



**UNIVERSIDAD DE MATANZAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TRABAJO DE DIPLOMA PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
CONTABILIDAD Y FINANZAS.**

**Título: Lista de chequeo para la evaluación de la gestión de la organización basado en
las Normas NC-ISO 9001, 14001 y 45001.**

Autor: Daniela Hernández Suarez.

Tutor/Tutores: MSc. Arlyne Medina Enríquez.

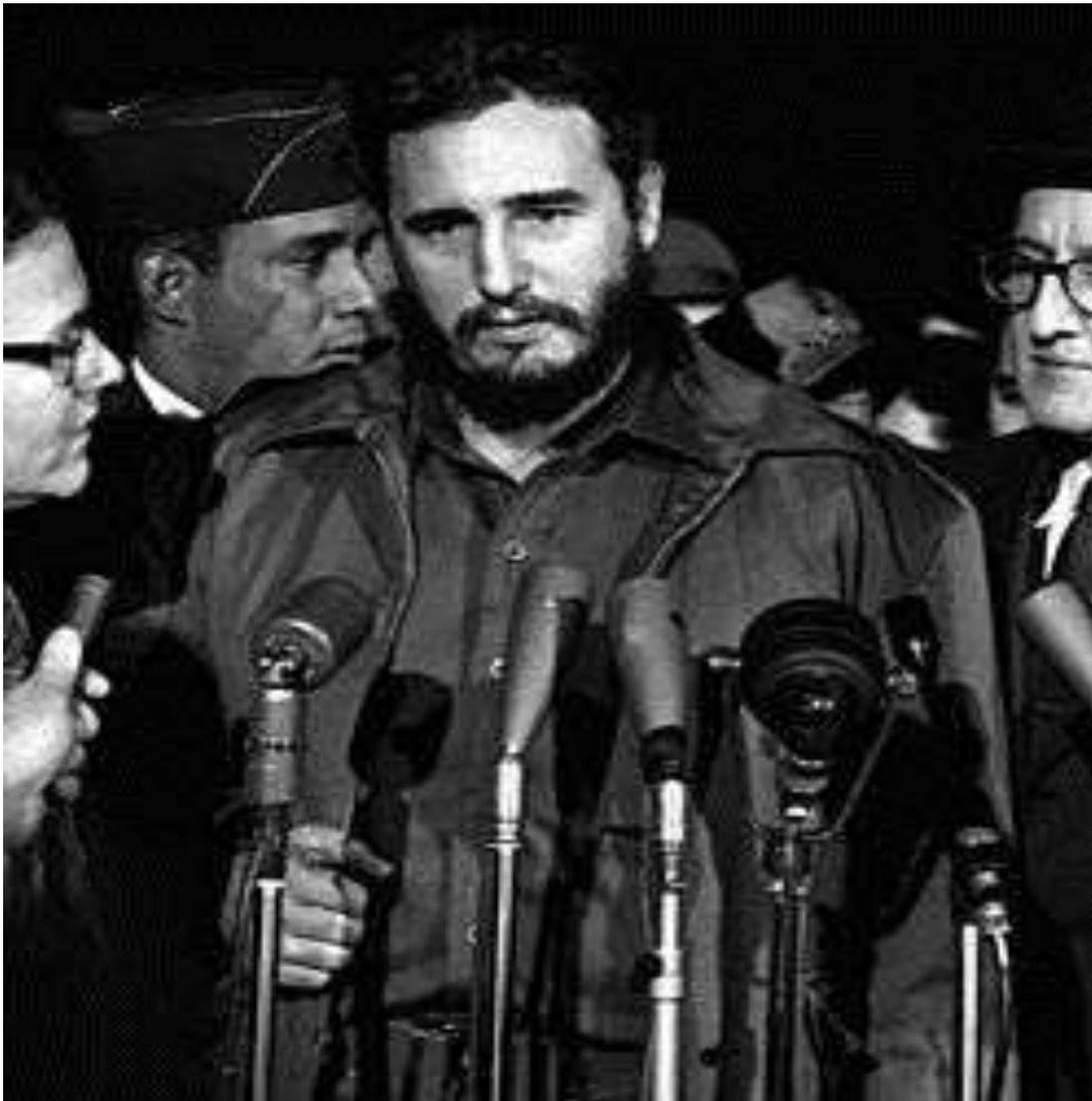
Dr.C. Alberto Medina León.

Matanzas, 2022

Pensamiento

“No hay obstáculo que no pueda vencerse ni problema sin solución posible”

Fidel Castro Ruz



Nota de aceptación

Presidente del tribunal _____

Secretario del tribunal _____

Miembro del tribunal _____

Dado en Ciudad de Matanzas a los _____ días del mes de _____ 2022.

“Año 63 de la Revolución”

Declaración de Autoridad

Yo, Daniela Hernández Suarez declaro como estudiante del Curso Diurno, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad de Matanzas, ser el único autor de este Trabajo de Diploma en opción al Título de Licenciado en Contabilidad y Finanzas como parte de la culminación de mis estudios, y autorizo a la Universidad de Matanzas y todos aquellos que le precisen, a hacer uso de la misma.

Para que así conste:

Daniela Hernández Suarez

edicatoria

A mis padres, hoy cumplo mi promesa.

Agradecimientos

- ✓ A mis hermanas Yilén y Sofía por ser mis más grandes tesoros.
- ✓ A mi princesa, espero ser digna de ejemplo para ti en lo profesional.
- ✓ A Mima, me honra cumplir con todas tus expectativas.
- ✓ A Julio Cesar, gracias por esperar pacientemente.
- ✓ A mi tutora y amiga Arlyne Medina Enríquez por su tiempo para la realización de este trabajo.
- ✓ Al profe Alberto Medina por su colaboración en mi ejercicio de culminación de estudios.
- ✓ A mi Magalis y Amiga por ser mis fieles compañeras en esta aventura.
- ✓ A mis compañeras diplomantes Shuanmys, Claudia y Yenlis.
- ✓ A Liset, todo mi respeto y admiración como profesional.
- ✓ A todos los que de una forma u otra colaboraron en mi formación como profesional.
- ✓ A todos mis más sinceros agradecimientos.

Resumen

La presente investigación tiene lugar en el Hotel Tuxpan, con el objetivo de desarrollar una lista de chequeo para la evaluación de la gestión de la organización en las Normas NC-ISO 9001, 14001 y 45001, como herramienta de apoyo para la auditoría de proceso sustentado en las exigencias actuales y de nuestra sociedad de elevar la eficiencia, la eficacia y la calidad de los sistemas integrados de gestión del turismo en Cuba, a la vez, que se cumpla y responda al proceso de gestión alineación con las metas de la organización. Se aplicaron técnicas y métodos de investigación tales como la inducción y deducción y la evolución conceptual lógica. En el estudio de las fuentes de información y en el procesamiento de los fundamentos científicos, se emplearon métodos como la entrevista, cuestionario, criterio de expertos, diagrama As-Is, EndNote, entre otros. Se aplicaron los conocimientos adquiridos para sentar las bases para el desarrollo del trabajo presentado, que sirvieron de aporte para convertir la lista de chequeo propuesta en una herramienta de apoyo para la auditoría de proceso para la evaluación de la gestión a partir de la existencia de brechas en el campo estudiado y de ahí la importancia del procedimiento diseñado.

Summary

The present investigation takes place in the Hotel Tuxpan, with the objective of developing a checkup list for the evaluation of the administration of the organization in the Norms NC-ISO 9001, 14001 and 45001, as support tool for the process audit sustained in the current demands and of our society of elevating the efficiency, the effectiveness and the quality of the integrated system of administration of the tourism in Cuba, at the same time that it is completed and respond to the process of administration alignment with the goals of the organization. They were applied technical and such investigation methods as the induction and deduction and the evolution conceptual logic. In the study of the sources of information and in the prosecution of the scientific foundations, methods like the interview were used, questionnaire, experts' approach, diagram Ace-Is, EndNote, among others. The acquired knowledge were applied to sit down the bases for the development of the presented work that you/they served as contribution to convert the checkup list proposed in a support tool for the process audit for the evaluation of the administration starting from the existence of breaches in the studied field and of there the importance of the designed procedure.

Índice

Introducción 1

Capítulo I: Marco teórico referencial de la investigación	8
1.1 Evolución de la auditoría.....	8
1.2 Auditoría concepto, auditoría de gestión y/o auditoría de procesos	11
1.3 Auditoría como herramienta de mejora continua y alineamiento estratégico. Los auditores internos	15
1.4 Herramientas de trabajo del auditor interno. Las listas de chequeo	19
1.5 Sistema de gestión. Sistema integrado de gestión. Las normas ISO como elemento obligatorio para la gestión	21
1.6 Marco Regulatorio Legal.....	24
Capítulo II: Diseño metodológico de la investigación.....	27
2.1. Antecedentes metodológicos para el desarrollo de una lista de chequeo para evaluar la gestión	27
2.2 Propuesta de la lista de chequeo para la evaluar la gestión en la organización..	29
2.3 Explicación de la Lista de Chequeo para evaluar la gestión	38
2.4 Resultados del cuestionario para la validación de la lista de chequeo para evaluar la gestión	46
2.5 Caracterización de la entidad	50
Conclusiones	52
Recomendaciones	53
Referencia bibliográfica:	54
Anexos.....	62

Introducción

Las organizaciones empresariales se encaminan a lograr un ambiente cada vez más competitivo y exigente, que demanda a diario mayores desafíos para no permanecer aislados a los cambios económicos, financieros, tecnológicos y sociales que vienen aparejados con el desarrollo de la ciencia, lo que exige un mayor control, a partir de mejoras en la organización y gestión administrativa. En este contexto, resulta importante reforzar el papel de la auditoría como vía de supervisión (Silva López et al., 2015).

La auditoría surge con la necesidad de verificar la autenticidad de los registros contables de la actividad comercial como resultado del desarrollo económico, la complejidad industrial y la globalización de la economía, que han producido empresas sobredimensionadas en las que se separan los titulares del capital y los responsables de la gestión. Entre los beneficios de realizar una auditoría están la identificación de los riesgos de la empresa, detección de vulnerabilidades y la mejora continua (Biler Reyes, 2017).

La auditoría de procesos está destinada a prevenir y planear medidas correctivas oportunas para asegurar que los objetivos y las metas se cumplan. Promueve la integración estratégica para lograr la coordinación de todos los procesos a través de las relaciones que refuerzan el cumplimiento de la misión para satisfacer las necesidades de los clientes, por lo que tiene que ser una herramienta de mejora continua y obliga a buscar las vías para incrementar la satisfacción de sus clientes y optimizar sus recursos (Medina Enríquez & Crespo Rodríguez, 2019).

De ahí que el enfoque de procesos sea hoy una herramienta tan poderosa por su capacidad de contribuir de forma sostenida a los resultados. Ante esta situación, se vislumbra como un medio para alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos de una organización (Medina Enríquez et al., 2017).

Los resultados proporcionados en las auditorías que se efectúa se tomara las medidas correctivas necesarias que aporten al mejoramiento de la gestión de la empresa para alcanzar los grados de eficiencia, eficacia y economía para todos los procesos diseñados (Mayhua Chuquillanqui, 2020).

En el proceso de gestión eficiente de toda organización la auditoría constituye un sistema novedoso (Cantos Ochoa, 2019), enfoques actuales de investigadores cubanos

y auditores en general, refieren en su mayoría que la auditoría de gestión examina en forma independiente la información contable con el fin de determinar su razonabilidad o eficiencia administrativa y/o legal, evalúa las operaciones, y controla las actividades en todos los niveles (Medina León et al., 2020).

La existencia de una sociedad cada vez más tecnológica ha traído consigo la necesidad de normalizar las características de ciertos productos, de modo que se facilitara su fabricación, uso e intercambio. Como herramienta de trabajo que es, la normalización ha evolucionado y adaptándose a las circunstancias y necesidades del momento y por tanto ha pasado por distintas etapas, hasta llegar a su actual situación, en la que la organización ISO juega un papel fundamental (Fernández Benlloch, 2014).

Las normas de la Organización Internacional de Normalización ISO por sus siglas en inglés ponen de manifiesto la importancia de las auditorías como una herramienta de gestión para la evaluación, seguimiento y verificación de la implementación eficaz de una política de la organización en materia de gestión (Yáñez & Yáñez, 2012).

La norma NC-ISO 9001:2008 promueve el enfoque basado en procesos, se desarrolla, implementa o actualiza un sistema de gestión de calidad que tiene como objetivo alcanzar todos los objetivos de la organización. Define un proceso como una actividad o conjunto de actividades que utilizan recursos y que se gestionan con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. Este enfoque enfatiza la importancia de la comprensión y cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente así como la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor (Fernández Benlloch, 2014).

Los sistemas de gestión son claramente referenciados en las organizaciones donde la rentabilidad y la permanencia en el negocio fácilmente son traducidas a ingresos (Pita Ojeda & Amparo Montañez Bonilla, 2020). Las organizaciones que aspiren a la excelencia se plantean como parte de su política de calidad mejorar continuamente los sistemas de gestión según las normas y regulaciones vigentes (Rojas Roque et al., 2018).

La gran importancia de la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo, ha llevado a la creación de un estándar internacional llamado Sistema de Gestión Integrado HSEQ (*Health and Safety, Environment and Quality*), representados por las

normas NC-ISO 45001, NC-ISO 14001 y NC-ISO 9001, las cuales simbolizan el Sistema Integrado de Gestión. La unión de estos sistemas “permite establecer políticas comunes, que repercuten sobre el intercambio de trabajadores, productos y medio ambiente, aporta herramientas que contribuyen a la implantación y mejora en los Sistemas de Gestión (Galvis Gutierrez, 2020).

Se puede indicar como útil para la organización porque brinda beneficios internos a nivel organizacional los siguientes: cumplimiento más fácil de la legislación, mejora de la organización y ventaja competitiva de mercado. Como beneficios externos señala a nivel de mercado como la mejora de imagen y la sostenibilidad en un mercado global, mientras que a nivel de partes interesadas se destaca el incremento de satisfacción de los clientes, incremento de su fidelidad, captación de nuevos clientes e incremento de la cuota de mercado entre otros (Jiménez Torres, 2020).

La auditoría integral es una metodología de evaluación para las organizaciones, donde lo importante son sus relaciones internas y con su entorno global, permitiéndole identificar las problemáticas de esta a la organización como un todo y no por sectores, lo cual le permitiría a la administración dar respuestas acertadas a las problemáticas encontradas para alcanzar el logro de los objetivos propuestos y el desarrollo de su objeto social (Fernández Granados et al., 2020).

La metodología permite evaluar la información financiera, identificar las diferentes inconformidades de la gestión administrativa en relación, al uso óptimo y de los recursos y al cumplimiento de las metas propuestas, así mismo, garantiza que el control interno de la entidad ofrece la seguridad razonable para el cumplimiento de dichas metas y de la normativa aplicable al ente (Cantos Ochoa, 2019).

El turismo se desarrolla mediante actividades realizadas por quienes ofrecen el servicio o el producto con el fin de satisfacer las necesidades del cliente, utiliza los medios de transportes y comunicación, así obtener un crecimiento en la actividad económica, es por eso que las agencias deben innovar actividades turísticas para lograr extender y fortalecer la empresa (Pazmiño Lopez, 2015).

El desarrollo turístico está directamente relacionado con el de desarrollo sostenible, en donde se visiona el turismo como un sector importante para la economía mundial y que

con el transcurrir del tiempo este sector gana fuerzas que ejerce gran influencia en la dinámica económica a nivel mundial (Sánchez García et al., 2022).

Las organizaciones dedicadas al sector del turismo desempeñan un importante papel en la economía del país cuyo principal objetivo es ofertar servicios cada vez mejores y lograr mayores índices de repitencia de turistas, pero para lograr esto, requieren de una fuerza laboral cada día más calificada y profesional, para quienes contar con la información exacta y en el momento oportuno, constituye una necesidad vital, en un mercado tan turbulento, como el turístico (González Guitián et al., 2016).

El turismo juega un papel muy importante en la economía de los individuos que involucra el desarrollo de exportación de servicios implementar fuentes de trabajo, ingresos al estado mediante impuestos, y diversión con fines de satisfacción del cliente y del vendedor (Pazmiño Lopez, 2015).

La diversificación de la oferta turística cubana, en búsqueda de incrementar la competitividad en diversos mercados turísticos, implica que las ciudades comiencen a jugar un papel preponderante para el desarrollo del turismo urbano y dar respuesta a las demandas crecientes de los diferentes mercados con ofertas que tengan en cuenta como atractivos: la cultura, el patrimonio histórico y la gastronomía, para continuar con un turismo de paz, salud y seguridad, y un multidestino en sí mismo (Rodríguez Veiguela et al., 2021).

El auge alcanzado por el desarrollo turístico en Cuba, como elemento importante por su contribución al Producto Interno Bruto y a la cuenta corriente de la balanza de pago, hace imprescindible la profundización en el perfeccionamiento de la gestión de esta actividad, debido a que aunque esté presente una amplia gama de ofertas no se salva de los cambios sociales y tecnológicos, por lo que hoy se buscan nuevas herramientas para lograr una eficaz gestión de los ingresos y su rentabilidad (Parra García, 2017).

La ciudad de Matanzas como destino turístico presenta 110 puntos de interés turístico (34 por potenciar) en el centro histórico, los cuales se dividen en: valores constructivos, históricos, patrimoniales y paisajísticos; mientras que en la Zona Priorizada para la Conservación (ZPC) existen 70 puntos, en los que predominan recursos intangibles asociados a la cultura, la historia, la religión y la tradición; además, cuenta con áreas

protegidas cercanas así como, el proyecto de la Ruta del Esclavo, los cuales le confieren un valor agregado al turismo en la urbe (Rodríguez Veiguela et al., 2021).

La presente investigación se sustenta sobre la base de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2021-2026 en los apartados: I. Modelo de gestión económica, III. Política económica externa, V. Política de ciencia, tecnología, innovación y medio ambiente, VI. Política Social, IX. Política para el turismo; la Resolución 60 de marzo del 2011 de la Contraloría General de la República que tiene por objetivo establecer normas y principios básicos de obligada observancia para todas las organizaciones y constituye un modelo estándar del sistema de control interno.

La entidad objeto de estudio es el Hotel Cubanacán Tuxpan; donde no se verifica la gestión de manera integrada según las exigencias de las Normas ISO. EL hotel cuenta una calificación de cuatro estrellas, 233 habitaciones, cinco restaurantes, seis bares y cafés, y un salón de reuniones.

Basados en los aspectos antes expuestos se formuló como problema de investigación el siguiente: la carencia de un proceder, científicamente fundamentado, que muestre cómo contribuir al control de la gestión en las organizaciones basados en las exigencias de las Normas NC-ISO 9001, 14001 y 45001.

Para darle solución al problema de investigación planteado, se estableció el sistema de objetivos siguiente:

Objetivo general:

Desarrollar una lista de chequeo para la evaluación de la gestión de la organización en las Normas NC-ISO 9001, 14001 y 45001.

Objetivos específicos:

1. Construir el marco teórico-referencial de la investigación a partir del análisis crítico acerca de la auditoría, sistemas de gestión, sistemas integrados de gestión, las listas de chequeo como herramienta de trabajo del auditor interno y las normativas vigentes.
2. Describir la lista de chequeo para la evaluación de la gestión de la organización basado en las Normas NC-ISO 9001, 45001, 14001.

Objeto de estudio teórico: Auditoría

Campo teórico de la investigación: Auditoría de la gestión sustentada en las exigencias de las Normas NC-ISO.

Objeto de estudio práctico: Hotel Tuxpan.

Los métodos utilizados en el desarrollo de la investigación están determinados por el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos previstos anteriormente. En el nivel reflexivo se emplearon el análisis y síntesis, la inducción y deducción, y la evolución conceptual lógica, todos ellos de gran utilidad en el estudio de las fuentes de información y en el procesamiento de los fundamentos científicos y las disímiles apreciaciones de los autores consultados, que permitieron la propuesta de una lista de chequeo a emplear y las herramientas que la complementan.

También fueron utilizados métodos empíricos y teóricos para la realización de los procedimientos; entre ellos se destacan: la observación visual, consulta documental, la entrevista, método de selección de expertos, prueba de ladov, Índice de Recomendación.tormenta de ideas, trabajo en grupo, entre otros.

En función del logro de los objetivos planteados se propone la estructura siguiente para el presente trabajo de investigación: introducción, dos capítulos, un cuerpo de conclusiones y recomendaciones, una relación ordenada de la bibliografía empleada y un conjunto de anexos de necesaria inclusión. En el Capítulo I se define en lo fundamental el marco teórico-referencial de la investigación, se hace alusión a los conceptos de auditoría, auditoría de procesos, auditoría de gestión, sistema de gestión, sistemas integrados de gestión, y lista de chequeo, además de un estudio histórico-conceptual de los procedimientos y lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2021-2026 que se utilizaron en la aplicación del procedimiento propuesto. En el Capítulo II se explica la lista de chequeo para la gestión bajo las exigencias de las Normas NC-ISO: 9001; 14001 y 45001 y se explican en detalles cada uno de los pasos a verificar. Es destacable en los pasos concernientes al enfoque de procesos el alto nivel de terminación de la herramienta propuesta. Se incluyen a continuación las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación efectuada y un grupo de anexos que permiten la comprensión en detalle de los resultados expuestos.

El análisis bibliográfico realizado resulta una contribución importante a la investigación realizada. Se plantean 111 referencias, 67 % de los últimos 5 años, y 31 % de los últimos 10 años, 3 % en idioma inglés; trabajos de investigaciones realizadas en tesis de diplomas, maestría y doctoral así como artículos científicos como parte de esta propia investigación.

Capítulo I: Marco teórico referencial de la investigación

En el presente capítulo se plantea el análisis de la literatura especializada sobre la temática de auditoría; auditoría de procesos y de gestión, sistemas integrales de gestión y las listas de chequeo. Estos aspectos permitirán demostrar la importancia del enfoque de sistema y la auditoría, y crear las bases para realizar la propuesta de un procedimiento que permita la mejora continua y, a la vez, la actividad de gestión. Además, se plantea el estudio de un conjunto de artículos y trabajos acerca de la auditoría de procesos y sistemas integrales de gestión que permitirán establecer los principios, pasos y tendencias actuales de las escasas experiencias reflejadas en la literatura internacional y, aún menos, en la nacional acerca de esta temática.

1.1 Evolución de la auditoría

El origen de la auditoría surge con el advenimiento de la actividad comercial y por la incapacidad de intervenir en los procesos tanto productivos como comerciales de una empresa (Acosta García, 2020). Por estas razones surge la necesidad de buscar personas capacitadas, de preferencia externas (imparciales), para que se desarrollen mecanismos de supervisión, vigilancia y control de los empleados que integran y desempeñan las funciones relativas a la actividad operacional de la empresa (Biler Reyes, 2017).

Los antecedentes de la actividad de auditoría, como forma de supervisión estatal, se remontan a épocas tan lejanas como el Egipto Antiguo donde los soberanos, para evitar desfalcos en las cuentas de sus residencias o en la construcción de obras públicas, aplicaban distintas medidas de control (Hernández González, 2019).

Legalmente se reconoce por primera vez a la auditoría por la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862 determinan la necesidad de un sistema metódico y normalizado que permita mantener una adecuada información, prevención de fraude y aceptación de efectuar una revisión independiente de las cuentas de las organizaciones (Bravo Avalos et al., 2018).

En los negocios son de mucha importancia debido a que evalúa el grado de eficiencia, eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas, el grado de cumplimiento de los planes, orientaciones de la gerencia. Por medio de la misma se puede evaluar los

estados financieros en su conjunto o parte de ellos, el correcto uso de los recursos humanos, el uso de los materiales, equipos y su distribución (Avalos Lazo, 2019).

El término auditoría pasó de los países latinos al mundo anglosajón y de allí, principalmente de Inglaterra a Estados Unidos de América, volvió nuevamente al mundo latino ya bien avanzado el siglo XX, para designar lo que en diferentes países se denominaba “revisión de contabilidades”. Sin embargo, esta nueva acepción del término de auditoría se amplió gradualmente y hoy en día se utiliza para designar toda actividad de control económico-financiera de cualquier entidad (Marrero Marrero et al., 2015).

El desarrollo de la auditoría en la nación cubana encuentra sus antecedentes en el período de la colonia, aunque de forma muy básica (fines del Siglo XVIII hasta principios del Siglo XIX). Las relaciones metrópolis - colonia se manifestaban con grandes disparidades, en detrimento del comercio y la mercadería en Cuba. El papel de esta se centra en controlar los procesos productivos comprendidos como la producción, distribución, cambio y consumo de productos (Hernández González, 2019).

Durante la etapa de 1909-1958 se determina la Auditoría Financiera, la cual respondía a los intereses de casas matrices norteamericanas y se efectuaban por firmas independientes de auditores, que entre otras funciones realizaban auditorías fiscales e internas, todo esto en los inicios de la República, época donde también surge el Ministerio de Hacienda, creado por la ley orgánica del poder ejecutivo de 1909, inicia la función fiscalizadora, hasta finales de 1950 que se crea el Tribunal de Cuentas de acuerdo con la constitución para estas funciones (Medina Enríquez et al., 2017).

A partir del triunfo de la Revolución, se inicia una acelerada transformación de la organización del aparato estatal, por lo que, no se consideró necesario mantener el Tribunal de Cuentas, el que cesó sus funciones en 1960, las cuales fueron asumidas por el Ministerio de Hacienda, promulgándose en 1961, la Ley 943 de Comprobación de Gastos del Estado, y creándose en dicho Ministerio la Dirección de Comprobación, encargada de cumplir las funciones de fiscalización (Ministerio de Finanzas y Precios, 2018).

En el año 1995 el Consejo de Estado de la República de Cuba emite, por vez primera, el Decreto Ley No. 159 publicado en la Gaceta Oficial, documento que va a normar la actividad de auditoría y control económico, así como administrativo en las entidades,

para una mayor transparencia y calidad en la información económica y contable. Este Decreto Ley deja establecido el concepto de Auditoría en su capítulo II, sección primera, artículo 2 (Reglamento Ley 107 modificado, 2017).

En el periodo de 1990 - 2000 se llevan a cabo auditorías financieras de carácter tanto estatal como privado, con la participación de firmas cubanas de auditores independientes, auditorías fiscales, auditorías internas; regidas por la Oficina Nacional de Auditoría (ONA) (1994). Decreto Ley 159 (1995) y Resolución 1 y 2 de la ONA (1997) (Padrón Ramírez y Acosta García, 2016).

No es hasta el 2009, mediante la Ley No. 107, de la Asamblea Nacional del Poder Popular, que se aprobó, el día 1 de agosto del 2009, en la sesión ordinaria correspondiente al VII período de legislatura de la Asamblea Nacional del Poder Popular, la Ley de la Contraloría General de la República de Cuba (CGR), lo que crea este órgano y define su integración, objetivos y misión, a partir de una necesidad de evolución histórica del control en Cuba, hasta la actualidad (Reglamento Ley 107 modificado, 2017).

La Contraloría de La República se encarga de sentar las bases tanto teóricas como prácticas de la actividad de auditoría, como por ejemplo definiciones, formas de clasificar, objetivos que se persiguen hasta las técnicas de investigación y formas de recolección de la evidencia (Medina Enríquez et al., 2017).

En el año 2010 es aprobada por el Consejo de Estado la Ley No. 107 de la Contraloría General de la República, presentada en la Gaceta Oficial No. 032 Extraordinaria, que norma la actividad de auditoría en el país, no se enuncia un nuevo concepto, sino que se reclasifica la auditoría en cuanto al tipo de actividad que se realiza (Contaduría General República de Cuba, 2021).

Dada la necesidad de continuar perfeccionamiento del control interno, aconseja dejar sin efectos legales las resoluciones No. 297 y No. 13, y emitir una nueva norma atemperada a las disposiciones que regulan esta actividad y a los requerimientos del desarrollo económico-administrativo del país, para lo cual emite la Resolución No.60/11 (Rodríguez Fajardo, 2022).

El 11 de octubre de 2012 se publicó en la Gaceta Oficial Ordinaria número 22, las Normas Cubanas de Auditorías que entraron en vigor el 28 de enero de 2013, con el

objetivo de unificar y compilar en un sólo cuerpo jurídico todas las resoluciones vigentes emitidas por el extinto Ministerio de Auditoría y Control y la Contraloría General de la República que norman la actividad de la auditoría (Díaz Piloto, 2013).

Con la actualización de la Ley 107/09 en el 2017 se establece cinco tipos de auditorías: auditoría financiera, auditoría de desempeño, auditoría cumplimiento, auditoría fiscal, auditoría forense. Las mismas pueden ser realizadas por auditores externos, pero también por personal interno con el objetivo de mejorar el desempeño propio de quien se audita y como herramienta de control interno institucional (Álvarez Denis, 2018).

Las Normas Cubanas de Auditoría son de aplicación por el Sistema Nacional de Auditoría y tienen como objetivo, establecer los principios fundamentales de la auditoría. Son esenciales para la credibilidad, calidad y profesionalismo de la auditoría; que permita aumentar el grado de confianza de los posibles usuarios; su cumplimiento unido al Código de Ética de los auditores, deben constituir la guía principal en el comportamiento y actuación de los auditores del Sistema Nacional de Auditoría (Resolución 76, 2020).

1.2 Auditoría concepto, auditoría de gestión y/o auditoría de procesos

La evolución del concepto de auditoría se aprecia en el contexto internacional y nacional. Existe una amplia diversidad en cuanto a términos, lo cual demuestra el esfuerzo de los estudiosos del tema por desarrollar esta rama del conocimiento. A continuación, en el Cuadro 1.1 se muestra un estudio del concepto de Auditoría.

Cuadro 1.1 Concepto de Auditoría.

No.	Autor/Año	Concepto/Definición
1	Medina Enríquez et al. (2020)	Examen y revisión sistemática de registros financieros, documentos legales y otras evidencias que permiten verificar, evaluar y controlar y la correcta ejecución de los procesos de la empresa.
2	Yáñez Villacís (2020)	Permite examinar y determinar la autenticidad, integridad y calidad de la información que se plasman en los respectivos estados financieros.

3	Ahuanari Oliveira (2020)	Se encarga de la revisión y verificación de los documentos, registros contables y control interno de la entidad auditada.
4	Gonzalez Quintero et al. (2021)	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
5	Toro Álava et al. (2021)	Proceso sistemático, que permite mediante la recolección de evidencias, determinar la confiabilidad y calidad de la ejecución de las actividades realizadas y procedimientos establecidos en la empresa para la toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo, con las definiciones se puede concluir que la auditoría es el ejercicio sistemático para determinar el nivel de cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por una organización.

Con la necesidad imperiosa de poner en orden los recursos de la entidad para lograr un mejor desempeño y productividad surge el concepto de Auditoría de procesos. Un estudio similar del concepto de Auditoría de Proceso se plantea en el Cuadro 1.2

Cuadro 1.2.Concepto de Auditoría de Procesos

No.	Autor/Año	Concepto/Definición
1	Suarez Ortega (2020)	Herramienta gerencial que permite verificar el cumplimiento oportuno de los objetivos o metas propuestos por un ente sea pública o privada, esta muestra resultados de razonabilidad de las actividades de la empresa con la finalidad de mantener la eficiencia, eficacia y calidad del proceso administrativo.
2	Gómez Lino (2020)	Revisión sistemática que busca medir la eficiencia, eficacia y calidad de todas actividades ejecutadas dentro de una organización ya sea esta pública o privada a fin de evitar cualquier desvío.

3	Medina Enríquez et al. (2020)	Proceder sistemático, que se encamina a lograr el cumplimiento de las acciones y estrategias, evalúa el rendimiento, se considera una herramienta para mejorar la calidad, busca las mayores eficiencias operativas y mejores resultados en los procesos. Los alcances previstos atañen a todas las áreas, departamentos o procesos de la organización.
4	Salinas Gonzaga (2020)	Examen aplicado a una institución con la finalidad de evaluar la ejecución de programas o proyectos, para poder medir el nivel de cumplimiento, por medio de indicadores de gestión que muestren la eficiencia, eficacia y economía alcanzadas por la entidad.
5	Contaduría General República de Cuba (2021)	Acción fiscalizadora de carácter multidisciplinario busca examinar y evaluar el control interno, conocer el desempeño de una institución, ente contable o la ejecución de programas, con el fin de determinar el apego a los principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo, con las definiciones anteriores se puede concluir que la auditoría de procesos es una herramienta de carácter sistemático encaminada a la eficiencia, eficacia y mejora continua de los procesos de una organización.

Existe una pluralidad de términos en el contexto internacional y nacional que se exponen respecto a la definición de Auditoría de Gestión, lo cual evidencia los disímiles entendimientos respecto a las funciones de esta rama del conocimiento, en nuestro país luego de una modificación realizada a la Ley 107/09 a la auditoría de Gestión se denomina auditoría de Desempeño. En el próximo cuadro se reflejarán las definiciones presentadas por diversos autores alrededor del mundo.

Cuadro 1.3 Concepto de Auditoría de Desempeño.

No.	Autor/Año	Concepto/Definición
1	Mayhua Chuquillanqui (2020)	Es un proceso que permite examinar y evaluar sus actividades dentro de la entidad, así mismo permite evaluar la eficiencia y eficacia de la empresa para poder determinar si existen dificultades para mejorarla de manera continua a través de las recomendaciones que se emite dentro del informe final de auditoría.
2	González Rojas et al. (2020)	Examen que se realiza para evaluar en la economía, eficiencia y eficacia de los procesos en relación con los objetivos y metas de la organización.
3	Mateo Espinoza (2022)	Evalúa el sistema de gestión en su conjunto, verifica su eficacia y el grado de cumplimiento mediante la comprobación de las actividades realizadas, y contrasta estas actividades con los requisitos aplicables.
4	Jacobo Barros and Lozano Martin (2022)	Examen ordenado y profesional que se efectúa con el objetivo de evaluar la eficacia de una entidad.
5	Medina Enriquez et al. (2020)	Permite mejorar los procedimientos, a través de una revisión y diagnóstico que se da en el entorno de una organización, es un medio profesional para evaluar los procedimientos y prácticas laborales, la cual proporciona el modo de conservar un cambio adecuado en los procesos operativos, para poner en marcha nuevas técnicas para mejorar la gestión

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo, con las definiciones anteriores se concluye que la auditoría de gestión es una herramienta que evalúa los niveles de eficiencia de la gestión de una organización.

1.3 Auditoría como herramienta de mejora continua y alineamiento estratégico.

Los auditores internos

La auditoría ha transitado un largo camino en el que diversifica sus enfoques y áreas de aplicación, donde la auditoría de calidad en sus diferentes modalidades, cada vez de mayor importancia para las organizaciones. Igualmente la auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad es esencial para la mejora continua, pues permite identificar retos y oportunidades; potencialmente un factor de cambio y éxito de las organizaciones, realizan apegadas al ciclo PHVA (Yáñez & Yáñez, 2012).

La importancia de la auditoría se da en diversas direcciones, se concentra de manera amplia en la fe pública, también en que se ostenta como una segunda opinión imparcial e idónea, del mismo modo su importancia se reconoce en la representación y defensa de los intereses sociales y societarios. Al mismo tiempo que funciona en el control y vigilancia, verificación y evaluación, protectora y minimizadora de riesgos, asesora y culturizadora, gestión del conocimiento y la información (Biler Reyes, 2017).

En consecuencia los procesos de auditoría interna que estén en línea con los objetivos organizacionales y estratégicos de las empresas, y que adicionalmente dichas disposiciones sean aplicables uniformemente para lograr la comparabilidad en el tiempo, es un factor determinante para tener mayor control y disposición de los bienes (Mantilla & Mantilla, 2013).

Los sistemas de control interno, deben ajustarse de acuerdo a las condiciones y características de cada organización a través de un control sistemático (Santamaría Quishpe & Marcelo Cárdenas, 2017). Es desde este enfoque de control interno y mejores prácticas de evaluación de su operación, que se puede dar certeza de que las decisiones tomadas por la gerencia están acordes con las necesidades de la organización y de los intereses que persigue (Mayorga Díaz et al., 2016).

Una auditoría debe diseñar criterios de control aplicables a cualquier situación administrativa. Por ejemplo, se pueden medir los criterios de satisfacción de los empleados o tasas de rotación de ausentismo. La mayoría de los administradores tienen presupuestos precisos para su área de responsabilidad medidos en costos que se cuantifican en unidades monetarias (Arias González, 2018).

La auditoría interna aporta un enfoque disciplinado para la evaluación y eficiencia de los procesos de gestión de control; la eficiencia en la utilización de los recursos y la contribución al fortalecimiento de la organización, con la finalidad de agregar valor, generar beneficios apreciables (Hernández Nuñez, 2022).

Por tanto, es necesario que la auditoría interna forme parte activa del proceso de planeación estratégica, evalúa y guía el control interno en función de la misión, visión y valores de la organización. Toma en cuenta que no solo es necesario informar de las pérdidas y ganancias financieras, sino también se debe enfocar en la caída de ventas, la alta rotación de clientes y personal, o de los altos riesgos que atentan la organización (Suarez et al., 2016).

En la actualidad, la unidad de auditoría interna no es percibida como ente externo de la organización, sino como un miembro que pertenece al mismo eslabón laboral con el objeto de brindarle a la entidad, apoyo y mecanismos adecuados para la prevención y control (Hernández Nuñez, 2022).

Dentro de este marco surge la necesidad imperiosa de una mejora continua en los procesos de revisión de auditoría interna, que a la vez permita detectar la mejora continua en los procesos internos auditados de la organización que aseguren su competitividad y rentabilidad (Fernández Granados et al., 2020).

El proceso de la planificación permite al auditor identificar las áreas más importantes y los problemas potenciales del examen, evaluar el nivel de riesgo y programar la obtención de la evidencia necesaria para examinar los distintos componentes de la entidad auditada. En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo de campo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida inicialmente durante la planificación preliminar (Santamaría Quishpe & Marcelo Cárdenas, 2017).

La Economía Cubana en estos momentos está atravesada por una etapa de grandes transformaciones la aplicación de la Auditoría de Gestión en las organizaciones, los directivos tienen la responsabilidad de analizar las causas y condiciones que generaron las vulnerabilidades del sistema de control interno provocadas por la inobservancia de normas y procedimientos establecidos, así como crear los mecanismos efectivos que le

permitan controlar el patrimonio público de la entidad para minimizarlos o eliminarlos (Marrero Marrero et al., 2015)

Actualmente son de vital importancia dentro de las empresas, debido a que son los encargados de impulsar la mejora continua a través de políticas y objetivos, evalúa la eficacia y efectividad del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los requisitos plasmados en la normatividad vigente. Cabe resaltar, que las auditorías internas son ejecutadas por las propias organizaciones con fines internos, busca analizar internamente la actividad de la entidad, con el fin de corregir incidencias o no conformidades detectadas (Calderón Suárez, 2021).

En primer lugar el auditor interno debe estar involucrado al recurso de la empresa, posteriormente tener la aptitud de compromiso, responsabilidad y ética profesional, que le permita generar informes que brinden credibilidad a los líderes de la organización y que ofrezcan un excelente dictamen, para que así el gerente de la empresa pueda generar las decisiones del caso (Melo Iscala, 2017).

El auditor independiente desarrollará básicamente dos tipos de pruebas de auditoría, como son: las de cumplimiento o de controles, orientadas a evaluar la fortaleza de los controles internos, así como la observancia por parte de la entidad de sus obligaciones con el Estado, con sus trabajadores, con los acreedores, con los clientes, con sus propietarios, y las disposiciones legales aplicables (Escalante & Hulett, 2010).

Las cualidades y capacidades del auditor interno varían en la medida que lo hacen las normas, leyes, economía y diversos estilos del mundo moderno. Las entidades deben estar siempre dispuestas a ejecutar oportunidades de mejora, dónde requieren auditores internos calificados que conlleven a la evaluación de la eficiencia y efectividad de los procesos críticos, busca conseguir los objetivos estratégicos, y es aquí donde las capacidades de un auditor interno deben estar encaminadas al logro de estos objetivos (Calderón Suárez, 2021).

Los auditores internos se ven y son vistos como los buscadores de fraudes y errores de viejos paradigmas. Es evidente que existe un desfase en el tiempo entre los cambios económicos - sociales que se promueven hoy en el país dado el nuevo contexto internacional y el desarrollo de la Auditoría de Gestión. En consecuencia los auditores juegan un papel preponderante como consultivo para la alta gerencia ya que garantiza

de forma oportuna las metas previstas en el escenario versátil en que estas se desarrollan (Haro Franco, 2013).

A continuación se presenta las funciones del auditor según Melo Iscala (2017):

1. Saber que la norma existe, leerla e interpretarla, para poderla aplicar en todo su contexto general de forma pertinente.
2. Preparar un cronograma en función del tiempo que se va a tomar al aplicar todo el proceso de investigación de la empresa.
3. Importante que el auditor lee los intereses particulares y principales que tiene al momento de desempeñar sus funciones, para ellos es importante conocer el horizonte empresarial (misión, visión, principios, objetivos, Metas, Alcances, Valores, ética, entre otros).
4. Obtener todos los archivos, con el despliegue de documentos que permitan realizar un ejercicio completo para generar un informe completo.
5. Estudiar detalladamente todos los datos estadísticos de cada uno de los departamentos que se manejan dentro de la organización.
6. Aplicar todas las herramientas necesarias para que el objeto se cumpla
7. Detectar todas las inconsistencias, con sus respectivas pruebas para colocarlos en el informe respectivo,
8. Verificar que todas las normas, reglas, se cumplan por todos los miembros de la organización.
9. Mantener diálogos permanentes con los directivos de la organización, colaboradores para que le sea entregada toda la información necesaria para que su trabajo sea aplicado sin dificultades, claro está sin exceder los límites de confianza.
10. Verificar y certificar con los directivos de la empresa, los horarios de ingreso, las salidas, los cargos, los niveles y actividades a ejecutar por parte de cada uno de los colaboradores.
11. Verificar cada uno de los departamentos, en especial el contable, ya que al observar los estados financieros, los documentos o soportes de contabilidad, y sus debidos registros se podrá detectar alguna inconsistencia.

12. Revisar cómo se encuentran los ambientes laborales, espacios, y elementos que componen dentro de la organización y sus debidas dependencias.
13. Mientras se realiza el proceso, utilizar el proceso de observación, con la absoluta reserva de comentarios, para evitar dar información inoportuna.
14. Se recomienda que el auditor posea sus propios equipos electrónicos, para evitar que sean alterados por personas ajenas.
15. Una vez se tengan las pruebas, evidencias, procederá a producir los respectivos informes, para ser presentados a las entidades u autoridades competentes.

1.4 Herramientas de trabajo del auditor interno. Las listas de chequeo

Las Auditoría Internas ayudan a implementar la mejora continua y pueden facilitar la cultura empresarial en todos los niveles de una organización. Para lograrlos es importante implementar herramientas de auditoría para satisfacer las necesidades, brindar garantías y anticiparse a riesgos (Acosta Perdomo et al., 2022).

1. Ciclo Deming. Este sistema es reconocido como indispensable en los procesos de mejora continua, pues, sus principales son ser dinámico, flexible y aplicable a los diferentes procesos y fases de las estrategias de planificación, implementación, control y mejora tanto aquellos relacionados a los productos como aquellos asociados a los procesos del sistema de gestión (Valdivieso Nocua, 2022).
2. Cuestionarios: El instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas (Chipana Mamani, 2022).
3. Entrevistas: es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistado obtiene información del entrevistado de forma directa (Peláez et al., 2013).
4. Checklist: Herramienta virtual o física que se usa para realizar un muestreo o chequeo a un proceso (Ruge Morales, 2018).

Estos formatos son creados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática (Hincapié Moreno & Wilches López, 2016).

Una Lista de Chequeo es presentar el marco teórico que sirva de soporte para el desarrollo de las acciones metodológicas que favorezca, de modo efectivo, el enfoque sistémico y estratégico. Se concibe como un elemento imprescindible para la verificación previa de la auditoría con cada uno de los aspectos importantes a profundizar convirtiéndose en una herramienta para la Auditoría de Proceso (Asitimbay Chabla, 2021).

La concepción de la lista de chequeo se centra en el subproceso de planeación estratégica debe estar encaminada a verificar la existencia de procedimientos, fichas de procesos e indicadores, con elementos esenciales definidos como: análisis de la organización, factores internos, procesos, diagnóstico estratégico, análisis de la estrategia, evaluación de la estrategia, desempeño, análisis y en la eficiencia en el impacto empresarial (Medina Enríquez & Crespo Rodríguez, 2019).

La propuesta de una lista de chequeo se sustenta en que la actividad sea realizada como instrumento de mejora continua por la organización con el uso de auditores internos o el apoyo de externos, preferentemente los primeros (Abella Alvis et al., 2021).

La técnica checklist o cuestionarios de auditoría admiten el orden del proceso y evitan la omisión de determinadas obligaciones. Las listas de chequeo o checklist son un formato específicamente estructurado para recolectar datos de manera adecuada y sistemática, de tal manera que su registro pueda ser analizado claramente y pueda identificar los principales factores que interfieren o afectan una situación o problema particular (Otavo Madrigal & Sosa Bernal, 2021).

Es pertinente para la lista de chequeo tener una estructura organizada en la recolección de información, para el análisis descriptivo que se emplea, es decir se realiza una lista de acciones a realizar, elementos que conseguir, etc. Una vez que alcance los objetivos de la lista, se marcará. Proporciona así una vista general y muy rápida del estado de las tareas. Como consecuencia, nos encontramos una mejora tanto en la productividad como en la eficiencia y optimización de los numerosos procesos de la empresa (Rey et al., 2020).

1.5 Sistema de gestión. Sistema integrado de gestión. Las normas ISO como elemento obligatorio para la gestión

Un Sistema de Gestión se encuentra constituido por una serie de procesos, acciones y tareas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (personas, procedimientos, estrategias, planes, recursos, productos, entre otros) para lograr el éxito sostenido de una organización; es decir, disponer de capacidad para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes o beneficiarios, trabajadores y de otras partes interesadas, a largo plazo y de un modo equilibrado y sostenible (Yáñez Moretta & Rea Vaca, 2022).

Robles Rodríguez (2013), define un sistema de gestión como una interrelación de elementos y acciones con el fin de cumplir los objetivos y lograr los fines propuestos de una entidad pública.

Según la norma NC-ISO 9000, un sistema de gestión es un conjunto de elementos y actividades de una organización mutuamente relacionados o que interactúan, con el fin de cumplir un objetivo o lograr un resultado (Galvis Gutierrez, 2020).

Por otra parte, Vizqueta Díaz (2021) conceptualiza el sistema de gestión como un conjunto de elementos interrelacionados que estructuran y permiten desplegar un modelo de negocio.

En correspondencia con las definiciones anteriores se concluye que los sistemas de gestión es la unión de todos los elementos inherentes a una organización, cuya finalidad es la mejora continua de los procesos y la toma de decisiones.

La integración de sistemas de gestión ayudan a las organizaciones a una mejora permanente de la calidad de los productos y servicios ofrecidos, se facilitan los procesos de evaluación y auditoría, produce una unificación en las metodologías de comunicación, formación y control, favorece a la reducción en el tiempo de realización de las auditorías, en los costos de certificación y en el de mantenimiento de los sistemas, establece sinergias entre los diferentes sistemas de gestión, además, permite la alineación de los sistemas con la estrategia empresarial (Rivera Rueda, 2022).

Según, Ortiz González (2019) los sistemas integrales de gestión es una herramienta administrativa de gran aplicación en la actualidad, se basa en la unión de la gestión (actividades) de cada sistema independiente, tiene en cuenta los elementos en común; es decir, la política y los objetivos (Amaya Barragán, 2017).

Igualmente Albuja and Sandoval (2020) definen al sistema integrado de gestión como un conjunto de elementos vinculados que acceden a implantarse y conseguirse según la política y los objetivos de una organización.

Los Sistemas Integrados de Gestión es la cohesión de los tres sistemas fundamentales de gestión en favor de la organización y los clientes. Indudablemente, la integración de estos tres sistemas significa una mejora organizacional, tanto en el mejoramiento de la calidad de sus productos, servicios y procesos, así como en su relación con el medio ambiente, además del cuidado y protección de sus colaboradores, genera a futuro importantes beneficios económicos, ambientales y sociales (bases de la sostenibilidad) (Yáñez Moretta & Rea Vaca, 2022).

De acuerdo con los autores anteriores, un sistema integrado de gestión es una herramienta que permite la integración de elementos comunes cuya finalidad es la mejora continua de los procesos y la toma de decisiones.

La estructura del Sistema de Gestión Integrado se compone por (Abdala Mahecha et al., 2018):

- Política de gestión Integral
- Objetivos
- Alcance
- Contexto de la Organización
- Liderazgo
- Planificación del Sistema de Gestión integrado
- Recursos
- Apoyo del Sistema de Gestión Integrado
- Operación del Sistema de Gestión Integrado
- Evaluación del desempeño del Sistema de Gestión Integrado
- Mejora Continua del Sistema de Gestión Integrado

Es así como el sistema de gestión integral se fundamenta en la integración de tres grandes componentes, como son el Direccionamiento Estratégico, que da respuesta a la visión y finalidad, la Gerencia de Procesos que precisa los servicios y productos que se deben ejecutar para cumplir con la misión, actúa como un sistema productivo y la Gestión del Talento Humano que tiene en cuenta el potencial humano como el factor

más importante de la institución, que hace posible el trabajo y le imprime la dinámica necesaria para sostenerse de manera competitiva (Rojas Ahumada, 2014).

La aplicabilidad de un sistema integrado de gestión permite el aumento de la motivación y conciencia de los empleados; mejoras en la gestión operativa; ventajas de marketing; documentación del sistema mejorado y superior conciencia de la gestión (Albuja & Sandoval, 2020).

ISO es una organización internacional no gubernamental conformada por 165 organismos nacionales de normalización, con sede en Ginebra (Suiza). ISO ha desarrollado más de 23 587 Normas Internacionales en temas diversos como industria, comercio y salud. Algunos de ellos tienen que ver con sistemas de gestión como ISO 9001, ISO 15189, ISO/IEC 17025, ISO 45001, ISO 14001 e ISO 37001. Si la organización demuestra, ante una entidad independiente, cumplimiento de requisitos según procesos definidos hablamos de certificación (Alva Ruíz, 2021).

En Cuba la Oficina Nacional de Normalización (ONN) es la entidad designada oficialmente como el Órgano Nacional de Certificación (ONN, 1998). También certifican organismos extranjeros como Buró Verita y Loyd Register. A parte de lo anterior se ha autorizado algunas empresas como Registro Cubano de Buques para avalar, esto no es una certificación sino un reconocimiento que tienen las empresas ante terceros (Ricardo Cabrera et al., 2015).

La familia de Norma NT-ISO 9001 nace de un modelo de gestión por procesos que desarrolla los ocho principios de la Gestión de la Calidad, y la ISO 9001 es la mejor práctica en relación a la calidad y la satisfacción del cliente. En el año 2015 se realiza nuevamente una revisión en la que se establece la estructura de alto nivel, alinea las diversas formas de Sistemas de gestión, asegura que todos los sistemas sean compatibles y crea una unidad en vocabulario y requisitos (Fernandez Garzón et al., 2018).

La norma NC-ISO 14001 es una norma internacional que establece los requerimientos para cualquier empresa que desee implantar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) para poder hacer frente a dichas exigencias. Supone una guía para la organización para conseguir un equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción de los

impactos ambientales a la vez que se cumple con la legislación relativa al medio ambiente (Ciravegna Da Fonseca Martins, 2015).

La norma fue diseñada para prevenir lesiones y deterioros de la salud (enfermedades) relacionadas con el trabajo y para proporcionar lugares de trabajos seguros y saludables. Como estándar internacional, ISO 45001 cruza fronteras geográficas, políticas, económicas, comerciales y sociales. Esto establece un único punto de referencia para la gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (Bejarano Cruz & Luis Paredes, 2019).

La norma NC-ISO 19011 proporciona recomendaciones para ayudar a las organizaciones a establecer un programa de auditoría que facilite el cumplimiento de los requisitos establecidos en las diferentes normas NC-ISO. Las directrices que establecen las normas ISO sientan las bases para realizar las auditorías internas de la organización, las auditorías que la organización puede necesitar para evaluar a sus proveedores y las auditorías externas que tiene que realizar para optar a obtener la certificación (Riera Estrada et al., 2018).

Para una mejor comprensión de los elementos a integrar se analiza en el anexo 1 los requisitos de las normas NC-ISO 9001, NC-ISO 45001 y NC-ISO 14001.

1.6 Marco Regulatorio Legal

Resolución 60/2011 del Control Interno.

La necesidad de perfeccionar el control interno tiene por objetivo establecer normas y principios básicos de obligada observancia para todas las organizaciones y constituye un modelo estándar del sistema de control interno.

NC-ISO 9001: 2015.

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad. Los requisitos son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

NC-ISO 14001: 2015.

La norma ISO 14001 proporciona a las organizaciones un marco con el que proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, siempre guarde equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Se especifican todos los requisitos para

establecer un Sistema de Gestión Ambiental eficiente, que permite a la empresa conseguir los resultados deseados.

NC-ISO 45001: 2018.

Este documento especifica los requisitos para un sistema de gestión de seguridad y salud de los trabajadores y proporciona para su uso, para permitir a las organizaciones proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables. Es aplicable a cualquier organización sin importar su tamaño, tipo y actividades. La norma es aplicable a los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores bajo control de la organización, tiene en cuenta factores tales como el contexto en el que opera la organización y las necesidades y expectativas de sus trabajadores y otras partes interesadas.

NC-ISO 19011: 2018.

Este documento proporciona orientación sobre la auditoría de los sistemas de gestión, incluyendo los principios de la auditoría, la gestión de un programa de auditoría y la realización de auditorías de sistemas de gestión, así como orientación sobre la evaluación de la competencia de las personas que participan en el proceso de auditoría. Es aplicable a todas las organizaciones que necesitan planificar y realizar auditorías internas o externas de sistemas de gestión, o gestionar un programa de auditoría.

Ley 107/2009 modificada de la Contraloría General de la República.

Consiste en la revisión objetiva y confiable sobre si los órganos, organismos, entidades, proyectos, sistemas, operaciones, programas o actividades, operan de conformidad con los principios de economía, eficiencia y eficacia, y si existe espacio de mejora; con el objetivo de contribuir a mejorar la gestión del sector público, a la buena gobernanza, a la rendición de cuentas y a la transparencia, busca aportar nueva información, análisis o perspectivas.

Resolución 76/2020 de las Normas Cubanas

Las Normas Cubanas de Auditoría son de aplicación por el Sistema Nacional de Auditoría y tienen como objetivo, establecer los principios fundamentales de la auditoría. A los efectos de contribuir a la eficaz implementación y ofrecer las herramientas que faciliten el trabajo del auditor, la Contraloría General de la República, a través del grupo de trabajo designado, elabora para los profesionales de la auditoría, los procedimientos que corresponden. Son esenciales para la credibilidad, calidad y profesionalismo de la

auditoría; que permita aumentar el grado de confianza de los posibles usuarios; su cumplimiento unido al Código de Ética de los auditores, deben constituir la guía principal en el comportamiento y actuación de los auditores del Sistema Nacional de Auditoría.

Conclusiones parciales

1. La auditoría de procesos es una herramienta de mejora continua que eleva los niveles de la calidad y eficiencia en los procesos de gestión de una organización.
2. Los auditores internos desempeñan un rol preponderante en el correcto funcionamiento de la organización, tienen como finalidad corregir incidencias y velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
3. Las listas de chequeo son herramientas para las auditorías de procesos que brinda información de la situación real de los aspectos sujetos a examen y permiten la optimización de los procesos de la organización.

Capítulo II: Diseño metodológico de la investigación.

Como resultado del análisis de los trabajos analizados se crea una lista de chequeo para la evaluación de la gestión de las organizaciones. La propuesta se sustenta en que la actividad sea realizada como instrumento de mejora continua por la organización, con el uso de auditores internos o el apoyo de externos, preferentemente los primeros, de forma tal de incorporar el proceso de gestión de la organización.

2.1. Antecedentes metodológicos para el desarrollo de una lista de chequeo para evaluar la gestión

Se analiza varios procedimientos para la integración de sistemas de gestión bajo las exigencias de las normas NC-ISO 9001, NC-ISO 45001 y NC-ISO 14001. A continuación se estudian diez procedimientos en el período 2014-2022 contextualizados en el entorno internacional. Los procedimientos se muestran en la tabla 2.1 con procedimientos y/o listas de chequeo para evaluar la gestión.

Tabla 2.1 Procedimientos y/o listas de chequeo para evaluar la gestión.

No.	Autores/Año	No.	Autores/Año
1	Fernández Benlloch (2014)	8	Chicaiza Conchambay (2020)
2	Flórez Ortiz (2015)	9	Álvarez Álvarez and Chavarría Arango (2020)
3	Iso 9000	10	Orozco Sibille (2021)
4	Iso 14000	11	Martínez Ríos et al. (2022)
5	Fernandez Garzón et al. (2018)	12	López Varón et al. (2022)
6	45000	13	Hincapie Henao (2022)
7	Duarte Almonacid and Siabato Ojeda (2019)		

Fuente: Elaboración propia.

El Cuadro 2.2 muestra uno de los procedimientos estudiados a manera de ejemplo, los elementos con vista a determinar las variables influyentes en la lista de chequeo. Para cada caso se exponen las etapas que lo contemplan, los elementos significativos a desarrollar y los métodos utilizados (Anexo 2).

Cuadro 2.2. Procedimientos analizados para la elaboración de la lista de chequeo para la evaluación de la gestión.

Autor/Año	Título	Sector de aplicación	Principales resultados, novedades y aportes del trabajo.	Análisis comparativo versus el objetivo de la investigación que se desarrolla.
Fernández Benlloch (2014)	Diseño de un sistema integral de gestión de la calidad, medio ambiente y riesgos laborales	Sector de la construcción	La autora propone las quince etapas que se requieren para implementar y desarrollar un Sistema de Gestión Integrado de la Calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales por separado.	

Fuente: Elaboración propia.

El método rector de la investigación es el Dialéctico-Materialista. A nivel teórico el Análisis-Síntesis en el estudio y resumen de los conceptos de auditoría, auditoría de procesos, auditoría de gestión, sistemas de gestión y sistemas integrales de gestión; Histórico- Lógico en la evolución de las palabras claves de los conceptos analizados cronológicamente; Inductivo-Deductivo en el abordaje de las normas y la extracción de los elementos representativos de los requisitos expuestos en las mismas para la elaboración de la lista de chequeo.

En el nivel empírico, la observación en las visitas realizadas a la organización; la revisión de las normas internacionales y los documentos pertenecientes a la organización; entrevistas a los funcionarios y el cuestionario presentado para la validación del procedimiento a los expertos seleccionados.

Las técnicas utilizadas son la Tormenta de ideas y el trabajo en grupo en la construcción de la lista de chequeo; el Diagrama As-Is en el análisis del proceso de desarrollo de la norma NC- ISO 9001 como base para la elaboración de la lista de chequeo y el método experto para la validación del procedimiento propuesto. Se utilizaron herramientas como la Microsoft Office y el EndNote.

2.2 Propuesta de la lista de chequeo para la evaluar la gestión en la organización

El objetivo de esta Lista de Chequeo es presentar el marco teórico que utilice de soporte para el desarrollo de las acciones metodológicas que favorezca, de modo efectivo, el enfoque sistémico e integrar sistemas de organización. Se concibe como un elemento imprescindible para la verificación previa de la auditoría con cada uno de los aspectos importantes a profundizar convirtiéndose en una herramienta para la Auditoría de Proceso en la integración las normas NC-ISO 9001, 14001 y 45001.

ENTIDAD:

GESTIÓN:

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN:

OBJETIVO:

APLICO LISTA DE CHEQUEO:

No.	ASPACTOS A VERIFICAR	A	NA	NP
	PLANEAR			
1.	¿La organización posee definidos sus grupos de interés?			
2.	¿Para los distintos grupos de interés se encuentran formalizados y/o definidos las necesidades y expectativas?			
3.	¿Está creado el Sistema de Gestión de Calidad?			
4.	¿Está definido el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?			
5.	¿Está creado el Sistema de Gestión Medio Ambiente?			
6.	¿Está definido el alcance Sistema del Gestión Medio Ambiente?			
7.	¿Está creado el Sistema de Seguridad y Salud del Trabajador?			
8.	¿Está definido el alcance del Sistema de Seguridad y Salud del Trabajado?			
9.	¿Existe un Sistema Integral de Gestión?			
10.	¿Se encuentra documentado el Sistema Integral de Gestión?			
11.	¿Se encuentra disponible para las partes interesadas?			
12.	¿La organización establece, implementa, mantiene y			

	mejora de forma continua el sistema de gestión integral?			
13.	¿La propuesta del Sistema Integrado de Gestión está enfocada a los procesos?			
14.	¿Está en correspondencia con las Normas Internacionales?			
15.	¿Se comprueba la existencia de mecanismos o herramientas que mida los niveles de liderazgo en la organización?			
16.	¿Se comprueba la existencia de mecanismos o herramientas que mida los niveles de compromiso en la organización?			
17.	¿Existe evidencias de que se midan los niveles de satisfacción de los clientes y de las partes interesadas?			
18.	¿Están establecidas las políticas de calidad?			
19.	¿Están establecidas las políticas medio ambiente?			
20.	¿Están establecidas las políticas seguridad del trabajador?			
21.	¿Están definidas las políticas de responsabilidad corporativa para el sistema de gestión de calidad?			
22.	¿Está designado un miembro de la alta dirección de la organización para asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos de gestión de la calidad?			
23.	¿Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y cualquier necesidad de mejora?			
24.	¿Están definidas las políticas de responsabilidad corporativa para el sistema de gestión de medio			

	ambiente?			
25.	¿Está designado un miembro de la alta dirección de la organización para asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos de gestión de medio ambiente?			
26.	¿Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de medio ambiente y cualquier necesidad de mejora?			
27.	¿Están definidas las políticas de responsabilidad corporativa para el sistema de gestión de seguridad y salud del trabajador?			
28.	¿Está designado un miembro de la alta dirección de la organización para asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos de gestión de seguridad y salud de los trabajadores?			
29.	¿Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión seguridad y salud de los trabajadores y cualquier necesidad de mejora?			
30.	¿Se consulta y se promueve la participación de los trabajadores?			
31.	¿Se han determinado si los riesgos y a nivel de los procesos están alineados con los riesgos de alto nivel?			
32.	¿Se identifican los riesgos y oportunidades de alto nivel de la organización?			
33.	¿Se han definido acciones para abordar riesgos y oportunidades según los objetivos previstos por el sistema de gestión?			
34.	¿Están documentados?			
35.	¿Están determinados los requisitos legales u otro			

	requisito adicional que la organización considere necesario?			
36.	¿La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos?			
37.	¿Se planifican acciones para abordar aspectos significativos del sistema de la calidad?			
38.	¿Se planifican acciones para abordar aspectos significativos del sistema de medio ambiente?			
39.	¿Se planifican acciones para abordar aspectos significativos del sistema de seguridad y salud del trabajador?			
40.	¿Están definidos los objetivos del sistema de gestión de la calidad y su debida planificación para lograrlos?			
41.	¿Están definidos los objetivos del sistema de gestión de medio ambiente y su debida planificación para lograrlos?			
42.	¿Están definidos los objetivos del sistema de gestión de seguridad y salud del trabajador y su debida planificación para lograrlos?			
43.	¿Existen planes de acción para lograr nuevos proyectos y consolidar los actuales?			
44.	¿Se consideran los cambios y sus consecuencias?			
45.	¿Se toman acciones para mitigar su impacto cuando sea necesario?			
	HACER			
46.	¿Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad?			

47.	¿Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de medio ambiente?			
48.	¿Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión la seguridad y salud de los trabajadores?			
49.	¿Posee el personal idóneo para la implementación eficaz de los sistemas de gestión?			
50.	¿Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de la calidad?			
51.	¿Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de medio ambiente?			
52.	¿Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud de los trabajadores?			
53.	¿El ambiente del personal de trabajo es el adecuado para la operación de los procesos?			
54.	¿Cuenta la organización con los recursos necesarios para el seguimiento y la medición?			
55.	¿Tiene lugar en la organización la verificación de los recursos necesarios para las mediciones?			
56.	¿Existe una competencia adecuada entre el personal?			
57.	¿Existe sensibilización de los trabajadores con el rol que desempeñan en la implementación de los sistemas de gestión?			

58.	¿Implementa la organización alternativas eficaces para la recogida de consultas y quejas de los clientes?			
59.	¿Existe un control y seguimiento de la información documentada?			
60.	¿Realizan la planificación y el control operacional de los recursos de sus productos y servicios?			
61.	¿Utilizan equipos de protección personal adecuados?			
62.	¿Existen planes de contingencia frente emergencias?			
63.	¿Se cuenta con la preparación y respuesta ante emergencias potenciales?			
64.	¿Se ha determinado la efectividad de estos planes?			
65.	¿Es buena la comunicación con el cliente?			
66.	¿Determinan los requisitos relacionados con los productos o servicios?			
67.	¿Revisan los requisitos relacionados con los productos o servicios?			
68.	¿La organización asegura la capacidad con la que cuenta para cumplir con todos los requisitos de los productos o los servicios que ofrecen a los clientes?			
69.	¿Prevén cambios en los requisitos para los productos o servicios?			
70.	¿Planifican los requisitos funcionales para el diseño y desarrollo?			
71.	¿Se realizan controles de los elementos de entrada relacionado con los requisitos del diseño y desarrollo?			

72.	¿Proporciona la organización de manera adecuada los resultados de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo?			
73.	¿Evalúan los cambios del diseño y desarrollo?			
74.	¿Controlan de los procesos, productos y servicios suministrados externamente?			
75.	¿Documentan y controlan adecuadamente la información para los proveedores externos?			
76.	¿Realizan el control de la producción y de la provisión del servicio?			
77.	¿Controlan la identificación de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito?			
78.	¿Existen propiedades pertenecientes a los clientes o proveedores externos?			
79.	¿La organización salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente?			
80.	¿La organización preserva el producto durante el proceso interno y la entrega de conformidad con los requisitos?			
81.	¿Liberan productos o servicios?			
82.	¿Controlan las salidas no conformes?			
83.	¿La organización asegurar que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?			
84.	¿Está documentada?			
	VERIFICAR			
85.	¿Dispone la organización de métodos para dar seguimiento de la información relativa a la			

	percepción del cliente respecto a su satisfacción?			
86.	¿Realizan la evaluación del cumplimiento de los requisitos por parte de la organización?			
87.	¿Se ejecutan auditorías internas a intervalos planificados?			
88.	¿Cuentan con un programa de auditoría interna definido?			
89.	¿Realiza la dirección la revisión de los resultados de las auditorías?			
90.	¿Realiza la organización la revisión de acciones correctivas y preventivas?			
	ACTUAR			
91.	¿Se toman acciones cuando ocurre una no conformidad e incidentes?			
92.	¿Existen acciones de mejora continua a implementar para el correcto funcionamiento de los sistemas de gestión?			

OBSERVACIONES

.¿Son factibles de aplicar?

2.3 Explicación de la Lista de Chequeo para evaluar la gestión

La organización posee definidos sus grupos de interés. Para los distintos grupos de interés se encuentran formalizados y/o definidos las necesidades y expectativas.

Para el desarrollo del SIG la empresa ha determinado cuestiones externas e internas (Duque, 2017) que son necesarias para el propósito y dirección estratégica, ya que afectan a su capacidad para lograr los resultados a través de un análisis FODA (Fortaleza- Debilidades- Oportunidades- Amenazas) herramienta para analizar cuestiones internas (Debilidades y Fortalezas) y externas (Amenazas y Oportunidades) (Pérez Piminchumo, 2021).

Está definido el alcance de los Sistemas de Gestión.

Para determinar el alcance, la organización debe considerar las cuestiones externas e internas (Galvis Gutierrez, 2020), obligaciones de cumplimiento, la unidad organizativa, actividades, productos, servicios, autoridad y capacidad para ejercer control e influencia (Santos Sarmiento et al., 2021).

Existe un Sistema Integral de Gestión. La organización establece, implementa, mantiene y mejora de forma continua el sistema de gestión.

El Sistema Integrado de Gestión se comprende la integración de las normas NC-ISO 9001, NC-ISO 14001, NC-ISO 45001, en los procesos de prestación de servicios (López Varón et al., 2022)

Se encuentra documentado.

El Sistema Integrado de Gestión de la empresa tiene que incluir toda la información requerida para la norma NC-ISO 9001: 2015, NC-ISO 14001:2015 y NC-ISO 45001: 2018 (Acevedo Jaramillo et al., 2022). La empresa tiene que controlar la identificación y descripción de la información documentada. Se refiere a un título, fecha, autor o número de referencia para conocer el contenido de la información y el poder de identificarla (Arias González, 2014).

La propuesta del Sistema Integrado de Gestión está enfocada a los procesos.

El Sistema Integrado de Gestión emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones (Ramos Soto et al., 2020).

Se comprueba la existencia de mecanismos o herramientas que mida los niveles de liderazgo y compromiso en la organización. Existen evidencias de que se midan los niveles de satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto a la gestión a través de la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema integrado de gestión, promover la mejora y el apoyo a otros roles de la dirección para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad (Rivero Posada et al., 2019). Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información; tales como encuestas, reuniones e informes (Caicedo Salas, 2016).

Están establecidas las políticas de calidad, medio ambiente y seguridad y salud de los trabajadores. Están definidas las políticas de responsabilidad corporativa para el sistema de gestión.

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad alineada con el contexto de la organización y apoye a su dirección estratégica, (Agresott Ballestas et al., 2020) y asignar la responsabilidad y autoridad para que asegure que el sistema de gestión es conforme a los requisitos, que los procesos generen y proporcionen las salidas previstas, informar a la alta dirección de sobre el desempeño del sistema de gestión y sobre las oportunidades de mejora (López Benítez & Soto León, 2018).

Se consulta y se promueve la participación de los trabajadores.

Los procesos para la consulta y participación de los trabajadores deben aplicarse a todos los niveles y funciones aplicables para proporcionar mecanismos como la participación que permita eliminar barreras y obstáculos referentes a los niveles de escolaridad o idioma (Bejarano Cruz & Luis Paredes, 2019).

Se han determinado si los riesgos y a nivel de los procesos están alineados con los riesgos de alto nivel. Están determinados los requisitos legales u otro requisito adicional que la organización considere necesario.

Al planificar el sistema de gestión, la organización debe determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el sistema de gestión pueda lograr los resultados previstos (Mora Contreras, 2018), aumentar los efectos deseables en correspondencia con los requisitos legales previstos en los objetivos del sistema de gestión , lograr la mejora y prevenir o reducir los efectos no deseables, incluida la posibilidad de que condiciones ambientales externas afecten las organizaciones (Abreo Rojas & Pinzón Rodríguez, 2017).

Se planifican acciones para abordar aspectos significativos del sistema de gestión.

La organización debe planificar la toma de decisiones para abordar sus aspectos ambientales, requisitos legales, riesgos y oportunidades identificados y prepararse para responder ante situaciones de emergencia de manera que se integren las acciones en los procesos del sistema de gestión y evaluar la eficiencia de estas acciones (López Benítez & Soto León, 2018).

Están definidos los objetivos del sistema de gestión y su debida planificación para lograrlos.

Los objetivos ambientales deben ser coherentes con la política de calidad; medio ambiente y seguridad y salud de los trabajadores; ser medibles o evaluables en términos de desempeño; ser objeto de seguimiento; comunicarse y actualizarse según corresponda (Abdala Mahecha et al., 2018).

Se consideran los cambios y sus consecuencias. Se toman acciones para mitigar su impacto cuando sea necesario.

La organización debe considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias; la disponibilidad de los recursos; la asignación o reasignación de las responsabilidades y autoridades (González Díaz & Negrin Carrillo, 2021); determinar qué hacer, los recursos requeridos, responsable, la evaluación de los resultados e indicadores de seguimiento (López Benítez & Soto León, 2018).

Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, medioambiente y seguridad y salud de los trabajadores.

La organización debe considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y qué necesita obtener de los proveedores externos (Deza Loyaga et al., 2021).

Posee el personal idóneo para la implementación eficaz de los sistemas de gestión. El ambiente del personal de trabajo es el adecuado para la operación de los procesos.

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos (Duque, 2017). Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos (González Parra, 2021).

Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de la calidad; medioambiente y seguridad y salud de los trabajadores. Cuenta la organización con los recursos necesarios para el seguimiento y la medición.

Debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. La infraestructura puede incluir edificios y servicios, equipos, transporte y tecnologías de la información y la comunicación (Fernández Benlloch, 2014). Los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos (Lizarzaburu Bolaños, 2016).

Existe una competencia adecuada entre el personal. Existe sensibilización de los trabajadores con el rol que desempeñan en la implementación de los sistemas de gestión.

Para determinar la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos bajo su control, que afecte a su desempeño y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos; asegurar que de que estas personas sean competentes con base en su educación, formación o experiencia apropiadas (Agresott Ballestas et al., 2020); su contribución a la eficacia del sistema de gestión, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del

incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión (Abdala Mahecha et al., 2018).

Implementa la organización alternativas eficaces para la recogida de consultas y quejas de los clientes. Utilizan equipos de protección personal adecuados.

La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión (García Remache, 2020); eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores utiliza la siguiente jerarquía de los controles: eliminar el peligro; sustituir con procesos, operacionales, materiales o equipo menos peligrosos; utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo (Bejarano Cruz & Luis Paredes, 2019).

Realizan la planificación y el control operacional de los recursos de sus productos y servicios.

Los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios incluyen la determinación de los requisitos para productos y servicios, el establecimiento de criterios para los procesos, la aceptación de los productos y servicios, la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad y el mantenimiento y conservación de la información documentada en la extensión necesaria para la confianza en los procesos según lo planificado (Rivera Rueda, 2022).

Existen planes de contingencia frente emergencias. Se cuenta con la preparación y respuesta ante emergencias potenciales.

Tener elaborado un conjunto de procedimientos alternativos a la operatividad normal de la institución, permite implementar medidas de tipo preventivo que aminoren o eviten la ocurrencia de accidentes (Gómez Estupiñan & Rangel Vergara, 2020)

Es buena la comunicación con el cliente.

La comunicación con los clientes debe proporcionar la información relativa a los productos y servicios; tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes; manipular o controlar la propiedad

del cliente y establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente (Fernández Benlloch, 2014).

Determinan los requisitos relacionados con los productos o servicios. Revisan los requisitos relacionados con los productos o servicios. Prevén cambios en los requisitos para los productos o servicios.

La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requisitos especificados por el cliente; los requisitos no establecidos por el cliente, los requisitos especificados por la organización; los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios y las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente (Mora Contreras, 2018).

Planifican los requisitos funcionales para el diseño y desarrollo. Se realizan controles de los elementos de entrada relacionado con los requisitos del diseño y desarrollo.

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar: la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo; las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables; las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo (Rivera Rueda, 2022) y cumplan los requisitos de las entradas y se tome cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación (López Benítez & Soto León, 2018).

Proporciona la organización de manera adecuada los resultados de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo. Evalúan los cambios del diseño y desarrollo.

Diseñar y desarrollar la organización debe considerar los requisitos funcionales y de desempeño; la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares; las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios (Estrada Tordecilla, 2018). Deben identificarse, revisarse y controlarse los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios (Caicedo Salas, 2016).

Controlan los procesos, productos y servicios suministrados externamente. Documentan y controlan adecuadamente la información para los proveedores externos.

La determinación los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente deben asegurar que los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización y estén proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización (Rodriguez Giron, 2019) y asegurar a los proveedores externos la información sobre sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar (Deza Loyaga et al., 2021).

Realizan el control de la producción y de la provisión del servicio. Controlan la identificación de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito.

Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable la disponibilidad de información documentada; la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados; el uso de la infraestructura (Mora Contreras, 2018); utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad (Rueda Ospina, 2018).

Existen propiedades pertenecientes a los clientes o proveedores externos. La organización salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente.

La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios (López Benítez & Soto León, 2018). La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección (Otavo Madrigal & Sosa Bernal, 2021).

La organización preserva el producto durante el proceso interno y la entrega de conformidad con los requisitos.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios; las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios; la

naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios; los requisitos del cliente y la retroalimentación del cliente (Caicedo Salas, 2016)

Liberan productos o servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente (Agresott Ballestas et al., 2020).

Controlan las salidas no conformes. La organización asegurar que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras corrección; separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios; información al cliente y obtención de autorización para su aceptación bajo concesión (Álvarez Álvarez & Chavarría Arango, 2020). Se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios (Morelos Gómez et al., 2012).

Dispone la organización de métodos para dar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto a su satisfacción. Realizan la evaluación del cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.

Realizar el seguimiento y revisar esta información como encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado (Moreno Rodriguez, 2017); determinar qué necesita seguimiento y medición; los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos (Morelos Gómez et al., 2012).

Se ejecutan auditorías internas a intervalos planificados. Cuentan con un programa de auditoría interna definido.

Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión; Norma Internacional y si

implementa y mantiene eficazmente (Agresott Ballestas et al., 2020). La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, (Riera Estrada et al., 2018).

Realiza la dirección la revisión de los resultados de las auditorías. Realiza la organización la revisión de acciones correctivas y preventivas.

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión (Baracaldo Herrera, 2017). Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora (Batista Pérez & Ruiz Rodríguez, 2017).

Se toman acciones cuando ocurre una no conformidad e incidentes.

Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe reaccionar ante la no conformidad; evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad; implementar cualquier acción necesaria; revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y hacer cambios al sistema de gestión (Moreno Rodriguez, 2017).

Existen acciones de mejora continua a implementar para el correcto funcionamiento de los sistemas de gestión.

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión; considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua (Espinosa Mendoza, 2020).

2.4 Resultados del cuestionario para la validación de la lista de chequeo para evaluar la gestión

El cuestionario para la validación de la lista de chequeo para evaluar la gestión se presenta en el anexo 3. Para ello se nombraron los siguientes expertos en la tabla

2.2

Tabla 2.2 Nombramiento de expertos para la validación de la lista de chequeo para evaluar la gestión

No.	Expertos	Años de experiencia	Cargo	Coeficiente de experticia
1	Alicia Regla Rivero Figueredo	28	Ing. Especialista en Calidad del Hotel Tuxpan	
2	Nayda Yamira Rodríguez Monquero	5	Esp. Superior de la Política Territorial del Turismo	
3	Liset Arencibia Díaz	23	MSc Jefa de departamento y carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Matanzas	
4	Yadrián Arnaldo García Pulido	5	Dr.C en Ciencias Técnicas	
5	Yelena Gómez Gómez	2	Directora General del Hotel Tuxpan	
6	Karina Rodríguez Cabrera	13	Profesora Auditoría y Auditora	

Fuente: Elaboración propia.

La respuesta a los cuestionarios para la validación de la lista de chequeo para evaluar la gestión puede observarse en la tabla 2.3

Tabla 2.3 Respuesta al cuestionario para la validación de la lista de chequeo para evaluar la gestión.

Expertos	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
	1.	5	4	5	S	S	MSQI	3	10	5
2.	4	4	5	S	S	MSM	4	9	5	4
3.	3	5	4	S	S	MSQI	4	8	4	4
4.	5	3	5	S	S	MSM	5	10	4	3
5.	4	5	4	NS	S	MSQI	5	8	5	5
6.	4	4	5	S	S	MSM	4	9	4	5

Fuente: Elaboración propia.

Determinación del índice de ladov

El procedimiento del Índice de ladov se sustenta en tres (3) preguntas cerradas intercaladas en un cuestionario y cuya ubicación el encuestado desconoce. Su objetivo es la valoración del nivel de satisfacción, según el “Cuadro Lógico de ladov” (Plaza Ponte et al., 2022) . La respuesta a estas tres preguntas permite ubicar a cada encuestado, según el cuadro lógico, en una escala de satisfacción. La escala establece una serie de valores, donde: (1) clara satisfacción, (2) más satisfecho que insatisfecho, (3) no definida, (4) más insatisfecho que satisfecho, (5) clara insatisfacción, y (6) contradictoria. Posteriormente, calcular el Índice de Satisfacción Grupal (ISG), de acuerdo a la expresión (Oviedo Rodríguez et al., 2019):

$$ISG = \frac{A (+ 1) + B (+ 0,5) + C (0) + D (- 0,5) + E (- 1)}{N}$$

Fórmula No.2: Expresión para determinar el Índice de Satisfacción Grupal (ladov).

Donde: A, B, C, D, E, representan los encuestados con índice individual 1; 2; 3 o 6; 4 y 5 respectivamente; mientras N representa el número total de sujetos del grupo. Los valores del índice se encuentran entre -1 (mayor insatisfacción) y 1 (mejor satisfacción).

Tabla 2.4 Resumen para determinar el Índice de Satisfacción Grupal

Combinación de resultados obtenidos por preguntas			Valor en el Cuadro Lógico ladv	
S	S	MSM	3	A
S	S	MSQI	2	B
NS	S	MSQI	1	B

Fuente: elaboración propia

Los resultados, para 6 alumnos encuestados, resultaron:

A=3, B=3, C=1, D=0, E=0. Por tanto: $IGS = (3 \times 1) + (3 \times 0.5) + (1 \times 0) + (0 \times -0.5) + (0 \times -1) / 6 = 0.75$

Valor obtenido superior a 0.5, que refleja una satisfacción y valoración positiva por parte de los estudiantes por el uso y diseño de las Aulas Virtuales de Aprendizaje en el programa.

Índice de Recomendación

El índice de recomendación (NPS) se aplica una vez socializada y utilizada la metodología. Se formula una única pregunta como parte del cuestionario en una escala de 1 (mínimo) a 10 (máximo).

Los padres y representantes manifestaron lo siguiente: Votaciones entre 1 y 6 = 4 personas (detractores); los valores de 7 o 8 = 5 (pasivos), los valores de 9 o 10 = 25 (promotores netos).

De acuerdo a lo anterior, los resultados obtenidos se resumen en la tabla 3.

Tabla 3. Resultados de la pregunta 15 para la aplicación del Índice de Recomendación.

Categoría	Cantidad	% del total
Detractores	0	0
Pasivos	1	16.7
Promotores Netos	5	83,3

Se obtuvo un porcentaje de promotores netos del 83,3 %, pasivos 16,7 % y de detractores del 0 %.

NPS = Promotores Netos – Detractores.

NPS = 83,3 – 16,7 = 66,6

Por tanto, se obtiene una evaluación de excelente por estar por encima de 50 unidades porcentuales.

2.5 Caracterización de la entidad

El Hotel Tuxpan tiene como objeto social prestar servicio hotelero de cuatro estrellas al turismo nacional e internacional, y como actividad secundaria la Discoteca La Bamba. En el anexo.3 se observa el Organigrama y Mapa de Procesos del Hotel Tuxpan.

Objetivos de trabajo:

1. Capital humano, lograr un colectivo unido, con alto compromiso en la labor por cada uno de los trabajadores donde predomine la disciplina en cada puesto de trabajo.
2. Cumplimiento de indicadores comerciales
3. Cumplimiento de indicadores de eficiencia
4. Cumplimiento de indicadores de calidad
5. Modernizar la planta hotelera-mantenimiento-inversiones
6. Lograr efectividad en los Sistemas de Control Interno y seguridad.

En las proyecciones para el año 2023 se encuentra:

- Efectividad del Sistema de Control Interno
- Atención a los colaboradores
- Implementación el Decreto- Ley 34 basado en el Decreto 53.

Conclusiones parciales

1. La lista de chequeo propuesta para evaluar la gestión está creada para contribuir eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los requisitos de los sistemas integrales de gestión, sustentada como herramienta de control de los procesos, basada en la mejora continua de la gestión.

2. Se centra en verificar la existencia de sistemas de gestión, para responder a las no conformidades que puede aparecer y perjudiquen la consecución del alcance y objetivos propuestos en el sistema integrado de gestión.

Conclusiones

Al finalizar el desarrollo de la presente investigación, se arribaron a las siguientes conclusiones:

1. La elaboración del marco teórico conceptual permitió sentar las bases para el desarrollo del trabajo presentado, lo que posibilitó a la autora realizar un análisis de procedimientos y/o listas de chequeo para la evaluación de gestión a partir de la existencia de brechas en el campo estudiado y de ahí la importancia del procedimiento diseñado.
2. La propuesta se sustenta en la verificación del cumplimiento de una serie de requisitos de suma importancia para la evaluación de la gestión en las organizaciones que implementen sistemas integrados de gestión.

Recomendaciones

1. Continuar en la profundización del tema de investigación, para ampliar el diseño y aspectos a evaluar para poder abarcar más actividades en los sistemas integrados de gestión.
2. Utilizar la lista de chequeo como herramientas de apoyo para la evaluación de la gestión para garantizar la implementación exitosa de sistemas integrados de gestión.
3. Extender el uso de la lista de chequeo a todas las empresas del sector turístico del país.
4. Presentar la experiencia obtenida en eventos o colectivos de investigación para contribuir al crecimiento del resultado con el análisis colectivo.

Referencia bibliográfica:

- Abdala Mahecha, N. L., Ariza Hernández, D. P., & Henao Hernández, L. E. (2018). Diseño y planificación de un sistema integrado de gestión basado en las Normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 45001: 2018 y conforme al decreto 1072/2015 (2.2. 4.6) vinculado con el direccionamiento estratégico para la empresa industria suramericana de sabores SAS.
- Abella Alvis, I. C., Cardona Henao, A., Sevillano Mahecha, M., & Zuluaga Arboleda, L. A. (2021). *Diseño del Programa de Auditoría por Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de Mediempresa SAS Católica de Minizales*].
- Abreo Rojas, N., & Pinzón Rodríguez, N. N. (2017). Guía para la implementación de NTC ISO 9001; 2008, NTC ISO 14001: 2004 y NTC OHSAS 18001: 2007, basada en los hallazgos de las auditorías de certificación realizadas por el ICONTEC entre junio de 2012 y junio de 2015. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 9(2), 149-158.
- Acevedo Jaramillo, I. S., Bedoya Bedoya, L. F., & Calderón Herrera, D. C. (2022). *Tratamiento de aguas residuales del sector hidrocarburos en Colombia para el cumplimiento del sistema integrado de gestión ambiental norma ISO-14001: 2015* Fundación Universidad de América]. Bogota D.C.
- Acosta García, K. (2020). Auditoría interna al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de la empresa Fragancias y Sabores del municipio de Yumbo, Valle del Cauca.
- Acosta Perdomo, P., Gomez Cely, V. A., & Potosí Benavides, W. L. (2022). Herramientas para la implementación del Sistema Integrado de Gestión en la empresa Serviagropecuaria Saldaña.
- Agresott Ballestas, C., Carmona Cubas, V. R., & Valest Romero, E. M. (2020). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001; 2015 para el mejoramiento continuo de la empresa Construtecni LTDA* Fundación Universitaria Los Libertadores]. Cartejena de Indias, D. T. y C. .
- Ahuanari Oliveira, S. (2020). *La auditoría financiera y su influencia en los estados financieros en los clubes privados del distrito de Santa Eulalia, 2019* [Para optar el título profesional de contador publico Universidad Peruna de las América. Lima, Perú].
- Albuja, D., & Sandoval, D. (2020). Sistemas de gestión y su importancia para el desarrollo sostenible. *INGENIO*, 3(2), 42-54.
- Alva Ruíz, F. M. (2021). ¿ Qué sistema de gestión ISO implemento en mi organización?
- Álvarez Álvarez, L. V., & Chavarría Arango, L. A. (2020). *Análisis de brechas existentes para proyectar el sistema integral de gestión en normas iso14001: 2015–ISO 45001: 2018, de una empresa de mantenimiento y recarga de extintores ubicada en la ciudad de Medellín basado en el sistema de gestión de la calidad ya certificado bajo la Norma ISO 9001: 2015* Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. La Cuidad de Medellín.
- Álvarez Denis, L. (2018). Aplicación de un programa de auditoría a los sistemas de información en la Escuela Militar “Camilo Cienfuegos” de Matanzas. *Trabajo*

- de Diploma. Universidad de Matanzas. Facultad de Ciencias Empresariales. Departamento de Contabilidad y Finanzas. Matanzas, Cuba.*
- Amaya Barragán, D. A. (2017). Propuesta para la integración de las normas ISO 9001: 2008 e ISO 14001: 2004 en los procesos misionales de la Dirección Administrativa y Financiera de la Policía Nacional. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 9(2), 45-55.
- Arias González, I. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Arias González, M. (2014). Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo. *Ciencias Holguín*, 20(2), 1-11.
- Asitimbay Chabla, K. D. (2021). Auditoría de gestión como herramienta de control en las empresas PYMES en el Ecuador.
- Avalos Lazo, C. S. (2019). *Evaluación inicial para la implementación de un sistema integrado de gestión ISO 9001: 2015 e ISO 14001: 2015 en la empresa Canper Clínica Veterinaria SAC Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. ARrequipa – Perú
- Baracaldo Herrera, L. T. (2017). Normatividad e implementación del sistema de gestión salud y seguridad en el trabajo y la influencia en las MIPYMES.
- Batista Pérez, M. H., & Ruiz Rodríguez, A. (2017). *Propuesta de una metodología para la integración del sistema de gestión de calidad, el sistema de gestión ambiental y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en una entidad pública del orden nacional del sector hacienda Universidad e Santo Tomás-Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)*].
- Bejarano Cruz, A. C., & Luis Paredes, W. O. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma ISO 45001 para reducir los riesgos laborales de la constructora Inarco Perú SAC Universidad Nacional de Trujillo*]. Trujillo- Perú
- Biler Reyes, S. A. (2017). Auditoría. Elementos esenciales. *Dominio de las Ciencias*, 3(1), 138-151.
- Bravo Avalos, M. B., Avalos, S. P. B., & Salazar, J. L. L. (2018). Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones. *Obtenido de [https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Importancia% 20de% 20la% 20auditoria% 20de% 20gestion% 20en% 20las% 20organizaciones-En-Revista% 20Observatorio% 20de% 20la% 20Econom% C3% ADa% 20Latinoamericana-2018. pdf](https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Importancia%20de%20la%20auditoria%20de%20gestion%20en%20las%20organizaciones-En-Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%C3%ADa%20Latinoamericana-2018.pdf)*.
- Caicedo Salas, S. P. (2016). Diseño del Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001: 2015 y el Decreto 1072: 2015; libro 2 parte 2 titulo 4to capitulo 6 en la empresa CESALUD SA.
- Calderón Suárez, D. A. (2021). El papel del auditor interno en la implementación de los sistemas integrados de gestión HSEQ-ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 e ISO 45001: 2018.
- Cantos Ochoa, M. E. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(2), 422-448.

- Ciravegna Da Fonseca Martins, L. M. (2015). ISO 14001: 2015: An improved tool for sustainability. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 8(1), 37-50.
- Guía de Autocontrol General Actualizada, (2021).
- Chicaiza Conchambay, P. R. (2020). *Propuesta de diseño de un modelo de Sistema Integrado de Gestión basado en los estándares ISO 9001: 2015, 14001: 2015, 45001: 2018. Caso: Área de producción de la empresa de envases metálicos Metalpack ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito*, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].
- Chipana Mamani, M. G. (2022). Auditoría de gestión y los procesos administrativos de la Empresa Proyectos & Detalles SAC, en el periodo 2020.
- Deza Loyaga, W. F., Aparicio Ballena, J. A., & Aparicio Lama, J. (2021). Implementación de Sistemas Integrados de Gestión en empresas arequipeñas como herramientas de gestión. *In Crescendo*, 11(2), 207-224.
- Díaz Piloto, A. (2013). *Implementación del programa Proaudit Advisor para realizar auditorías en la UAI CIMEX, Villa Clara* Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas].
- Duarte Almonacid, Y., & Siabato Ojeda, N. E. (2019). Diseño del Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001: 2015; ISO 14001: 2015 e ISO 45001: 2018 para la empresa SOLIUN SAS.
- Duque, D. (2017). Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente). *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*(18), 115-130.
- Escalante, P. P., & Hulett, N. L. (2010). Importancia de la auditoría de estados financieros para las Pyme's: Una revisión documental. *Actualidad contable FACES*, 13(20), 19-28.
- Espinosa Mendoza, S. T. (2020). Diseño e implementación de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo los lineamientos de la Resolución 0312 de 2019 en la empresa PROCALCO SAS.
- Estrada Tordecilla, A. M. (2018). Guía para la implementation de un sistema de gestión integral en la empresa Óptima de Urabá SAESP. *SIGNOS- Investigación en sistemas de gestión*, 10(1), 77-101.
- Fernández Benlloch, L. (2014). *Diseño de un sistema integral de gestión de la calidad, medio ambiente y riesgos laborales* Universitat Politècnica de València].
- Fernandez Garzón, B. A., Suarez Fonseca, E. L., Alvarez Moreno, A. F., & Torres Rojas, J. H. (2018). Guía metodológica para el establecimiento del contexto organizacional como base fundamental para la planificación de un sistema integral de gestión.
- Fernández Granados , H. L., Leiva Quiroz, M. A., & Alfonso Arredondo, E. N. (2020). *Aproximación a un concepto de Auditoría Integral* Tesis de Grado, Universidad Cooperativa de Colombia].
- Flórez Ortiz, A. M. (2015). Importancia de implementar en las organizaciones floricultoras de Colombia un Sistema Integrado de Gestión como beneficio para incursionar en el Comercio Internacional.

- Galvis Gutierrez, N. M. (2020). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión integrado bajo las normas ISO 9001: 2015 e ISO 45001: 2018 para la empresa Experticia Potencial Humano EU* [Fundación Universidad de América].
- García Remache, J. A. (2020). *Diseño de un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001: 2015 e ISO 27001: 2013, para la emisión de documentos de identificación militar en la matriz de la Dirección de Movilización del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas* Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].
- Gómez Estupiñan, H. C., & Rangel Vergara, K. J. (2020). Plan de contingencia para las empresas turísticas del municipio de Girón.
- Gómez Lino, G. L. (2020). *Auditoría de Gestión a los procesos de adquisiciones de bienes y servicios realizados a través del Portal de Compras Públicas en el distrito Salud 13D12 Rocafuerte - Tosagua* [Obtención del Título de Ingeniería en Auditoría, Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador].
- González Díaz, L., & Negrin Carrillo, O. (2021). Propuesta de un sistema integrado de gestión para el proceso de medición del volumen de hidrocarburos. *Journal of Energy, Engineering Optimization and Sustainability (JEEOS)*, 5(1).
- González Guitián, M. V., de Zayas Pérez, M. R., & Ríos, M. A. M. (2016). Auditoría integrada de Información+ Conocimiento: aplicación en un caso de estudio. *Revista general de información y documentación*, 26(1), 43.
- González Parra, M. A. (2021). Diseño del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo bajo el Decreto 1072 de 2015 en Orovisión Ltda.
- Gonzalez Quintero, S., Martinez Blandon, J. C., Lasso Giraldo, R. A., Vivas Grijalba, W., & Potes, A. M. (2021). Plan de Auditoría para el Programa de Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad ISO 22000: 2018 implementado por la empresa Panadería Artesanal Don Josué. *no pdf*.
- González Rojas, A. R., Sánchez Arencibia, A., & Sánchez Páz, N. (2020). La Auditoría de Desempeño, una herramienta para la toma de decisiones empresariales. *Revista Cubana de Finanzas y Precios*, Vol. 4 (No. 2), Pág 72-79.
- Haro Franco, J. C. (2013). *Guía automatizada para auditores internos ISO 9001: 2008, con monitoreo en Resolución de hallazgos mediante aplicación Web* Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas ...].
- Hernández González, N. (2019). La evolución de la auditoría en el siglo XXI.
- Hernández Nuñez, Á. J. (2022). Auditoría interna. Un nuevo enfoque en las instituciones financieras no bancarias cubanas. *Cofin Habana*, 16(1).
- Hincapie Henao, A. E. (2022). Guías para poner en marcha el sistema integrado de gestión basado en la ISO 14001: 2015, ISO9001: 2015, ISO45001: 2018. Para la finca la Manuela dedicada a la ganadería de leche en el Municipio de San Pedro de los Milagros. Departamento de Antioquia.
- Hincapié Moreno, C., & Wilches López, L. E. (2016). Diseño de listas de chequeo para la aplicación de las guías de buenas prácticas de seguridad del paciente.

- Jacobo Barros, C. L., & Lozano Martin, Y. Y. (2022). Aplicación de la auditoría de gestión en el área de recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Bextec Contratistas SAC Trujillo, 2020.
- Jiménez Torres, G. C. (2020). *Propuesta de diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad, ambiente y salud en el trabajo para una mipyme: caso Laboratorios Prims* Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].
- Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015.
- López Benítez, J. J., & Soto León, M. (2018). Propuesta de un modelo de transición "ISO 9001: 2008 a ISO 9001: 2015" con base en una evaluación realizada del sistema de gestión de calidad, de la empresa Tecnotaxia Ltda. En Tuluá Valle del Cauca para 2018.
- López Varón, A. G., Martín Villalobos, J. F., & Lenis Posada, J. d. J. (2022). Herramientas para el Diseño de un Sistema Integral de Gestión en las Normas ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 e ISO 45001: 2018 en el Sector secundario para la Empresa Tablemac SA.
- Mantilla, M. B., & Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno (3a. Ecoe Ediciones.*
- Marrero Marrero, M. M., García, M. M. N., & Martínez, E. L. F. (2015). La Auditoría de Gestión una alternativa para los auditores internos en las empresas cubanas. *Revista UNIANDES Episteme*, 2(2), 96-104.
- Martínez Ríos, Y., Romero Velázquez, M. A., & González Salazar, Y. A. (2022). Implementación del Sistema Integrado de Gestión para el Sector Industrial Cumaro Arcillas SAS, basado en las normas ISO 14001: 2015, 9001: 2015 y 45001: 2018.
- Mateo Espinoza, S. M. (2022). *Auditoría de gestión al departamento de ventas del comercial Ferromack, parroquia San José de Ancón, provincia de Santa Elena, año 2022* La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2022].
- Mayhua Chuquillanqui, H. H. (2020). Auditoría de gestión y su eficiencia en el mejoramiento de los procesos internos de la Empresa Ferretera Ceramica Luz SAC Huancayo.
- Mayorga Díaz, M., Herrera Lemus, K. C., & Ruso Armada, F. (2016). La auditoría como soporte estratégico en la gestión del sistema financiero cooperativo de la provincia de Tungurahua. *Cofin Habana*, 10(1), 15-27.
- Medina Enríquez, A., & Crespo Rodríguez, M. Y. (2019). Lista de chequeo para evaluar la planeación estratégica como herramienta de auditoría de procesos. *Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 4(3), 43-54.
- Medina Enriquez, A., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & Dieguez Matellan, E. L. (2020). Procedimiento para la auditoría de procesos. In S. Primera Edición (Ed.), *La Gestión del Conocimiento y los Indicadores integrales para la Gestión y mejora de procesos* (pp. Pág. 135 - 150). Salinas de Hidalgo, San Luis Potosí, México.

- Medina Enríquez, A., Medina Nogueira, Y. E., Medina León, A., & Nogueira Rivera, D. (2020). Fundamentos teóricos–conceptuales de la Auditoría de procesos. *Revista Retos de la Dirección, Vol. 14* (No. 1), Pág. 1-19
- Medina Enríquez, A., Medina Nogueira, Y. E., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & Ponce del Ángel, F. G. (2017). Abordaje al estudio de la Auditoría de procesos. Una visión crítica Approach to the study of Process Audit. A critical vision.
- Medina León, A., Rivera, D. N., & Macías, A. S. (2020). La gestión del conocimiento y los indicadores integrales para la gestión y mejora de procesos.
[Record #621 is using a reference type undefined in this output style.]
- Procedimiento de Control Interno No.4, 85-94 (2018).
- Mora Contreras, R. (2018). *Metodología de implementación de un sistema integrado de gestión de las normas ISO 9001 e ISO 30301 para mejorar el desempeño del sector notarial* Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garvito].
- Morelos Gómez, J., Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2012). Sistema de gestión integral de proveedores para el desarrollo de la industria marítima en Colombia. Caso Cotecmar. *Revista Soluciones de Postgrado, 4*(8), 27-42.
- Moreno Rodríguez, I. C. (2017). Sistemas de Gestión Integrada.
- Orozco Sibille, C. A. (2021). Estudio de implementación de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001: 2015-14001: 2015-45001: 2018 para una empresa de servicios especializados en minería. Pag: 84.
- Otavo Madrigal, G., & Sosa Bernal, Y. E. (2021). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 para la Empresa Muebles Mars SAS. *Ingeniería Industrial, 600*.
- Oviedo Rodríguez, M. D., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Ruilova Cueva, M. B., & Estupiñan Ricardo, J. (2019). *Herramientas y buenas prácticas de apoyo a la escritura de tesis y artículos científicos*. Editorial: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Parra García, I. C. (2017). Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba. *ingeniería industrial*(035), 99-110.
- Pazmiño Lopez, P. S. (2015). *Diseño de un modelo de gestión basado en el plan estratégico para agencias de viajes y operadoras de turismo* Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato].
- Peláez, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A., & González, L. (2013). La entrevista. *Universidad autónoma de México.[En línea].[Online].[cited 2012 Septiembre 30. Disponible en: http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/E*.
- Pérez Piminchumo, D. E. (2021). Aplicación de un Sistema Integrado de Gestión para mejorar la efectividad en la empresa Puratos SA.
- Pita Ojeda, M. A., & Amparo Montañez Bonilla, N. (2020). Propuesta metodológica para la integración de un sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001: 2015 en el sistema de gestión de la calidad de una universidad con modalidad abierta ya distancia en Colombia. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión, 12*(1), 151-168.

- Plaza Ponte, J. A., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Maliza Muñoz, W. F., & Castillo Zuñiga, V. J. (2022). Utilización de la metodología Flipped Classroom en la enseñanza básica. Una respuesta a la pandemia. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 30-38.
- Ramos Soto, A. L., Londoño Restrepo, D. C., Sepúlveda Aguirre, J. A., & Martínez Jiménez, R. (2020). Gestión integral e integrada: Experiencia de las empresas en México. *Revista de ciencias sociales*, 26(3), 31-44.
- De la Contraloría General de la República de Cuba, 670 - 700 (2017). Normas Cubanas de Auditoría., Pág. 224- 279 (2020). ISSN 1682-7511
- Rey, M. L., Sabogal, J. E. O., & Molina, M. A. R. (2020). El modelo de auditoría COSO III, para el sector salud en Villavicencio-Meta. *Revista" Boletín el Conuco"*, 3(2), 1-12.
- Ricardo Cabrera, H. R., León, A. M., Puente, J. A., Rivera, D. N., & Chaviano, Q. N. (2015). La integración de Sistemas de Gestión Empresariales, conceptos, enfoques y tendencias. *Ciencias de la Información*.
- Riera Estrada, J., Chiriboga, F., & Zambrano, N. (2018). Norma iso 19011. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*(marzo).
- Rivera Rueda, N. A. (2022). *Propuesta de diseño de un Sistema de Gestión Integrado basado en las normas NTE INEN-ISO 9001: 2016 y NTE INEN-ISO 45001: 2019, para el Laboratorio clínico y microbiológico LabINRed en la ciudad de Quito DM Universidad Andina Simón Bolívar*. Quito, EC.
- Rivero Posada, J. L., Correa Duque, A. F., & Martínez Bayona, J. A. (2019). Formulación de un plan esteatógico para el diseño de un sistema integrado de gestión aplicable el proceso de pollo engorden en las granjas de la Empresa Pollo Andino SA, basado en las Normas ISO 9001: 2015 E ISO 14001: 2015.
- Robles Rodríguez, Y. J. (2013). Beneficios y consecuencias que se derivan de la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad en las empresas del sector público.
- Rodríguez Fajardo, L. M. (2022). Desarrollo histórico de la gestión de riesgos empresariales en el marco del control interno y la contabilidad en Cuba: antes y después de la Resolución 60 de 2011. *De Computis, Revista Española de Historia de la Contabilidad.*, 19(1), 103-122.
- Rodríguez Giron, M. Y. (2019). Sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el procesamiento de granos secos para incrementar la productividad en la empresa AGROBEANS SRL Chiclayo, 2018.
- Rodríguez Veiguela, Y., García Almaguer, D., Pons García, R. C., Tanda Díaz, J., & Pancorbo Sandoval, J. A. (2021). Diseño de una ruta turística para el destino Matanzas, que contribuya al desarrollo del turismo urbano. *Revista San Gregorio*, 1(46), 106-128.
- Rojas Ahumada, D. P. (2014). Modelo para la implementación de un sistema de gestión integral alineado a la estrategia empresarial de la organización.
- Rojas Roque, L., González Luis, A., Rivero Villar, J., Yglesia Lozano, A., & Montes de Oca Martínez, N. (2018). Procedimiento para la gestión de riesgos de los procesos de un sistema de gestión. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 222-240.

- Rueda Ospina, K. J. (2018). Diseño de un modelo de gestión empresarial bajo el esquema de la norma ISO 9001 versión 2015 para mypimes.
- Ruge Morales, J. D. (2018). Implementación de listas de chequeo estandarizadas para el manejo integrado de plagas y enfermedades (mipe) en la finca fantasy 1 de la empresa elite flower sas.
- Salinas Gonzaga, M. B. (2020). *Políticas de control de inventarios y su importancia en la elaboración de presupuestos de producción* Universidad Técnica de Machala].
- Sánchez García, J., Arévalo Herrera, B. P., & Domínguez Sierra, Y. C. (2022). Implementación del Sistema Integrado de Gestión del Hotel Casa Blanca.
- Santamaría Quishpe, G., & Marcelo Cárdenas, M. (2017). La auditoría de gestión, una herramienta necesaria para la economía. *UTCiencia" Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo"*, 3(2), 95-103.
- Santos Sarmiento, J. A., Pecha Sánchez, H. D., & Linares Ayala, J. (2021). Criterios de implementación ISO 14000: 2015 caso estudio sector construcción tecniconsciviles.
- Silva López, C. A., García Lorenzo, D. M., & Seoane Rodríguez, L. M. (2015). La importancia relativa en la auditoría interna. Su aplicación en la empresa pesquera lindustrial de Cienfuegos. *Revista cubana de ciencias económicas*, 1(3), 1-14.
- Suarez, E., Calvo Mora, A., & Roldán, J. L. (2016). The role of strategic planning in excellence management systems. *European journal of operational research*, Vol. 248(No. 2), Pág. 532-542.
- Suarez Ortega, S. N. (2020). *Eficiencia del proceso administrativo en la consecución de los objetivos institucionales del GAD de la Parroquia Nobioa Cantón 24 de Mayo*. [Previo a la obtención del título de: Ingeniera en Auditoría, Universidad Estatal del sur de Manabí. Ecuador].
- Toro Álava, W. J., Lindao, M. A., Suárez Mena, K. S., & Mosquera Soriano, G. U. y. S. (2021). Auditoría Financiera-Forense como herramienta de control y detección de fraude en la provincia de Santa Elena. *Revista Universidad y Sociedad*, Vol. 13 (No. 4), Pag. 267-276.
- Valdivieso Nocua, D. A. (2022). Implementación de un sistema de gestión integrado para el mejoramiento organizacional en la Ferretería y Herrería Sánchez con base en los estándares de las normas ISO 45001: 2018 y ISO 9001: 2015.
- Vizueta Díaz, J. R. (2021). *Propuesta de diseño de un modelo de sistema integrado de gestión para la mejora del control operacional del proceso de ensamblaje de motocicletas basado en los estándares internacionales ISO 9001: 2015 e ISO 45001: 2018* Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].
- Yáñez, J., & Yáñez, R. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(9), 83-92.
- Yáñez Moretta, P., & Rea Vaca, F. (2022). Sistemas Integrados de Gestión en un contexto de responsabilidad social. *Polo del conocimiento*, 7(1), 311-326.
- Yáñez Villacís, K. P. (2020). *Auditoría financiera a la distribuidora DISMAR para establecer la razonabilidad de los estados financieros año 2017* [Tesis en

opcion al grado científico de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, Universidad Nacional de Chimborazo.].

Anexos

Anexo 1 Requisitos de las normas NC-ISO 9001, NC-ISO 14001 y NC-ISO 45001.

Norma NC-ISO 9001: 2015	Norma NC-ISO 14001: 2015	Norma NC-ISO 45001: 2018
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	4.1 Comprensión de la organización y su contexto.	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas.
4.3 Establecimiento del alcance del sistema de gestión de la calidad.	4.3 Determinar el alcance del Sistema de Gestión Ambiental.	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST.
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad 4.4.1 La organización debe: establecer, implementar,	4.4 Sistema de Gestión Ambiental	

mantener y mejorar de forma0020 continua el sistema de gestión de la calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta norma internacional.

4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:

A) Mantener información

documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos.

B) Conservar la información

documentada para tener la certeza de que los procesos se ejecutan acorde con lo planificado

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

5.1.2 Enfoque al cliente

5.1 Liderazgo y compromiso.

5.1 Liderazgo y compromiso

<p>5.2 Política</p> <p>5.2.1 Establecimiento de la política de calidad</p>	<p>5.2 Política ambiental</p>	<p>5.2 Política de la SST</p>
<p>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</p>	<p>5.3 Roles de la organización, responsabilidades y auditorías.</p>	<p>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</p> <p>5.4 Consulta y participación de los trabajadores.</p>
<p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>6.1.1 Al hacer una planificación del sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1, los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es ineludible abordar con el objetivo de:</p> <p>A) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda</p>	<p>6.1 Acciones para tratar el riesgo y las oportunidades.</p> <p>6.1.2 Aspectos ambientales.</p> <p>6.1.3 Obligaciones de cumplimiento.</p> <p>6.1.4 Planificar acciones.</p>	<p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>6.1.1 Generalidades</p> <p>6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades.</p> <p>6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos.</p> <p>6.1.4 Planificación de acciones</p>

alcanzar sus resultados previstos.

B) Aumentar los efectos deseables.

C) Prevenir o reducir efectos no deseados.

D) Alcanzar la mejora

6.1.2 La organización debe planificar:

A) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.

B) La forma de:

1. Integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema de Gestión de la Calidad (véase 4.4.).

2. Evaluar la eficacia de estas acciones.

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos los objetivos de la calidad deben:

A) Ser coherentes con la política de la calidad.

B) Ser medibles.

6.2 Objetivos ambientales y planificación para alcanzarlos.

6.2.1 Objetivos ambientales.

6.2.2 Planificación de acciones para alcanzar los objetivos

6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos

6.2.1 Objetivos de la SST

6.2.2 Planificación para lograr los objetivos de la SST.

C) Tener en cuenta los requisitos aplicables.

D) Ser objeto de seguimiento.

E) Comunicarse.

F) Actualizarse, según corresponda.

6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

6.2.2 Al planificar la forma de lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

A) Que se va a hacer.

B) Que recursos se necesitarán.

C) Quien será el responsable.

D) Cuando se finalizara.

E) Como se evaluarán los resultados

ambientales.

6.3 Planificación de los cambios		
7.1 Recursos	7.1 Recursos	7.1 Recursos
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		
7.1.5.1 Generalidades		
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones		
7.1.6 Conocimientos de la organización.		
7.2 Competencia	7.2 Competencia.	7.2 Competencia
7.3 Toma de conciencia	7.3 Conciencia.	7.3 Toma de conciencia.
7.4 Comunicación	7.4 Comunicación. 7.4.1 Generalidades. 7.4.2 La comunicación interna. 7.4.3 Comunicación externa.	7.4.1 Generalidades 7.4.2 Comunicación interna 7.4.3 Comunicación externa.
7.5 Información documentada	7.5 Información documentada	7.5 Información documentada
7.5.1 Generalidades	7.5.1 Generalidades	7.5.1 Generalidades
7.5.2 Creación y actualización	7.5.2 Creación y actualización.	7.5.2 Creación y actualización.

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada que se requiere por el sistema de gestión de la calidad y por la norma iso 9001 debe estar controlada para asegurarse de que:

A) Se encuentre disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite.

B) Se encuentre adecuadamente protegida.

7.5.3.2 Para poder controlar toda la información documentada, la organización tiene que abordar todas las actividades que realice, según corresponda:

A) Acceso, distribución,

7.5.3 Control de la información documentada.

7.5.3 Control de la información documentada.

recuperación y
utilización.

8.1 Planificación y
control operacional

8.2 Requisitos para
los productos y
servicios

8.2.1 Comunicación
con el cliente

8.2.2 Determinación
de los requisitos
relacionados con los
productos y servicios

8.2.3 revisión de los
requisitos

relacionados con los
productos y servicios

8.2.3.1 La
organización tiene que
asegurar la capacidad
con la que cuenta
para cumplir con todos
los requisitos de los
productos y los

8.1 Planificación y
control operacional.

8.2 Preparación y
respuesta de
emergencia.

8.1 Planificación y
control operacional

8.1.1 Generalidades.

8.1.2 Eliminar peligros
y reducir riesgos para
la SST

8.1.3 Gestión del
cambio

8.1.4 Compras

8.2 Preparación y
respuesta ante
emergencias

servicios que ofrecen a los clientes.

8.2.3.2 La organización tiene que conservar toda la información perfectamente documentada, cuando se apliquen:

A) Los resultados de la revisión

B) Los nuevos requisitos que tengan los productos y los servicios

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

8.3 Diseño y desarrollo de los procesos y servicios

8.3.1 Generalidades

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

8.3.6 Cambios del

diseño y desarrollo

8.4 Control de los procesos, productos y servicios

suministrados

externamente

8.4.1 Generalidades

8.4.2 Tipo y alcance del control

8.4.3 Información para los proveedores externos

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

8.5.2 Identificación y trazabilidad

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

8.5.4 Preservación

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

8.5.6 Control de los cambios

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

8.7.2 La organización debe conservar la información

documentada que:

A) Describa la no conformidad;

B) Describa las acciones tomadas;

C) Describa todas las concesiones obtenidas.

Identifique la autoridad que decide

D) La acción con respecto a la no conformidad.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento,

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del

<p>medición, análisis y evaluación</p> <p>9.1.1 Generalidades</p> <p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p> <p>9.1.3 Análisis y evaluación</p>	<p>9.1.1 Generalidades.</p> <p>9.1.2 Evaluar el cumplimiento.</p>	<p>desempeño.</p> <p>9.1.1 Generalidades.</p> <p>9.1.2 Evaluación del cumplimiento</p>
<p>9.2 Auditoría interna</p> <p>9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:</p> <p>A) Es conforme con:</p> <p>1. Los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la Calidad.</p> <p>2. Los requisitos de esta norma internacional;</p> <p>B) Se implementa y mantiene eficazmente</p> <p>9.2.2 La organización debe:</p> <p>A) Planificar, establecer,</p>	<p>9.2 Auditoría interna.</p> <p>9.2.1 Generalidades</p> <p>9.2.2 Programa de auditoría interna.</p>	<p>9.2 Auditoría interna</p> <p>9.2.1 Generalidades</p> <p>9.2.2 Programa de auditoría interna.</p>

implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.

B) Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.

F) Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

<p>D) Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.</p> <p>E) Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.</p> <p>F) Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.</p>		
<p>9.3 Revisión por la dirección</p> <p>9.3.1 Generalidades</p> <p>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</p> <p>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</p>	<p>9.3 Revisión por la Dirección, la Gerencia de la dirección debe revisar el SGA de la organización, en intervalos de tiempos planificados para asegurarse de su convivencia, adecuación y eficacia.</p>	<p>9.3 Revisión por la dirección</p>
<p>10 Mejora</p> <p>10.1 Generalidades</p>	<p>10.1 Generalidades.</p>	<p>10.1 Generalidades.</p>
<p>10.2 No conformidad y</p>	<p>10.2 No conformidad y</p>	<p>10.2 Incidentes, no</p>

acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas,

La organización debe:

A) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:

1. Tomar acciones para controlarla y corregirla.

2. Hacer frente a las consecuencias

B) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

1. La revisión y el análisis de la no conformidad.

2. La determinación de las causas de la no conformidad.

3. La determinación de si existen no conformidades

acciones correctivas.

conformidades y acciones correctivas.

similares, o que

Potencialmente

puedan ocurrir.

C) implementar cualquier acción necesaria.

D) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.

E) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados

Durante la planificación.

F) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

10.2.2 la organización debe conservar información documentada como evidencia

De:

A) La naturaleza de las

Posteriormente;

B) Los resultados de cualquier acción correctiva.

10.3 Mejora continua

10.3 Mejora continua.

10.3 Mejora continua.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2 Procedimientos analizados para la elaboración de la lista de chequeo para la evaluación de la gestión.

Autor/Año	Título	Sector de aplicación	Principales resultados, novedades y aportes del trabajo.	Análisis comparativo versus el objetivo de la investigación que se desarrolla.
Fernández Benlloch (2014)	Diseño de un sistema integral de gestión de la calidad, medio ambiente y riesgos laborales	Sector de la construcción	La autora propone las quince etapas que se requieren para implementar y desarrollar un Sistema de Gestión Integrado de la Calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales por separado.	
Flórez Ortiz (2015)	Importancia de implementar en las organizaciones floricultoras de Colombia un Sistema Integrado de Gestión como beneficio para incursionar en el comercio	Sector Floricultor en Colombia	La investigación persigue la implantación de un SIG con la finalidad de crecer en el mercado a través de los Tratados de Libre Comercio y su posterior certificación. No estandariza como	Tras concluir la investigación se logra la certificación de Florverde.

	internacional		tal los tres enfoques de un Sistema Integral de Gestión, pero si va de la mano con la gestión medio ambiental que fusiona las dos certificaciones en una empresa le brindara más oportunidades de crecer en el mercado.	
Fernandez Garzón et al. (2018)	Guía metodológica para el establecimiento del contexto organizacional como base fundamental para la planificación de un sistema integrado de gestión	Análisis para diferentes sectores económicos (salud, educación, empresas dedicadas al alquiler de maquinarias y empresas contratistas obras con el Estado).	La implementación del SIG parte del análisis detallado del contexto organizacional, que incluye el análisis de metodologías, los planes estratégicos elaborados, matrices de identificación de necesidades y expectativas de partes	La investigación demuestra la adaptabilidad de los sistemas de gestión independientemente del sector económico donde se desee implementar.

			<p>interesadas, los mapas de procesos, balances cualitativos, matriz de evaluación de aspectos e impactos ambientales, valoración de riesgos.</p>	
<p>Duarte Almonacid and Siabato Ojeda (2019)</p>	<p>Diseño del Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015; ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 para la empresa SOLIUN SAS</p>	<p>Empresa SOLIUN SAS</p>	<p>A través del modelo de gestión integrado QHSE, se construye la norma unificada SIG SOLIUN SAS y se identifica y aplica los requisitos comunes.</p>	<p>Se logra identificar el estado actual de cumplimiento de los requisitos, así como las posibles situaciones que obstaculicen la implementación del Sistema Integrado de Gestión.</p>

<p>Álvarez Álvarez and Chavarría Arango (2020)</p>	<p>Análisis de brechas existentes para proyectar el sistema integral de gestión en normas iso14001:2015 –iso 45001:2018, basado en un SG en calidad en norma iso 9001:2015 implementado</p>	<p>Empresa de mantenimiento y recarga de extintores</p>	<p>La investigación logra identificar y minimizar las brechas existentes entre los sistemas de gestión a integrar con el ya implementado. Cabe señalar que sólo se abordan los elementos comunes entre los sistemas de gestión.</p>	<p>Se identifican las brechas existentes entre los sistemas de gestión, así como su posterior tratamiento por la alta dirección de la empresa con la finalidad de alcanzar la acreditación de los SGA y SGSST.</p>
<p>Chicaiza Conchambay (2020)</p>	<p>Propuesta de diseño de un modelo de Sistema Integrado de Gestión basado en los estándares ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018</p>	<p>Área de producción de la empresa de envases metálicos Metalpack ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito</p>	<p>El autor solo integra los elementos comunes, pues existe niveles ínfimos en el cumplimiento de los requisitos planteados por las normas lo cual evidencia la necesidad del procedimiento elaborado.</p>	<p>Se constata el cumplimiento del objetivo propuesto por parte del autor, al permitir que la organización responda de manera pertinente y eficiente a los diferentes grupos de interés, apoyándose en la estructura de la gestión por procesos con el propósito de alinearlos a la estrategia y al</p>

				modelo de gestión.
Orozco Sibille (2021)	Estudio de implementación de un sistema integrado de gestión basado en las normas iso 9001:2015 - 14001:2015 - 45001:2018 para una empresa de servicios especializados en minería	Sector minero	Por medio de una lluvia de ideas se determina los elementos de mayor criticidad. Posteriormente se identifica dichos elementos dentro de las normas ISO en cuestión para a la integración.	El estudio previo de investigaciones anteriores permitió la identificación de los elementos con polémica en la implementación de SIG.
Hincapie Henao (2022)	Guías para poner en marcha el sistema integrado de gestión, basado en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018. Para la finca la Manuela dedicada a la ganadería de leche, en el	Sector de la ganadería.	A través de la lista de chequeo se verifica el cumplimiento de los requisitos del SIG. La empresa potencia el cuidado medio ambiental, la calidad del ganado y los productos derivados, así como la salud del trabajador.	Se enfatiza en la auditoría interna como herramienta necesario para la mejora continua.

	Municipio de San Pedro de los Milagros, Departamento de Antioquia.			
López Varón et al. (2022)	Herramientas para el Diseño de un Sistema Integral de Gestión en las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en el Sector secundario para la Empresa Tablemac S.A.	Planta para la producción de partículas aglomeradas de madera.	Se realiza una auditoría interna mediante una lista de chequeo para verificar el cumplimiento de los requisitos para la correcta implementación de un sistema de gestión.	Se concluye que la planificación es un factor clave para el desarrollo eficiente del SIG, así como la participación y responsabilidad individual de los trabajadores en los procesos de integración.
Martínez Ríos et al. (2022)	Implementación del Sistema Integrado de Gestión para el Sector Industrial Cumaro Arcillas S.A.S, basado en las normas ISO	Sector Industrial Cumaro Arcillas S.A.S	La empresa implementa los estándares sistemas de gestión de seguridad y salud de los trabajadores, al carecer de sistemas de	La autora propone la realización de una auditoría interna anual Como herramienta de manera continua en los procesos del SIG

	14001:2015, 9001:2015 y 45001:2018		gestión de calidad y medio ambiente integra dichos elementos para conformar un SIG y verificar su cumplimiento por medio de una lista de chequeo.	
--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3 Cuestionario para la validación la lista de chequeo para evaluar la gestión.

Para evaluar su utilidad y usabilidad, le solicitamos considere su valoración en una escala del 1 al 5, donde 5 es el valor máximo, de las cuestiones siguientes:

1. ¿Considera Ud. que la operacionalización de la herramienta planteada en la lista de chequeo para evaluar la gestión de la calidad, medioambiente y seguridad y salud del trabajador, contribuye a su mejora?

5___ 4___ 3___ 2___ 1___

2. ¿La utilización del enfoque a procesos mejora y contribuye a la aplicación de la lista de chequeo?

5___ 4___ 3___ 2___ 1___

3. ¿Considera Ud. que la lista de chequeo propuesta es factible de aplicar en las condiciones actuales de los servicios hoteleros?

5___ 4___ 3___ 2___ 1___

4. Considera usted que las lista de chequeo las podrá usar en su labor profesional en una auditoría de cumplimiento?

Si ___ No Sé___ No___

5. ¿Considera usted que la forma de desarrollar la lista de chequeo le resultó cómoda y lo ayudó a avanzar en el objetivo final?

Si ___ No Sé___ No___

6. ¿Considera que la lista de chequeo le ha sido de utilidad en una auditoría de cumplimiento?

Me satisface mucho___ Más satisfecho que insatisfecho ___

Me es indiferente___ Más insatisfecho que satisfecho___

No me satisface___ No sé qué decir___

7. ¿Considera Ud. importantes los resultados esperados de la aplicación de la lista de chequeo?

5___ 4___ 3___ 2___ 1___

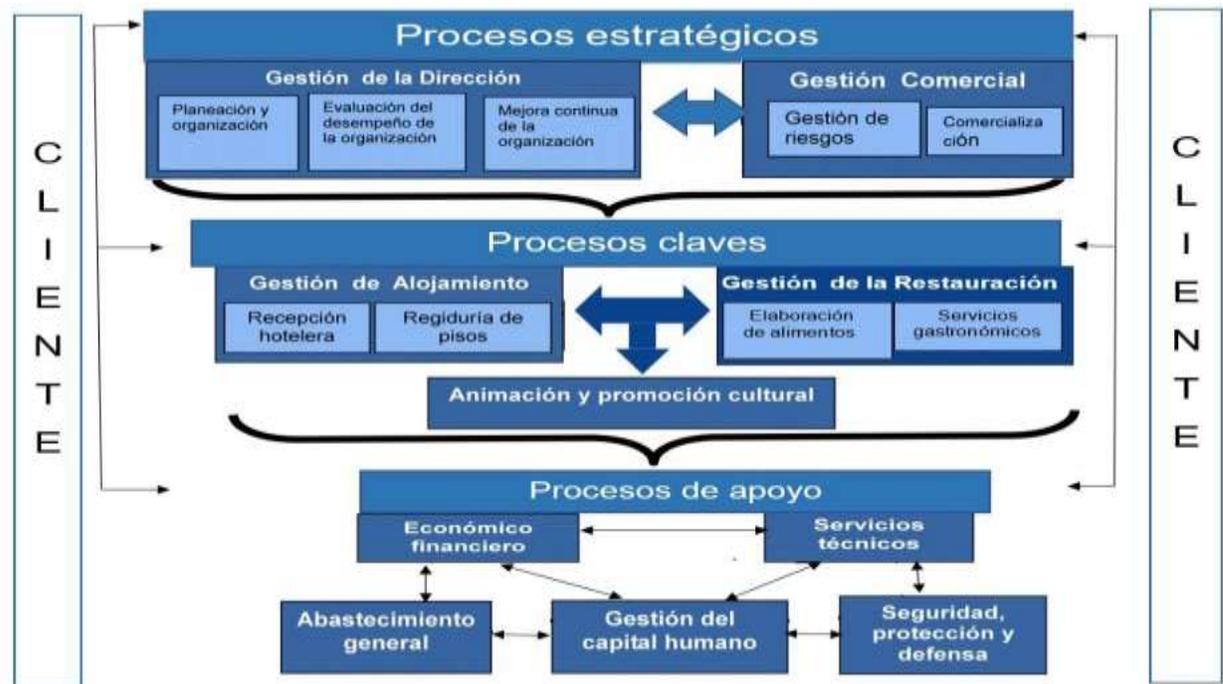
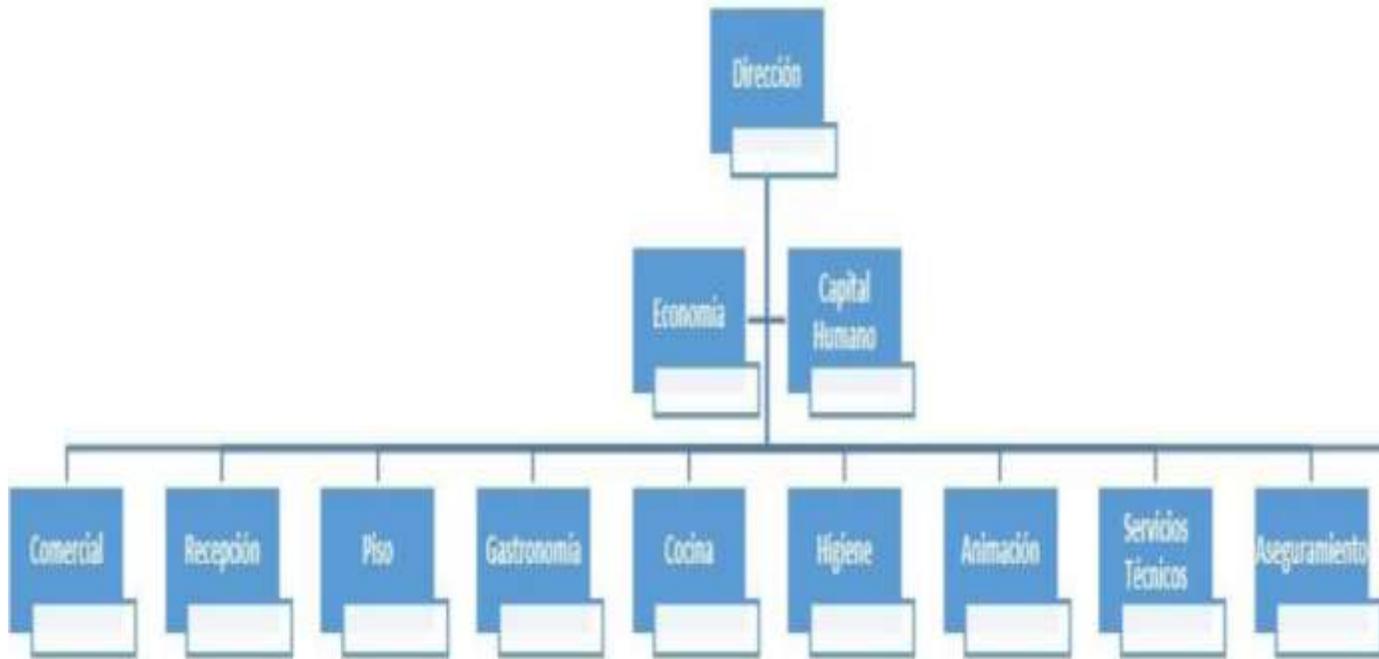
8. ¿Recomendaría la aplicación de la lista de chequeo para la mejora de la gestión de la calidad, medioambiente y seguridad y salud de los trabajadores en establecimientos hoteleros? Tomando 10 como valor máximo.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9. Esta lista de chequeo contribuye a evaluar la gestión de la organización

5___ 4___ 3___ 2___ 1___

Anexo 3. Organigrama y Mapa de Procesos del Hotel Tuxpan



Fuente: Carpeta legal Hotel Tuxpan