1. Objetivo: Describir los pasos a seguir para la liberación de productos y servicios conformes a los requisitos de los clientes y del sistema integrado de gestión para la calidad.

2. Alcance: Todos los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP que están involucrados en la producción de productos y prestación de servicios

3. Responsabilidades y autoridades:

3.1 Gerente general: máxima autoridad que vela por el cumplimiento y autorización de los aspectos que se evalúan en este procedimiento.

3.2 Jefe de cocina: encargado de velar por el cumplimiento del recetario establecido de cocina y por la liberación de los productos (alimentos y bebidas de cocina) de las cuatro sub divisiones.

3.2 Asesor de turismo y negocios: encargado de velar por el cumplimiento y liberación de los servicios de las cuatro sub divisiones de ACOPALP.

3.3 Coordinador de turismo: Verificar y coordinar la liberación de los productos y servicios suministrados en ACOPALP.

3.4 Encargados de sub divisiones: apoyar en las sub divisiones de ACOPALP.

4. Frecuencia: cuando se suministran productos y servicios.

5. Definiciones:

5.1 Producto: beneficio otorgado en un bien tangible por medio de un intercambio o una transferencia económica o de otro medio de pago.

5.2 Servicio: beneficio otorgado en un bien intangible por medio de un intercambio o una transferencia económica o de otro medio de pago.

	Procedimiento de liberación de productos y servicios	Código: PRO-LIBPYSSGC-2024
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 3 de 8

5.3 Planificación: etapas de un proceso las cuales se realizan para organizar mejor una idea, un proyecto o un desarrollo dentro de una comunidad u organización.

5.4 Liberación conforme: cuando un producto o servicio cumple con todas las características de forma completa para ser suministrado a los clientes y turistas.

6. Desarrollo

A continuación, se presentan las actividades que se deben realizar para la liberación de los productos y servicios conformes a los requisitos de los clientes y los del sistema integrado de gestión para la calidad.

6.1 Liberación conforme de la producción de los productos suministrados en las sub divisiones de ACOPALP

N.	Actividades	Descripción	Responsables
1.	Toma de orden en mesa/alojamiento de cabaña/salón de recepción/quinta recreativa	Como primer paso, el mesero toma la orden de acuerdo a lo establecido en el menú ya definido de ACOPALP. Verifica la orden y la repite a los clientes para corroborar que lo ordenado sea lo anotado. En el caso de la quinta recreativa, los pedidos se realizan con anticipación ya que la comida que se suministra es la misma del restaurante. Sin embargo, se verifica lo ordenado por los clientes	Jefe de concina/meseros/Encargados de sub divisiones

	Procedimiento de liberación de productos y servicios	Código: PRO-LIBPYSSGC-2024
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 4 de 8

N.	Actividades	Descripción	Responsables
2.	Validación del pedido en cocina	El chef (jefe de cocina) valida las ordenes solicitadas de acuerdo al menú establecido con nombres y clases de alimentos y bebidas con el fin de corroborar que lo anotado por el mesero exista en el menú establecido de ACOPALP	Jefe de concina
3.	Proceso de producción	El jefe de cocina (chef) procede a elaborar los platillos de acuerdo al orden de solicitudes recibidas y a los ingredientes establecidos en el recetario de cocina	Jefe de cocina
4.	Proceso de validación de producto terminado	Luego de terminado el producto (alimento o bebida) se procede a inspeccionar la calidad del mismo, verificación de ingredientes y que esté libre de partículas o factores ajenos al mismo.	Jefe de cocina/Asesor de turismo y negocios/Encargado de las sub divisiones
5.	Liberación conforme al SIG y los requisitos de los clientes	Si el producto (alimentos y bebidas) pasa las pruebas antes de suministrarse a los clientes, se procede a la liberación	Jefe de cocina/Asesor de turismo y negocios
6.	Producto no conforme	Si el producto (alimentos y bebidas) no cumple con las características se vuelve a reprocesar si la no conformidad fue por incumplimiento de ingredientes. Pero si	Jefe de cocina/Asesor de turismo y negocios

	Procedimiento de liberación de productos y servicios	Código: PRO-LIBPYSSGC-2024
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 5 de 8

N.	Actividades	Descripción	Responsables
		es por contaminación, el producto se destruye de inmediato.	

6.2 Liberación conforme para la prestación de servicios suministrados en las sub divisiones de ACOPALP

N.	Actividades	Descripción	Responsables
1.	Toma de reservación para el restaurante/alojamiento de cabaña/salón de recepción/quinta recreativa	La recepción toma la reservación del producto y servicio que se desea contratar por los diferentes clientes de acuerdo a las ofertas existentes hay establecidas. Luego repite la reservación, lugar fecha y hora para la conformidad del cliente.	Recepción/Asesor de turismo y negocios
2.	Validación de la reservación de acuerdo a disponibilidad	Luego de reservado, se validan las fechas y horas para realizar las gestiones de limpiezas, preparativos previos al evento o al arribo de los clientes con el fin de tener los detalles de acuerdo a lo reservado.	Asesor de turismo y negocios/Encargado de la sub división
3.	Proceso de preparación	El encargado de cada área realiza los preparativos de los lugares reservados, puesta de mesas, preparación de salones de recepción y banquetes, solicitudes de paseos en lanchas y camping en quinta recreativa y demás aspectos para cumplir con lo establecido en el paquete.	Asesor de turismo y negocios/Encargado de la sub división

	Procedimiento de liberación de productos y servicios	Código: PRO-LIBPYSSGC-2024
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 6 de 8

N.	Actividades	Descripción	Responsables
4.	Proceso de validación del servicio	Se procede a validar que la reservación esté lista para ser entregada a los clientes de acuerdo a los requerimientos establecidos en las ofertas de ACOPALP	Asesor de turismo y negocios/Encargado de la sub división
5.	Liberación conforme	Si el servicio pasa la prueba de validación, se libera conforme	Asesor de turismo y negocios/Encargado de la sub división
6.	Servicio no conforme	Si el servicio no está conforme a la oferta ofrecida por la empresa, se procede a volver a su preparación inicial. Cabe mencionar que esto se hace con anticipación por cualquier situación que se pueda presentar	Asesor de turismo y negocios/Encargado de la sub división

7. Registros

7.1 Registro de salidas conformes de los productos de ACOPALP.

7.2 Registro de salidas conformes de los servicios de ACOPALP.

	Procedimiento de liberación de productos y servicios	Código: PRO-LIBPYSSGC-2024
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 7 de 8

Anexo 1 del procedimiento. Registro de salidas conformes de los productos de ACOPALP.

	Registro de salidas conformes de los productos de ACOPALP		Código: REG-SALICONF-1624
			Revisión: 01
			Fecha de emisión: 01-01-2024
			Versión: 01
Objetivo	Realizar los registros de las salidas conformes de los productos suministrados en ACOPALP		
Sub división			
Nombre del producto			
Fecha			
N.	Alimentos	Bebidas	
Nombre del responsable		Firma del responsable	
Observaciones			

	Procedimiento de liberación de productos y servicios	Código: PRO-LIBPYSSGC-2024
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 8 de 8

Anexo 2 del procedimiento. Registro de salidas conformes de los servicios de ACOPALP.

	Registro de salidas conformes de los servicios de ACOPALP		Código: REG-SACOS-1724		
			Revisión: 01		
			Fecha de emisión: 01-01-2024		
			Versión: 01		
Objetivo	Realizar los registros de las salidas conformes de los servicios suministrados en ACOPALP				
Sub división					
Nombre del servicios					
Fecha					
N.	Tipo de servicio	Responsable de la preparación			
Nombre del responsable		Firma del responsable			
Observaciones					

	Procedimientos de programas y ejecución de auditoría interna	Código: PRO-AUDITSIGCYSST-2224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 1 de 7

Anexo 10. Procedimientos para la planificación, ejecución y desarrollo de las auditorías internas del SIGCYSST PRO-AUDITSIGCYSST-2224



	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado por:			
Revisado Por:			
Autorizado por:			

	Procedimientos de programas y ejecución de auditoría interna	Código: PRO-AUDITSIGCYSST-2224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 2 de 7

1. Objetivo: Ayudar a la planificación, ejecución y desarrollo de las auditorías internas del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo en ACOPALP.

2. Alcance: Todos los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP incluidos en el sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

3. Responsabilidades y autoridades:

3.1 Gerente general: máxima autoridad que vela por el cumplimiento y autorización de los aspectos que se evalúan en este procedimiento.

3.2 Asesor de turismo y negocios: dar seguimiento y realizar programas de auditorías internas con las partes interesadas.

3.3 Coordinador de turismo: Verificar y coordinar las auditorías internas.

3.4 Encargados de sub divisiones: apoyar en las ejecuciones de las auditorías.

4. Frecuencia: cada vez que se coordine una auditoría en los diferentes departamentos para el SIGCYSST

5. Definiciones:

5.1 Auditoría: la acción de verificar que un determinado hecho o circunstancia ocurra de acuerdo con lo planeado.

5.2 Auditados: personas, departamentos o instituciones que viven y forman parte de una auditoría interna o externa ejecutada por un grupo auditor.

5.3 Auditor líder: persona encargada de coordinar y llevar la dirección de una auditoría interna o externa a realizarse.

	Procedimientos de programas y ejecución de auditoría interna	Código: PRO-AUDITSIGCYSST-2224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 3 de 7

5.4 Equipo auditor: conformado por personal de la institución, instituciones dedicadas a realizar auditorías o personal sub contratado para realizar el proceso.

5.5 Competencias del SIG: comprende todos los conocimientos sobre los requisitos de las normas ISO de un sistema integrado de gestión con que el personal cuenta.

6 Desarrollo

A continuación, se presentan los pasos a seguir para la realización de una auditoría interna a los requisitos del sistema integrado de gestión de la calidad y seguridad y salud en el trabajo para los procesos y actividades de ACOPALP.

6.1 Planeación y creación del programa de auditoría interna del SIG

N.	Actividad	Descripción de la actividad	Encargado de la actividad
1	Preparación de los objetivos del programa de auditoría SIGCYSST	Se deben definir los objetivos por los cuales se realizará la auditoría interna que incluyan los requisitos a auditar	Equipo auditor
2	Descripción del alcance de la auditoría	Se debe delimitar el alcance del SIGCYSST en el cual estará sujeta la realización de la auditoría interna	Equipo auditor
3	Asignación del auditor líder	Se debe asignar del equipo auditor un líder que estará al frente de la auditoría y de su equipo	Equipo auditor
4	Responsables y equipo auditor	Se definen los responsables e involucrados durante la auditoría y se describen los miembros del equipo auditor que cuenten con los conocimientos del SIGCYSST	Equipo auditor
5	Tiempo de duración de la auditoría	Se definen los tiempos de duración, estos están sujetos al tipo de auditoría a realizar, pueden ser de	Equipo auditor

	Procedimientos de programas y ejecución de auditoría interna	Código: PRO-AUDITSIGCYSST-2224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 4 de 7

N.	Actividad	Descripción de la actividad	Encargado de la actividad
		días, semanas o meses según sean el caso	
6	Tipo de auditoría	Si es de forma presencial (IN SITU) o de forma remota (ONLINE) según sea el caso	Equipo auditor
7	Describir los procesos, actividades y requisitos de las normas a auditarse	Se debe definir los procesos, actividades, requisitos, áreas o departamentos en los cuales se realizará la auditoría y los cuales estarán incluidos en el plan de auditoría interna de ACOPALP	Equipo auditor

6.2 Planeación de la auditoría interna del SIG

N.	Actividad	Descripción de la actividad	Encargado de la actividad
1	Elaboración de un programa de auditoría para el SIG	Se debe elaborar un plan de auditoría como se menciona en el apartado 6.1 de este procedimiento	Equipo auditor
2	Definir los recursos disponibles el SIG y ACOPALP para la auditoría	Se debe dejar estipulado lo necesario que servirá durante la ejecución, desde lugares, comida, tiempo de operaciones, etc.	Coordinador de turismo/encargado de sub división
3	Definir lugar y fecha para reunión de apertura	Se debe destinar un lugar en el cual se realizará la apertura de la auditoria en el cual estarna todos los miembros involucrados en el proceso	Coordinador de turismo/encargado de sub división/Equipo auditor
4	Revisión de la documentación pertinente (requisitos del SIG) para la auditoria por parte del equipo y auditor líder	Se debe hacer una revisión de la documentación y aspectos de información sobre los temas a tratar en la auditoría	Equipo auditor

	Procedimientos de programas y ejecución de auditoría interna	Código: PRO-AUDITSIGCYSST-2224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 5 de 7

N.	Actividad	Descripción de la actividad	Encargado de la actividad
5	Enviar el programa de auditoría a todos los miembros relacionados con la misma	Se debe compartir el programa de auditoria con todos los puntos a los involucrados en la auditoria con el fin que conozcan fechas y días en los cuales su proceso será auditado	Coordinador de turismo/encargado de sub división/Equipo auditor
6	Asignación de roles y tareas al equipo auditor	Se debe asignar cuáles serán las áreas destinadas a cubrir por cada uno de los miembros del equipo auditor	Equipo auditor

6.3 Ejecución de la auditoría

N.	Actividad	Descripción de la actividad	Encargado de la actividad
1	Ejecución de reunión de apertura	Se programa lugar, fecha y hora para dar inicio con la reunión de apertura junto con los miembros involucrados para exponerle los puntos, áreas y departamentos a auditar	Equipo auditor
2	Inicio de auditoria con el equipo de acuerdo a programa y asignación de áreas o departamentos	Cada sub equipo debe comenzar con el proceso de auditoría que le corresponda	Equipo auditor
3	Recolectar y verificar la información del SIG	Se debe verificar, analizar y recolectar información necesaria con el fin de reunir hallazgos y con estos levantar acciones conforme y no conformes de acuerdo a cada proceso y actividad	Equipo auditor
4	Preparación de hallazgos	Se preparan los hallazgos para levantar las conformidades y no	Equipo auditor

	Procedimientos de programas y ejecución de auditoría interna	Código: PRO-AUDITSIGCYSST-2224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 6 de 7

N.	Actividad	Descripción de la actividad	Encargado de la actividad
		conformidades de cada proceso y actividades evaluado por cada sub equipo del equipo auditor	
5	Preparación de conclusiones sobre hallazgos	Luego de preparar los hallazgos, se realizan las conclusiones para presentarlas en la reunión de cierre	Equipo auditor
6	Reunión de cierre	El equipo auditor presenta los hallazgos sobre todos los procesos y actividades evaluados durante la auditoría y sus conclusiones	Equipo auditor

6.4 Preparación de informes y seguimientos

N.	Actividad	Descripción de la actividad	Encargado de la actividad
1	Preparación de informe de hallazgos	Se prepara y comparte un informe detallado con todos los hallazgos y no conformidades y se da un periodo de revisión para subsanar las mismas	Coordinador de turismo/encargado de sub división/Equipo auditor
2	Seguimiento de las no conformidades y hallazgos	Luego de dar un plazo los miembros involucrados mandan un informe para dar seguimiento a las no conformidades y hallazgos	Coordinador de turismo/encargado de sub división
3	Realizar actividades	Se da seguimiento a los hallazgos con el fin de corroborar las acciones correctivas o de mejora en los procesos y actividades	Coordinador de turismo/encargado de sub división/Equipo auditor

7 Registros

7.1 Programa de auditoría interna del SIG

7.2 Planes de auditoría del SIG

	Procedimientos de programas y ejecución de auditoría interna	Código: PRO-AUDITSIGCYSST-2224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión 31-01-2024
		Número de Pág.: Página 7 de 7

Anexo 1 del procedimiento. Formato de programa de auditoría interna del SIG

	Programa de auditoría interna	Código: REG-PROAUDIT-1824	
		Revisión: 01	
		Fecha: 01-01-2024	
		N. Pág.:	
Objetivo:		Nombre del equipo auditor	
Alcance:			
Fecha de auditoría:			
Fecha de reunión de apertura:			
Programa de auditoria			
Área o departamento a auditar	Responsables del proceso o actividad	Lugar de la auditoría (IN SITU – REMOTA)	Responsables de equipo auditor
Fecha de reunión de cierre			
Elaborado por:		Aprobado por:	

	Procedimiento para el proceso misional de preparación inicial	Código: PRO-PREPLP-0124
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 1 de 9

Apéndice 26. Procedimientos misionales de los procesos y actividades de ACOPALP

Procedimiento 1



	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado por:			
Revisado Por:			
Autorizado por:			

	Procedimiento para el proceso misional de preparación inicial	Código: PRO-PREPLP-0124
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 2 de 9

1. Objetivo: dar a conocer todas las actividades y lineamientos necesarios para el proceso misional de la preparación inicial de los productos y servicios que se brindan en las instalaciones de hostelería y turismo de ACOPALP.

2. Alcance: Todos los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP.

3. Responsabilidades y autoridades:

3.1 Gerente general: máxima autoridad que vela por el cumplimiento y autorización de los requerimientos necesarios y aspectos para la realización de este proceso.

3.3 Asesor de turismo y negocios: delegar y asignar tareas a los diferentes niveles para la aplicación pertinente de este procedimiento.

3.3 Coordinador de turismo: Apoyo técnico y seguimiento de procesos y actividades delegadas por el asesor de turismo y negocios y asignación de actividades a los encargados de las líneas de negocios de hostelería y turismo.

3.6 Encargados de sub divisiones: apoyar operativo de los procesos y actividades que se deben ejecutar en las sub divisiones de acuerdo a los lineamientos de las jefaturas de ACOPALP.

4. Frecuencia: cada vez que se realizan las preparaciones iniciales para los productos y servicios.

5. Definiciones:

5.1 productos y servicios: se define como la capacidad de poder suministrar un bien de una cierta calidad a un precio menor que el de las empresas con las cuales compete.

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Prios de R.L.	Procedimiento para el proceso misional de preparación inicial	Código: PRO-PREPLP-0124
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 3 de 9

5.2 productos: es aquello que se fabrica y se destina al mercado para satisfacer una demanda. Es un elemento planificado que resulta luego de un proceso productivo, el cual se pone a la venta posteriormente.

5.3 Preparación: acciones que se realizan de forma ordenada para ejecutar una actividad o proceso con el fin de obtener un resultado final.

5.4 Servicio: es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente cumpliendo requerimientos y expectativas.

6. Desarrollo

A continuación, se presenta el desarrollo de las actividades que se desarrollan en las sub divisiones de hostelería y turismo para las preparaciones iniciales de los productos y servicios que se brindan en la organización.

6.1 Preparación inicial para el restaurante

Para la preparación inicial antes de la apertura del restaurante, se deben realizar las siguientes actividades:

N.	Actividades	Descripción	Responsable
1.	Abrir cocina y bar de bebidas	Los encargados de cocina y el bar a primera hora abren el espacio de la producción de alimentos y realizan el montaje de todo lo necesario para la producción de alimentos y bebidas	Coordinador comercial/Encargado de restaurante/chef/auxiliares de cocina
2.	Limpieza de cocina y bar de bebidas	Se debe realizar limpieza de los espacio y áreas, sanitización de utensilios y limpieza de cocina, cafetera y bar de bebidas	Chef/auxiliares de cocina

	Procedimiento para el proceso misional de preparación inicial	Código: PRO-PREPLP-0124
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 4 de 9

N.	Actividades	Descripción	Responsable
3.	Limpieza de la zona de recepción de clientes	Se realiza limpieza y montaje de protocolo en el podio de la entrada del restaurante	Encargado de restaurante/auxiliar para recepción
4.	Limpieza general de alrededores	Antes de bajar las sillas de las mesas que se pusieron un día antes, se realiza limpieza de polvo y suciedad del suelo, pasamanos y cortinas del lugar	Encargado de restaurante/capitán y meseros
5.	Montaje y limpieza de sillas y mesas	Se realiza la limpieza al desmontar las sillas y colocarlas en su respectivo lugar	Encargado de restaurante/capitán y meseros
6.	Montaje de estaciones de servilletas y accesorios como sal, azúcar, salsas picantes, entre otros.	Se limpia cada mesa y se montan los accesorios correspondientes a la misma	Encargado de restaurante/capitán y meseros
7.	Limpieza de áreas comunes y estacionamiento	Se deben barrer las hojas y recoger la basura	Encargado de restaurante/capitán y meseros
8.	Verificación del orden y aseo luego de la preparación inicial	El coordinador de turismo en conjunto el encargado valida la limpieza y preparación del lugar antes de abrir al público.	Coordinador de turismo/Encargado de sub división restaurante
9.	Notificación a caseta para abrir el restaurante	El coordinador de turismo da el visto bueno para que las puertas del restaurante sean abiertas a los clientes	Coordinador de turismo/Caseta de vigilancia

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultora Los Prios de R.L.	Procedimiento para el proceso misional de preparación inicial	Código: PRO-PREPLP-0124
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 5 de 9

6.2 Preparación inicial para los salones de recepción y banquetes

Para la preparación inicial antes de la apertura a los salones de recepción y banquetes, se deben realizar las siguientes actividades:

N.	Actividades	Descripción	Responsable
1.	Limpieza de interior	Se comienza limpiando todo el salón, recogiendo basura y moviendo sillas y mesas u otro mobiliario que obstaculice la limpieza	Coordinador comercial/Encargado de salones/meseros
2.	Limpieza de paredes y ventanas	Se debe realizar limpieza en las paredes para retirar cualquier residuo o pegatina de eventos anteriores y limpiar exceso de polvo de ventanas	Encargado de salones/meseros
3.	Limpieza de sillas y mesas	Se limpian y sacuden sillas y mesas	Encargado de salones/meseros
4.	Retiro de manteles de lavandería	Se retiran los manteles para su posterior uso	Encargado de salones/meseros
5.	Montaje de sillas y mesas	Se realiza el montaje de los manteles en los meses y colocan ordenadas las sillas	Encargado de salones/meseros
6.	Montaje de estaciones de servilletas y accesorios como sal, azúcar, salsas picantes, entre otros.	Se limpia cada mesa y se montan los accesorios correspondientes a la misma	Encargado de salones/meseros
7.	Limpieza de áreas comunes y estacionamiento	Se deben barrer las hojas y recoger la basura	Encargado de salones/meseros

	Procedimiento para el proceso misional de preparación inicial	Código: PRO-PREPLP-0124
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 6 de 9

N.	Actividades	Descripción	Responsable
8.	Verificación del orden y aseo luego de la preparación inicial	El coordinador de turismo en conjunto el encargado valida la limpieza y preparación del lugar antes de abrir al público.	Coordinador de turismo/Encargado de sub división de salones

6.3 Preparación inicial para el alojamiento de cabañas

Para la preparación inicial antes de la apertura de las cabañas, se deben realizar las siguientes actividades:

N.	Actividades	Descripción	Responsable
1.	Limpieza de interior	Se comienza limpiando y recogiendo la basura y residuos dejados por los clientes	Coordinador comercial/Encargado de cabañas
2.	Limpieza de paredes y ventanas	Se debe realizar limpieza en las paredes para retirar cualquier partícula de polvo que pueda ser perjudicial	Encargado de cabañas/personal de limpieza
3.	Limpieza de baños, duchas y lavamanos	Se limpian con químicos las superficies de sanitarios, baños y demás lugares	Encargado de cabañas/personal de limpieza
4.	Retiro y cambio de ropa de cama e insumos de uso diario	Se retiran ropa de cama, toallas y cambio de insumo de uso diario	Encargado de cabañas/personal de limpieza
5.	Montaje de ropa de cama e insumos de uso diario	Se realiza el montaje de ropa de cama, toallas e insumo de uso diario.	Encargado de cabañas/personal de limpieza

	Procedimiento para el proceso misional de preparación inicial	Código: PRO-PREPLP-0124
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 7 de 9

N.	Actividades	Descripción	Responsable
7.	Limpieza de áreas comunes y estacionamiento	Se deben barrer las hojas y recoger la basura	Encargado de cabañas/personal de limpieza
8.	Verificación del orden y aseo luego de la preparación inicial	El coordinador de turismo en conjunto el encargado valida la limpieza y preparación del lugar antes de abrir a los clientes	Encargado de cabañas/personal de limpieza

6.4 Preparación inicial para quinta recreativa y senderismos

Para la preparación inicial antes de la apertura de la quinta recreativa y senderismos, se deben realizar las siguientes actividades:

N.	Actividades	Descripción	Responsable
1.	Limpieza de las zonas de camping	Se comienza limpiando y recogiendo la basura y residuos dejados por los clientes anteriores	Coordinador comercial/Encargado de quinta recreativa
2.	Recolección de basura	Se debe recolectar la basura y colocar en el contenedor correspondiente separadas de acuerdo al tipo	Coordinador comercial/Encargado de quinta recreativa
3.	Limpieza de baños, duchas y lavamanos	Se limpian con químicos las superficies de sanitarios, baños y demás lugares	Coordinador comercial/Encargado de quinta recreativa
4.	Limpieza de áreas comunes y estacionamiento	Se deben barrer las hojas y recoger la basura	Coordinador comercial/Encargado de quinta recreativa

	Procedimiento para el proceso misional de preparación inicial	Código: PRO-PREPLP-0124
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 8 de 9

N.	Actividades	Descripción	Responsable
5.	Verificación del orden y aseo luego de la preparación inicial	El coordinador de turismo en conjunto el encargado valida la limpieza y preparación del lugar antes de abrir a los clientes	Coordinador comercial/Encargado de quinta recreativa

7. Registros

7.1 Registro de preparaciones iniciales y limpieza

	Procedimiento para el proceso misional de preparación inicial	Código: PRO-PREPLP-0124
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 9 de 9

Anexo 1 del procedimiento. Registro de preparación inicial de ACOPALP

	Registro de preparación inicial		Código: REG-PILP-0124
			Revisión: 01
			Fecha de emisión: 01-01-2024
			Versión: 01
Objetivo	Realizar el registro del proceso de preparación inicial para las sub divisiones de ACOPALP		
Encargado			
Fecha			
Proceso y actividad	Tipo de preparación	Observaciones	
Restaurante			
Alojamiento de cabañas			
Quinta recreativa y senderismo			
Salones de recepción y banquetes			

	Procedimiento de producción del proceso misional	Código: PRO-PPROLP-0224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 1 de 8

Procedimiento 2



	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado por:			
Revisado Por:			
Autorizado por:			

	Procedimiento de producción del proceso misional	Código: PRO-PPROLP-0224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 2 de 8

1. Objetivo: dar a conocer todas las actividades y lineamientos necesarios para el proceso misional de la producción de los productos y servicios que se brindan en las instalaciones de hostelería y turismo de ACOPALP.

2. Alcance: Todos los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP.

3. Responsabilidades y autoridades:

3.1 Gerente general: máxima autoridad que vela por el cumplimiento y autorización de los requerimientos necesarios y aspectos para la realización de este proceso.

3.3 Asesor de turismo y negocios: delegar y asignar tareas a los diferentes niveles para la aplicación pertinente de este procedimiento.

3.3 Coordinador de turismo: Apoyo técnico y seguimiento de procesos y actividades delegadas por el asesor de turismo y negocios y asignación de actividades a los encargados de las líneas de negocios de hostelería y turismo.

3.6 Encargados de sub divisiones: apoyar operativo de los procesos y actividades que se deben ejecutar en las sub divisiones de acuerdo a los lineamientos de las jefaturas de ACOPALP.

4. Frecuencia: cada vez que se realizan las preparaciones iniciales para los productos y servicios.

5. Definiciones:

5.1 productos y servicios: se define como la capacidad de poder suministrar un bien de una cierta calidad a un precio menor que el de las empresas con las cuales compite.

	Procedimiento de producción del proceso misional	Código: PRO-PPROLP-0224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 3 de 8

5.2 productos: es aquello que se fabrica y se destina al mercado para satisfacer una demanda. Es un elemento planificado que resulta luego de un proceso productivo, el cual se pone a la venta posteriormente.

5.3 Preparación: acciones que se realizan de forma ordenada para ejecutar una actividad o proceso con el fin de obtener un resultado final.

5.4 Servicio: es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente cumpliendo requerimientos y expectativas.

5.5 Producción: es una actividad que se realiza para la fabricación de un bien tangible o intangible como producto o servicio para un consumidor final.

6. Desarrollo

A continuación, se presenta el desarrollo de las actividades que se desarrollan en las sub divisiones de hostelería y turismo para la producción de los productos y servicios que brinda ACOPALP.

6.1 Producción de la producción

Para la producción de productos, se deben realizar las siguientes actividades:

N.	Actividades	Descripción	Responsable
1.	Abrir cocina y bar de bebidas	Se debe preparar la cocina y el bar de bebidas realizando las limpiezas y sanitizaciones necesarias antes de usarlo	Coordinador de turismo/Encargado de restaurante/chef/auxiliares de cocina
2.	Obtener solicitud orden o pedido	Consiste en que se recibe ya sea del restaurante, de los salones de recepción, de las cabañas o de la	Chef/auxiliares de cocina

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultura Los Pinos de R.L.	Procedimiento de producción del proceso misional	Código: PRO-PPROLP-0224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 4 de 8

N.	Actividades	Descripción	Responsable
		quinta recreativa pedidos para preparar el platillo o bebida requerida	
3.	Elegir los ingredientes	Luego de recibir la solicitud, se procede a realizar la selección de los ingredientes a utilizar	Chef/auxiliares de cocina
4.	Definir los utensilios de cocina a utilizar	Dependiendo de la orden o pedido, se procede a seleccionar cacerolas, cucharas y ollas.	Chef/auxiliares de cocina
5.	Proceso de producción	De acuerdo al recetario establecido por ACOPALP, se procede a cocinar los alimentos y procesar las bebidas en el tiempo necesario para su cocción y preparación.	Chef/auxiliares de cocina
6.	Montaje de alimentos y bebidas en sus respectivos platos y vasos	Luego de preparado el pedido, se realiza el montaje en los respectivos vasos y platos	Chef/auxiliares de cocina
7.	Verificación de la conformidad de las órdenes y pedidos	El coordinador de turismo en conjunto el encargado valida la que los alimentos cumplan con los requisitos del cliente y de su conformidad	Coordinador de turismo/Encargado de sub división restaurante
9.	Liberación de las órdenes y pedidos	Si el alimento cumple con todos los requerimientos, se despacha de acuerdo a la sub división que lo solicitó.	Chef/auxiliares de cocina

 ACOPALP Asociación Cooperativa de Producción Agricultura Los Pinos de R.L.	Procedimiento de producción del proceso misional	Código: PRO-PPROLP-0224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 5 de 8

6.1 Producción de servicios

Para la producción de servicios, se deben realizar las siguientes actividades:

N.	Actividades	Descripción	Responsable
1.	Reservación de servicios	Los clientes como primer paso, realizan la reservación de acuerdo a las ofertas, estas reservaciones las gestiona la parte de recepción	Coordinador de turismo/recepción
2.	Solicitudes de reservaciones a las diferentes sub divisiones	Consiste en que se reciben las solicitudes de reservaciones para las diferentes sub divisiones, de esta forma se procede a las preparaciones cuando sea necesario	Coordinador de turismo
3.	Recepción de clientes en las instalaciones de ACOPALP	Esta actividad consiste en que los clientes se reciben en el área de recepción del restaurante y se le toman datos de acuerdo a los servicios que estos necesiten	Coordinador de turismo/encargado de las sub divisiones
4.	Información sobre servicios, paquetes, promociones y más	A los clientes se les da una breve introducción de todos los servicios y la información necesaria para que ellos consideren las ofertas	Coordinador de turismo/encargado de las sub divisiones
5.	Contrataciones de los servicios	Depende del tipo de servicio solicitado, de esta forma, se le brinda la mejor atención por parte de cada encargado de las sub divisiones	Coordinador de turismo/encargado de las sub divisiones

	Procedimiento de producción del proceso misional	Código: PRO-PPROLP-0224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 6 de 8

N.	Actividades	Descripción	Responsable
7.	Verificación de la conformidad de los servicios contratados	Se verifica que el servicio está acorde con lo contratado por los clientes	Coordinador de turismo/encargado de las sub divisiones
9.	Liberación de los servicios	Si el servicio cumple con todos los requerimientos, se despacha de acuerdo a la sub división que lo solicitó.	Coordinador de turismo/encargado de las sub divisiones

7. Registros

7.1 Registro de producción de productos

7.2 Registro de producción de servicios

	Procedimiento de producción del proceso misional	Código: PRO-PPROLP-0224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 7 de 8

Anexo 1 del procedimiento. Registro de producción de productos

	Producción de productos		Código: REG-PILP-0224
			Revisión: 01
			Fecha de emisión: 01-01-2024
			Versión: 01
Objetivo	Realizar el registro de las producciones realizadas de acuerdo a las diferentes sub divisiones de la empresa		
Encargado			
Fecha			
Proceso y actividad	Tipo de producto	Observaciones	
Restaurante			
Alojamiento de cabañas			
Quinta recreativa y senderismo			
Salones de recepción y banquetes			

 ACOPALP Asociación Costarricense de Producción Agropecuaria Los Pinos de R.L.	Procedimiento de producción del proceso misional	Código: PRO-PPROLP-0224
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 8 de 8

Anexo 1 del procedimiento. Registro de producción de servicios

	Producción de servicios		Código: REG-PILP-0324
			Revisión: 01
			Fecha de emisión: 01-01-2024
			Versión: 01
Objetivo	Realizar el registro de las producciones realizadas de acuerdo a las diferentes sub divisiones de la empresa		
Encargado			
Fecha			
Proceso y actividad	Tipo de servicios	Observaciones	
Restaurante			
Alojamiento de cabañas			
Quinta recreativa y senderismo			
Salones de recepción y banquetes			

	Procedimiento misional de servicio de entrega de orden o pedido	Código: PRO-ENYOPLP-0324
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 1 de 7

Procedimiento 3



MASIG



	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado por:			
Revisado Por:			
Autorizado por:			

	Procedimiento misional de servicio de entrega de orden o pedido	Código: PRO-ENOYPLP-0324
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 2 de 7

1. Objetivo: dar a conocer todas las actividades y lineamientos necesarios para el proceso misional para el servicio de entrega de órdenes y pedidos que se brindan en las instalaciones de hostelería y turismo de ACOPALP.

2. Alcance: Todos los procesos y actividades de la línea de negocios de hostelería y turismo de ACOPALP.

3. Responsabilidades y autoridades:

3.1 Gerente general: máxima autoridad que vela por el cumplimiento y autorización de los requerimientos necesarios y aspectos para la realización de este proceso.

3.3 Asesor de turismo y negocios: delegar y asignar tareas a los diferentes niveles para la aplicación pertinente de este procedimiento.

3.3 Coordinador de turismo: Apoyo técnico y seguimiento de procesos y actividades delegadas por el asesor de turismo y negocios y asignación de actividades a los encargados de las líneas de negocios de hostelería y turismo.

3.6 Encargados de sub divisiones: apoyar operativo de los procesos y actividades que se deben ejecutar en las sub divisiones de acuerdo a los lineamientos de las jefaturas de ACOPALP.

4. Frecuencia: cada vez que se realizan las preparaciones iniciales para los productos y servicios.

5. Definiciones:

5.1 productos y servicios: se define como la capacidad de poder suministrar un bien de una cierta calidad a un precio menor que el de las empresas con las cuales compite.

	Procedimiento misional de servicio de entrega de orden o pedido	Código: PRO-ENOYPLP-0324
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 3 de 7

5.2 productos: es aquello que se fabrica y se destina al mercado para satisfacer una demanda. Es un elemento planificado que resulta luego de un proceso productivo, el cual se pone a la venta posteriormente.

5.3 Preparación: acciones que se realizan de forma ordenada para ejecutar una actividad o proceso con el fin de obtener un resultado final.

5.4 Servicio: es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente cumpliendo requerimientos y expectativas.

5.5 Producción: es una actividad que se realiza para la fabricación de un bien tangible o intangible como producto o servicio para un consumidor final.

5.6 Ordenes y pedidos: es una solicitud que se realiza cuando se necesita obtener un producto o servicio de forma anticipada.

6. Desarrollo

A continuación, se presenta el desarrollo de las actividades que se desarrollan en las sub divisiones de hostelería y turismo para el servicio de órdenes y pedidos que brinda ACOPALP.

6.1 Solicitud de órdenes y pedidos

Para la solicitud de ordenes y pedidos, se deben realizar las siguientes actividades:

N.	Actividades	Descripción	Responsable
1.	Requerimiento de clientes sobre un producto o servicio	Se recibe una solicitud sobre el producto o servicios que necesita el cliente	Coordinador de turismo/Encargado de sub divisiones

	Procedimiento misional de servicio de entrega de orden o pedido	Código: PRO-ENYOPLP-0324
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 4 de 7

N.	Actividades	Descripción	Responsable
2.	Preparación de documentación para los requerimientos de los clientes	Consiste en preparar la orden de acuerdo a su destino	Coordinador de turismo/Encargado de sub divisiones
3.	Solicitud a restaurante	Si el requerimiento es de alimentos o bebidas, se llevan las órdenes o pedidos al restaurante	Coordinador de turismo/Encargado de sub divisiones /Chef/auxiliares de cocina
4.	Solicitud de servicios	Dependiendo de la orden o pedido, se asignará el servicio correspondiente	Coordinador de turismo/Encargado de sub divisiones
5.	Proceso de espera de respuesta de las solicitudes	Se estima un tiempo de respuesta de espera para las solicitudes de los productos o servicios a las diferentes sub divisiones de ACOPALP	Coordinador de turismo/Encargado de sub divisiones

6.1 Entrega y verificación de órdenes y pedidos

Para recibir las órdenes y pedidos, se deben realizar las siguientes actividades:

N.	Actividades	Descripción	Responsable
1.	Respuesta de las solicitudes de los productos y servicios	El restaurante o las diferentes sub divisiones dan respuesta a las solicitudes sobre los productos y servicios en conformidad a los requerimientos de los clientes	Coordinador de turismo/Encargado de sub divisiones

	Procedimiento misional de servicio de entrega de orden o pedido	Código: PRO-ENOYPLP-0324
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 5 de 7

N.	Actividades	Descripción	Responsable
2.	Verificación de las órdenes y pedidos recibidos	Verificación de la conformidad de las órdenes y pedidos	Coordinador de turismo/Encargado de sub divisiones
3.	Entrega de órdenes y pedidos a los clientes	Se hace la entrega del producto o el servicio requerido a los diferentes clientes	Coordinador de turismo/Encargado de sub divisiones

7. Registros

7.1 Registro de solicitudes de productos

7.2 Registro de solicitudes de servicios

	Procedimiento misional de servicio de entrega de orden o pedido	Código: PRO-ENOYPLP-0324
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 6 de 7

Anexo 1 del procedimiento. Registro de solicitudes de productos

	Registro de solicitudes de productos		Código: REG-PILP-0424
			Revisión: 01
			Fecha de emisión: 01-01-2024
			Versión: 01
Objetivo	Realizar el registro de las solicitudes de productos realizadas por los clientes de acuerdo a las diferentes sub divisiones de la empresa		
Encargado			
Fecha			
Proceso y actividad	Tipo de producto	Observaciones	
Restaurante			
Alojamiento de cabañas			
Quinta recreativa y senderismo			
Salones de recepción y banquetes			

	Procedimiento misional de servicio de entrega de orden o pedido	Código: PRO-ENOYPLP-0324
		Revisión: 01
		Cambios N: 0
		Fecha de emisión-01-01-2024
		Número de Pág.: Página 7 de 7

Anexo 2 del procedimiento. Registro de solicitudes de servicios

	Registro de solicitudes de servicios		Código: REG-PILP-0524
			Revisión: 01
			Fecha de emisión: 01-01-2024
			Versión: 01
Objetivo	Realizar el registro de las solicitudes de servicios realizadas por los clientes de acuerdo a las diferentes sub divisiones de la empresa		
Encargado			
Fecha			
Proceso y actividad	Tipo de servicio	Observaciones	
Restaurante			
Alojamiento de cabañas			
Quinta recreativa y senderismo			
Salones de recepción y banquetes			