

# Herramientas para la implementación del sistema integrado de gestión en un establecimiento comercial prestador de servicios turísticos (Finca Hotel) ubicado en el Municipio de Barbosa, departamento de Antioquia

Diplomado de profundización en gerencia del Sistema Integrado de Gestión en Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad – HSEQ. Programa: Ingeniería ambiental. Estudiantes autores: Manuela Ocampo Montoya [mocampom@unadvirtual.edu.co](mailto:mocampom@unadvirtual.edu.co), Weimar Ferney Sierra Betancur [wfsierrab@unadvirtual.edu.co](mailto:wfsierrab@unadvirtual.edu.co), Cristian Camilo Arias Aristizábal [ccariasa@unadvirtual.edu.co](mailto:ccariasa@unadvirtual.edu.co), Docente: Carlos Mario Duque Chaves [carlos.duque@unad.edu.co](mailto:carlos.duque@unad.edu.co)

CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 06:33

CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 10:33

## IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y ALCANCE AL SIG

### Identificación de la Organización

Promotora de turismo inversiones y consultoría Barbosa S.A.S con código CIUU 5513, es la empresa que agrupa dos establecimientos de turismo entre ellos el caso de estudio. La finca Hotel se encuentra ubicada en el Municipio de Barbosa, Antioquia Kilómetro 6.4 doble calada Cisneros, más exactamente sobre las coordenadas Geográficas 6°28'14.18"N 75°17'9.46"OE vereda Papalito, sobre la margen izquierda del Río Aburrá con una temperatura promedio de 22°C. La finca hotel es un establecimiento de turismo vinculado al sector productivo terciario de la economía nacional y presta los servicios de alojamiento, días de sol y organización de eventos sociales como matrimonios, eventos, primeras comuniones, quinceañeras entre otros. El servicio de alojamiento está diferenciado entre cabañas VIP y habitaciones estándar, en las primeras, el servicio es personalizado, mientras que en el segundo los hospederos deben trasladarse a los diferentes sitios para el consumo o ingesta de alimentos y bebidas. (Rivera, 2022)

### Alcance

El diseño del Sistema Integrado de Gestión estará orientado a los servicios turísticos que presta la Empresa como lo son el disfrute de los días de sol, alojamiento, eventos sociales (matrimonio, primeras comuniones, quince años) y especialmente al diseño de los elementos más relevantes del Sistema integrado de Gestión de las normas ISO 14001: 2015 para la gestión ambiental, ISO 9001: 2015 para la gestión de calidad e ISO 45001 de 2018 como lo son el Contexto de la Organización, liderazgo, Planificación, Apoyo,

operación, Evaluación de Desempeño, mejora y Bioseguridad.

CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 10:18

## DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN BASADA EN UNA LISTA DE CHEQUEO INTEGRADA

Tabla 1. Lista de Chequeo Integrada

| REQUISITOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN- SIG  | NORMAS        |                |                |
|---|---------------|----------------|----------------|
|   | ISO 9001:2015 | ISO 14001:2015 | ISO 45001:2018 |
| <b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.</b>  |               |                |                |
| Cuestiones externas e internas pertinentes para el propósito y la dirección estratégica del SIG.  | X             | X              | X              |
| Determinación de las partes interesadas que son pertinentes al SIG.   | X             | X              | X              |
| Alcance del SIG según sus procesos de servicios.  | X             | X              | X              |
| Implementación de mejora continua del SIG.  | X             | X              | X              |
| <b>5. LIDERAZGO.</b>  |               |                |                |
| Liderazgo y compromiso de la alta dirección con respecto al SIG.  | X             | X              | X              |
| Enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.   | X             |                |                |
| Política y conciencia dentro del SIG.   | X             | X              | X              |
| Asegurar que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. | X             | X              | X              |
| Consulta y participación de los trabajadores de los departamentos.  |               |                | X              |

Tabla 1. Lista de Chequeo integrada

Documento PDF

PADLET DRIVE

CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 10:18

## RIESGOS Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### Análisis de contexto de cuestiones internas y externas:

Como inicio, es de saber que, las instalaciones de carácter turístico, están obligadas a cumplir con determinados deberes tributarios y a llevar una contabilidad organizada del negocio. Dentro de los principales compromisos tributarios se tiene: Iva (19), ReteFuente (3,5%), ReteCree (0,60%), ReteIca (8,8%), Declaración de renta, Contribución parafiscal con destino al turismo (2,5%/1000) y el registro nacional del turismo (cada año).

La ubicación de la finca hotel, posee gran oportunidad, al estar tan cerca del cauce del río Medellín, pero para destacar, se encuentra al lado de una de las vías de doble calzada en desarrollo más importantes del departamento de Antioquia, lo que le permite a la hostería un gran beneficio, por la gran facilidad de desplazamiento y acceso para los usuarios, a pesar del peaje de entrada al municipio, las personas siguen eligiendo esta opción de descanso.

Igualmente, en la organización, se destaca la buena información que se encuentra en las diferentes redes sociales, esto hace de la actividad de negocio una de las más frecuentadas de la zona y la variedad de las actividades la fortalecen en el campo turístico ofrecido en Barbosa, Antioquia. Como punto a mejorar, se evidencia la falta de un jacuzzi y una piscina adicional, para hacer del lugar, un espacio más confortable para todos sus usuarios.

Ambientalmente, es necesario implementar en el hotel, estrategias que permitan una adecuada disposición de los residuos de comida y la correcta separación de los residuos sólidos generados, aunque están señaladas y separadas las canecas de disposición, los usuarios no tienen la suficiente cultura para la debida separación. Pero es de resaltar que, como gran fortaleza, la finca hotel cuenta con personal encargado de separar los residuos reutilizables, los cuales son vendidos a empresas de reciclaje, obteniendo ganancias económicas, que son utilizadas para el pago de determinadas obligaciones de la empresa

|          |                      |   |
|----------|----------------------|---|
|          | <b>ECC</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación del sistema de factura electrónica para evitar la evasión de impuestos.</li> </ul>  |
| <b>S</b> | <b>SOCIOCULTURAL</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>En esta área social, se pueden encontrar factores de inseguridad, inestabilidad política, terrorismo. Las protestas sociales, que desencadenan en el bloqueo de las vías de acceso a los centros de recreación, es una de las afectaciones de más impacto en el sector turístico.</li> <li>Se espera brindar seguridad a las personas de la zona, con el fin de obtener un incremento en la presencia de turistas extranjeros.</li> <li>La Experiencia turística que ofrece el establecimientos se limita a servicios que pueden no ser de interés o atractivo para ciertos grupos de personas.</li> </ul> |
| <b>T</b> | <b>TECNOLOGICO</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>El uso de la tecnología, es uno de los factores más importantes que le permite a la actividad de negocio turístico ser más competitivo, permite a los clientes el uso de las herramientas On-Line.</li> <li>Las redes sociales, les permite a las empresas de turismo tener un contacto directo con los turistas, evitando así, que los intermediarios se aprovechen de las situaciones.</li> </ul>  |

**Tabla 2. Análisis PESTEL**

Documento PDF  
PADLET DRIVE

CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 10:21

**Tabla 3. Mapa de Riesgos**

**Tabla 3. Mapa de Riesgos**

Documento PDF  
PADLET DRIVE

CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 10:22

## MATRIZ VESTER

**Tabla 4. Matriz Véster**

| Situación problemática |  | El establecimiento que ofrece los servicios turísticos está presentando incremento de quejas debido a la deficiente atención a sus clientes |    |    |    |    |    |    |            |
|------------------------|--|---|----|----|----|----|----|----|------------|
| Código                 | Variable   | P1  | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | INFLUENCIA |
| P1                     | Ausencia de personal capacitado y calificado para atender eventos especiales                         | 0   | 1  | 2  | 0  | 0  | 0  | 3  | 6          |
| P2                     | El personal que hace turno de noche hace labores de vigilancia y también debe atender a los clientes | 1   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 3  | 4          |
| P3                     | Cancelación de las reservas  | 0   | 0  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4          |
| P4                     | Baja capacidad de la Zona húmeda o áreas comunes respecto al número de turistas                      | 0   | 0  | 3  | 0  | 3  | 3  | 1  | 10         |
| P5                     | Conflicto entre los eventos sociales y las personas que desean descanso                              | 2   | 1  | 3  | 0  | 0  | 1  | 1  | 8          |
| P6                     | Saturación de las áreas comunes que impide el correcto disfrute de las mismas.                       | 0   | 0  | 3  | 3  | 0  | 0  | 0  | 6          |
| P7                     | Ausentismo laboral que ocasionan traumatismos en la atención   | 0   | 0  | 3  | 0  | 0  | 0  | 0  | 3          |
| DEPENDENCIA            |  | 3   | 2  | 14 | 4  | 4  | 5  | 9  | 41         |

Fuente: Propia, 2022

**Tabla 4. Matriz Véster**

Documento PDF

PADLET DRIVE

**Tabla 5. Análisis de los stake holders**

| Proyecto                                    |         | Matriz y Análisis de Stakeholders   |                              |                             |  |  |             |
|---|---------|---|------------------------------|-----------------------------|--|--|-------------|
| Establecimiento                             |         | Finca Hotel Ubicada en el Municipio de Barbosa Antioquia  |                              |                             |  |  |             |
| Fecha de inicio                             |         | 16/05/2022  |                              |                             |  |  |             |
| Stakeholder                                 | Tipo    | Objetivo o Resultados   | Nivel de Interés (Dinamismo) | Nivel de Poder (Influencia) | Acciones Posibles  |  | Estrategias |
|   |         |   |                              |                             | De impacto positivo  | De impacto negativo  |             |
| Ministerio de Comercio, Industria y Turismo | Externo | *Establecer las condiciones y requisitos necesarios para la inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo y las demás condiciones para el ejercicio de la función por parte de las cámaras de comercio<br><br>* Llevar estadística del | Bajo                         | Alto                        | Desarrollo de charlas de capacitación sobre legislación turística y fortalecimiento empresarial. | Adelantar investigaciones administrativas o imposición de sanciones en caso de que el Registro Nacional de Turismo no se tramite o se encuentre vencido. |             |

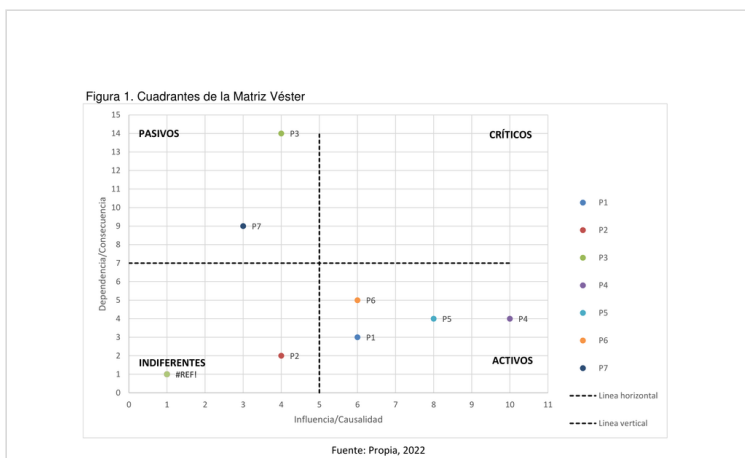
**Tabla 5. Análisis de los Stake Holders**

Documento PDF

PADLET DRIVE

CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 10:32

## Figura 1. Cuadrantes de matriz de Vester



**Figura 1. Cuadrantes de la Matriz Véster**

Documento PDF

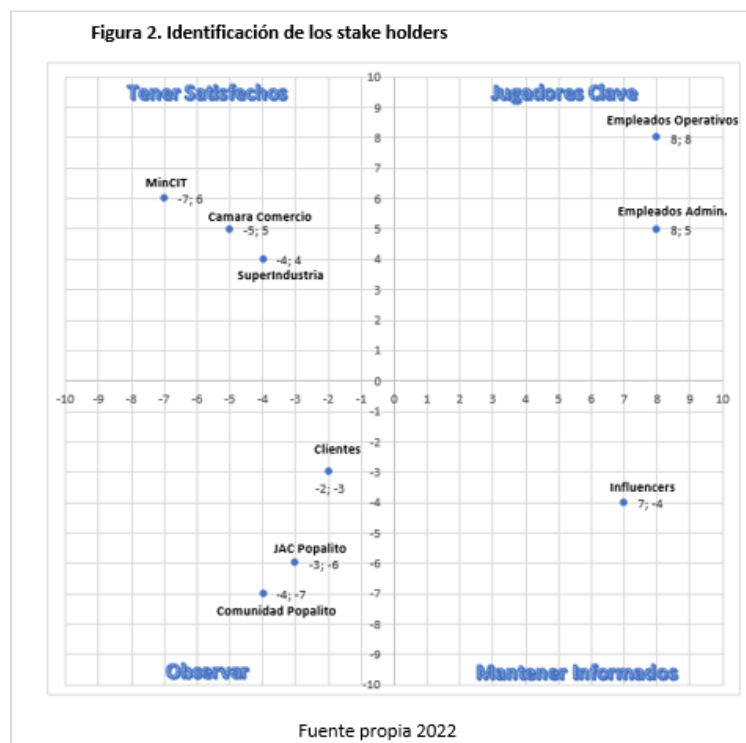
PADLET DRIVE

CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 10:23

## Análisis de los Stakeholders

CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 10:24

## IDENTIFICACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS Y ANÁLISIS



CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 10:28

## APLICACIÓN DEL CICLO PHVA A LPROCESO DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN



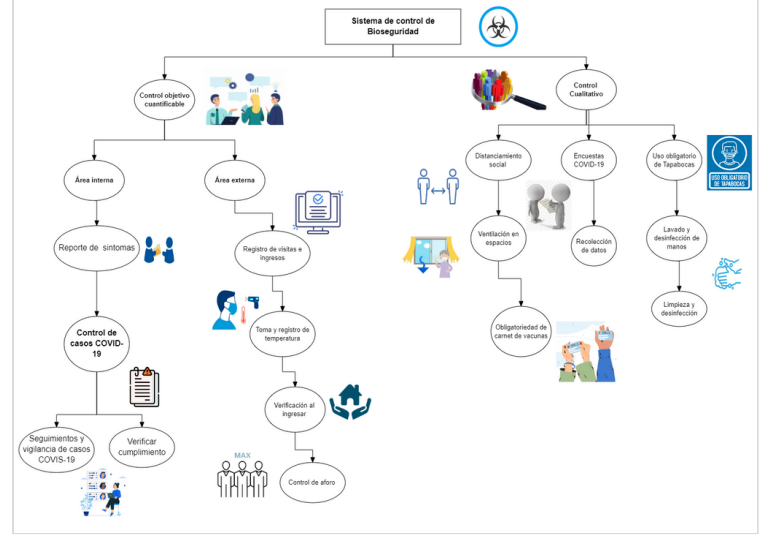
|   |      |      |      |
|---|------|------|------|
| Objetivos del sistema de gestión integral y planificación para lograrlos. | 0.2  | 0.2  | 0.2  |
| <b>Apoyo.</b>   | 7    | 7    | 7    |
| Recursos.   | 7.1  | 7.1  | 7.1  |
| Competencia.  | 7.2  | 7.2  | 7.2  |
| Toma de conciencia.   | 7.3  | 7.3  | 7.3  |
| Comunicación.   | 7.4  | 7.4  | 7.4  |
| Información documentada.  | 7.5  | 7.5  | 7.5  |
| <b>Operación.</b>   | 8    | 8    | 8    |
| Planificación y control operacional.                                      | 8.1  | 8.1  | 8.1  |
| <b>Evaluación del desempeño.</b>  | 9    | 9    | 9    |
| Seguimiento, medición, análisis y evaluación.                             | 9.1  | 9.1  | 9.1  |
| Auditoría interna.  | 9.2  | 9.2  | 9.2  |
| Revisión por la dirección.  | 9.3  | 9.3  | 9.3  |
| <b>Mejora.</b>  | 10   | 10   | 10   |
| Generalidades.  | 10.1 | 10.1 | 10.1 |
| Mejora continua.  | 10.3 | 10.3 | 10.3 |



Fuente propio 2022

### Tabla 6. Requisitos comunes integrables

Documento PDF  
PADLET DRIVE



CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 10:39

## GESTIÓN DE RECURSOS Y OPERACIÓN

CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 10:34

### Requisitos no comunes

|      |  |      |  |      |  |
|------|--|------|--|------|--|
| 8.5  | Producción y prestación del servicio.        | -    | -  | -    | -  |
| 8.6  | Liberación de los productos y los servicios. | -    | -  | -    | -  |
| 8.7  | Control de salidas no conformes.             | -    | -  | -    | -  |
| 10.2 | No conformidades y acciones correctivas.     | 10.2 | No conformidades y acciones correctivas. | 10.2 | Incidentes, no conformidades y acciones correctivas. |



Fuente propia 2022

### Tabla 7. Requisitos no comunes

Documento PDF  
PADLET DRIVE

Tabla 8. Gestión de recurso y Operación

| Área                       | Responsable  | Responsabilidad dentro del Sistema Integrado de Gestión  | Indicador (Mantenimiento, incremento, disminución) | Meta   |
|----------------------------|--|--|--|--|
| Alta Dirección             | Propietario  | Disponer de los recursos necesarios tanto físicos, financieros como humanos para la ampliación de la cobertura de la empresa.  | Mantener   | En un 100% la capacidad de las instalaciones (Construcción de una planta)  |
|                            |  | Custodiar la Administración de la Empresa  | Mantener   | 100%   |
|                            |  | Vigilar el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos   | Mantener   | 100%   |
|                            | Administrador y/o Gerente  | Vigilar aspectos los administrativos y operativos para cumplir con el marco legal vigente asociado a cada norma del SIG  | Mantener   | 100%   |
|                            |  | Gestionar con el propietario los recursos tanto físicos, financieros como humanos  | Mantener   | En un 100% la gestión de recursos tanto físicos, financieros como humanos. |
|                            |  | Verificar el cumplimiento de los cronogramas de actividades propuestas   | Mantener   | 100%   |
| Auxiliares Administrativos | Administrador y/o Gerente  | Disparar estrategias de promoción del establecimiento turístico  | Mantener   | 100%   |
|                            |  | Planificar en conjunto con el líder de cada área, el cronograma de actividades para dar cumplimiento a compromisos adquiridos con sus clientes   | Mantener   | 1 período mensual de identificación  |
|                            |  | Informar a los propietarios sobre el cumplimiento de todos los planes establecidos para que se realicen los objetivos propuestos y esto contribuya en la correcta toma de decisiones que permitan el buen funcionamiento de la empresa | Mantener   | 1 Informe mensual  |
|                            | Auxiliares Administrativos   | Hacer el análisis periódico de la encuesta de satisfacción del cliente y garantizar la implementación de planes de mejora  | Mantener   | 100%   |
|                            |  | Realizar entrevistas al personal que labora en la empresa  | Mantener   | 1 análisis mensual de la encuesta de satisfacción                          |
|                            |  | Disparar estrategias para impedir la deserción laboral   | Mantener   | 100% la deserción laboral  |
| Administrativa             | Auxiliares Administrativos   | Verificar por la correcta administración y custodia de la documentación de la empresa  | Mantener   | 100%   |
|                            |  | Mantener reserva sobre la información sensible de la empresa   | Mantener   | 100%   |
|                            |  | Apoyar en todo los aspectos administrativos: Contabilidad, reservaciones, logística administrativa, cobro/comisiones para garantizar aspectos de calidad y servicio al cliente   | Mantener   | 1 período mensual de gestión documental                                    |
|                            | Administrativa   | Coadyuvar al gerente y al área contable en el pago de nómina y demás prestaciones de ley   | Mantener   | 100%   |
|                            |  | Custodiar al gerente y al área contable en el perfeccionamiento de los contratos   | Mantener   | 1 100 Arrendados   |
|                            |  | Ampliar el Sistema Integrado de Gestión-SIG  | Mantener   | 1 período mensual de gestión documental                                    |
| Administrativa             | Planificar con la gerencia las actividades de control y seguimiento al SIG             | Mantener   | 100%   |  |
|                            | Planificar con la Gerencia las actividades de auditoría y los procesos a ser auditados | Mantener   | 100%   |  |
|                            | Disparar actividades estratégicas de promoción para el correcto funcionamiento del SIG | Mantener   | 2 Auditorías internas anuales                      |  |
| Administrativa             | Administrativa   | Asignar a cada uno de los procesos de la empresa, cumplan con los protocolos de bioseguridad y SST   | Asesorar   | 1 Evento mensual   |
|                            |  |  |  | 2 Controles diarios  |

### Tabla 8. Gestión de Recursos y operación

Documento PDF  
PADLET DRIVE

CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 10:40

## FORMULACIÓN DEL PLAN DE INTEGRACIÓN

CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 10:34

## BIOSEGURIDAD

Tabla 9. Plan de Integración

| Componente Norma UNE IZ                            | Actividad propuesta   | Pautas para desarrollar la Actividad propuesta   |
|--|---|--|
| Beneficios y lealtades generados de la integración | <p>Implementar y establecer el sistema de gestión integrada para los servicios prestados en la finca hotel para mejorar la calidad de los servicios o productos ofertados por la organización.</p> <p>-Reducir costos.</p> <p>-Mejora de capacidades de reacción y actuación de la organización ante riesgos y emergencias presentadas.</p> <p>-Mejorar la imagen externa de la organización para potencializar los servicios con los clientes.</p> <p>-Desarrollo sostenible, lo cual mejora la imagen de la empresa ante los turistas.</p> <p>-Eficiencia y eficacia en la toma de decisiones por la alta dirección.</p> <p>-Posicionamiento local, regional y nacional mediante la certificación ISO.</p> <p>-Mayor cumplimiento a objetivos y metas establecidos.</p> <p>-Mejora en la comunicación interna de la organización.</p> <p>-Mayor requerimiento de capacitaciones al personal implicado en el Sistema de Gestión Integrado.</p> <p>-Carencia de recursos para la implementación</p> | <p>-evaluar y determinar previamente los recursos destinados para la implementación del sistema de gestión.</p> <p>-Evaluar previamente con la alta dirección el alcance que tendrá el Sistema de Gestión a implementar.</p> <p>-Socializar las modificaciones y las responsabilidades que conlleva un Sistema de Gestión a los empleados de la empresa al igual que a la alta dirección</p> <p>-Analizar mediante el equipo establecido para la implementación del Sistema de Gestión las tareas, obligaciones y responsabilidades en el momento de implementar un modelo de Gestión integrado.</p> <p>-En la etapa de planificación se deberá informar muy bien a todas las partes interesadas de la organización sobre los cambios e impactos que tendrá la empresa</p> |

## Tabla 9. Plan de Integración

Documento PDF

PADLET DRIVE

CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 10:40

## RECOMENDACIONES

- Si bien la empresa de Estudio, tiene una persona encargada del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST y que va en armonía con la norma ISO45001:2018, es pertinente que inicie el proceso de documentación para la integración de las normas ISO9001:2015 e ISO14001:2015 y de esta manera articular los procesos de la empresa y permitir el mejoramiento continuo de la misma.
- Queda claramente definido que la empresa se preocupa por conocer la percepción de sus clientes, realizando una encuesta de satisfacción una vez terminada la estadía en la Finca Hotel, sin embargo, es necesario que esta, defina claramente el proceso para la realización de La Evaluación del desempeño, ya que además, se compromete a sus colaboradores tanto internos como externos y a la Alta dirección constituyéndose así, como una herramienta fundamental para el mejoramiento continuo de la misma.
- La Finca Hotel tiene identificadas variables ambientales que pueden llegar a afectar la imagen institucional, en este sentido, es necesario que se establezcan protocolos claramente definidos para el tratamiento de sus residuos sólidos, el ahorro eficiente y uso del agua y el mantenimiento periódico de los pozos sépticos, en cumplimiento de la normatividad ambiental colombiana.
- Es de resaltar que, la empresa posee un punto de acopio para la separación de los residuos sólidos generados dentro del establecimiento. Se tiene como recomendación que, en este punto específico, la empresa realice el ejercicio de una adecuada marcación de los cubículos de residuos debidamente separados (papel, cartón, vidrio, plástico y objetos metálicos).
- Es destacable que la empresa sobresale, porque contrata jóvenes estudiantes que necesitan del trabajo para poder pagar sus

estudios, pero este sistema empleado por la empresa se convierte en un problema para la atención de los usuarios, ya que el personal cambia constantemente y es muy poco el tiempo que tienen para una adecuada capacitación en todas las áreas de atención del establecimiento; en este sentido, la empresa deberá procurar por mantener un personal base, que garantice permanencia en la empresa e idoneidad en la atención.

- La Empresa actualmente se limita a enterrar los residuos orgánicos, actividad que bien podría complementarse con la construcción de una compostera que permita, no solo generar abono orgánico que pueda ser posteriormente utilizado en el mantenimiento de sus zonas verdes, sino, convertirla en un atractivo para sus clientes, especialmente los niños, que puedan ser instruidos sobre el proceso de compostación y por qué no, sobre el manejo de lixiviados y producción de lombriz.
- La satisfacción del cliente es uno de los pilares fundamentales para el crecimiento de una empresa, las buenas o malas referencias hacen que crezca o fracase. En este sentido es necesario que la Finca Hotel, viabilice la posibilidad de ampliación de las zonas húmedas o en su defecto, defina con claridad su aforo máximo y que está condicionado por los servicios que ofrece como lo son: día de sol, alojamiento y organización de eventos especiales.
- Se debe de tener en cuenta la oferta presente alrededor de la finca hotel y estar enterados de sus modelos de operación y calidad para poder establecer una mejora continua que se encuentre a la altura de la satisfacción de los clientes y de un valor agregado para ser más atractivo.
- La organización debe de priorizar la elaboración de un sistema de continuidad de negocio que se adapte a los riesgos actuales de la organización a corto plazo.

CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 10:38

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (23 de Septiembre de 2015). *Norma Técnica Colombiana NTC-ISO14001:2015. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso*. Obtenido de <https://ecologia.unibague.edu.co/iso140002015.pdf>

AEC. (2016). UNE 66177 GUÍA PARA LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN. Obtenido de [https://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=2f9c8623-b422-4b34-bb66-d406418bcbf5&groupId=10128](https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=2f9c8623-b422-4b34-bb66-d406418bcbf5&groupId=10128)

Altamirano Salazar, A. (2018). *Revista científica Vision del Futuro*. Obtenido de *Revista científica Vision del Futuro*: <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959312005/357959312>

[005.pdf](#)

Asociación Española de Normalización y Certificación. (junio de 2005). Obtenido de <https://vdocuments.mx/une-66177-2005-guia-para-integracion-de-sistemas.html>

Estrada Tordecilla, A. M. (23 de marzo de 2018). *Universidad Santo Tomas*. Obtenido de Universidad Santo Tomas : <https://www.redalyc.org/journal/5604/560459732004/html/>

Lunescu, G., Firoiu, D., Pirvu, R., & Badircea, R. &. (15 de 10 de 2018). *Implementation of Integrated Management Systems and Corporate Social Responsibility Initiatives - Romanian Hospitality Industry Perspective*. Obtenido de Sustainability: <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/10/3684/htm>

Rivera, M. (22 de abril de 2022). *Finca Hotel*. (C. Arias, Entrevistador)

Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. (15 de Septiembre de 2015). *Norma Internacional ISO9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos*. Obtenido de <https://syr.us/hyj>

Secretaría Central de ISO Ginebra, Suiza. (Marzo de 2018). *Norma Internacional ISO45001:2018. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo-Requisitos con orientación para su uso*. Obtenido de <https://syr.us/UkX>

Universidad Libre Seccional Cúcuta. (s.f.). *Universidad Libre Seccional Cúcuta*. Obtenido de Universidad Libre Seccional Cúcuta:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15443/Paper%20Tania%20Rojas%20Pe%C3%B1aloz-%20Posgrado%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf?sequence=1>

CRISTIAN CAMILO ARIAS ARISTIZABAL 28 DE MAYO DE 2022 19:51

## SUSTENTACIÓN PADLET



### Implementación SIG Finca Hotel

de Manuela Ocampo

YOUTUBE

\*\*\*\*\*