

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO		1(94)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	IVANA CAROLINA RUIZ PALLARES JESÚS ALBERTO GÓMEZ MANJARREZ		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA		
TÍTULO DE LA TESIS	PROPUESTA PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EXIGIDAS POR EL ICONTEC PARA LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015, DEL HOTEL CASA LOLA LTDA, UBICADO EN LA CIUDAD DE CARTAGENA BOLÍVAR.		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>EN COLOMBIA, HOY SE RECONOCE QUE ES INDISPENSABLE ASEGURAR LA CALIDAD DE TODOS LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL, CADA VEZ CON MÁS FUERZA, LAS EMPRESAS DEDICADAS A OFRECER SERVICIOS HOTELEROS HAN INCORPORADO A SUS POLÍTICAS GERENCIALES LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SIENDO ESTE EL CASO DEL HOTEL CASA LOLA LTDA, UBICADA EN CARTAGENA, BOLÍVAR, YA QUE COMO TODAS LAS ORGANIZACIONES, ENFRENTAN UNA FUERTE COMPETENCIA.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 94	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1



PROPUESTA PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EXIGIDAS POR EL ICONTEC PARA LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015, DEL HOTEL CASA LOLA LTDA, UBICADO EN LA CIUDAD DE CARTAGENA BOLÍVAR.

AUTORES:

IVANA CAROLINA RUIZ PALLARES

JESÚS ALBERTO GÓMEZ MANJARREZ

Trabajo de Grado para optar el título de Administrador de Empresas.

Director:

GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Febrero de 2017

Agradecimientos

Los autores dan los agradecimientos, al Ingeniero Industrial GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA, director del trabajo de grado, de igual forma a todos los docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Índice

Capítulo 1. Propuesta para determinar el cumplimiento de las condiciones de calidad exigidas por el ICONTEC para la certificación ISO 9001:2015, del Hotel Casa Lola Ltda, ubicado en la ciudad de Cartagena Bolívar.	1
1.1 Planteamiento del problema.	1
1.2 Formulación del problema.	3
1.3 Objetivos.	3
1.3.1. General.	3
1.3.2. Específicos.	3
1.4 Justificación.	4
1.5. Delimitaciones.	5
1.5.1. Conceptual.	5
1.5.2. Espacial.	5
1.5.3. Temporal.	6
1.5.4. Operativa.	6
Capítulo 2. Marco referencial	7
2.1. Marco histórico.	7
2.1.1. Antecedentes históricos de las ISO 9001 a nivel internacional	25
2.1.2. Antecedentes históricos de las ISO 9001 a nivel nacional.	13
2.1.3. Antecedentes históricos de las ISO 9001 a nivel local.	16
2.2 Marco teórico.	19
2.3 Marco contextual.	24
2.3.1. Sistema.	26
2.3.2. Calidad.	26
2.3.3. Sistema de calidad.	26
2.3.4. Gestión de calidad.	27
2.3.5. Principios generales de la Gestión de Calidad.	27
2.3.6. Liderazgo.	27
2.3.7. Mejora continua.	28
2.3.8. Sector hotelero.	28
2.4 Marco legal.	29
2.4.1. Constitución política de Colombia de 1991.	29
2.4.2. Código de Comercio.	29
2.4.3. Norma Técnica Colombiana ISO 9001.	32
2.4.4. Resolución 657 de 2005.	36
Capítulo 3. Diseño metodológico	39
3.1 Tipo de investigación.	39
3.2 Población.	39
3.3 Muestra.	39
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.	39
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de información.	40

Capítulo 4. Presentación de resultados	41
4.1. Diagnóstico situacional.	41
4.1.1. Encuesta aplicada a los empleados del hotel.	41
4.1.2. Lista de chequeo.	51
4.1.3. Diagnóstico.	52
4.2. Descripción de los procesos y documentación de los procedimientos mínimos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación.	55
4.3. Indicadores de gestión que permitan medir la efectividad del sistema de gestión de calidad.	67
4.4. Plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de gestión de calidad.	68
Capítulo 5. Conclusiones	71
Capítulo 6. Recomendaciones	72
Referencias	73
Apéndices	75

Lista de tablas

Tabla 1. Conocimientos de la ISO 9001:2015	53
Tabla 2. Ventajas que tiene el hotel con la certificación	54
Tabla 3. Necesidad de que el hotel se certifique en la ISO 9001:2015	55
Tabla 4. Calificación de los procesos administrativos llevados a cabo en el hotel	57
Tabla 5. Inconforme con algún proceso en el hotel	57
Tabla 6. Capacitaciones sobre la certificación en calidad	58
Tabla 7. Existencia del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	59
Tabla 8. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado	60
Tabla 9. Realización de auditorías a los procesos	61
Tabla 10. Motivo por el cual no se han certificado en calidad	62
Tabla 11. Revisión de cumplimiento de requisitos de NTC ISO 9001:2015	63
Tabla 12. Plan de acción propuesto	77

Listas de figuras

Figura 1. Conocimientos de la ISO 9001:2015	53
Figura 2. Ventajas que tiene el hotel con la certificación	54
Figura 3. Necesidad de que el hotel se certifique en la ISO 9001:2015	56
Figura 4. Calificación de los procesos administrativos llevados a cabo en el hotel	57
Figura 5. Inconforme con algún proceso en el hotel	58
Figura 6. Capacitaciones sobre la certificación en calidad	59
Figura 7. Existencia del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	60
Figura 8. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado	61
Figura 9. Realización de auditorías a los procesos	62
Figura 10. Motivo por el cual no se han certificado en calidad	63

Lista de apéndices

Apéndice 1. Encuesta dirigida a los empleados del Hotel Casa Lola Ltda	87
Apéndice 2. Lista de chequeo	90
Apéndice 3. Manual de calidad y documentos	93

Resumen

La globalización ha desencadenado una intensificación de la competitividad en todos los sectores de la economía. Ello significa que, cada vez más, los oferentes de bienes y servicios están obligados a mantener puesta su mirada en la calidad y en la mejora continua para ser elegidos por los clientes. Miles de empresas en el mundo entero dedican esfuerzos humanos y financieros para organizar, gestionar, asegurar, mantener y mejorar la calidad de sus procesos y productos. Esto se ve reflejado en el número de empresas que han alcanzado certificación a través de diferentes Normas.

En Colombia, el interés por la calidad surgió hace ya varios años, cuando se empezó a discutir en torno a los círculos de calidad, entre otros. Se debe mencionar que para el año 2013 ya existían certificadas 2.586 empresas con calidad ante el ICONTEC. Hoy se reconoce que es indispensable asegurar la calidad de todos los procesos relacionados con la gestión empresarial. Por su parte, cada vez con más fuerza, las empresas dedicadas a ofrecer servicios han incorporado a sus políticas gerenciales la implantación de sistemas de gestión de la calidad puesto que, como todas las organizaciones, enfrentan una fuerte competencia.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que en el Hotel Casa Lola Ltda, se ofrecen servicios de hospedaje y bienestar a sus clientes y comunidad en general, al igual se ha convertido desde hace varios años en fuente de empleo y bienestar para la comunidad, por lo que se evidencia la necesidad de certificarse en calidad, y para tal fin se plantean los requisitos mínimos exigidos por INCONTEC en la certificación.

Introducción

La familia de normas apareció por primera vez en 1987 teniendo como base una norma estándar británica (BS), y se extendió principalmente a partir de su versión de 1994. Al renovar el enfoque, más orientado a la gestión por procesos, se editó la versión 2000. Recientemente, tras incluir en esta última algunas aclaraciones y actualizaciones, se ha llegado a la norma vigente en la actualidad, ISO 9001:2015.

En toda empresa normalmente existe un responsable de calidad que velará por el cumplimiento de lo dispuesto. La presente investigación se realizó para determinar el cumplimiento de las condiciones de calidad exigidas por el Icontec para la certificación ISO 9001:2015, del Hotel Casa Lola Ltda, ubicado en la ciudad de Cartagena, Bolívar.

El siguiente trabajo contiene un marco referencial que a la vez se desglosa en marco histórico internacional, nacional y local, un marco conceptual, marco teórico, marco contextual y marco legal, de la misma forma se puede encontrar el diseño metodológico, el cual se basó la investigación descriptiva; utilizando instrumentos como la encuesta, aplicada a 14 empleados, arrojando los resultados que a continuación se exponen en el documento.

Por último se debe decir que en la empresa es necesario asimilar el sistema de gestión de calidad y alcanzar la satisfacción de sus clientes. Con ello, tendrá más posibilidades de mantenerse, crecer en el mercado y posicionarse en nichos específicos muy atractivos para el negocio.

Capítulo 1. Propuesta para determinar el cumplimiento de las condiciones de calidad exigidas por el ICONTEC para la certificación ISO 9001:2015, del Hotel Casa Lola Ltda, ubicado en la ciudad de Cartagena Bolívar.

1.1 Planteamiento del problema.

Durante la segunda mitad del siglo XX el turismo fue consolidándose como uno de los principales sectores en el comercio internacional. Las exportaciones de servicios turísticos, incluido el transporte de viajeros, ascendieron en 2008 a USD 1.1 billones, lo cual representa 30% de las exportaciones mundiales de servicios y 6% de las exportaciones mundiales de bienes y servicios.

Las estimaciones que realiza la Organización Mundial del Turismo (OMT) del tamaño del sector en las distintas economías muestran que el turismo contribuye en cerca de 5% al PIB mundial, con un gasto per cápita mundial promedio en 2008 de USD140.1 Según la OMT, la contribución del turismo al PIB para las economías desarrolladas y diversificadas fluctúa entre 2%, para los países en que el turismo es un sector comparativamente pequeño, y 10%, en los países en los que el turismo es un sector importante en la economía (Fedesarrollo, 2010).

Para países en desarrollo en los que el sector turismo es una fuente central de ingresos, la importancia del sector en la economía supera ese nivel de 10%. En Colombia la participación del sector de servicios de hotelería y restaurantes en el PIB nacional fue de 1,4% en 2009.

El Consejo Mundial de Viajes & Turismo (WTTC por sus iniciales en inglés), foro que reúne empresarios del sector, realiza sus propias estimaciones de la contribución económica del sector de viajes y turismo a la economía mundial a partir de cifras para 181 países. De acuerdo con dichas estimaciones el sector de viajes y turismo generará en 2010 de manera directa 3.2% del PIB mundial, cifra que se incrementa a 9.2% si se tienen en cuenta también todas las actividades indirectas relacionadas con este sector hotelero (WTTC, 2010).

Teniendo en cuenta los avances y la importancia del sector hotelero en Colombia se debe decir que en la actualidad las empresas cuentan con variedad de herramientas y propuestas de calidad, así como de gestión empresarial, las cuales han surgido por la globalización, pero muchas de estas herramientas no constituyen un marco de trabajo que ofrezca principios de calidad, limitándose a una sola perspectiva y dejando de lado los puntos fuertes necesarios para avanza en calidad.

Por lo que se debe mencionar que la calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. De otra parte, la calidad se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Con base en lo anterior se hace necesario realizar un diagnóstico que permita determinar las condiciones de calidad exigidas por el ICONTEC para la certificación ISO 9001:2015, para el Hotel Casa Lola Ltda, la cual contribuya a mejorar los procesos y calidad del servicio en el hotel.

1.2 Formulación del problema.

¿Qué beneficios puede traer la certificación ISO 9001:2015, al Hotel Casa Lola Ltda, con la certificación en calidad?

1.3 Objetivos.

1.3.1. General. Determinar el cumplimiento de las condiciones de calidad exigidas por el Icontec para la certificación ISO 9001:2015, del Hotel Casa Lola Ltda, ubicado en la ciudad de Cartagena Bolívar

1.3.2. Específicos. Realizar un diagnóstico situacional, con el fin de determinar la necesidad de certificarse en calidad ISO 9001:2015, teniendo en cuenta la evolución del sector hotelero en el país.

Realizar la descripción de los procesos y documentar los procedimientos mínimos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación.

Proponer indicadores de gestión que permitan medir la efectiva del sistema de gestión de calidad.

Elaborar un plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

1.4 Justificación.

En las empresas el grado de satisfacción de los clientes aumenta cada vez más y es por esto que los objetivos deben procurar la satisfacción de las necesidades de los mismos. Las empresas tienen en cuenta la opinión de los clientes y luego la analiza con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades. Los objetivos se adaptan de acuerdo a esta información y la organización, dedicando la organización más tiempo a los objetivos individuales de los departamentos y más tiempo a trabajar en conjunto para cumplir con las necesidades.

El mercado actual, la globalización, los costos, el permanente aumento, etc., presionan a las empresas a trabajar día a día sobre la mejora en la rentabilidad, la eficacia y eficiencia. El hecho de que una organización implemente un Sistema de Gestión de calidad es importante, pues se transforma en una excelente herramienta para colaborar en la mejora de los objetivos mencionados.

De otra parte la certificación permite a la empresa elevar el nivel en la Gestión de todos los recursos humanos, permite tener bajo control en la gestión de la Empresa, aporta información a la dirección, acostumar a la organización a trabajar con indicadores de gestión, permitir el aumento de la imagen positiva ante los clientes y proveedores, diferenciación en el mercado, mejor imagen ante la sociedad, cumpliendo con el marco legal, minimizando el nivel de riesgo y asignando responsabilidades en cada nivel de la organización.

Todo esto lleva a beneficios económicos, que son la recompensa por el arduo trabajo e inversión en el sistema de administración de calidad, contando con la certificación de calidad

ISO 9001:2015, logrando una mejora significativa en su desempeño financiero en comparación con aquellas empresas que no cuentan con esta certificación.

De otra parte el equilibrio social está en juego. Resulta inaceptable encontrar hoy empresas con mandos rígidos y ancladas en el pasado, sin la capacidad de adaptarse a los cambios y que no se enfocan en su cliente; por eso es importante, para una empresa que desee alcanzar altos niveles de competitividad, el uso y aplicación de estándares de calidad que le permitan ampliar sus mercados, mejorar su posicionamiento y crear valor.

Por todo lo anterior se hace necesaria la implementación de la calidad en el Hotel Casa Lola Ltda de la ciudad de Cartagena logrando altos niveles de satisfacción y mejorando la productividad y eficiencia, de otra parte, con este trabajo de grado se beneficiarán de manera directa el Hotel e indirectamente los alumnos responsables del trabajo de grado.

1.5. Delimitaciones.

1.5.1. Conceptual. La temática del proyecto se enmarco en los siguientes conceptos: Sistema, calidad, sistema de calidad, gestión de calidad, principios generales de la gestión de calidad, enfoque al cliente, liderazgo, sector hotelero, entre otros.

1.5.2. Espacial. El trabajo de grado se desarrolló en la ciudad de Cartagena, Bolívar, específicamente en el Hotel Casa Lola Ltda, ubicada en la calle del Guerrero 29 – 108/118, barrio Getsemaní.

1.5.3. Temporal. El proyecto se desarrolló en el lapso de 8 semanas, contadas a partir de la fecha de aprobación del anteproyecto, como se muestra en el cronograma de actividades.

1.5.4. Operativa. Si surge algún inconveniente para el desarrollo del trabajo de grado, esto fue informado al director y al comité curricular de Administración de Empresas, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1. Marco histórico.

2.1.1. Antecedentes históricos de las ISO 9001 a nivel internacional. Podemos situar el origen de la normalización de sistemas de calidad en el Reino Unido durante la Segunda Guerra Mundial. En dicha época se identificó la necesidad de establecer métodos normalizados de trabajo y de gestión especialmente en aquellas empresas suministradoras de material militar. En ese momento la gestión se enfoca hacia el “Control de Calidad” y ciertos aspectos de la gestión (elaboración de procedimientos, registros, etc.). El objetivo es la conformidad de los productos con las especificaciones y aun no se menciona el concepto de mejora continua.

En los años 50 aparece el concepto de “Aseguramiento de Calidad”. Es especialmente importante la publicación en los Estados Unidos de varias normas en el ámbito de la industria militar, por ejemplo:

MIL-Q-9858, con requisitos aplicables a proveedores.

MIL-I-45208, con requisitos para la inspección de productos (Alexander & Serfass, 2002).

También en los años 50 y 60, el sector nuclear se incorpora a la normalización elaborando normas (10 CFR 50 y 10 CFR parte 830) aplicables a la construcción de instalaciones nucleares. La preocupación para la reducción de fallos o no conformidades en la

industria militar lleva a que en 1968 la OTAN publique las especificaciones AQAP (Allied Quality Assurance Procedures).

En los años 70 la mayoría de sectores industriales empiezan a establecer esquemas para la evaluación y homologación de proveedores a través de auditorías de 1a, 2a y 3a parte. El Reino Unido toma de nuevo la iniciativa normalizadora y en 1974 se publica la norma BS 5179 que establece directrices para el Aseguramiento de la Calidad. Es muy importante indicar que BS 5179 ya no es una norma sectorial (militar, nuclear, etc.) sino que se publica con intención de que pueda ser utilizada por empresas de cualquier sector, dado su carácter más amplio.

En 1979 se publica en el Reino Unido la norma BS 5750 la cual es considerada como la precursora de la ISO 9000. A principios de la década de 1980 se crea la International Standard Organisation (ISO); dicha institución inició un arduo trabajo para publicar un sistema normalizado de Aseguramiento de la Calidad. ISO fue fundada en 1946 para desarrollar un conjunto de normas para el sector manufacturero, del comercio y de la comunicación. El esfuerzo inicial de esta organización culminó con la creación del Comité Técnico denominado TC-176, y por último con la publicación en el año 1987 de la serie de normas genéricamente referidas como ISO 9000. El Comité Técnico TC-176 está conformado por tres comités y varios grupos de trabajo ubicados en Ginebra, sede de la organización. En el Comité ISO/TC 176 participaron como asesores cuatro organizaciones nacionales: AFNOR (Association Française de Normalisation), ANSI (American National Standard Institute), NNI (Nederlands Normalisatie Inatitut), BSI (British Standards Institute) y SCC (Standards Council of Canada) La norma ISO 9000 se concibió inicialmente con el objetivo de armonizar la gran cantidad de normas ya existentes, tanto nacionales como internacionales. (Alexander & Serfass, 2002)

La Organización Internacional de Normalización (ISO). La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización estructurados en comités. Los Comités Técnicos de la ISO se encargan por lo general de la elaboración de normas internacionales. Los comités miembros nacionales interesados por un tema particular tienen el derecho de formar parte del Comité Técnico creado para este efecto. Las organizaciones internacionales, tanto gubernamentales como no gubernamentales, relacionadas con la ISO participan igualmente en estos trabajos.

Las funciones y objetivos de la ISO son las siguientes:

La elaboración, discusión y presentación de los proyectos de normas técnicas internacionales.

Facilitar la utilización de las nuevas normas para ser empleadas internacionalmente y en la esfera local de cada nación.

Coordinar para los países miembros las recomendaciones necesarias adicionales para la unificación de criterios de las normas ISO nacionales en cada país.

Elaboración de las normas internacionales con el apoyo, participación y aceptación de todos sus miembros.

Colaborar activamente con organizaciones internacionales dedicadas a la promulgación de la normalización. (Aibar Guzman, 1998)

Con base en Ginebra, Suiza, esta organización ha sido la encargada de desarrollar y publicar estándares voluntarios de calidad, facilitando así la coordinación y unificación de normas internacionales e incorporando la idea de que las prácticas pueden estandarizarse tanto

para beneficiar a los productores como a los compradores de bienes y servicios. La organización tiene diversas normas, modelos y sistemas de gestión susceptibles de certificación, tales como: Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000.

Sistemas de Gestión Medioambiental ISO 14001, EMAS.

Salud y Seguridad Laboral OHSAS 18001.

La Norma 26000 de Responsabilidad Social (RSE).

La serie de normas ISO relacionadas con la calidad han jugado un papel crucial a la hora de promover un único estándar de calidad a nivel mundial. A continuación se detalla las normas que tienen relación directa o indirecta con los sistemas de calidad. (Aibar Guzman, 1998)

ISO 9000: Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos, vocabulario, requisitos, elementos del sistema de calidad, calidad en diseño, fabricación, inspección, instalación, venta, servicio post venta, directrices para la mejora del desempeño.

ISO 10000: Guías para implementar Sistemas de Gestión de Calidad/ Reportes Técnicos Guía para planes de calidad, para la gestión de proyectos, para la documentación de los SGC, para la gestión de efectos económicos de la calidad, para aplicación de técnicas estadísticas en las Normas ISO 9000. Requisitos de Aseguramiento de la Calidad para equipamiento de medición, aseguramiento de la medición.

ISO 19011: Directrices para la Auditoría de los SGC y/o Ambiental (Aibar Guzman, 1998).

Las normas ISO 9000. Las normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que desde su publicación en 1987 han conseguido una gran difusión en todos los sectores empresariales como modelo para el desarrollo e implementación de SGC. Las normas del sistema de gestión inciden en las especificaciones que deben cumplir, con carácter general o específico, las actividades que conforman los procesos en relación con la calidad.

El objetivo de la serie de normas ISO 9000 es ofrecer un marco de referencia al que se pueda recurrir cuando se pretenda evaluar las actividades de Aseguramiento de la Calidad que una organización realiza. En este sentido, son normas muy genéricas que necesitan de interpretaciones específicas según el tipo de empresa y sector del que se trate. Dichas interpretaciones se plasman en cada organización en lo que se llama el Sistema de Aseguramiento de la Calidad y en la documentación que lo soporta: Manual de la Calidad y Manual de Procedimientos. El sistema se orienta a la valoración y el registro del estado de las actividades de control de la calidad, de forma justa, imparcial y neutral por una tercera parte y basándose en unos controles estandarizados en todo el mundo. Permite que el resultado de la valoración y el registro se conviertan en un pasaporte común para los mercados internacionales, evitando así la repetición de controles innecesarios en los distintos países. De acuerdo con los procedimientos ISO, todos los estándares debían ser revisados por lo menos cada cinco años (Allendez, 2007).

En el año 1987, ISO publicó la primera versión de la serie de normas internacionales ISO 9001. Se publicaron tres normas enfocadas al Aseguramiento de la Calidad y cuyo alcance iba

desde el aseguramiento basado en inspecciones y ensayos (ISO 9003) hasta el modelo completo que incluía el diseño / desarrollo, la producción, la instalación y el servicio posventa. Las normas publicadas fueron:

ISO 9001: Modelo para el Aseguramiento de la Calidad en Diseño, Desarrollo, Producción, Instalación y Servicio.

ISO 9002: Modelo para el Aseguramiento de la Calidad en Producción, Instalación y Servicio. ISO 9003: Modelo para el Aseguramiento de la Calidad en Inspecciones y Pruebas.

ISO 9004: Normas para la Gestión de la Calidad y Elementos de su Sistema de Calidad – Reglas Generales.

ISO 9004-2: Gestión de Calidad y Elementos del Sistema de Calidad. Guía para Servicios (Allendez, 2007).

Las normas certificables ISO 9001, 9002 y 9003 y la norma no certificable ISO 9004 formaban un dúo coherente de normas sobre la gestión de la calidad. Las normas ISO 9001, 9002 y 9003 estaban orientadas al Aseguramiento de la Calidad del producto y a aumentar la satisfacción del cliente mientras que la norma ISO 9004 tenía una perspectiva más amplia sobre la gestión de la calidad brindando orientaciones sobre la mejora del desempeño.

Hacia finales de la década de los 90 se identifica claramente la necesidad de cambiar el enfoque del Modelo de Sistema de Aseguramiento de Calidad propuesto e incorporar los principios de la mejora continua (ciclo PDCA, etc.) que no se habían incorporado formalmente en ninguna norma internacional. Esto se materializa en la nueva revisión de las normas cuyo resultado es la publicación de ISO 9001:2000 el 15 de diciembre de 2000.

ISO 9001:2000 incluye muchas novedades:

Se fusionan las 3 normas anteriores (ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003) en una sola: La ISO 9001.

Se sustituye el término “Aseguramiento de la Calidad” por el de “Gestión de la Calidad”.

El enfoque global supera la “conformidad del producto” y se redirige hacia la “mejora continua” (Allendez, 2007).

2.1.2 Antecedentes históricos de las ISO 9001 a nivel nacional. La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera tan bueno, que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. La versión actual, es del año 2000 ISO9001:2000, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

La normativa, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que iteracionan. Toda mejora, redundando en un beneficio de la cualidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor. Que es lo que pretende quien adopta la normativa como guía de desarrollo empresarial.

La alta competencia, y elevadísima y difundida capacidad tecnológica de las empresas, logra los más altos estándares de producción a nivel de la totalidad del sistema productivo (Perez de velazco, 2004).

La igualdad técnica de los productos, y la igualdad técnica de las empresas y organizaciones. Difícilmente superable por los tradicionales métodos tecnológicos. Han hecho que cada vez sea más difícil diferenciar los productos, y producir satisfacción en el consumidor.

La mejor forma de mejorar la producción con los medios materiales existentes. Es mejorando la organización que maneja y gestiona los medios de producción como un todo siguiendo principios de liderazgo, participación e implicación, orientación hacia la gestión, el sistema de procesos que simplifica los problemas, el análisis de los datos incluyendo sobre todo al consumidor y la mejora continua. Consiguen conocer y mejorar las capacidades de la organización. De este modo, es posible mejorar el producto de forma constante y satisfacer constantemente al cada vez más exigente consumidor.

En una organización existen diferentes procesos conectados entre sí. A menudo, la salida de un proceso puede ser la entrada de otro. La identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos desarrollados en una organización, y particularmente la interacción entre tales procesos, puede ser referida como "la aproximación del proceso" a la gestión o gestión de los procesos (Perez de velazco, 2004).

Origen de las ISO en Colombia. A efectos de facilitar la comprensión de las normativas y su adopción por parte de las empresas, el Centro de Información y documentación poner a disposición de las PYMES, empresarios, consultores y ciudadanía en general el presente informativo sobre certificación en ISO 9001; el cual tiene por objetivo informar acerca del sistema de gestión ISO 9001 y el proceso de certificación a fin de generar mayor competitividad

y elevar los estándares de calidad de nuestro mercado así como facilitar el acceso a mercados globalizados.

Las ISO 9000 Es un conjunto de normas sobre la calidad y la gestión. La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales (Salud y seguridad, 2017).

El contenido de las 3 normas era el mismo, con la excepción de que en cada caso se excluían los requisitos de aquello que no aplicaba. Esta mecánica se modificó en la tercera versión, unificando los 3 documentos en un único estándar, sobre el cual se realizan posteriormente las exclusiones.

La cuarta versión de la norma presenta más de 60 modificaciones que se reparten de la siguiente forma.

Toda organización puede mejorar su manera de trabajar, lo cual significa un incremento de sus clientes y gestionar el riesgo de la mejor manera posible, reduciendo costes y mejorando la calidad del servicio ofrecido. La gestión de un sistema de calidad aporta el marco que se necesita para supervisar y mejorar la producción en el trabajo. Con mucha diferencia, en cuanto a calidad se refiere, la normativa más establecida y conocida es la ISO 9001, la cual establece una norma no sólo para la Gestión de Sistemas de Calidad sino para cualquier sistema en general. La

ISO 9001 está ayudando a todo tipo de organizaciones a tener éxito, a través de un incremento de la satisfacción del cliente y de la motivación del departamento.

La ISO 9001:2015. La norma ISO 9001:2015 sitúa la nueva versión de la norma como parte integral de los esfuerzos de una organización por el desarrollo sostenible y lo fomenta como herramienta para mejorar el rendimiento general.

Fomenta una mayor atención de las partes interesadas a nivel interno y a nivel externo, como parte de la adopción de un enfoque basado en riesgos para la gestión de la calidad, y enfatiza la importancia de adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como decisión estratégica para una organización. (Salud y seguridad, 2017).

2.1.3 Antecedentes históricos de las ISO 9001 a nivel local. La empresa Caja de compensación Familiar de Fenalco – Andi COMFENALCO CARTAGENA. Es una corporación civil de carácter privado, sin ánimo de lucro, de duración indefinida que cumple funciones de Seguridad Social. Pertenece al Sistema de Subsidio Familiar, que hace parte del Sistema de Seguridad Social de Colombia y es concebido por el Estado como mecanismo de redistribución de los ingresos en un país que exhibe grandes desigualdades desde el punto de vista socioeconómico.

Dicha empresa inició el proceso de certificación en el año 2004, por ser uno de los objetivos estratégicos de La Caja, el certificado de Gestión de la Calidad, por parte del ICONTEC, bajo las normas internacionales ISO 9001:2000, fue otorgado en septiembre del 2005 en el proceso de Vinculación, Recaudo de Aportes y Pago de la cuota monetaria y los procesos

de apoyo como Recurso Humano, Gestión financiera, Infraestructura física, Infraestructura tecnológica, Compras, Almacén, Archivo y Correspondencia, Gestión Jurídica, Gestión Comercial y Comunicaciones (Comfenalco, 2016).

La política de calidad. En COMFENALCO Cartagena nos comprometemos a proporcionar servicios de calidad en el contexto de la protección social, que mejoran la calidad de vida de nuestros afiliados y población vulnerable, acordes con los requisitos propios de cada unidad de servicios, para lograr su máxima satisfacción, mediante la mejora continua de nuestros procesos, con un talento humano motivado y competente (Comfenalco, 2016).

De otra parte Surtigas fue la primera empresa de servicios públicos a nivel nacional en obtener las certificaciones en los cuatro sistemas de gestión: ISO 9001 (Calidad), NTC GP 1000 (Calidad de la Gestión Pública), OHSAS 18001 (Salud Ocupacional) e ISO 14001 (Medio Ambiente) en el año 2009 por parte de Icontec, y el ente certificador, después de la respectiva auditoría de seguimiento, ratifica estas certificaciones.

Cuando se habla de la compañía se cuenta de los Sistemas de Gestión certificados, transmitimos a todos el públicos de interés, clientes, accionistas, gobierno, proveedores, colaboradores y comunidad en general, la imagen de una empresa confiable que trabaja con la más alta calidad del servicio, y con un enfoque de efectividad en todos sus procesos (Surtigas, 2016).

Los Sistemas de Gestión, entre los requisitos para su implementación, contemplan la necesidad de disponer del personal competente, la adquisición, almacenamiento y uso de materiales amigables con el ambiente y con los colaboradores, el mantenimiento adecuado de la infraestructura, la estandarización de métodos de trabajo, el establecimiento de condiciones ambientales que favorezcan el producto y entorno, la utilización de instrumentos de medición adecuados, todos y cada uno de ellos orientados a la disminución de los riesgos asociados con las consecuentes ventajas del uso racional de los recursos (Surtigas, 2016).

La adopción y certificación de los Sistemas de Gestión surgen como una decisión estratégica de la compañía, motivada por intenciones de mejorar continuamente su desempeño y proyectarla como una empresa sostenible a largo plazo y como parte de su enfoque de responsabilidad social empresarial. Dentro de los principales beneficios que traen a la empresa las certificaciones se puede mencionar:

Ordenamiento de la estructura interna, que facilita la definición de objetivos, autoridades y responsabilidades, así como una comunicación más fluida, que facilita el logro de los objetivos.

Incremento de la satisfacción de nuestros clientes, mediante procesos más efectivos que permitan el mejoramiento continuo.

Reducción de costos, a partir de menores costos por reprocesos, reclamos de clientes, pérdidas de materiales y la minimización de los tiempos de ciclos de trabajo.

Ambientes de trabajo seguro y saludable que permiten minimizar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Prevención de la contaminación y la preservación del medio ambiente, mediante el control de los impactos negativos que puedan generar nuestra operación.

Control adecuado de los riesgos que puedan afectar significativamente el negocio. Aporte al desarrollo socio-cultural y económico de la región.

Cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables.

Por todo lo anterior, es importante para nuestra organización contar con estos Sistemas de Gestión que se constituyen en valiosas herramientas de apoyo para los responsables de los procesos, garantizándonos el logro efectivo de todos los objetivos trazados. (Surtigas, 2016)

2.2 Marco teórico.

Principios de gestión de calidad. El principio de la gestión, se basa en la importancia que nace por la necesidad de encontrar una dirección y control sobre la organización, de forma transparente y sistemática, por medio del interés que debe existir por cada una de las partes por buscar una mejora continua en miras al éxito en el desempeño de la labor. Por lo anterior, se identifican seis importantes criterios que permiten conducir al objetivo de la mejora.

Enfoque al cliente: Cada empresa debe velar y comprender las necesidades de sus clientes, lograr satisfacerlas e incluso, poder llegar a excederlas.

Liderazgo: Cada líder debe garantizar que el ambiente en la empresa y de sus compañeros, debe siempre estar direccionado hacía el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Participación del personal: Se busca un compromiso unificado y generalizado de cada una de las personas que está dentro de la empresa, para lograr así aprovechar todos los aportes que cada persona pueda dar.

Enfoque basado en procesos: Cada actividad y recurso relacionado a la misma, debe estar enfocados como procesos.

Enfoque de sistema para la gestión: Desarrollar cada uno de los procesos en la compañía como un sistema de gestión que permita la eficacia y eficiencia en la búsqueda del logro de cada uno de los objetivos marcados.

Mejora continua: Marcar este aspecto como el objetivo general de la empresa.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Análisis exacto y eficaz de datos y de la información con que se cuente.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: En miras a crear un valor de doble vía, es necesario crear una relación estrecha y con beneficios entre organización y proveedor, de tal forma que ambos obtengan bienes el uno del otro marcando así la interdependencia entre ellos.

Concepto genérico. El concepto de sistema de calidad se puede analizar desde los significados de las palabras que lo conforman. En primer lugar, se tiene la palabra sistema (ICONTEC), el cual es entendido como una agrupación de varios elementos que presentan una relación directa, o que sencillamente presentan algún tipo de interacción entre sí; en segundo la palabra calidad fue expuesta en párrafos anteriores; y en tercer lugar, la palabra Gestión (ICONTEC) tiene como significado el conjunto de cada una de las actividades o labores que se

coordinan con miras a una dirección y control de una organización o empresa, las cuales se deben realizar por medio de una secuencia lógica que se planea, ejecuta, retroalimenta y ajustan (en caso tal que sea necesario).

Con lo anterior entonces, se puede llegar al significado de sistema de gestión de calidad: “Es la integración armónica de los elementos requeridos para desarrollar una gestión enfocada en cumplir los acuerdos establecidos con los clientes, al igual que los requisitos y la legislación aplicable, prevenir la generación de fallas y riesgos y tener un enfoque proactivo que apunte hacia las causas de falla, y mejorar el desempeño, constituyéndose así como el instrumento clave de la organización para cumplir el compromiso asignado en la política y los objetivos de calidad”. En otras palabras, es el sistema que le permite a la organización dirigir y controlar todas aquellas labores que tienen algún tipo de relación entre sí, de tal forma que se logre llegar al objetivo de satisfacer al cliente.

Razones para tener un sistema de gestión de la calidad en una empresa. El principal objetivo que tiene el sistema, es buscar la satisfacción máxima o excedida del cliente por parte de la organización. Sin embargo, existen otras razones por las cuales se recomienda este sistema (International Organization for Standardization, 2010).

Aumento en el desempeño de la

organización. Aumento de la productividad.

Mejor focalización de los diferentes objetivos de la empresa.

Mejor focalización en las expectativas que tienen los clientes hacia la organización.

Logro y mantenimiento eficaz de la calidad del servicio o el producto que está siendo ofrecido a los clientes, garantizando así la satisfacción de sus requerimientos.

Aumento en la satisfacción de los clientes.

Aumento en la confianza de la calidad del producto o servicio ofrecido.

Aumento de fuentes de información y comunicación dentro y fuera de la empresa. Apertura de nuevos mercados.

Consolidación competitiva en el mercado.

Certificación del ejercicio de la empresa.

La adición del sistema significa un valor agregado frente a la competencia.

Enfoque de sistemas de gestión de la calidad. Para poder desarrollar e implementar efectivamente un sistema de gestión de la calidad, es necesario un enfoque que cumpla con las siguientes etapas:

Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas. Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.

Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.

Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.

Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.

Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.

Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.

Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Enfoque basado en procesos. El enfoque basado en procesos es aquella identificación sistemática sobre, en primer lugar los procesos que se emplean en las empresas (tanto de manufactura como de servicios); y en segundo lugar, aquellas interacciones que existen entre cada uno de los procesos antes mencionados. Asimismo, cabe resaltar que la norma ISO 9000 busca como tal fomentar la adopción y ejecución de este tipo de enfoque, de tal forma que se logre una mejor gestión en la organización. En la siguiente figura muestra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos recomendado por la norma.

Asimismo, es importante recalcar que cuando se usa este tipo de enfoque, el sistema de gestión de la calidad enfatiza claramente en la importancia de los siguientes aspectos:

La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.

La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.

La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.

La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Razones para el diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad. Para adoptar un sistema de gestión de la calidad en una organización, la decisión debe ser si y solo si una estrategia netamente requerida por la misma organización. Para ello, esta decisión debe estar influenciada por las siguientes razones:

El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.

Sus necesidades cambiantes.

Sus objetivos particulares.

Los productos que proporciona.

Los procesos que emplea.

Su tamaño y la estructura de la organización.

Arango Ospina, Paula Andrea (2007), en su tesis titulada “Revisión y actualización en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 para Sumilec S.A.”, el trabajo está basado en la ejecución de actividades de apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad en Sumilec S.A. Tomando como punto de partida las recomendaciones realizadas por parte del Icontec en la anterior auditoria de seguimiento.

Tras el análisis del estado del sistema, se consideró pertinente actualizar la estructura documental con el fin de mantener la integridad, vigencia y pertinencia de la información consignada en el manual de calidad. Facilitándole a la empresa una mejor preparación para la auditoria el mes de noviembre del presente año. Ambas investigaciones se relacionan ya que luego de diseñar e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad se debe hacer una revisión y actualización de la documentación (Arango Ospina, 2007).

2.3 Marco contextual.

La historia de Cartagena de Indias está dividida en varios periodos que tienen como punto de partida la llegada de Cristóbal Colón al continente americano. Comienza con el periodo antes de la llegada del imperio español o precolombino, época de la que apenas hay

vestigios culturales, y sigue con el descubrimiento y colonización por parte de España, los movimientos independentistas, la era republicana, los conflictos civiles, hasta cubrir la historia reciente. La ciudad caribeña de Cartagena de Indias fue fundada en 1533 por Don Pedro de Heredia en tierras habitadas por los indígenas kalamari fue un importante enclave hispano en el Caribe colonial.

En cuanto a la economía Cartagena de Indias posee una economía sólida polifacética gracias a que cuenta con una estructura productiva diversificada en sectores como la industria, turismo, comercio y la logística para el comercio marítimo internacional que se facilita debido a su ubicación estratégica sobre el Mar Caribe al norte Suramérica y en el centro del continente americano. En los últimos años durante la diversificación de su economía ha sobresalido el sector petroquímico, el procesamiento de productos industriales y el turismo internacional. Actualmente es la cuarta ciudad en producción industrial de Colombia. Desde principios del siglo XXI la ciudad está experimentando un crecimiento en el sector de construcción que va desde la edificación de grandes centros comerciales, hasta múltiples rascacielos, lo que ha cambiado por completo el paisaje urbano de la ciudad (Fonisol, 2015).

Cartagena de Indias, oficialmente Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias abreviado Cartagena de Indias, D. T. y C., es la capital del departamento de Bolívar, Colombia. Fue fundada el 1 de junio de 1533 por Pedro de Heredia.

Fundación: 1 de junio de

1533 Superficie: 572 km²

Tiempo: 28°C, viento del N a 5 km/h, humedad del 89 %

Población: 845.801 (2005) Organización de las Naciones

Unidas Número de Aeropuertos: 1

2.4 Marco conceptual

El trabajo de grado está enmarcado dentro de conceptos muy relacionados con el tema de investigación.

2.4.1. Sistema. Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

2.4.2. Calidad. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

2.4.3. Sistema de calidad. Es un instrumento de gestión que integra procesos, define responsabilidades, procedimientos y los recursos necesarios que deben ser desplegados de forma coherente y coordinada en la organización de una empresa. El Sistema de Calidad se debe establecer, documentar e implantar de forma efectiva.

2.4.4. Gestión de calidad. La gestión de calidad constituye uno de los factores claves para que una organización logre sus objetivos. Según la Norma ISO 9001-2000, la Gestión de Calidad se define como las actividades coordinadas para dirigir y controlar los aspectos relativos a la calidad en una organización.

2.4.5. Principios generales de la Gestión de Calidad. Enfoque al cliente. Para cualquier organización el cliente es el elemento más importante, ya que sin clientes no hay negocio. Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, cumplir con estos requisitos esforzarse para sobrepasar sus expectativas.

2.4.6. Liderazgo. Los líderes de la organización establecen la unidad de propósito, la orientación y el ambiente interno requerido para que el personal pueda involucrarse en los logros de los objetivos de la organización.

La participación del personal: la gestión de calidad exige la participación activa y total de todos los miembros de la organización esto posibilita que sus conocimientos se traduzcan en beneficios para la organización.

El enfoque basado en procesos: para que la organización funcione de manera eficaz, se deben identificar y gestionar los numerosos procesos interrelacionados que la integran.

Enfoque de sistema para la gestión: la calidad requiere que se identifique, se comprenda, y se gestione como un sistema integrado. De esta manera la organización genera confianza en su capacidad y en la confiabilidad de sus procesos.

La mejora continua: la alta gerencia debe tomar acciones para mejorar las propiedades, características y funciones de los productos e incrementar la eficacia y eficiencia de sus procesos de realización.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.4.7. Mejora continua. El proceso de mejora continua es un concepto del siglo XX que pretende mejorar los productos, servicios y procesos.

Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones. En el caso de empresas, los sistemas de gestión de calidad, normas ISO y sistemas de evaluación ambiental, se utilizan para conseguir calidad total.

2.4.8. Sector hotelero. El auge del desarrollo económico para nuestro país comienza aproximadamente después de los años 90, cuando el presidente Gaviria estableció un mandato

para la integración con el resto del mundo, lo cual nos permitió crear nuevas alianzas comerciales con los demás países, poniendo a Colombia como un importante participante de la economía mundial. Esta transición no fue fácil, a nivel mundial la economía de los años 90 no fue la mejor y la recesión económica local crearon obstáculos en el este proceso del crecimiento, sin embargo nuestro país mantuvo una mirada optimista hacia el progreso, a partir de estos cambios y de que las expectativas eran grandes, el ministerio decide darle impulso al sector hotelero y turístico de nuestro país, ya que se consolidaba como un sector promisorio (Barrera, 2013).

2.5 Marco legal.

Las bases legales que sustentan esta investigación son las siguientes.

2.5.1. Constitución política de Colombia de 1991. Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas (República de Colombia, 2012).

2.5.2. Código de Comercio. En el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido.

Artículo 10. Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.

La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona.

Artículo 11. Las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a las normas comerciales en cuanto a dichas operaciones (República de Colombia, 2005).

Artículo 12. Toda persona que según las leyes comunes tenga capacidad para contratar y obligarse, es hábil para ejercer el comercio; las que con arreglo a esas mismas leyes sean incapaces, son inhábiles para ejecutar actos comerciales.

Artículo 13. Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

- 1) Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;
- 2) Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y
- 3) Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

Artículo 14. Son inhábiles para ejercer el comercio, directamente o por interpuesta persona:

- 1) Los comerciantes declarados en quiebra, mientras no obtengan su rehabilitación;
- 2) Los funcionarios de entidades oficiales y semioficiales respecto de actividades mercantiles que tengan relación con sus funciones, y
- 3) Las demás personas a quienes por ley o sentencia judicial se prohíba el ejercicio de actividades mercantiles.

Si el comercio o determinada actividad mercantil se ejerciere por persona inhábil, ésta será sancionada con multas sucesivas hasta de cincuenta mil pesos que impondrá el juez civil del circuito del domicilio del infractor, de oficio o a solicitud de cualquiera persona, sin perjuicio de las penas establecidas por normas especiales.

Artículo 15. El comerciante que tome posesión de un cargo que inhabilite para el ejercicio del comercio, lo comunicará a la respectiva cámara mediante copia de acta o diligencia de posesión, o certificado del funcionario ante quien se cumplió la diligencia, dentro de los diez días siguientes a la fecha de la misma.

El posesionado acreditará el cumplimiento de esta obligación, dentro de los veinte días siguientes a la posesión, ante el funcionario que le hizo el nombramiento, mediante certificado de la cámara de comercio, so pena de perder el cargo o empleo respectivo.

Artículo 16. Siempre que se dicte sentencia condenatoria por delitos contra la propiedad, la fe pública, la economía nacional, la industria y el comercio, o por contrabando, competencia desleal, usurpación de derecho sobre propiedad industrial y giro de cheques sin provisión de fondos o contra cuenta cancelada, se impondrá como pena accesoria la prohibición para ejercer el comercio de dos a diez años.

Artículo 17. Se perderá la calidad de comerciante por la incapacidad o inhabilidad sobrevinientes para el ejercicio del comercio.

Artículo 18. Las nulidades provenientes de falta de capacidad para ejercer el comercio, serán declaradas y podrán subsanarse como se prevé en las leyes comunes, sin perjuicio de las disposiciones especiales de este Código.

Artículo 19. Es obligación de todo comerciante:

- 1) Matricularse en el registro mercantil;
- 2) Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;
- 3) Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;
- 4) Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;
- 5) Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles, y
- 6) Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

2.5.3. Norma Técnica Colombiana ISO 9001. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables.

APLICACIÓN. Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado (Norma Técnica Colombiana, 2012).

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión. Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplir con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables.

REQUISITOS GENERALES. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,

- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos (Norma Técnica Colombiana, 2012).

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) Un manual de la calidad,
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,
- d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos (Norma Técnica Colombiana, 2012).

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) Estableciendo la política de la calidad,
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

ENFOQUE AL CLIENTE. La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

POLÍTICA DE LA CALIDAD. La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) Es adecuada al propósito de la organización,
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) Es revisada para su continua adecuación.

MEJORA. Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las

auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección (Norma Técnica Colombiana, 2012).

2.5.4 Resolución 657 de 2005. Por la cual se reglamenta la categorización por estrellas de los establecimientos hoteleros o de hospedaje que prestan sus servicios en Colombia. Artículo 1.

Para efectos de la presente resolución aplican las siguientes definiciones:

Categorización por estrellas: Mecanismo mediante el cual se verifican las características de calidad en los servicios ofrecidos y de planta, que deben cumplir los hoteles, en la escala de 1 a 5 estrellas, conforme a los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTSH 006 "Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje - Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos".

Hotel. Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Dispone además como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

Artículo 2. A partir de la vigencia de la presente Resolución, solamente podrán ser categorizados por estrellas los establecimientos hoteleros o de hospedaje que presten sus servicios en Colombia, en los términos del artículo 78 de la Ley 300 de 1996, que se consideren

como hoteles, según la definición de la norma técnica sectorial NTSH 006 denominada "Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje - Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos" y que se certifiquen en el cumplimiento de los requisitos establecidos por dicha norma técnica sectorial, sus modificaciones y por las demás normas técnicas sectoriales que se expidan para tales fines (Congreso de Colombia, 2012).

Parágrafo. Los establecimientos hoteleros o de hospedaje que se certifiquen en la mencionada norma técnica sectorial NTSH 006, "Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje - Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos" deben utilizar en su publicidad de manera visible, legible e indeleble, el número de estrellas otorgadas en la certificación de la mencionada norma técnica sectorial, en la modalidad respectiva.

Artículo 3°. Para efectos de la categorización de los establecimientos hoteleros o de hospedaje establecida en los términos del artículo 1° de esta resolución, deberán obtener el Certificado de Calidad Turística en la norma técnica sectorial NTSH 006 denominada "Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje - Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos", expedido por un Organismo Certificador debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, que cuente con visto bueno de la Dirección de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en los términos del artículo 70 de la Ley 300 de 1996.

Parágrafo. Solamente a través del Certificado de Calidad Turística en la mencionada norma técnica sectorial NTSH 006, los establecimientos hoteleros o de hospedaje demostrarán el

cumplimiento de los requisitos exigidos para la categorización prevista en los términos del artículo 1° de esta Resolución (Congreso de Colombia, 2012).

Artículo 4°. Los establecimientos hoteleros o de hospedaje que no se encuentren debidamente certificados en desarrollo de la norma técnica sectorial NTSH 006 "Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje - Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos", sus modificaciones y por las demás normas técnicas sectoriales que se expidan para tales fines, deberán abstenerse de utilizar en su publicidad la categorización por estrellas de que trata el artículo 1°, a partir de los 12 meses de la publicación de la presente resolución. Plazo modificado por la Resolución del Min. Comercio 320 de 2006, Plazo modificado por la Resolución del Min. Comercio 2322 de 2006.

Parágrafo. Los establecimientos hoteleros o de hospedaje que desacaten lo establecido en este artículo, serán investigados y sancionados por la Dirección de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de acuerdo con lo establecido en los artículos 71 y 72 de la Ley 300 de 1996 (Congreso de Colombia, 2012).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación.

Según (Mendez, 2001), En el caso de la administración, es posible llevar a cabo un conocimiento de mayor profundidad que el exploratorio. Este define el estudio descriptivo cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación. En este proyecto se utilizó un estudio descriptivo utilizando técnicas específicas en la recolección de información como la encuesta, sometiendo a un proceso de codificación, tabulación y análisis la información obtenida.

3.2 Población.

Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta 14 empleados del hotel Casa Lola Ltda.

3.3 Muestra.

Teniendo en cuenta que la población objeto de estudio fue muy reducida se tomó el total de esta para aplicar los instrumentos diseñados.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Según (Malhtra, 2004), las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta

incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica, para lograr un buen resultado en el desarrollo de la investigación se diseñó como instrumento de investigación la encuesta, la cual contienen un cuestionario de preguntas, elaboradas especialmente para la población objeto de la investigación, como también una lista de chequeo con requisitos exigidos por la Norma de Calidad con el objetivo de verificar su cumplimiento en el hotel.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de información.

La información recolectada mediante la técnica de la encuesta se tabulo cuantitativa y cualitativamente y se presentó en tablas y gráficos. De igual forma la lista de chequeo se presentó de forma cualitativa.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1. Diagnóstico situacional.

4.1.1. Encuesta aplicada a los empleados del hotel. Con el objetivo de determinar el cumplimiento de las condiciones de calidad exigidas por el Icontec para la certificación ISO 9001:2015, del Hotel Casa Lola Ltda, ubicado en la ciudad de Cartagena, Bolívar, se aplicó una encuesta a 14 empleados y una lista de chequeo, arrojando resultados que a continuación se mencionan.

Tabla 1.

Conocimientos de la ISO 9001:2015.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	50
NO	7	50
TOTAL	14	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Hotel Casa Lola Ltda.

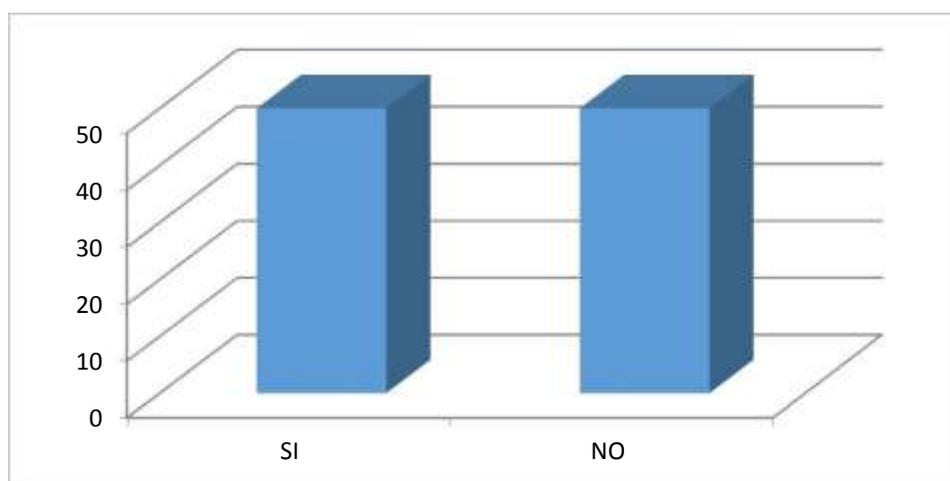


Figura 1. Conocimientos de la ISO 9001:2015.

Fuente. Autores del proyecto

Del total de los empleados el 50% afirman que no conocen la norma ISO 9001:2015, ya que en la empresa, no han escuchado hablar de ella, por lo que se evidencia que el hotel en la actualidad no está certificada, mientras que el otro 50% dicen que si la conocen, ya que han asistido a capacitaciones brindadas por otras entidades y por la formación académica de posee cada uno de ellos.

Tabla 2.

Ventajas que tiene el hotel con la certificación.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	64
NO	5	36
TOTAL	14	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Hotel Casa Lola Ltda.

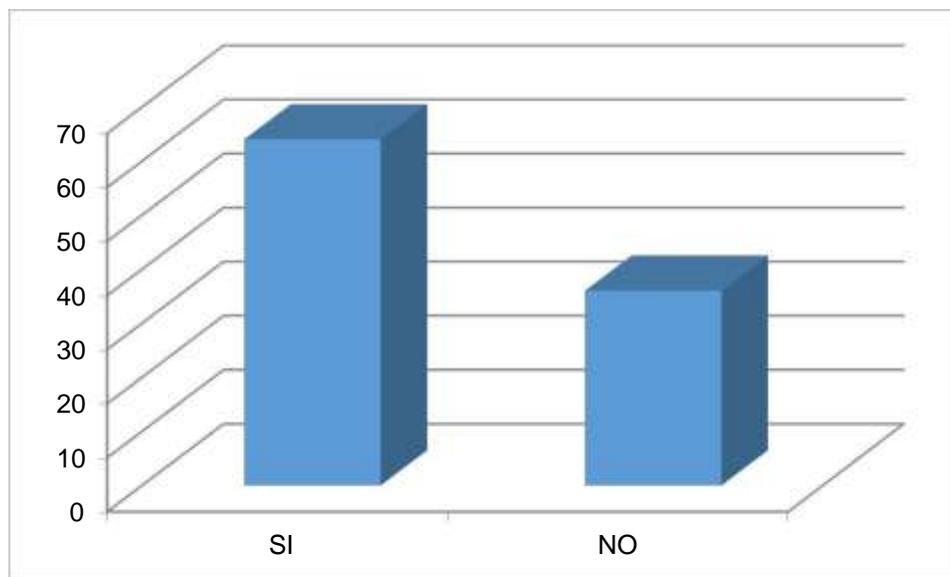


Figura 2. Ventajas que tiene el hotel con la certificación.

Fuente. Autores del proyecto

En cuanto a las ventajas que se tiene con la implementación de la Norma ISO 9001:2015, se debe decir que el 64% de los empleados afirman que conocen las ventajas que se pueden llegar a tener con dicha implementación, siendo conocedores que con esta se puede llegar a aumentar la productividad, mejora continua de los procesos, mejora en la capacitación y calificación de los empleados. Al igual que disponer de mejor documentación o de un control de los procesos, lo que lleva a alcanzar una estabilidad en el desempeño de los empleados, de otra parte el 36% dicen que no conocen las ventajas de la norma para el hotel.

Tabla 3.

Necesidad de que el hotel se certifique en la ISO 9001:2015.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	93
NO	1	7
TOTAL	14	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Hotel Casa Lola Ltda.

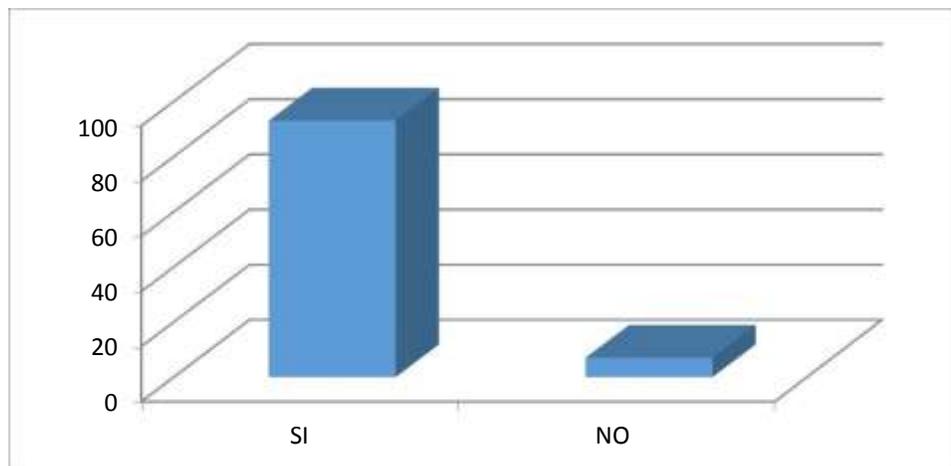


Figura 3. Necesidad de que el hotel se certifique en la ISO 9001:2015.

Fuente. Autores del proyecto

El 93% de los empleados afirman que es necesario que el hotel se certifique en calidad ya que con esto se puede demostrar que todos los procesos llevados a cabo en la empresa se están haciendo de forma adecuada, aunque no se puede desconocer que una pequeña parte dicen que no es necesario, porque hasta el momento han funcionado bien y han prestado un servicio adecuado para los clientes.

Tabla 4.

Calificación de los procesos administrativos llevados a cabo en el hotel.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelentes	0	0
Buenos	9	64
Malos	0	0
Regulares	5	36
TOTAL	14	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Hotel Casa Lola Ltda.

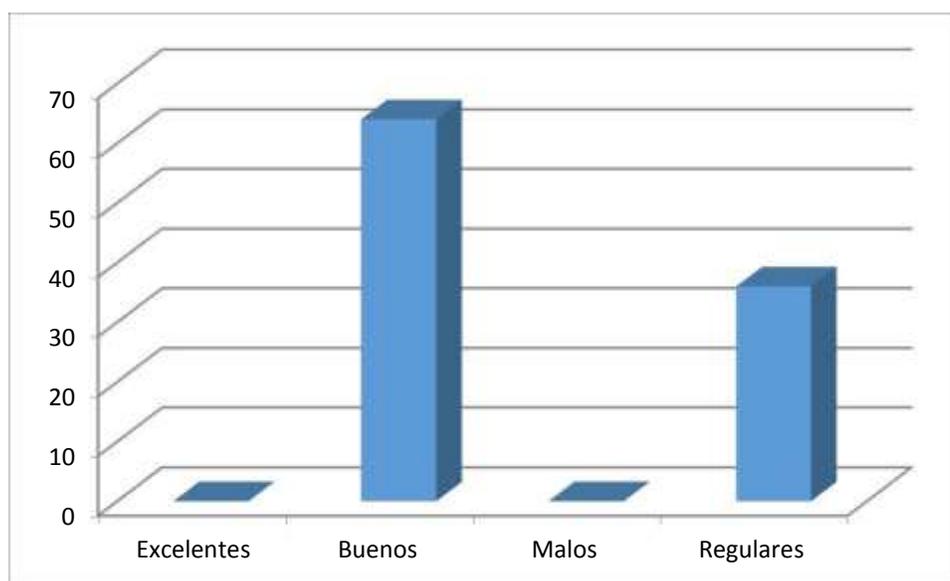


Figura 4. Calificación de los procesos administrativos llevados a cabo en el hotel.

Fuente. Autores del proyecto

En cuanto a los procesos administrativos llevados a cabo en el hotel, el 64% dicen que han sido buenos y el 36% regulares, lo que evidencia que en el hotel, las actividades se están llevando a cabo de forma adecuada, teniendo en cuenta el mayor porcentaje escogido y esto ha sido con miras a prestar el servicio de forma eficiente, eficaz y óptima a todos los clientes.

Tabla 5.

Inconforme con algún proceso en el hotel.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	29
NO	10	71
TOTAL	14	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Hotel Casa Lola Ltda.

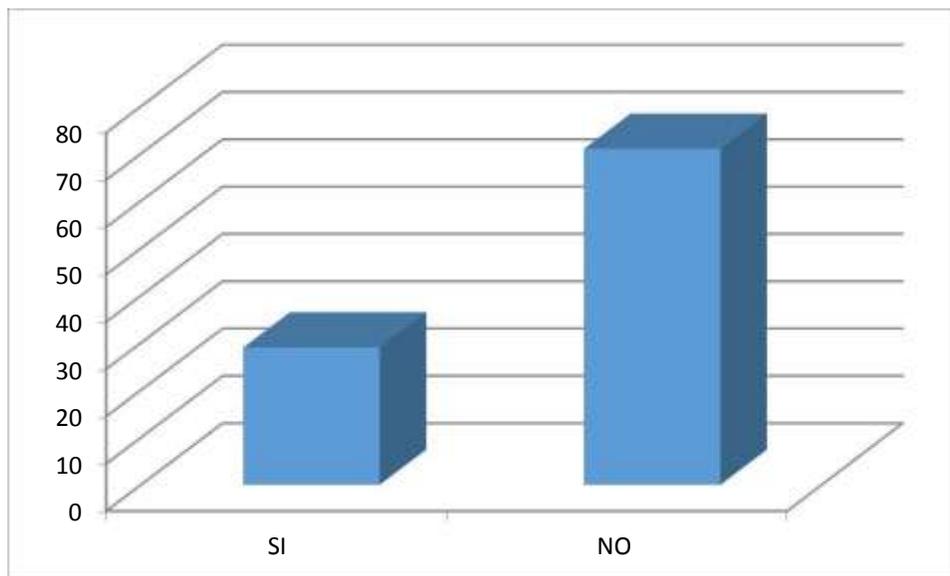


Figura 5. Inconforme con algún proceso en el hotel.

Fuente. Autores del proyecto

El 71% de los empleados encuestados afirman que no están inconformes con procesos llevado a cabo en el hotel, tan solo el 29% afirman que están inconformes especialmente con procesos administrativos y de dirección.

Tabla 6.

Capacitaciones sobre la certificación en calidad.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	29
NO	10	71
TOTAL	14	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Hotel Casa Lola Ltda.

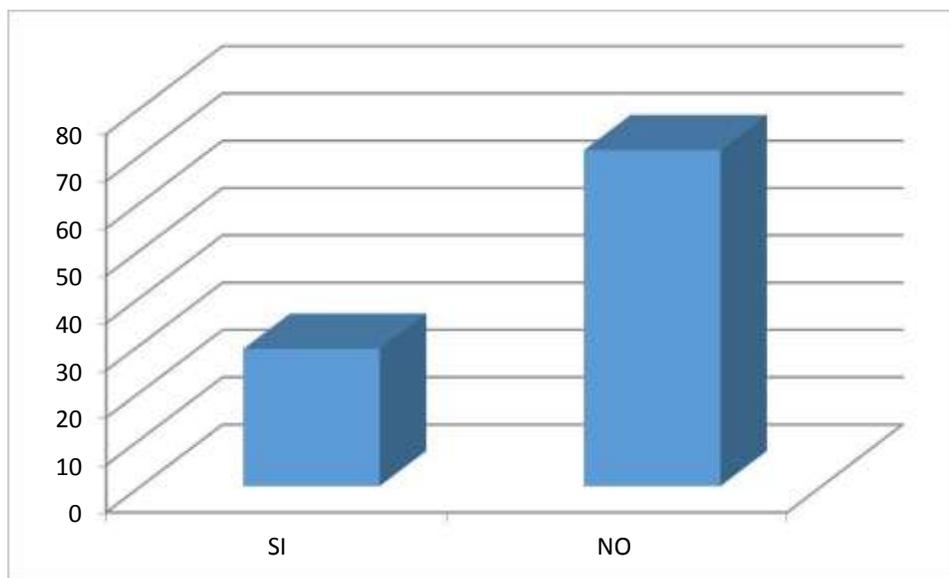


Figura 6. Capacitaciones sobre la certificación en calidad.

Fuente. Autores del proyecto

Las capacitaciones se constituyen en una herramienta imprescindible de cambio positivo en las organizaciones. Hoy no puede concebirse solamente como entrenamiento o instrucción,

supera a estos y se acerca e identifica con el concepto de educación. La tarea de la función de capacitación es mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo esté formada y preparada para superarse continuamente. Teniendo en cuenta lo anterior se puede decir que en el hotel se está fallando ya que la mayoría de los encuestados afirman que no se les da capacitación apropiada sobre la certificación en calidad, siendo el empleado parte activa en el proceso de certificación en toda empresa.

Tabla 7.

Existencia del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	79
NO	3	21
TOTAL	14	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Hotel Casa Lola Ltda.

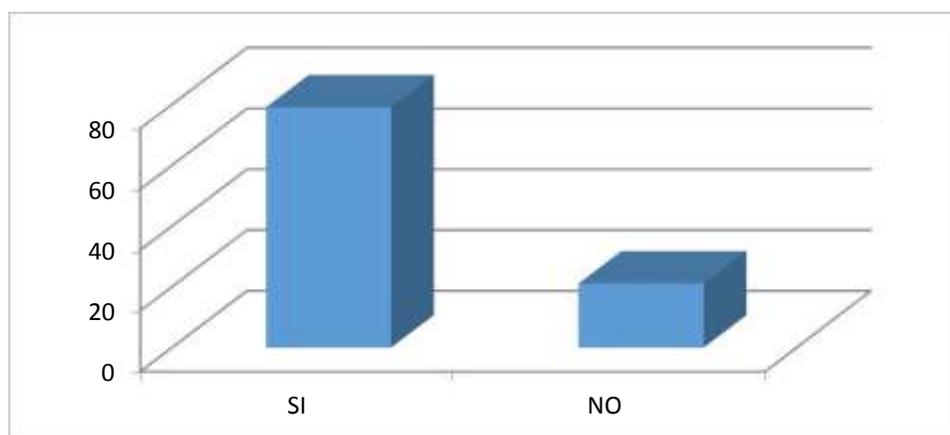


Figura 7. Existencia del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Fuente. Autores del proyecto

La comunicación con los empleados es uno de los aspectos muy importantes en una empresa, por lo que un buzón de sugerencias es una solución antigua, pero que sigue dando sus

frutos hoy. El 79% de los empleados encuestados afirman que en el hotel se cuenta con un buzón de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, siendo este indispensable para lograr mejorar la comunicación interna y de igual forma las relaciones interpersonales.

Tabla 8.

Satisfacción de los clientes con el servicio prestado.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	86
NO	2	14
TOTAL	14	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Hotel Casa Lola Ltda.

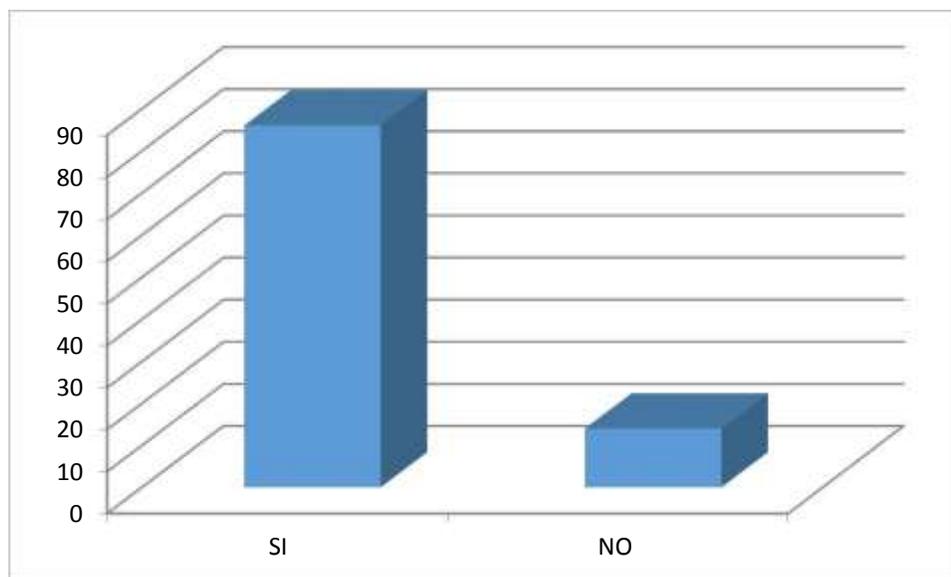


Figura 8. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado.

Fuente. Autores del proyecto

Se debe decir que la mayoría de los encuestados es decir el 86%, afirman que los clientes se sienten satisfechos con los servicios prestados en el hotel, ya que estos son de excelente

calidad, por otra parte al cliente se le da una especial atención siendo el más importante para el crecimiento de la empresa y la permanencia en el mercado, sin desconocer que el 14% no se encuentran satisfechos pero no manifestaron la razón de su insatisfacción.

Tabla 9.

Realización de auditorías a los procesos.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	36
NO	9	64
TOTAL	14	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Hotel Casa Lola Ltda.

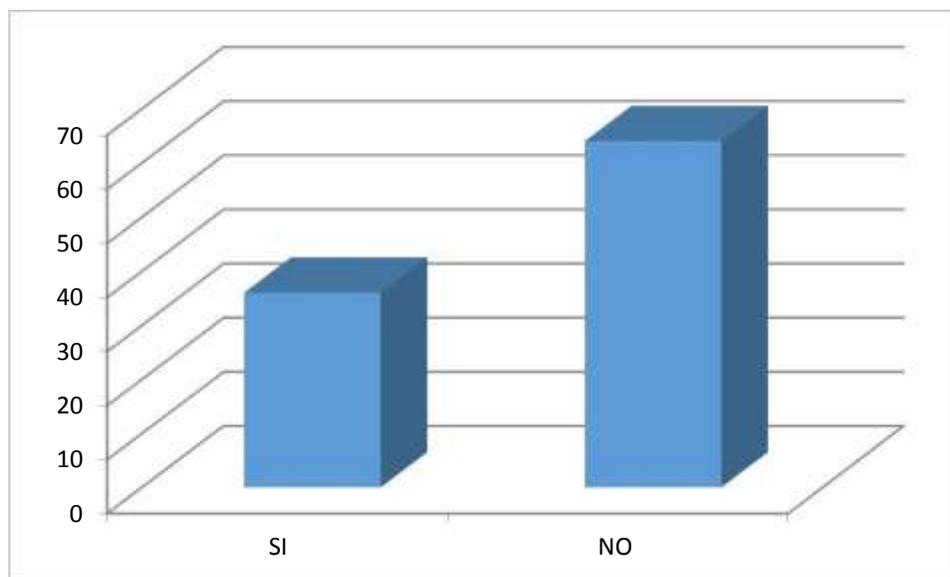


Figura 9. Realización de auditorías a los procesos.

Fuente. Autores del proyecto

El 64% de los empleados encuestados afirman que en la empresa no se llevan a cabo auditorías a los procesos, esto lo dicen teniendo en cuenta que no son informados de dichas

actividades, aunque se debe aclarar que en este hotel, siempre se hacen auditorías a las áreas administrativas, contables y financieras.

Tabla 10.

Motivo por el cual no se han certificado en calidad.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Faltan procesos por completar	5	36
No contestaron	4	28
Desconocimiento	5	36
TOTAL	14	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Hotel Casa Lola Ltda.

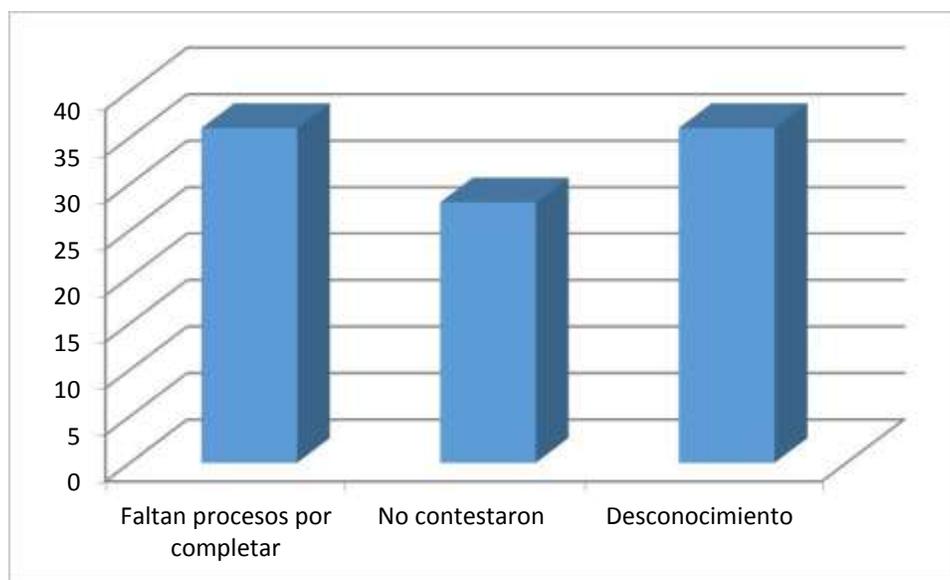


Figura 10. Motivo por el cual no se han certificado en calidad.

Fuente. Autores del proyecto

Se puede decir que el 36% de los empleados encuestados afirman que el motivo por el cual no se han certificado en calidad es por la falta de algunos procesos que han quedado iniciados y no se les ha dado cumplimiento en su totalidad, de igual forma el 36% dice que es por

desconocimientos de la Norma y la ventaja que es para el hotel contar con dicha certificación, por último el 28% no contestaron a la pregunta formulada.

4.1.2 Lista de chequeo. Según la lista de chequeo realizada en el hotel Casa Lola Ltda, es necesario afirmar que la adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la empresa. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciado por elementos como el entorno del hotel, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que emplea, su tamaño y la estructura de la organización.

Es necesario afirmar que el propósito de la Norma no es proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación, si no complementar los requisitos para los productos, como también evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios del hotel.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe afirmar que el Hotel Casa Lola Ltda, en la actualidad posee procesos que no han sido documentados y terminados, De igual forma no existe una documentación interna, ni externa para solicitar la certificación, las políticas de calidad no se encuentran definidas.

De otra parte en el hotel Casa Lola Ltda, se deben establecer la documentación al igual que implementarla, siendo esto indispensable para lograr la certificación en calidad, de igual

forma no se cuenta con el manual de calidad, control de documentos, control de registro, responsabilidad de la alta dirección, enfoque al cliente, políticas de calidad y objetivos siendo estos indispensables para el logro de la certificación en calidad y por último es necesario tener en cuenta que los empleados manifiestan que no se han realizado auditorias en calidad esto puede ser porque aún no se ha implementado la Norma Técnica Colombia ISO 9001:2015, lo que evidencia la urgente necesidad de la misma en el hotel y así tener la oportunidad de brindar un servicio más eficiente y con mayor calidad a los clientes y comunidad en general.

Por último al aplicar la lista de chequeo se pudo evidenciar que el hotel no cuenta con documentos que soportaran el Sistema de Gestión de Calidad, es por ello que se realizó un diagnostico basados en los numerales de la norma, demostrando que la empresa carecía de la información necesaria para conformar el mismo.

4.1.3 Diagnóstico. El fortalecimiento del sector hotelero en Colombia se ha dado de la mano del sector turístico del país debido a que desde sus inicios este ha dependido directamente de su desarrollo y funcionamiento. En Colombia el turismo empezó a dejar huella desde el año 1954 cuando fue creada formalmente la Asociación Colombiana de Hoteles (ACOTEL) en Barranquilla por John Sutherland, Gerente del Hotel Tequendama, esta asociación fue creada con el objetivo de promover y defender los intereses del gremio hotelero frente a las entidades oficiales y privadas del país.

La creación de esta asociación mostro la importancia de unirse como gremio e influyó en otros agentes del sector a hacer lo mismo, para 1955 fue creada la Asociación de Líneas Aéreas Internacionales en Colombia (ALAIICO) en la ciudad de Bogotá, dos años

después el gobierno creó la empresa colombiana de Turismo y para 1959 se crea La Asociación Colombiana de Grandes Restaurantes (ACOGRAN).

La realización de estas asociaciones le dio al sector un gran impulso económico, les permitió fortalecerse como industria y promovió el desarrollo turístico de la región, ya que no solo velaban por sus intereses propios, su fortalecimiento permitió ofrecerles a los turistas una amplia y mejor calidad en sus servicios.

Oferta actual de los hoteles en Colombia, el sector hotelero de Colombia es uno de los sectores que hoy en día se ha encargado de impulsar la economía en todo el país, actualmente nos encontramos frente a llegada de grandes cadenas hoteleras internacionales (como la Marriot, la cadena de hoteles Hilton y la cadena Ibis que conforman un grupo selecto de las mejores del mundo), a la expansión y reforma de los hoteles colombianos pequeños y medianos y a la aparición de nuevos inversionistas que se suman al aumento de la oferta.

Para el año 2012 se calcula que las inversiones lleguen a los 2.200 millones de dólares. Esto se dará principalmente en ciudades como Bogotá y Cartagena; y en menor escala en otras como Cali, Medellín y Barranquilla, entre otras. Este estímulo frente a la inversión se ha dado principalmente gracias a la ley de exenciones tributarias por 30 años y al comportamiento positivo que ha tenido la economía del país durante los últimos años, así como el aumento en la seguridad que ha logrado atraer mayor número de turistas, “Actualmente Colombia ocupa la posición 47 en el ranking ICCA (International Congress and Convention Association) debido a que sigue invirtiendo en el crecimiento del sector

turístico: más de 1.700 vuelos domésticos semanales y 370 internacionales; más de 15 centros comerciales de más de 100 locales, bares, discotecas y restaurantes de talla mundial.

La NTC ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Hoy en día las organizaciones que están en posición de cumplir con el compromiso que implica la Certificación, poseen ventajas importantes al alcance de la Alta Dirección. Estas normas consolidan años de conocimientos y experiencia en el campo de la Calidad. De allí la importancia que tienen en el mundo de hoy, que va más allá de una moda o de las exigencias a veces caprichosas de los clientes y los organismos oficiales.

Por lo que se denota la necesidad de certificarse en calidad, con el objetivo de mejorar la situación actual y así optimizar los procesos y la calidad de los productos y servicios ofrecidos, de otra parte las capacitaciones se constituyen en una herramienta imprescindible de cambio positivo en las organizaciones. Hoy no puede concebirse solamente como entrenamiento o instrucción, supera a estos y se acerca e identifica con el concepto de educación. La tarea de la función de capacitación es mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo esté formada y preparada para superarse continuamente.

Los encuestados afirman que el motivo por el que aun el hotel no se ha certificado en calidad, es porque no han completado los procesos iniciados, por otra parte el desconocimiento de la norma y demás aspectos de la normatividad vigente, Por último se debe

mencionar que teniendo en cuenta la información suministrada por los empleados del hotel, en la empresa se ve la urgente necesidad de implementar la NTC ISO 9001:2015, ya que esta le da a los clientes confianza al adquirir los servicios ofrecidos por el hotel.

4.2 Descripción de los procesos y documentación de los procedimientos mínimos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación.

De acuerdo a la Norma publicará en septiembre de 2015, la Norma ISO 9001:2015, “Sistema de gestión de la calidad y sus procesos” especifica los requisitos esenciales para comprender plenamente el enfoque en procesos.

De este modo, se indica que la organización deberá determinar: Los insumos necesarios y los resultados esperados de estos procesos. La secuencia e interacción de procesos.

Los criterios y métodos, incluyendo mediciones e indicadores de desempeño relacionados, necesarios para garantizar el funcionamiento eficaz y el control de los procesos.

Los recursos necesarios y su disponibilidad.

La asignación de las responsabilidades y autoridades para los procesos.

Los riesgos y oportunidades en conformidad y planificar y ejecutar las acciones apropiadas para hacerles frente.

Los métodos de vigilancia, medición y evaluación de procesos y, si es necesario, los cambios en los mismos para asegurar que se alcanzan los resultados previstos.

Las oportunidades de mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

Teniendo en cuenta lo anterior en el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en el Hotel Casa Lola Ltda, se realizó teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los empleados, la lista de chequeo y el diagnóstico que hizo a la empresa, teniendo en cuenta lo anterior se propone la adquisición de los siguientes documentos, con el fin de lograr cumplir con los requisitos mínimos exigidos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

Una política de la calidad, objetivos de la calidad y un manual de la calidad. De igual forma los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional, son necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Roles, responsabilidades y autoridades de la organización. Establece las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de Calidad. Es decir, define qué debe hacer cada compañía, cómo, quiénes son los encargados y con base a qué objetivos. En esencia, se trata de un documento escrito, que debe formar parte de la memoria de cada organización (Issotool Excellence, 2015).

Para la norma ISO 9001, existen dos condiciones que determinan la autoridad de la organización: la primera, que esté documentada y descrita en un documento de consulta y de fácil acceso; la segunda, que sea impulsada desde las esferas directivas al resto de dependencias y órganos de la empresa. Los roles, responsabilidades y autoridad no sólo demuestra el compromiso de cada organización en esta materia, sino que además es esencial para iniciar cualquier proceso de certificación como los siguientes:

Ser adecuada al propósito de la organización en temas de calidad, recoger el compromiso de la mejora continua de los procesos, servir de referencia para la revisión y aplicación de los objetivos, ser un documento de fácil comprensión y acceso, actualizarse de manera permanente según los objetivos de la empresa y dar cumplimiento a los requisitos de los clientes (Issotool Excellence, 2015).

Para el Hotel Casa Lola Ltda, se propone lo siguiente:

“El Hotel Casa Lola Ltda, tiene como política brindar experiencias únicas gratamente inolvidables y crear el ambiente propicio para el logro de los objetivos de nuestros clientes”.

Para conseguir el cumplimiento de las responsabilidades se deben apoyar en el sistema de Gestión de Calidad bajo la norma técnica Colombiana ISO 9001:2015, trabajando permanentemente en la identificación de las necesidades y expectativas de nuestros clientes e implementando acciones que aseguren su satisfacción y fidelidad. Al igual que es necesario por parte de la empresa conocer su contexto, estudiar la planeación estratégica (misión, visión, políticas y objetivos), realizar un diagnóstico inicial de los documentos actuales existentes, identificar los procesos, elaborar el mapa de procesos, elaborar los procedimientos documentados tanto obligatorios como necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, actualizar el manual de funciones de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, elaboración del manual de calidad, elaboración del programa de Salud en el trabajo, elaboración del panorama de riesgos y la elaboración del mapa de riesgos y por último entrega de todos los documentos a la entidad.

Por último se debe decir que el comercio obliga a los gerentes y administradores a comprometerse a diario con la mejora continua, logrando de esta forma el cumplimiento de las metas propuestas por el hotel, de igual forma los entes económicos están obligados a satisfacer las necesidades de los clientes cumpliendo las expectativas de ellos, al igual que el hotel debe crear nuevas necesidades, teniendo la oportunidad de ofrecer los servicios de forma eficiente y eficaz.

Objetivo de calidad. Los objetivos de calidad son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica del hotel y de su política de calidad. Se deben escoger aquellos objetivos de calidad que van más en el avance de las políticas de calidad.

Manual de la calidad. Un manual de calidad es el documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de una empresa. Describe, por tanto, sus políticas de calidad y los instrumentos con los que la empresa o el negocio se dotan para lograr los objetivos fijados en este sentido. Es, en términos generales, el documento marco que explicita el compromiso de una empresa con la calidad y que determina, por ello, el sistema de gestión de la calidad (SGC) con el que se evaluar sus procesos, actividades, formatos y procedimientos.

En el hotel Casa Lola Ltda, es indispensable implementar dicho manual de calidad, según lo manifestado por los empleados y lo observado en la lista de chequeo ya que se obtienen beneficios como es la calidad en los servicios, reducción de desechos, rectificación en las quejas de los clientes, la eficaz utilización de los tiempos, se mejora el clima organizacional y las relaciones humanas, creando conciencia, respecto a la calidad que se debe

tener, se mejora la cultura de la calidad, confianza del cliente, imagen y credibilidad, dicho manual se evidencia en el apéndice 3.

Por último el manual debe comprender el conocimiento de la empresa, estudio de la planeación estratégica (misión, visión, políticas y objetivos), identificación y elaboración del mapa de procesos, elaboración de los procedimientos documentados tanto obligatorios como necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, elaboración del manual de calidad y manual de seguridad, teniendo en cuenta los riesgos.

Manuales de procedimientos. Este documento contiene la descripción de cada uno de los procedimientos obligatorios y necesarios que intervienen para llevar a cabo el cumplimiento de los requisitos estipulados en la Norma ISO 9001:2015 en lo referente a la documentación del Sistemas de gestión de Calidad.

De otra parte el propósito del manual es determinar las actividades que se deben realizar dentro del hotel en relación con el cumplimiento de los objetivos y metas, y a su vez detectar cuales se requieren implementar, modificar o desechar tomando como base de análisis las actividades de cada uno de los cargos de los empleados, dichos manuales deben contener control de producto no conforme, control de auditoria interna, acciones preventivas, correctivas, Compras, Selección y evaluación de proveedores, atención al cliente y satisfacción al cliente.

De igual forma el procedimiento control de documentos, contribuye con la aprobación, control y administración de los documentos de tal forma que aporten valor al

proceso. Corresponde al proceso de Gestión de Calidad y posibilita el cumplimiento del numeral 4.2.3 de la Norma Técnica de Calidad, ISO 9001.

Para el Hotel Casa Lola Ltda, es muy importante el control de documentos ya que esto permite tener más organizados los mismos, siendo estos de vital importancia para la calidad de sus servicios y la continuidad en el mercado hotelero.

Control de los registros. El Hotel Casa Lola Ltda, debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Es importante llevar un registro ya que con esto se demuestra que los procesos se están llevando a cabo de forma adecuada y por último se pueden verificar y hacer seguimiento a los procesos (Ver apéndice adjunto).

Acciones correctivas y preventivas. El procedimiento documentado tiene por objeto establecer el proceso a seguir por el sistema de gestión de calidad, en el hotel Casa Lola Ltda, para eliminar las causas de las no conformidades reales mediante la adopción de acciones correctivas apropiadas y que, tras su implantación, resulten eficaces para prevenir que no vuelvan a ocurrir (Ver apéndice adjuntos).

Auditoría interna. La auditoría interna es un catalizador para mejorar los controles en la empresa, organización administrativa, gestión y administración de riesgos, proporcionando una visión y recomendaciones basadas en el análisis y la evaluación de los datos y procesos de negocio. Con el compromiso con la integridad y la rendición de cuentas, la auditoría interna

proporciona valor a los órganos rectores y la administración superior como una fuente objetiva de asesoramiento independiente (Ver apéndice adjunto).

Selección y evaluación de productos. El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento. Sin embargo, tal como ha ocurrido con los sistemas de administración de calidad adaptados a la norma ISO 9000, estas normas pueden convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

La ISO afecta a todas las organizaciones, ya sean productos tangibles o servicios, aunque los controles establecidos sobre los proveedores y sus productos deben ser proporcionales a la importancia de sus productos para la calidad (Ver apéndice adjunto).

Salidas no conformes. En la organización se deberá asegurar que cada producto no conforme sea identificado y controlado para impedir la entrega y el uso inadecuado. Los controles y las responsabilidades deben definirse en un procedimiento documentado, la empresa debe gestionar el producto no conforme de una o varias de las siguientes maneras:

Acción para eliminar la no conformidad, autorización de su uso por derogación de parte de la relativa autoridad y, si corresponde, del cliente, acción para impedir el uso inadecuado desde el origen y explicación. Será necesario llevar registros de las no conformidades y de las sucesivas acciones y respectivas verificaciones, incluyendo los problemas con los proveedores

y los clientes y los problemas internos relativos al sistema de calidad. Esta cláusula ha sido reformulada, pero no ha cambiado de manera significativa con respecto a la revisión anterior.

Es necesario haber implementado un proceso para identificar el producto no conforme, determinar qué hacer con el producto no conforme y llevar registros de la acción emprendida. La organización también debe disponer de un proceso para evaluar los efectos del producto no conforme si se identifica después de la entrega y para emprender las acciones pertinentes al verificarse esta situación (Ver apéndice adjunto).

Procesos de compra. La norma permite un poco más de flexibilidad para las compras, aunque sigue siendo muy importante el hecho de establecer relaciones con los proveedores y elegir a los proveedores según su capacidad para cumplir con sus requisitos. Se debe determinar el método de control del proveedor y del producto comprado. Por lo que se puede tener en cuenta el efecto que el producto comprado tiene en el producto final, con un mayor control de las cosas que tienen mayor impacto en la calidad del producto. De todas maneras será necesario determinar los criterios de selección, evaluación y reevaluación de los proveedores y mantener datos de registro de los resultados de la evaluación (Ver apéndice adjunto).

De otra parte la norma ISO, es un método de trabajo que se considera muy bueno con el fin de mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor, siendo adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual. El motivo de todo esto, es el cliente, quien exige productos y servicios de la más alta calidad. Esta es la razón del nacimiento dicha norma, de igual forma se en los

requisitos del cliente como entrada a los procesos. Estos requisitos se transforman en productos, los cuales se esperan que satisfagan las necesidades de los clientes.

La determinación de los requisitos del producto es considerado uno de los pilares fundamentales del sistema, ya que la información suministrada por él, depende en gran medida de la calidad del producto. Este cuenta con dos pasos y varios incisos:

1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

a. La organización de la empresa debe determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.

b. Determinar los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.

c. Determinar cualquier requisito adicional determinado por la organización

d. Determinar los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.

2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

a. La norma debe asegurarse que estén definidos los requisitos del producto.

b. Asegurarse que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

c. Asegurarse de que la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Hasta aquí se han planteado procesos o estrategias para determinar los requisitos del producto incluyendo los requisitos del cliente, pero esto no es suficiente si no se mantiene una comunicación con el cliente.

3. Comunicación con el cliente

a. La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto, en cuanto a las

consultas, contratos o atención a pedidos, incluyendo las modificaciones, y la retroalimentación con el cliente incluyendo sus quejas (Ver apéndice adjunto).

Programa de seguridad y salud en el trabajo. Este programa describe cuales son las condiciones óptimas ambientales, sociales, físicas, locativas y entre otras necesarias para el buen desempeño del trabajador, además de evidenciar los riesgos a los que están expuestos y como se previenen para que la empresa no tenga riesgos y factores que puedan afectar la salud y seguridad del trabajador.

El propósito del programa es proteger la salud del trabajador y mejorar continuamente sus condiciones laborales, basados en la Normatividad Colombiana que protege la salud y seguridad en el trabajo de todos sus colaboradores.

A través de este documento se evidencian los tipos de riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores en general de las empresas, identificando los riesgos a los que pueden estar expuestos los trabajadores del hotel casa Lola Ltda. (Ver apéndice adjunto).

Compromiso de la dirección. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

En el hotel Casa Lola Ltda, el compromiso de la dirección es muy importante ya que en el proceso de la calidad, está en manos del gerente siendo este el que toma las decisiones, llevando a la empresa al surgimiento o fracaso económico. Por último y teniendo en cuenta la descripción de los procesos y documentos exigidos por la norma para el hotel se debe tener en cuenta la siguiente tabla.

Tabla 11.*Revisión de cumplimiento de requisitos de NTC ISO 9001:2015.*

REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Comprensión de la organización y su contexto		X	No se encuentran definidos los procesos
Manual de calidad		X	No se tenía un manual de calidad definido
Control de documentos		X	No existe un control sobre los documentos exigidos por la norma
Control de requisitos		X	No existen procedimientos documentados
Compromiso de la dirección		X	No se había planteado políticas de calidad
Enfoque al cliente	X		En los puntos del servicio , se tiene constante interacción con el cliente se determinan sus requisitos y se busca incluir nuevos servicios que se adapten mejor a sus necesidades
Políticas de calidad		X	No se cuenta con políticas de calidad en el hotel.
Objetivos de calidad		X	No se cuentan con objetivos de calidad
Planificación del sistema de gestión de calidad		X	Hasta el momento no se han planificado los procedimientos.
Responsabilidad y autoridad	X		Se cuenta con un manual de funciones y organigrama.
Representante de la dirección		X	No hay un representante de la dirección
Comunicación interna	X		La comunicación es interna y de forma verbal o por medio de comunicados.
Información de entrada para la revisión		X	No hay revisiones por parte de la dirección
Resultado de la revisión		X	No hay resultados

Tabla 11. (Continuación)

Provisión de recursos	X	Se cuenta con provisión de recursos para la implementación.
Infraestructura	X	Se cuenta con infraestructura necesaria para la implementación.
Ambiente de trabajo	X	Se cuenta con todos los elementos y condiciones necesarias para el trabajador, contando con un ambiente óptimo y buenas relaciones interpersonales.
Planificación de la realización del producto	X	Las actividades no están claramente definidas y documentadas
Determinación de los requisitos relacionados con el producto	X	Existe buena relación del personal y los clientes.
Comunicación con el cliente	X	La única forma de comunicarse con el cliente es en el momento de la venta.
Proceso de compras	X	Se realizan selección de los productos, ya que se cuenta con un listado de proveedores.
Información de las compras de insumos	X	Se cuenta con órdenes de compras de insumos
Verificación de los productos comprados	X	Al momento de llegar los productos se hace la respectiva verificación.
Control de la producción y de la prestación del servicio	X	Se cuenta con la tecnología, maquinaria y equipos necesarios para la implementación.

Nota. Fuente. Autores del proyecto

4.3 Indicadores de gestión que permitan medir la efectiva del sistema de gestión de calidad.

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura.

Esta herramienta enfatiza en el mejoramiento permanente de la organización, más allá del cumplimiento de las previsiones. El control de gestión es un proceso mediante el cual, la organización se asegura de la obtención de recursos, y del empleo eficaz, y eficiente de tales recursos en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Tabla 12.

Indicadores

ITEM	OBJETIVO	INDICADOR
1.	Lograr la satisfacción de los clientes a través de unos productos y servicios oportunos y pertinentes para las necesidades de los clientes	Índice de satisfacción $\frac{\text{Número de clientes satisfechos}}{\text{Número de clientes atendidos}} \times 100$
2.	Facilitar una infraestructura adecuada y aplicar herramientas eficaces para una gestión orientada a resultados en los procesos y procedimientos de la organización	Índice de infraestructura $\frac{\text{Número de recursos del hotel}}{\text{Número adecuaciones realizadas}} \times 100$
3.	Mejorar el talento humano, a través de capacitaciones,	Índice de talento humano

Tabla 12. (Continuación)

	generando mayor compromiso y <u>Número de capacitaciones realizadas</u> x 100 cualificando los empleados para la <u>Número de empleados</u> oportunidad y calidad en la prestación de los servicios.
4.	Mantener una cultura de Índice de mejora continua mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la <u>Número de correcciones cerradas</u> x 100 organización a través del <u>Total correcciones propuestas</u> seguimiento, la evolución y el control

Nota. Fuente. Autores del proyecto

4.4 Plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado. De igual forma es un espacio para discutir qué, cómo, cuándo y con quien se realizaran las acciones, del mismo modo este instrumento permite evaluar de forma continua los diferente programas y presentarlos de forma real, asignando responsables, tiempo y recursos para lograr un objetivo.

Es vital la elaboración de un plan de acción por escrito para poder lograr las metas, tener un plan indica el camino hacia las metas mantiene en el curso correcto, en la ruta del progreso y ayuda a eliminar distracciones e interrupciones. De otra parte indica el punto de referencia al que se deben dirigir, y el punto del cual que se debe partir, nos recuerda cuál es el objetivo y para qué se hacen las cosas.

Tabla 13.*Plan de acción propuesto*

PLAN DE ACCION						
EMPRESA		HOTEL CASA LOLA LTDA				
RESPONSABLES		IVANA CAROLINA RUIZ PALLARES–JESÚS ALBERTO GÓMEZ MANJARREZ				
FECHA DE ELABORACION		2017				
VIGENCIA O PERIODO		AÑO 2017				
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	PLAN, PROGRAMA O PROYECTO	META	RESPONSABLE	TIEMPO	OBSERVACIÓN
Implementar documentos exigidos por la Norma de calidad	Aportar soluciones confiables para el logro de los requisitos exigidos.	Crear grupos de trabajo	100%	Gerente	6 meses	
Organizar y controlar los diferentes procesos	Establecer los mecanismos para un adecuado control de los procesos. Crear comités para evaluar los procedimientos. Establecer un programa interno de comunicación.	Elaborar diagnósticos que determinen la situación real interna de la empresa.		Auditor interno	Todo el año	
Diseñar el manual de funciones.	Determinar las funciones de cada empleado. Fomentar entre los funcionarios la buena organización interna.	Vincular a todos los empleados es el proceso.	100%	Secretaria y gerente	Dos meses	
Realizar seguimiento a los procesos.	Cumplimiento de los requisitos pactados con el cliente.	Establecer un grupo de auditoria.	100%	Gerente	Todo el año	
Concientizar al personal sobre la importancia de la calidad.	Realizar talleres logrando crear en el empleado un buen sentido de pertenencia con el hotel.	Crear sentido de pertenencia a través del buen clima organizacional.	100%	Jefe de personal	Todo el año	
Realizar capacitaciones a funcionarios con el fin que conozcan los	Implementar programas de capacitación referentes a la calidad de	Vincular a un capacitador a la empresa.		Capacitador externo	Todo el año	

Tabla 13. (Continuación)

procesos.	los productos y servicios.					
	Establecer una relación óptima entre los proveedores y empleados.					
Implementar buzón de sugerencias.	Recepcionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes y establecer actividades de mejora continua.	Darle solución a las inconformidades de los clientes y hacer seguimiento a las mismas.			Secretaria	Un mes
Capacitar comité de actividades con el fin de que estos sean multiplicadores de proceso	al Mejoramiento continuo en los procesos.	Establecer grupos de trabajo internos	100%		Líder de calidad	Semestral
Realizar seguimiento y control a los procesos	Estructurar cada comité de calidad. Notificar a los empleados de cada proceso.	Grupo de auditoría			Gerente	Todo el año
Presentar informes	Crear proyectos de mejora a través de equipos de trabajo. Cumplimiento de los parámetros exigidos para la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Organizar un sólido grupo de trabajo.			Comité de calidad	Un mes

Nota. Fuente. Autores del proyecto

Capítulo 5. Conclusiones

Teniendo en cuenta el diagnóstico situacional, se puede decir que en la gestión se debe valorar al cliente externo logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas y así alcanzar el logro de los objetivos propuesto por el hotel, con el fin de lograr la certificación en calidad ISO 9001:2015.

En el presente trabajo de grado se hizo la descripción de los procesos y se documentos los procedimientos mínimos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación, para esto se propuso una política de calidad y los documentos exigidos por la norma.

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y productos ofrecidos, se propusieron indicadores de gestión que permitirán medir la efectividad del sistema de gestión de calidad, mejorando la calidad del servicio del hotel y el progreso continuamente, alcanzando con eficiencia y eficacia las políticas y objetivos de la entidad.

Se diseñó un plan de acción necesario para el hotel donde se determinó objetivos, meta indicadores, tiempo y responsable del proceso, logrando corregir los posibles errores y de acuerdo al plan poner en práctica las estrategias diseñadas y evaluando los procesos de calidad en la entidad.

Capítulo 6. Recomendaciones

Para lograr la confiabilidad, eficacia y eficiencia, es necesario implementar un sistema de gestión de calidad, el cual garantiza la adecuada prestación del servicio en el hotel.

Se recomienda tener en cuenta los documentos necesarios y exigidos por la norma para cumplir con los requisitos de calidad y así lograr la certificación. De igual forma es conveniente dar a conocer el manual de calidad a los empleados del hotel, al igual que realizar la implementación, logrando una mayor confiabilidad, eficacia y eficiencia.

En necesario adoptar los indicadores de gestión propuestos para el hotel, pues estos ayudan a fortalecer y mejorar los procesos en la entidad. De igual manera es necesario socializar este documento con todo el personal del ente económico, ya que estos deben colaborar para el logro de la certificación ISO 9001:2015.

Es necesario desarrollar procedimientos y protocolos a la hora de la certificación, siendo estos muy importantes, pues existen normas implementadas por el ICONTEC, que ayudan en los diferentes procesos del hotel, por lo que se debe tener en cuenta el plan de acción al igual que las estrategias y políticas propuestas.

Referencias

- Aibar Guzman, B. (1998). Una propuesta de sistematización del proceso de diseño e implantación del sistema de información de gestión. Análisis empírico de la gran empresa. España: Revista de Contabilidad.
- Alexander, W., & Serfass, R. (2002). Nuevas herramientas de calidad: mas allá de la visión: crear y analizar un futuro de calidad para tu organización. . Madrid: Club Gestión de la calidad.
- Allendez, S. (2007). El camino hacia la mejora continua. . Zaragoza: Biblios.
- Arango Ospina, P. (21 de Octubre de 2007).
<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>. Obtenido de Revisión y actualización en la documentacion del sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001: para Sumilec S.A:
<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>
- Barrera, J. P. (2013). El sector hotelero en Colombia. Santiago de Cali.
- Comfenalco. (25 de Mayo de 2016). <https://www.comfenalco.com/sgc.php?tipo=C>.
Obtenido de Sistema de Gestión de Calidad SGC:
<https://www.comfenalco.com/sgc.php?tipo=C>
- Congreso de Colombia. (2012). Resolución 657 de 2005. Bogotá: Ediciones littio.
- Figueroa, Á., Salazar, H., & Torres, H. L. (1992). Conferencia Control Total de la Calidad, Instituto Colombiano De Administración . Cali: Incolda.
- Fonisol. (4 de Diciembre de 2015).
<http://www.fonisol.com/es/colombia/cartagena/index.htm>. Obtenido de Información de Cartagena:
<http://www.fonisol.com/es/colombia/cartagena/index.htm>
- Malhtra, N. (2004). Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado. México: Cuarta Edición.
- Mendez, C. (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Colombia.: Mc Graw Hill.
- Norma Técnica Colombiana. (2012). Sistema gestion de calidad. Bogotá.
- Perez de velazco, J. A. (2004). Gestión por procesos. Madrid: Editorial Esis.
- República de Colombia. (2005). Decreto 410 de 1971. Bogotá: Edición Lito Imperio.

República de Colombia. (2012). Constitución Política de Colombia. Bogotá: Edición Cupido.

Republica, C. (2012). Resolución 657 de 2005. Bogotá.
Salud y seguridad. (3 de Enero de 2017). <http://www.sgs.co/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/ISO-9001-2015-Revision.aspx>. Obtenido de Revisión ISO 9001:2015

Surtigas. (7 de Junio de 2016). <http://www.surtigas.com.co/certificaciones.php>. Obtenido de Certificaciones: <http://www.surtigas.com.co/certificaciones.php>

Apéndices



Apéndice 1. Encuesta dirigida a los empleados del Hotel Casa Lola Ltda.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Objetivo: Determinar el cumplimiento de las condiciones de calidad exigidas por el Icontec para la certificación ISO 9001:2015, del Hotel Casa Lola Ltda, ubicado en la ciudad de Cartagena Bolívar

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

1. ¿Conoce usted la ISO 9001?

SI _____ NO _____

2. ¿Conoce las ventajas que tiene el hotel con la certificación? SI _____ NO _____

3. ¿Usted cree necesario que el hotel se certifique en la ISO 9001:2015?

SI _____ NO _____

4. ¿Cómo califica los procesos administrativos llevados a cabo en el hotel?

Excelentes, _____ Buenos, _____ Malos, _____ Regulares _____

5. ¿Se ha sentido inconforme con algún proceso en el hotel?

SI _____ NO _____

¿Cuál? _____

6. ¿En el hotel se han brindado capacitaciones sobre la certificación en calidad? SI _____ NO _____

7. ¿En el hotel existe un buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?

SI _____ NO _____

8. ¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio prestado?

SI _____ NO _____

9. ¿En el hotel se han realizado auditorías a los procesos?

SI___ NO___

10. ¿Por qué hasta el momento no se han certificado en calidad, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015? _____



Apéndice 2. Lista de chequeo

No	REQUISITOS	EXISTE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
4.1	Requisitos Generales			
	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un S.G.C y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.			
4.2	Requisitos de la Documentación			
4.2.1	Generalidades			
	La documentación del S.G.C. debe incluir: Declaraciones documentadas de una Política de Calidad y de Objetivos de la Calidad. Un Manual de la Calidad. Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional. Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, y Los registros requeridos por esta Norma Internacional			
4.2.2	Manual de la Calidad			
	La Organización debe establecer y mantener un Manual de Calidad que incluya: El alcance del S.G.C., incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión Los procedimientos documentados establecidos para el S.G.C, o referencia a los mismos, y Una descripción de la interacción entre los procesos del S.G.C.			
4.2.3	Control de los Documentos			
	Los documentos requeridos por el S.G.C. deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos			

	<p>nuevamente.</p> <p>Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.</p> <p>Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.</p> <p>Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.</p> <p>Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y</p> <p>Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.</p>			
4.2.4	Control de los Registros			
	Deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del S.G.C. Deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.			
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			
5.1	Compromiso de la Dirección			
	<p>La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del S.G.C., así como con la mejora continua de su eficacia:</p> <p>Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del Cliente como los legales y reglamentarios, Estableciendo la Política de la Calidad.</p> <p>Asegurando que se establecen los Objetivos de la Calidad, Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y Asegurando la disponibilidad de recursos.</p>			
5.2	Enfoque al Cliente			
	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del Cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del Cliente			
5.3	Política de la Calidad			
	<p>Es adecuada al propósito de la organización.</p> <p>Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del S.G.C.</p> <p>Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos</p>			

	de la calidad. Es comunicada y entendida dentro de la organización, y Es revisada para su continua adecuación			
5.4	Planificación			
5.4.1	Objetivos de la Calidad			
	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la Política de la Calidad.			

Apéndice 3. Manual de calidad y documentos

Ver archivo adjunto.