

**DOCUMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA EL
HOTEL ROSALES BOUTIQUE DE ACUERDO A LOS PARAMETROS DE LA
NORMA NTC ISO 9001:2008**

**MARIO ANDRES BAHAMON CASTILLO
ANDRES FELIPE CARDENAS OLARTE**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
NEIVA
2017**

**DOCUMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA EL
HOTEL ROSALES BOUTIQUE DE ACUERDO A LOS PARAMETROS DE LA
NORMA NTC ISO 9001:2008**

**MARIO ANDRES BAHAMON CASTILLO
ANDRES FELIPE CARDENAS OLARTE**

**Informe final de seminario de profundización, presentado como requisito
para optar al título de INGENIERO INDUSTRIAL**

**Asesor
Ing. CARLOS MARIO GAITÁN GIRON**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
NEIVA
2017**

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Neiva, 06 de Enero de 2017

DEDICATORIA

Este proyecto tiene una dedicatoria muy especial a Dios por permitirnos haber pasado por el proceso formativo universitario, a nuestros padres que siempre nos apoyaron en estos años con palabras de aliento y siendo nuestros guías en este largo camino y también lo dedicamos a todas las personas que nos brindaron su apoyo durante este tiempo en la carrera universitaria.

AGRADECIMIENTOS

A Dios nuestro creador y guía en nuestras vidas, por habernos bendecido con nuestros padres y personas que siempre han estado con nosotros.

A nuestros padres quienes siempre estuvieron a nuestro lado brindándonos apoyo, siempre confiando en nuestras capacidades.

A nuestros amigos, profesores, coordinador de programa, quienes a través de este proceso forjamos lazos de amistad y por ayudarnos a crecer tanto a nivel personal como a nivel profesional.

Gracias a todas y cada una de las personas que fueron parte de este proceso en nuestras vidas.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. JUSTIFICACIÓN.....	13
2. OBJETIVOS.....	15
2.1 OBJETIVO GENERAL	15
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
3.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	16
3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
4. MARCO TEÓRICO	17
5. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.....	22
6. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	23
6.1 GENERALIDADES	23
6.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS	23
6.3 UBICACIÓN GEOGRAFICA	23
7. DESARROLLO DEL TRABAJO.....	25
7.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	25
7.1.1 Misión.....	25

7.1.2 Visión.....	25
7.1.3 Alcance del sistema de gestión de calidad.....	25
7.1.4 Valores.....	25
7.1.5 Política de calidad.....	25
7.1.6 Objetivos de calidad.....	27
7.1.7 Despliegue de objetivos.....	28
7.1.8 Mapa de procesos.....	29
7.1.9 Caracterización de procesos.....	30
7.2 DIAGNOSTICO DE LOS RIESGOS DE LA ORGANIZACIÓN QUE AFECTAN LA INTEGRIDAD DE LAS PARTES INTERESADAS	31
7.2.1 Diagnóstico de requisitos legales.....	31
7.3 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	38
7.3.1 Manual de calidad.....	38
7.3.2 Exclusiones.....	39
7.3.3 Manual de procedimientos organizacionales.....	39
7.3.4 Marco normativo.....	39
7.3.5 Procedimientos.....	40
7.3.6 Alojamiento.....	40
7.3.7 Formatos.....	41
7.3.8 Control del producto no conforme.....	42
7.4 CONTROLES OPERACIONALES.....	42
7.4.1 Control de documentos.....	42
7.4.2 Control de registros.....	42

7.4.3 Comunicación peticiones, quejas, reclamos	43
7.4.4 Auditoria.....	44
7.4.5 Plan de acción	45
7.5 SEGUIMIENTO Y MEDICION.....	47
7.6 DIAGNOSTICO FINAL.....	48
8. CRONOGRAMA	49
9. CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES.....	51
BIBLIOGRAFÍA.....	52

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla uno. Información básica de la empresa	23
Tabla dos. Estrategias versus intenciones.....	26
Tabla tres. Despliegue de objetivos	28
Tabla cuatro. Sistema de gestión de calidad	32
Tabla cinco. Responsabilidad de la dirección	33
Tabla seis. Gestión de recursos.....	34
Tabla siete. Realización del producto	35
Tabla ocho. Medición, análisis y mejora	36
Tabla nueve. Resumen del diagnostico	37
Tabla diez. Cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2008	38
Tabla once. Cuadro de mando.....	47
Tabla doce. Cuadro comparativo	48
Tabla trece. Porcentaje de cumplimiento.....	48
Tabla catorce. Cronograma	49

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura uno. Proceso de mejora continúa	17
Figura dos. Ciclo PHVA	21
Figura tres. Ubicación geográfica	24
Figura cuatro. Mapa de procesos	29
Figura cinco. Sistema de gestión de calidad.....	32
Figura seis. Responsabilidad de la dirección	33
Figura siete. Gestión de recursos	34
Figura ocho. Realización del producto.....	35
Figura nueve. Medición, análisis y mejora	36
Figura diez. Resumen del diagnostico	37
Figura once. Cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2008.....	38
Figura doce. Alojamientos	41
Figura trece. Formato check in/check out	41
Figura catorce. Formato PQR.....	44
Figura quince. Formato de auditoria interna	45
Figura dieciseis. Formato de acción correctiva/ preventiva	46
Figura diecisiete. Cumplimiento.....	48
Figura dieciocho. Cumplimiento según la norma	50

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo uno. Caracterización de los procesos.....	31
Anexo dos. Manual de calidad.....	39
Anexo tres. Manual de procedimientos organizacionales.....	39
Anexo cuatro. Formato check in /check out.....	40
Anexo cinco. Formato de reservación de habitaciones.....	40
Anexo seis. Control de producto no conforme.....	42
Anexo siete. Formato control de no conformidades.....	42
Anexo ocho. Control de documentos.....	42
Anexo nueve. Control de registros.....	42
Anexo diez. Auditoria.....	44
Anexo once. Procedimiento acciones correctivas y preventivas.....	46

INTRODUCCIÓN

El turismo es en la actualidad un renglón importante en la economía mundial, tanto por el crecimiento que ha experimentado en los últimos años, como por los encadenamientos productivos que genera. El sector hotelero colombiano al formar parte de esta industria, se beneficia de la tendencia mundial de incremento en la actividad turística y del fomento a la construcción mediante la exención por 30 años del impuesto de renta para quienes construyan o remodelen instalaciones hoteleras antes de 2017. No obstante, se ve afectado por la alta informalidad, la sobreoferta hotelera en algunas regiones, cargas impositivas elevadas y sobretasa al consumo de energía. El país buscará convertirse en un destino turístico de primer nivel y traer más visitantes extranjeros, aprovechando la inminente firma de un acuerdo de paz con la guerrilla y la devaluación de la moneda¹.

La decisión de adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad debería ser una decisión estratégica de la organización². El presente trabajo tiene como fin desarrollar la norma ISO 9001: 2008; en el HOTEL ROSALES BOUTIQUE empresa que se desempeña en el sector hotelero. Este sector tan competitivo tiende a inclinarse a las organizaciones que ofrecen un excelente servicio, pero no solo se basa en la excelencia del servicio prestado. Los valores agregados o aspectos diferenciadores suelen ser el plus da cierta ventaja sobre la competencia.

El adoptar el Sistema de Gestión de la Calidad es el primer paso para adquirir las habilidades que le harán diferenciarse del resto de la competencia en el sector.

Debido a la naturaleza de la empresa o sector económico en el cual se desenvuelve, ofrecer un excelente servicio en el menor tiempo posible es primordial para la satisfacción del cliente. Por ello otra norma que nos orienta hacia la satisfacción del cliente es la NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006, la cual tiene como objetivo la clasificación de los establecimientos y los requisitos normativos.

¹ Hotelero. Sectorial, Portal financiero, económico y empresarial. Recuperado de https://www.sectorial.co/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=109&Itemid=254

² ISO-9001:2008. ¿Qué es ISO 9001:2008?. Recuperado de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

1. JUSTIFICACIÓN

Los hoteles como concepto primordial de acogida económica-turística deben fortalecer sus principios en la prestación de servicios basados en los conceptos de calidad establecidos por los estándares NTC ISO 9001:2008 esto con el objetivo de satisfacer las necesidades de todos los tipos de clientes. Este proyecto surge de la necesidad del HOTEL ROSALES BOUTIQUE de estandarizar sus procesos, documentar los requisitos y demás documentación requerida, todo esto con el fin de adelantarse al proceso de certificación que necesitara en un futuro a corto plazo.

La ISO 9001:2008 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. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC)³.

Tomando como referencia lo anterior y el contexto de la organización objeto del desarrollo de esta actividad, además de los principios participativos presentes en la norma y por medio de la cual se ve involucrado el personal de la organización. Se identifica la necesidad de conocer las expectativas de la organización sobre los beneficios otorgados por la documentación de los procesos y requisitos impuestos por la norma.

Por parte de la dirección se ve un completo acuerdo de participación y colaboración haciendo viable de principio a fin la ejecución de la actividad, ya que se compromete a dar disposición del personal y los procesos que realizan en el día a día. El sector turístico hotelero es muy competitivo y de forma recurrente se inauguran nuevos establecimientos que hacen más estrecho el camino al éxito de la entidad.

Teniendo en consideración esto la mejora en calidad es un punto focal para llegar a esta meta. Las circunstancias y la constante lucha por la acogida de los mercados, estima la proyección hacia nuevos conceptos haciendo de la iniciativa de la organización eje de parámetros estipulados hacia el crecimiento del mismo y por consiguiente la prestación de un servicio mucho más innovador, acogedor, eficiente y eficaz frente a los acontecimientos.

³ ISO-9001:2008. ¿Qué es ISO 9001:2008? Recuperado de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

El cumplimiento de normas como las nombradas a establecer en el HOTEL ROSALES BOUTIQUE. Ofrecerá y generar confianza necesaria a los usuarios en los servicios ofrecidos, esto a partir de la prevención de los problemas y no a la espera de la detección luego de este haberse presentado.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Documentar el sistema de gestión de la calidad SGC, basado en los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2008 en los servicios de alojamiento en el HOTEL ROSALES BOUTIQUE de la ciudad de Neiva.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del HOTEL ROSALES BOUTIQUE, con respecto a los requisitos establecidos por la norma NTC ISO 9001:2008.
- Elaborar la planeación estratégica de la empresa, para mejorar su gestión relacionada con el servicio al cliente.
- Identificar los procesos, realizando el mapa de procesos y documentando la caracterización de cada uno de ellos.
- Documentar los procedimientos obligatorios establecidos en la NTC ISO 9001:2008 y dar cumplimiento a los requisitos de la norma.
- Documentar los procedimientos operativos que aseguren que las operaciones y actividades de la organización se desarrollan de acuerdo con los criterios operacionales determinados por la misma, y así evitar desviaciones respecto de la política y los objetivos de calidad.
- Realizar una revisión final y analizar el estado del sistema de gestión de calidad, después de realizar el proceso de documentación en el HOTEL ROSALES BOUTIQUE.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

HOTEL ROSALES BOUTIQUE no tiene estandarizados ninguno de sus procesos, este problema genera inconvenientes a la hora de llevar control de sus actividades y por consiguiente el seguimiento de sus procedimientos.

Las normas ISO son consideradas obligatorias para muchas empresas, en este caso el enfoque a la calidad dado por la ISO 9001:2008 brindado hacia el mejoramiento de los procedimientos es una mejora a la prestación de los servicios y a la organización interna de la empresa.

La competencia en el sector hotelero está muy marcada debido a la cantidad de organizaciones que ofrecen este servicio, el nivel de adaptabilidad de este tipo de organizaciones debe ser alta para poder mantenerse en pie en dicho sector.

Considerando esta situación la alta dirección de la empresa ha decidido tomar cartas en el asunto y mejorar tanto la organización (estandarización de los procesos) como el enfoque hacia la calidad, asesorándose y documentando los procesos para así ofrecer un servicio que cumpla con las expectativas del cliente con mayor efectividad.

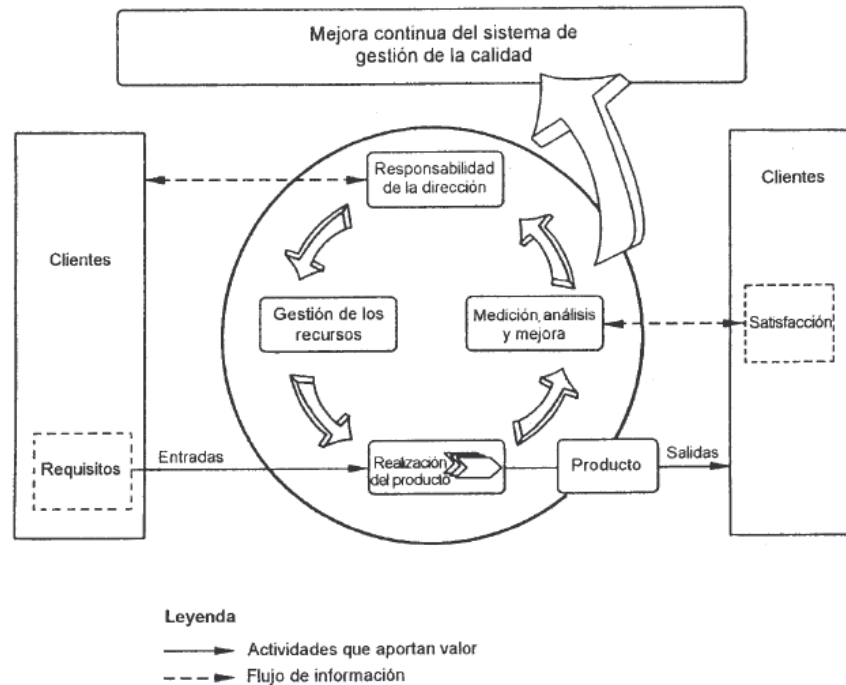
3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo a la necesidad surge la pregunta ¿Cuáles son los documentos o documentación requerida para que el HOTEL ROSALES BOUTIQUE cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2008?

4. MARCO TEÓRICO

¿QUE ES ISO 9001:2008? La ISO 9001:2008 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 servicios⁴.

Figura 1. Proceso de mejora continua



Fuente: ISO 9001:2008

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008: Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

⁴ ISO-9001:2008. ¿Qué es ISO 9001:2008? Recuperado de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

- 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.

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 suministrado⁵.

REQUISITOS DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

- Determinar los procesos que incluirá el SGC, así como la forma de tenerlos controlados para asegurar su correcto funcionamiento. Crear un Manual de Gestión de Calidad que documente el alcance del SGC y los procedimientos. Además, documentar una política de calidad y establecer objetivos de calidad.
- Tener un sistema de control de documentos y registros. Definir las responsabilidades de cada persona en la dirección. Tener un sistema de comunicación interna. Revisar el SGC periódicamente.
- Gestionar los recursos adecuadamente (incluidos RR.HH., infraestructura...). También, gestionar adecuadamente el proceso de compras, verificando los productos y servicios adquiridos.
- Planificar la realización del producto (o prestación del servicio). Revisar y verificar/validar el diseño y desarrollo. Determinar los requisitos del cliente y los necesarios del producto. Establecer un sistema de control de cambios.
- Controlar la producción y validar los procesos. Permitir la trazabilidad cuando sea necesario. Controlar los equipos de medida (calibraciones, verificaciones...).
- Gestionar convenientemente los productos no conformes (por medio de correcciones y acciones correctivas). Gestionar las posibles desviaciones (por medio de acciones preventivas). Usar la mejora continua (implantando un programa de acciones correctivas, preventivas y de mejora).
- Medir la opinión del cliente y realizar auditorías internas periódicas⁶.

⁵ Requisitos de la documentación. Recuperado de <http://www.normas9000.com/iso-9000-9.html>

⁶ Norma ISO 9001: Requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2008. Recuperado de <http://www.pdcahome.com/4134/introduccion-a-los-requisitos-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-basado-en-iso-9001/>

ENFOQUES FUNDAMENTALES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **Enfoque al cliente:** Si queremos crear valor para nuestros clientes tenemos que ser obsesivos con entender a nuestros clientes, sus necesidades y expectativas.
- **Enfoque estratégico:** La gestión de la calidad debe ser una tarea estratégica. Si las empresas quieren sobrevivir y avanzar a través de la entrega de valor a sus clientes entonces deben tratar esto como un objetivo estratégico clave, para ello se debe dar la creación de una visión estratégica y la implementación de ésta en toda la empresa mediante objetivos y acciones asociadas que implican un compromiso y enfoque a largo plazo.
- **Liderazgo enfocado:** Nada sucede, en cualquier organización, sin el compromiso de los líderes, su conducción activa de la estrategia y un compromiso positivo constante con su aplicación.
- **Enfoque en procesos:** Las organizaciones han estado obsesionadas con los resultados demasiado tiempo. Los resultados son impulsados por la aplicación efectiva de los procesos correspondientes. El énfasis debe pasar de la evaluación del resultado al desarrollo y control de procesos para entregar valor al cliente. Debemos cuidar las fronteras departamentales que a menudo tienen un efecto perjudicial en el proceso de negocio global.
- **Orientación a las personas:** La Gestión de la Calidad se trata fundamentalmente de las personas. Los procesos sólo son eficaces en la entrega de valor para el cliente si se asocian con comportamientos apropiados de los individuos involucrados. Un excelente proceso puede ser dañado por un miembro de equipo desmotivado o mal entrenado. Un aspecto importante de la gestión de la calidad es la creación de una fuerza de trabajo motivada y con la capacidad de trabajar con y en procesos para maximizar el valor del cliente.
- **Enfoque científico:** La gestión de la calidad se basa fundamentalmente en el método científico: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Donde se evalúan las decisiones basadas en la evidencia y los datos, dichas evaluaciones son, a su vez, utilizadas para impulsar nuevas iteraciones de acción. Esto es apoyado por el uso apropiado de herramientas analíticas para aprovechar el máximo de información a partir de los datos disponibles.

- **Mejora continua, innovación y aprendizaje:** En el corazón de la Gestión de Calidad se encuentra la insatisfacción con el status quo. La mejora de procesos en una organización, no se trata simplemente de responder a problemas (aunque esto es necesario) se trata de buscar soluciones en forma proactiva, aprendiendo acerca de los procesos, de los clientes y de sus comportamientos para mejorar las prácticas existentes o para innovar en el desarrollo de nuevos mercados, procesos y prácticas⁷.

CICLO PHVA: El ciclo PHVA o ciclo de Deming fue dado a conocer por Edwards Deming en la década del 50, basado en los conceptos del estadounidense Walter Shewhart. PHVA significa: Planificar, hacer, verificar y actuar. En inglés se conoce como PDCA: *Plan, Do, Check, Act*.

Este ciclo constituye una de las principales herramientas de mejoramiento continuo en las organizaciones, utilizada ampliamente por los sistemas de gestión de la calidad (SGC) con el propósito de permitirle a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos ofrecidos, mejorado permanentemente la calidad, también le facilita tener una mayor participación en el mercado, una optimización en los costos y por supuesto una mejor rentabilidad.

Por su dinamismo puede ser utilizado en todos los procesos de la organización y por su simple aplicación, que si se hace de una forma adecuada, aporta en la realización de actividades de forma organizada y eficaz.

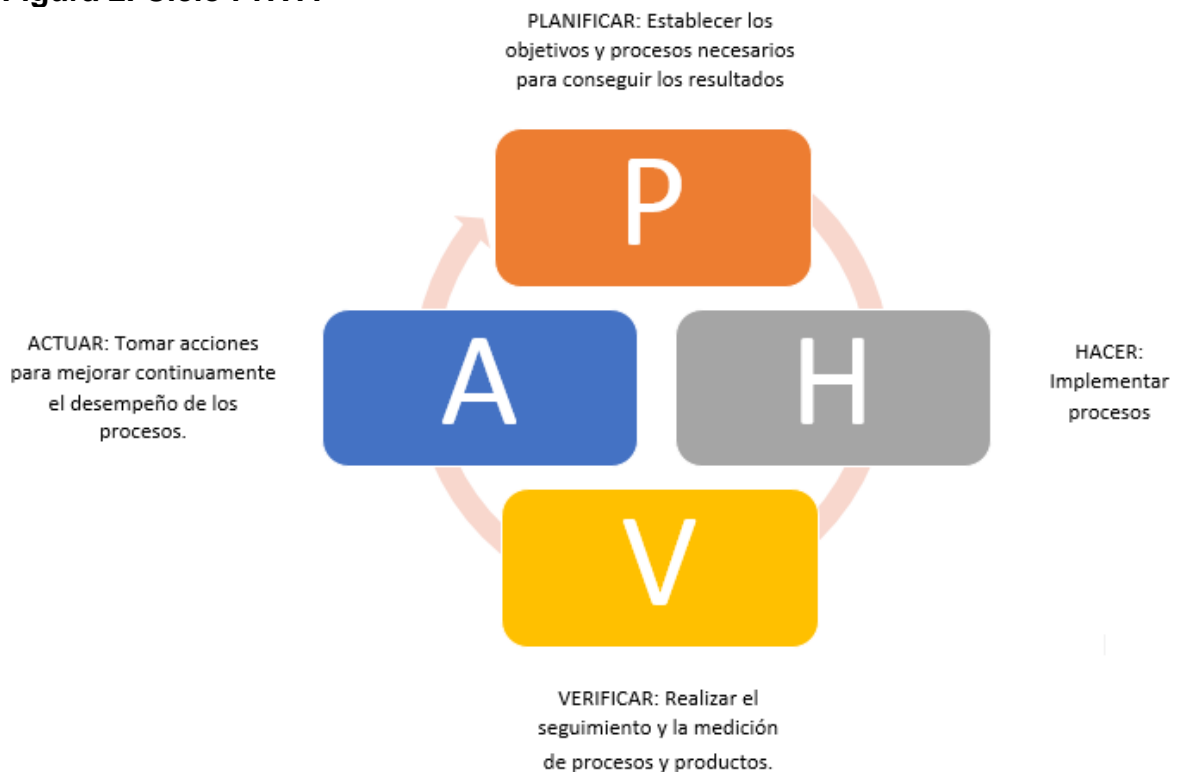
A través de cada uno de los pasos del ciclo PHVA las empresas pueden:

- **Planificar:** En esta etapa se definen los objetivos y cómo lograrlos, esto de acuerdo a políticas organizacionales y necesidades de los clientes. Puede ser de gran utilidad realizar grupos de trabajo, escuchar opiniones de los trabajadores y utilizar herramientas de planificación como por ejemplo: 5W2H en la cual se responden 7 preguntas claves cuyas palabras en inglés inician con W y H: ¿Qué (What), ¿Por qué (Why), ¿Cuándo (When) ¿Dónde (Where) ¿Quién (Who), ¿Cómo (How) y ¿Cuánto (How much).
- **Hacer:** Es ejecutar lo planeado, en esta etapa es recomendable hacer pruebas pilotos antes de implantar los procesos definidos. En su desarrollo se puede evidenciar los problemas que se tienen en la implementación, se identifican las oportunidades de mejora y su implementación.

⁷ Siete enfoques fundamentales para la gestión de la calidad. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/7-enfoques-fundamentales-para-la-gestion-de-la-calidad/>

- **Verificar:** En esta etapa comprobamos que se hayan ejecutado los objetivos previstos mediante el seguimiento y medición de los procesos, confirmando que estos estén acorde con las políticas y a toda la planeación inicial.
- **Actuar:** Mediante este paso se realizan las acciones para el mejoramiento del desempeño de los procesos, se corrigen las desviaciones, se estandarizan los cambios, se realiza la formación y capacitación requerida y se define como monitorearlo.

Figura 2. Ciclo PHVA



Fuente: Ciclo PHVA⁸

⁸ Ciclo PHVA. Recuperado de <http://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>

5. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

Todo comenzó un día común y corriente en el que por aras del destino dio la oportunidad de conocerse el reconocido oftalmólogo opita LUIS AUGUSTO PUENTES MILLAN y la recién graduada en abogacía la Dra. KAREN ANDREA POLO una joven emprendedora en busca de nuevas oportunidades. La relación al pasar del tiempo se fortaleció y concibieron nupcias dando paso a una nueva integrante en la familia una niña llamada JULIETA PUENTES OLARTE.

Con el fin de brindar un mejor bienestar y futuro al nuevo ser parte de la familia, se proyectó la idea de crear un HOTEL de gran categoría, calidad y buen servicio con un objetivo claro PRESTAR EL MEJOR SERVICIO A HUESPEDES dentro de los estándares de calidad óptimos. Así se plantó una idea y se dio inicio al proyecto HOTEL ROSALES BOUTIQUE NEIVA, construido en un área de 12.000 m², ubicado en una zona de alta incidencia del centro de la ciudad de Neiva. El HOTEL ROSALES BOUTIQUE fue inaugurado el día 25 de septiembre de 2014.

EL HOTEL ROSALES BOUTIQUE significa comodidad, confort, buen servicio, un agradable ambiente y convivencia, disposición 24 horas al día 7 días a la semana de su personal de servicio con el fin de brindar ayuda y resolver inquietudes de sus huéspedes y clientes. Todo emprendido en conceptos morales y valores impartidos desde los directivos.

EL HOTEL ROSALES BOUTIQUE cuenta con un total de 17 habitaciones toda de un alto confort, lobby, área de comidas, cocina, lavandería, recepción, además de una amplia zona de parqueadero para sus huéspedes. Adicionalmente cuenta con un sistema avanzado de vigilancia por circuito cerrado de televisión.

Mantiene un concepto clásico emprendido en las antiguas estrellas del cine mundial, el proyecto HOTEL ROSALES BOUTIQUE, siendo conocedor del amplio margen de mercado en el que se ha incorporada mantiene proyección de amplio con un promedio de adición de 15 habitación, área de restaurante y comidas, salón de eventos y zonas de dispersión (piscina).

6. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

6.1 GENERALIDADES

Tabla 1. Información básica de la empresa

INFORMACION BASICA DE LA EMPRESA	
NOMBRE	HOTEL ROSALES BOUTIQUE
NIT	
DIRECCION	Calle 6 No. 6 - 24
TELEFONO	317 8558792
CIUDAD	NEIVA
DEPARTAMENTO	HUILA

Fuente: Autores

ACTIVIDAD ECONOMICA

CODIGO CIIU: 5511

6.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS

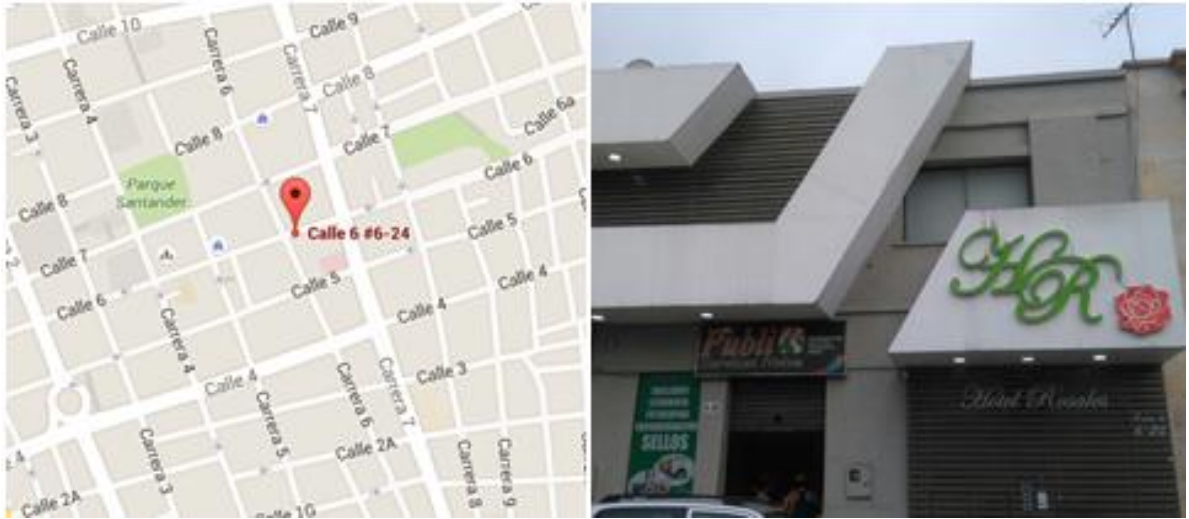
El servicio que presta el HOTEL ROSALES BOUTIQUE es alojamiento. Realizado de acuerdo a las especificaciones y necesidades de los clientes.

El hotel se ha caracterizado por la decoración de sus habitaciones, teniendo como tema celebridades del cine. Las habitaciones cuentan con suficiente espacio, camas cómodas y confortables, un televisor LCD por cable, caja de seguridad y nevera. Cuentan con un sistema de circuito cerrado y un personal capacitado para resolver cualquier inquietud y necesidad de los clientes.

6.3 UBICACIÓN GEOGRAFICA

La organización HOTEL ROSALES BOUTIQUE. Se encuentra ubicada en el departamento del Huila en el sector centro de la ciudad de Neiva, en la Calle 6 No. 6-24.

Figura 3. Ubicación geográfica



Fuente: Autores

7. DESARROLLO DEL TRABAJO

7.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

7.1.1 Misión. El hotel Rosales Boutique busca consolidar en el mercado Sur Colombiano, con un servicio de calidad de prestación de servicio, proporcionando todos los recursos de la organización para anticiparse a las necesidades de nuestros clientes. Para lograr esto contamos con parámetros establecidos de servicio además de un alto y motivado recurso humano.

7.1.2 Visión. En el año 2018 consolidarnos como referencia de hospedaje en el Sur Colombiano, mediante factores de innovación, brindando servicios confortables además de un talento humano apto y acorde a las necesidades de nuestros clientes, y así ostentar factores de comodidad, calidad y excelente servicio para el abarcamiento de la población interesada.

7.1.3 Alcance del sistema de gestión de calidad. Prestación de servicios de alojamiento.

7.1.4 Valores.

- **Respeto:** Valoramos y reconocemos a las personas. Propiciamos el buen trato y las buenas relaciones.
- **Eficiencia:** Trabajamos buscando los mayores estándares de calidad y desempeño en el servicio para contribuir con el bienestar y confort del huésped.
- **Responsabilidad:** Somos responsables del bienestar, tranquilidad y buen descanso de los huéspedes por lo cual contamos con personal calificado para brindarle una experiencia inolvidable.

7.1.5 Política de calidad. El hotel ROSALES BOUTIQUE es una empresa huilense dedicada a la prestación de servicios de alojamiento que busca la satisfacción de sus clientes, por ello se ha documentado la política de calidad y dar cumplimiento al numeral 5.3 (política de calidad) de la norma NTC ISO 9001:2008.

La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad:

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

Es por eso que se determinó estrategias versus intenciones para determinar la política de calidad del HOTEL ROSALES BOUTIQUE:

a. Estrategias

- Calidad en el servicio
- Capacitación del personal
- Comodidad y confort de las habitaciones

b. Intenciones

- Mejora continua
- Personal competente
- Infraestructura

Tabla 2. Estrategias versus intenciones

ESTRATEGIAS \ INTENSIONES	CALIDAD EN EL SERVICIO	CAPACITACION DEL PERSONAL	COMODIDAD Y CONFORT DE LAS HABITACIONES	Σ
MEJORA CONTINUA	5	5	5	15
PERSONAL COMPETENTE	5	5	2	12
INFRAESTRUCTURA	5	1	5	11

Fuente: Autores

La política de calidad del HOTEL ROSALES BOUTIQUE quedo establecida de la siguiente manera:

El HOTEL ROSALES BOUTIQUE se compromete a garantizar la mejora continua y la satisfacción del cliente en la prestación del servicio de alojamiento; a través de un personal competente, habitaciones llenas de confort y el cumplimiento de requisitos legales y de otra índole.

7.1.6 Objetivos de calidad. Según numeral 5.4.1. Objetivos de la calidad de la norma ISO 9001:2008, los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad, plasmados de la siguiente manera:

- Garantizar personal competente para la prestación del servicio de alojamiento.
- Mantener y aumentar la satisfacción de nuestros clientes.
- Mejorar continuamente en los procesos del sistema de gestión de calidad SGC.
- Garantizar comodidad y confort en el servicio de alojamiento.
- Cumplimiento de los requisitos legales y de otra índole.

7.1.7 Despliegue de objetivos.

Tabla 3. Despliegue de objetivos

Intención	Objetivo de la calidad	Meta	Indicador	Índice	Responsable	Frecuencia de medición
Capacitación del personal	Garantizar personal competente para la prestación del servicio de alojamiento	90%	Cumplimiento plan de capacitación	Capacitaciones ejecutadas/capacitaciones programadas	Gerente	Semestral
Satisfacción al cliente	Mantener y aumentar el nivel de satisfacción de nuestros clientes.	70%	Satisfacción al cliente	Encuesta de satisfacción aprobatorias/encuestas aplicadas	Todo el personal	Semestral
Mejora continua	Mejorar continuamente los procesos de SGC.	85%	Eficacia del cierre de no conformidades	No conformidades cerradas/no conformidades identificadas	Asesor SGC	Semestral
Cumplimiento de los requisitos legales	Cumplimiento de los requisitos legales y de otra índole.	85%	Cumplimiento de la normatividad	Numero de requisitos legales cumplidos/número de requisitos legales aplicables	Asesor SGC	Semestral

Fuente: Autores

7.1.8 Mapa de procesos. Para realizar el mapa de procesos del HOTEL ROSALES BOUTIQUE, se identificaron los procesos y como se relacionan. Obteniendo como resultado la siguiente clasificación:

a. Procesos estratégicos: Buscan el direccionamiento estratégico de la empresa, aquí se identificaron los siguientes procesos:

- Gestión de calidad
- Planeación estratégica
- Gestión de comercial

b. Procesos misionales: Estos procesos son los que tienen impacto en el cliente y generan valor agregado, aquí se identificaron los siguientes procesos:

- Alojamiento

c. Procesos de apoyo: Estos procesos le brindan apoyo a los demás procesos identificados. Aquí se identificaron los siguientes procesos:

- Gestión de compras
- Gestión financiera y/o administrativa

A continuación se muestra como quedo establecido el mapa de procesos del HOTEL ROSALES BOUTIQUE:

Figura 4. Mapa de procesos



Fuente: Hotel Rosales Boutique

7.1.9 Caracterización de procesos. Después de realizar la identificación de los procesos, es indispensable realizar una descripción de cada uno de ellos. La descripción de los procesos debe contener:

- Nombre del macro procesó
- Nombre del proceso
- Objetivo del proceso
- Alcance
- Normatividad aplicable
- Documentos y registros aplicables al proceso
- Entrada
- Proceso proveedor
- PHVA
- Proceso
- Proceso cliente
- Salida
- Recursos
- Indicador

A continuación, una descripción de cada uno de los procesos:

- **Planeación estratégica:** Definir, Planear y Gestionar planes, Estrategias y Pautas que contribuyan al cumplimiento de la Misión, Visión, Políticas y Objetivos de la organización, orientados bajo la normatividad Vigente. (Ver Anexo 1. Caracterización de los procesos).
- **Gestión de calidad:** Este proceso se encarga de todo lo relacionado con el sistema de gestión de calidad, buscando siempre la satisfacción del cliente. (Ver Anexo 1. Caracterización de los procesos).
- **Gestión comercial:** Identificar las necesidades y requerimientos de los clientes para poder ampliar la cobertura en el mercado de hotelería y turismo. (Ver Anexo 1. Caracterización de los procesos).
- **Proceso de alojamiento:** Coordinar y controlar las actividades necesarias para la realización del proceso de alojamiento. (Ver Anexo 1. Caracterización de los procesos).
- **Gestión administrativa/ financiera:** Establecer los criterios para el manejo eficiente del talento humano, los recursos administrativos y financieros para el normal funcionamiento de la organización. (Ver Anexo 1. Caracterización de los procesos).

- **Gestión de compras:** Garantizar que la prestación del servicio de alojamiento cumpla con los requerimientos de la organización. (Ver Anexo 1. Caracterización de los procesos).

7.2 DIAGNOSTICO DE LOS RIESGOS DE LA ORGANIZACIÓN QUE AFECTAN LA INTEGRIDAD DE LAS PARTES INTERESADAS

7.2.1 Diagnóstico de requisitos legales. El diagnóstico realizado al HOTEL ROSALES BOUTIQUE se elaboró de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2008 comparando la documentación que posee el hotel con respecto a los requisitos establecidos de la norma.

Para el respectivo análisis se asigna un valor a cada requisito de su respectivo numeral el cual debe dar un total de 100%, así mismo cada requisito se le asignara un valor (1 a 100) de acuerdo al criterio del evaluador, cada requisito tiene un valor máximo del 100% el cual se hará su respectiva conversión para asignar el porcentaje dentro del numeral.

Ejemplo:

“Numeral 4.1 Requisitos generales”

Requisitos:

- a. Aaa = 16.67%
- b. Bbb = 16.67%
- c. Ccc = 16.67% con un resultado total del 100% para el numeral 4.1
- d. Ddd = 16.67%
- e. Eee = 16.67%
- f. Ffff = 16.67%

Nota: El porcentaje obtenido en la cláusula será calculado por medio de un promedio de los ítems de cada numeral de la norma.

A continuación se muestra los resultados obtenidos del diagnóstico, el cual se dividió por el número de capítulos contenidos en la norma NTC ISO 9001:2008.

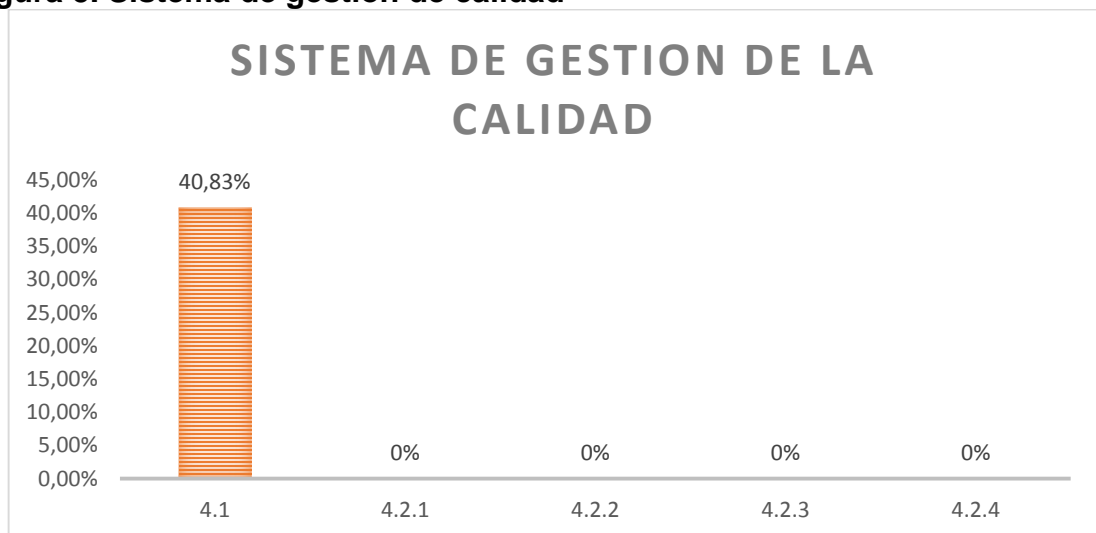
NUMERAL 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Tabla 4. Sistema de gestión de calidad

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD			
Ítem norma	Palabra clave	# Requisitos	% de cumplimiento
4	Sistema de Gestión de Calidad		8,17%
4.1	Requisitos generales (procesos)	6	40,83%
4.2.1	Generalidades	4	0%
4.2.2	Manual de calidad	3	0%
4.2.3	Control de documentos	7	0%
4.2.4	Control de registros	1	0%

Fuente: Autores

Figura 5. Sistema de gestión de calidad



Fuente: Autores

Análisis de los resultados: EL HOTEL ROSALES BOUTIQUE está cumpliendo este numeral 4. En un 8.17% lo que significa que su porcentaje de incumplimiento es del 91.83%. Sus falencias se encuentran establecidas en no tener un procedimiento documentado para el control de los documentos, registros y no tener un manual de calidad.

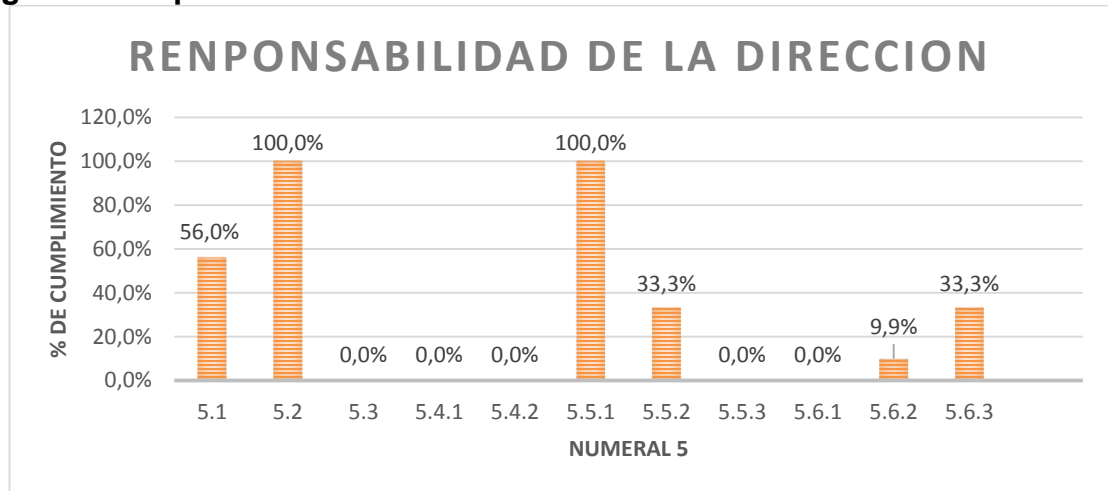
NUMERAL 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

Tabla 5. Responsabilidad de la dirección

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION			
Ítem norma	Palabra clave	# Requisitos	% de cumplimiento
5	Responsabilidad de la dirección		30,23%
5.1	Compromiso de la dirección	5	56,0%
5.2	Satisfacción del cliente	1	100,0%
5.3	Política	5	0,0%
5.4.1	Objetivos	1	0,0%
5.4.2	Planificación	2	0,0%
5.5.1	Responsabilidades de la dirección	1	100,0%
5.5.2	Representantes de la dirección	3	33,3%
5.5.3	Comunicación interna	1	0,0%
5.6.1	Revisión de la dirección	1	0,0%
5.6.2	Información para la revisión de la dirección	7	9,9%
5.6.3	Resultados revisión de la dirección	3	33,3%

Fuente: Autores

Figura 6. Responsabilidad de la dirección



Fuente: Autores

Análisis de los resultados: EL HOTEL ROSALES BOUTIQUE está cumpliendo este numeral 5. En un 30.23% lo que significa que su porcentaje de incumplimiento es del 69.77%. Sus falencias se encuentran establecidas en no tener una política de calidad, los objetivos de calidad, una planificación estratégica del sistema y el poco compromiso por parte de la dirección.

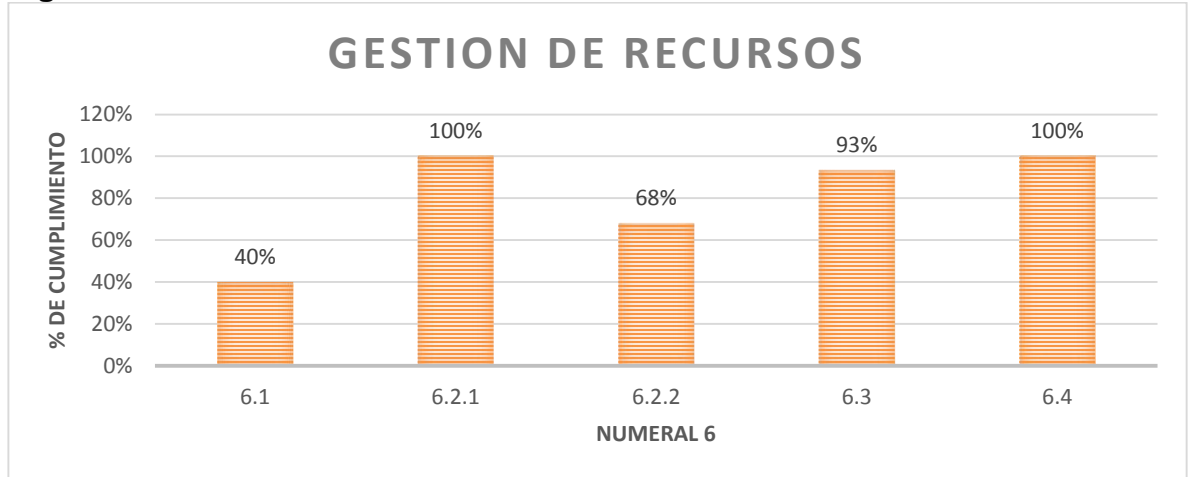
NUMERAL 6. GESTION DE RECURSOS

Tabla 6. Gestión de recursos

GESTION DE RECURSOS			
Ítem norma	Palabra clave	# Requisitos	% de cumplimiento
6	Gestión de los recursos		80,3%
6.1	Provisión de recursos	2	40%
6.2.1	Personal competente	1	100%
6.2.2	Competencia, formación y toma de decisiones	5	68%
6.3	Infraestructura	3	93%
6.4	Ambiente de trabajo	1	100%

Fuente: Autores

Figura 7. Gestión de recursos



Fuente: Autores

Análisis de los resultados: Para el numeral 6. El hotel rosales boutique tiene un cumplimiento del 80.3% y su incumplimiento es de 19.7% se encuentran algunas falencias en la provisión de los recursos, la competencia, formación y toma de decisiones.

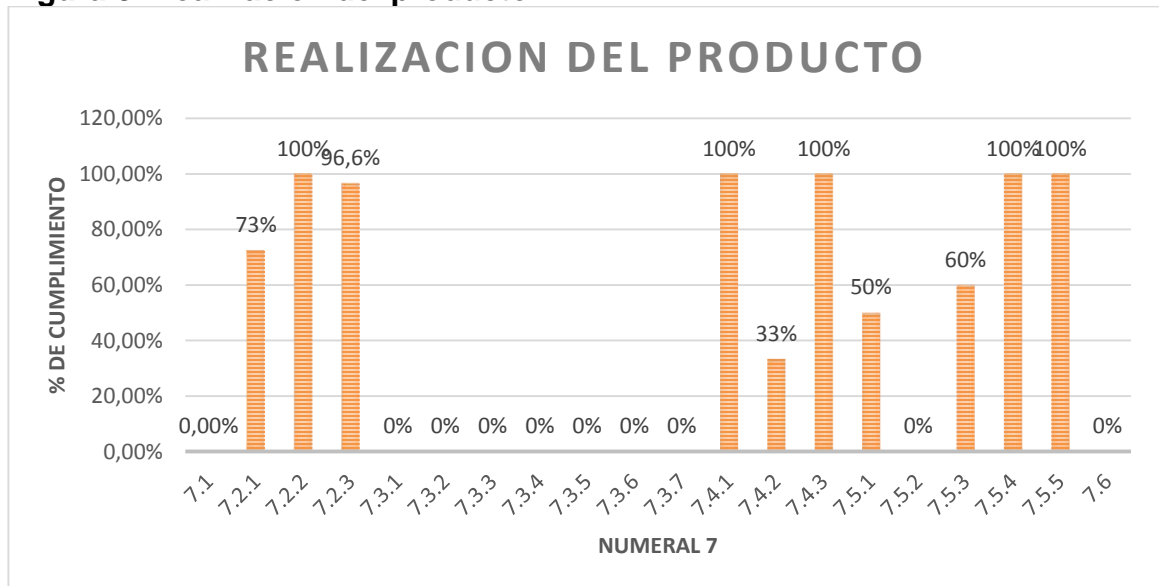
NUMERAL 7. REALIZACION DEL PRODUCTO

Tabla 7. Realización del producto

REALIZACION DEL PRODUCTO				
Ítem norma	Palabra clave	# Requisitos	% de cumplimiento	
7	Realización del producto		39,6%	
7.1	Planificación del producto	4	0,00%	
7.2.1	Requisitos del producto	4	73%	
7.2.2	Revisión de requisitos del producto	3	100%	
7.2.3	Comunicación con el cliente	3	96,6%	
EXCLUIDO	7.3.1	Planificación de diseño y desarrollo	3	0%
	7.3.2	Elementos de entrada	4	0%
	7.3.3	Resultados de diseño y desarrollo	4	0%
	7.3.4	Revisión diseño y desarrollo	2	0%
	7.3.5	Verificación diseño y desarrollo	1	0%
	7.3.6	Validación diseño y desarrollo	1	0%
	7.3.7	Control de cambio de diseño y desarrollo	1	0%
7.4.1	Proceso de compra	1	100%	
7.4.2	Información de compra	3	33%	
7.4.3	Verificación de compra	1	100%	
7.5.1	Control de producción	6	50%	
7.5.2	Validación de procesos	5	0%	
7.5.3	Identificación y trazabilidad	1	60%	
7.5.4	Propiedad del cliente	1	100%	
7.5.5	Preservación del producto	1	100%	
EXCLUIDO	7.6	Control de equipos	5	0%

Fuente: Autores

Figura 8. Realización del producto



Fuente: Autores

Análisis de los resultados: Para el numeral 7 el HOTEL ROSALES BOUTIQUE tiene un porcentaje de cumplimiento del 39% y un incumplimiento del 60,4%, debido al bajo o medio cumplimiento de planificación del producto, información de compra, control de producción, validación de procesos y control de equipos. Además se excluye los numerales 7,3 y 7,6 ya que se consideraron exclusiones evidenciadas en el manual de calidad del presente trabajo.

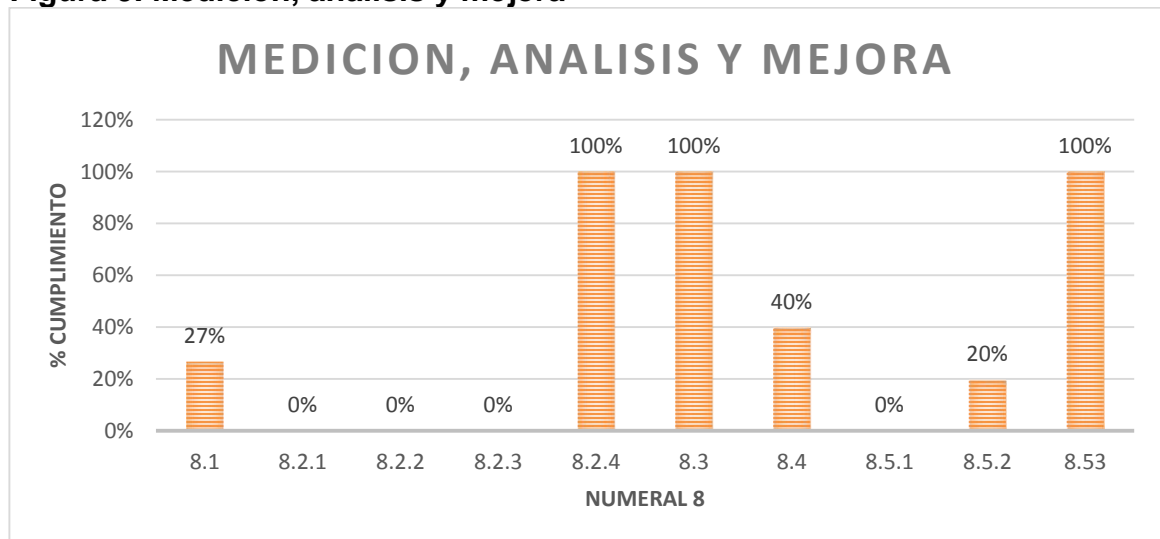
NUMERAL 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Tabla 8. Medición, análisis y mejora

MEDICION, ANALISIS Y MEJORA			
Ítem norma	Palabra clave	# Requisitos	% de cumplimiento
8	Medición, análisis y mejora		38,6%
8.1	Generalidades	3	27%
8.2.1	Satisfacción del cliente	1	0%
8.2.2	Auditoria interna	2	0%
8.2.3	Seguimiento y medición de procesos	1	0%
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	1	100%
8.3	No conformidades	4	100%
8.4	Análisis de datos	4	40%
8.5.1	Mejora continua	1	0%
8.5.2	Acción correctiva	6	20%
8.53	Acción preventiva	5	100%

Fuente: Autores

Figura 9. Medición, análisis y mejora



Fuente: Autores

Análisis de los resultados: Para el numeral 8 el hotel rosales boutique tiene un porcentaje de cumplimiento por debajo de la media con 38,6% y un porcentaje de incumplimiento del 61,4% debido a la falta de la medición de satisfacción del cliente, aplicación de auditorías internas, seguimiento de procesos, aplicación de un proceso de mejora continua.

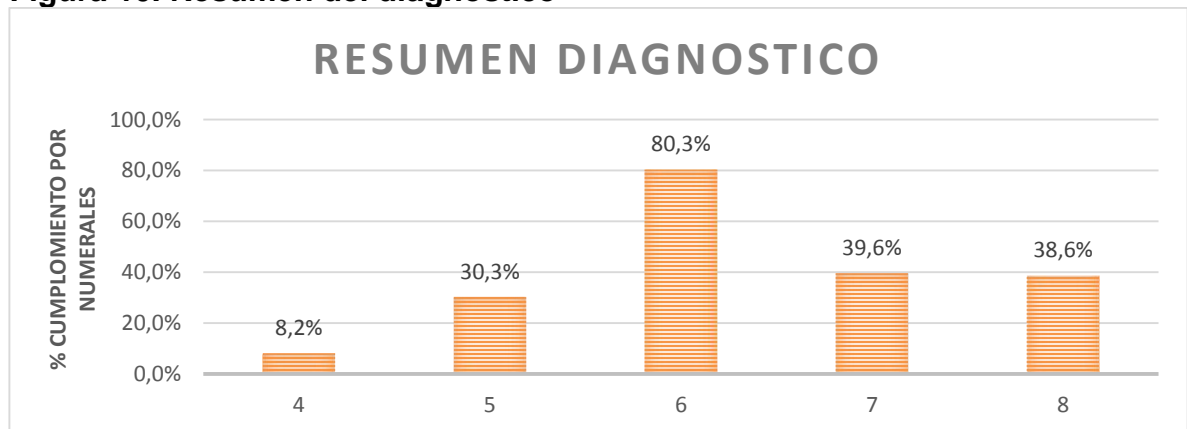
RESUMEN DEL DIAGNOSTICO

Tabla 9. Resumen del diagnostico

RESUMEN DIAGNOSTICO		
ITEMS	PALABRA CLAVE	% DE CUMPLIMIENTO
4	Sistema de gestión de calidad	8,2%
5	Responsabilidad de la Dirección	30,3%
6	Gestión de los recursos	80,3%
7	Realización del producto	39,6%
8	Medición, análisis y mejora	38,6%
		39,4%

Fuente: Autores

Figura 10. Resumen del diagnostico



Fuente: Autores

Análisis de los resultados: El hotel rosales boutique tiene un cumplimiento del 8,2% en su sistema de gestión de calidad, un 30,3% en factores de responsabilidad de la dirección, 80,3% en la gestión de recursos, 39,6% en realización del producto y 38,6% en medición, análisis y mejora. Evidenciándose notar que sobresale la gestión de recursos puesto que la organización depende principalmente del cumplimiento de las exigencias del cliente por ser una organización prestadora del servicio de hospedaje.

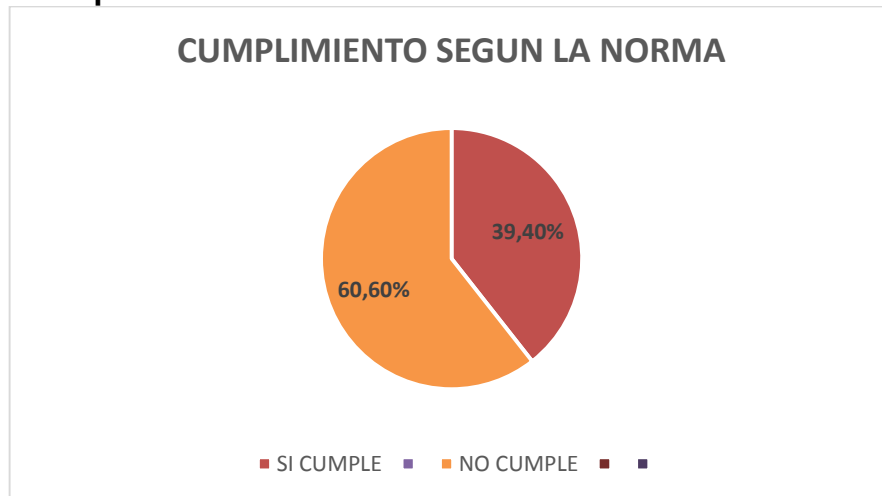
CUMPLIMIENTO DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008

Tabla 10. Cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2008

TABLA DE CUMPLIMIENTO	
SI CUMPLE	NO CUMPLE
39,40%	60,60%
100%	

Fuente: Autores

Figura 11. Cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2008



Fuente: Autores

El diagnóstico inicial realizado en el hotel rosales boutique arroja resultados de no cumplimiento con un porcentaje de 39,4% frente a 60,6%, esto refleja la falta de documentos, estructura organización establecida, manuales respectivos, registros, entre otros.

7.3 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

7.3.1 Manual de calidad. El manual de calidad le permite a la empresa tener un orden de cada uno de los procesos y las diferentes actividades que los conforman. Es importante resaltar que el manual de calidad es el documento guía del sistema de gestión de calidad SGC.

EL HOTEL ROSALES BOUTIQUE busca dar cumplimiento al numeral 4.2.1. Generalidades la documentación del sistema de gestión de calidad. Debe incluir un manual de calidad. Y el numeral 4.2.2 Manual De Calidad se debe realizar el alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión. El manual está dividido en nueve puntos que están directamente relacionadas con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Cada punto describe o plasma la razón general de la empresa, todo esto bajo los parámetros de la ISO 9001:2008 (Ver Anexo 2. Manual de calidad).

7.3.2 Exclusiones. El hotel rosales boutique excluye los numerales 7.3 diseño y desarrollo y el numeral 7.6 control de equipos, debido a que la empresa se dedica a la prestación de servicios de alojamiento.

Nota: En la tabla **NUMERAL 7. REALIZACION DEL PRODUCTO** se resaltan en color rojo los numerales que el hotel rosales boutique tiene excluidos.

7.3.3 Manual de procedimientos organizacionales. En este manual se describe con claridad los procedimientos efectuados por la organización para ejercer su actividad principal que es el servicio de alojamiento.

- **Objetivo:** Contar con un instrumento estandarizado del orden administrativo que establezca los criterios normativos de los procedimientos en busca de la optimización y el cumplimiento de las atribuciones como organización prestadora de servicios. Facilitar a la gerencia la ejecución de planes que contenga naturalmente la organización dentro de su actividad principal de comercio. (Ver Anexo 3. Manual de procedimientos organizacionales)

7.3.4 Marco normativo. El marco normativo está enfocado directamente al servicio de alojamiento prestado por el HOTEL ROSALES BOUTIQUE, por ello la normatividad aplicable se menciona a continuación:

- a. NTSH 001:** Realización de Actividades Básicas: proporciona los requisitos para organizar el inicio y cierre de actividades y operar equipos y elementos de trabajo de acuerdo con los parámetros definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.
- b. NTSH 002:** Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio: proporciona los requisitos para atender sugerencias y reclamaciones cumpliendo el protocolo de servicio y brindando información conforme a requisitos del cliente en los establecimientos hoteleros y otros tipos de alojamiento.

- c. **NTSH 003:** Prestación de servicio de recepción y reservas: proporciona los requisitos para ofrecer productos y servicios dando respuesta al cliente, realizar check in y check out de huéspedes y reservar habitaciones de acuerdo con procedimientos definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje. COTELCO (Asociación Hotelera y Turística de Colombia) - como ente regulador del servicio hotelero en el país.

7.3.5 Procedimientos. Los procedimientos se documentaron con el objetivo de garantizar que el personal del hotel rosales boutique realice las actividades del servicio de alojamiento de manera estandarizada.

- **Procedimiento de check in/ check out:** Es el momento en que una vez que el cliente ha arribado a la instalación se procede a registrarlo como huésped del hotel rosales boutique, donde se produce el chequeo de los documentos necesarios y la toma de datos en la tarjeta de huésped o ficha del cliente, que la instalación habilita al efecto. (Ver Anexo 4. Formato check in /check out)
- **Procedimiento para la reservación de habitaciones:** Es la acción mediante la cual una persona en su nombre o en nombre de otra, solicita el alquiler de una o más habitaciones de características determinadas durante una fecha concreta, contándose las mismas por periodos de veinticuatro horas bajo un precio determinado de antemano. En el proceso de reserva se tiene en cuenta las condiciones y necesidades, expresada por el huésped, este proceso es muy completo porque se tiene los datos del huésped, el tipo de habitación, la hora de llegada, la permanencia entre otras que hacen parte del funcionamiento del hotel. (Ver Anexo 5. Formato de reservación de habitaciones)

7.3.6 Alojamiento. EL HOTEL ROSALES BOUTIQUE cuenta con 17 habitaciones, todas de un alto confort, lobby, área de comidas, cocina, lavandería, recepción, además de una amplia zona de parqueadero para sus huéspedes. Adicionalmente cuenta con un sistema avanzado de vigilancia por circuito cerrado de televisión.


Figura 12. Alojamientos



Fuente: Hotel Rosales Boutique

7.3.7 Formatos. La elaboración de los formatos se realizó con el objetivo de registrar las evidencias de cada una de las actividades realizadas por el HOTEL ROSALES BOUTIQUE referente al sistema de gestión de calidad SGC.

Figura 13. Formato check in/check out

 Hotel Rosales Boutique		CHECK IN /CHECK OUT		Código: GC-F-04 Fecha: 02/03/2016 Versión: 1 Página 1 de 1	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Fecha de ingreso:					
Fecha de egreso:					
Primer Nombre:			Segundo Nombre:		
Primer Apellido:			Segundo Apellido:		
Tipo de Doc.:		Numero:		Lugar de Exp:	
Tel:	Tel. móvil:			Sexo:	
Email:			Estado civil:		
Dirección:					
País de nacimiento:			Fecha de Nacimiento:		
- / - / ---					
Ciudad:					
Tipo de Cliente:			Tipo Contribuyente:		
Ocupación:			Referido:		

Fuente: Hotel Rosales Boutique

7.3.8 Control del producto no conforme. El hotel rosales boutique tiene establecido un procedimiento de control de producto no conforme, el cual tiene como compromiso identificar y eliminar las no conformidades y mejorar de manera continua la prestación de su servicio de alojamiento. (Ver Anexo 6. Control de producto no conforme y Anexo 7. Formato control de no conformidades)

A continuación se mencionan las características de un producto no conforme:

- Quejas y reclamaciones de clientes.
- Quejas del personal de la organización.
- Superación del valor límite de los indicadores de satisfacción (medido en las encuestas y cuestionarios).
- Incumplimiento de algún paso de los procedimientos obligatorios.
- Incumplimiento de algún paso de los procedimientos particulares.

7.4 CONTROLES OPERACIONALES

7.4.1 Control de documentos. El hotel rosales boutique tiene documentado un procedimiento para el control de documentos, con el objetivo de dar cumplimiento al numeral 4.2.3 Control de los documentos.

Objetivo: Establecer los lineamientos para un adecuado manejo y disponibilidad de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de métodos para generación, actualización revisión, aprobación, distribución y control de documentos, tanto internos como externos a la organización. (Ver Anexo 8. Control de documentos)


7.4.2 Control de registros. El control de los registros se realizara de acuerdo con las directrices propuestas por el Control de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del HOTEL ROSALES BOUTIQUE. (Ver Anexo 9. Control de registros)

- Almacenamiento: Tipo de soporte donde se encuentra Físico o Digital.
- Protección: Tipo de Archivo donde se encuentra el Físico o Digital.

- Recuperación: Como llego a la información asegurada, en casos de detrimento de esta.
- Tiempo de Retención: Tiempo de archivo en Gestión o Central.
- Gestión: Archivo Diario y Primario para la Documentación Generada.
- Central: Archivo Diario y Secundario para la Documentación Generada.
- Disposición: Actividad para la decisión de la conservación del documento.
- Según la importancia del documento y con qué proceso está ligado, además de considerar la preservación del documento físico ya que tienden a deteriorarse.
- Para la organización, identificación de los archivos se debe seguir los lineamientos impuestos por el Control de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del HOTEL ROSALES BOUTIQUE.

7.4.3 Comunicación peticiones, quejas, reclamos. El hotel rosales boutique tiene establecido un formato para la atención de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes (huésped) por la prestación del servicio de alojamiento.


Figura 14. Formato PQR

		FORMATO PQR		Código: GC-F-05 Fecha: 02/03/2016 Versión: 1 Página 1 de 1	
Hotel Rosales Boutique					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Fecha:					
Nombre completo:					
Numero de identificación:					
Email:					
Telefono de contacto:					
ASUNTO					
Petición		Queja		Reclamo	
Motivo PQR					
Instalaciones _____			Tiempos de entrega _____		
Atencion del personal _____			Otros _____		
Descripcion de la PQR:					
Datos para el personal de la organización					
Dependencia de la PQR:					
Responsable:					

Fuente: Autores

7.4.4 Auditoria. Según numeral “8.2.2. AUDITORIA INTERNA, se debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad”. El hotel rosales boutique tiene documentado un procedimiento para la realización de las auditorias y de esta manera del cumplimiento a este numeral. (Ver Anexo 10. Auditoria)

Figura 15. Formato de auditoria interna


 Hotel Rosales boutique		AUDITORIA INTERNA		Código: GC-F-01 Fecha: 02/03/2016 Versión: 1 Página 1 de 1	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
DEPARTAMENTO, ÁREA, O PROCESO AUDITADO			Nº HOJA		
Numeral a evaluar			1		
ASPECTOS A VERIFICAR (NOTES INICIALES DEL AUDITOR)					Nº Auditoria:
Requisitos de la documentación y los registros: proceso de aprobación, controles documentales (edición, fecha, identificación, distribución...), protección (copias de seguridad digitales, privilegios de acceso...), tiempo de retención...					Fecha inicio:
					Hora inicio:
					Fecha final:
					Hora final:
					Auditor/es:
OBSERVACIONES / NOTES / COMENTARIOS DEL AUDITOR					
NO CONFORMIDADES (INDICAR LAS EVIDENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO)					
CÓDIGO <small>(Número)</small>	CALIFICACIÓN <small>(1)</small>	PUNTO NORMA	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD Y EVIDENCIAS		
---	---	---	---		
(1) Calificar N.C. según:			CALIFICACIÓN TOTAL N.C.		(Auditor/es)
1. Desviación menor. afecta poco al resultado de los procesos.					
2. Desviación moderada. En ciertas condiciones puede afectar a los procesos					
3. Desviación importante. Puede provocar defectos o errores que afecten a la satisfacción del cliente.					

Fuente: Autores

7.4.5 Plan de acción. Según numeral 8.5.1 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 auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

- a. **Acciones correctivas y preventivas:** El hotel rosales boutique tiene documentado un procedimiento para investigar las no conformidades encontradas en el SGC, tomando las medidas para solucionar o aminorar el impacto negativo causado aplicando acciones correctivas y preventivas. (Ver Anexo 11. Procedimiento acciones correctivas y preventivas).

Figura 16. Formato de acción correctiva/ preventiva

 Hotel Rosales boutique		ACCION CORRECTIVA O PREVENTIVA	Código: GC-F-03 Fecha: 02/03/2016 Versión: 1 Página 1 de 1
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
INFORME DE ACCIÓN			CORRECTIVA
			PREVENTIVA
Tema /Asunto:		Ref.	
		Fecha inicio:	
		Realizado por:	
1.- Personas que participan en la acción:	2.- Descripción del problema que se quiere eliminar o evitar:		
3.- Acciones precedentes o primeras acciones adoptadas:			
4.- Causa o causas que generan el problema o que lo pueden generar:			
5.- Soluciones que atacan la causa del problema, posibles acciones:			
6.- Acciones correctivas / preventivas finalmente realizadas, incluyendo fechas:			
7.- Acciones que se efectuarán para verificar la eficacia de las soluciones implantadas, fechas y responsables:			
8.- Resultados obtenidos, conclusión del expediente:			
NO DEBE CONCLUIRSE UNA ACCIÓN HASTA QUE NO SE HAYA		Firma Responsable de la acción: Fecha cierre:	

Fuente: Autores

7.5 SEGUIMIENTO Y MEDICION

El hotel rosales boutique con el objetivo de cumplir con el numeral 8.2.4 seguimiento y medición, estableció un cuadro de mando. En este cuadro se documentaron los indicadores que permiten evaluar el sistema de gestión de calidad. A continuación se evidencia el cuadro de mando del hotel rosales boutique:

Tabla 11. Cuadro de mando

INDICE	META	INDICADOR	DESCRIPCION
CUMLIMIENTO AUDITORIAS	90%	(Auditorias ejecutadas/ auditorias planeadas)*100	Este indicador permite evaluar el cumplimiento de las auditorias en el hotel rosales boutique.
EFICACIA DEL SGC	90%	Numerales cumplidos/total de numerales)*100	Este indicador permite evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
CUMLIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	90%	(acciones ejecutadas/ acciones planeadas)*100	Este indicador permite evaluar el cumplimiento de las acciones correctivas encontradas en el hotel rosales boutique.
CUMLIMIENTO DE CONVENIOS LEGALIZADOS	85%	(convenios legalizados / total solicitud de convenios)*100	Este indicador permite evaluar la forma en la que el hotel se relaciona con demás entidades.
QUEJAS Y RECLAMOS	90%	(NO. Quejas y reclamos / NO. Huésped)*100	Este indicador nos permite mejorar los servicios de alojamiento del hotel.
PRODUCTO NO CONFORME	90%	(N. producto no conforme identificado / N. habitaciones verificadas)*100	Nos indica la satisfacción del cliente con referencia al servicio de alojamiento.
SATISFACCION DEL CLIENTE	90%	(# Encuestas de satisfacción aprobadas / # encuestas aplicadas)*100	Este indicador nos permite evaluar que tan satisfecho se encuentra el cliente con el servicio de alojamiento brindado por el hotel rosales boutique.
SERVICIO CONFORME	90%	(NO. Servicios conformes / NO. Servicios realizados)*100	Este indicador permite evaluar la calidad del servicio de alojamiento.
CAPACITACION DEL PERSONAL	85%	(capacitaciones ejecutadas/ capacitaciones planeadas)*100	Este indicador permite evaluar el programa de capacitación del personal del hotel rosales boutique.
NIVEL DE OCUPACION	90%	(# habitaciones ocupadas / # habitaciones disponibles)*100	Este indicador mide el nivel de ocupación que maneja el hotel rosales boutique.
ACCIONES PREVENTIVAS	85%	(acciones preventivas cerradas / acciones preventivas identificadas)*100	Con este indicador se busca mejorar la prestación del servicio de alojamiento del hotel rosales boutique.

Fuente: Autores

7.6 DIAGNOSTICO FINAL

Para analizar el grado de cumplimiento del HOTEL ROSALES BOUTIQUE con respecto a los lineamientos establecidos por la norma NTC ISO 9001:2008. Luego de realizar la documentación del sistema de gestión de calidad, se conoció el siguiente análisis de los resultados:

Tabla 12. Cuadro comparativo

RESUMEN DIAGNOSTICO			
ITEMS	PALABRA CLAVE	% DE CUMPLIMIENTO INICIO DEL PROCESO	% DE CUMPLIMIENTO FINAL DEL PROCESO
4	Sistema de gestión de calidad	8,2%	89.76%
5	Responsabilidad de la Dirección	30,3%	71.92%
6	Gestión de los recursos	80,3%	98.6%
7	Realización del producto	39,6%	48.48%
8	Medición, análisis y mejora	38,6%	89%
		39,4%	79.55%

Fuente: Autores

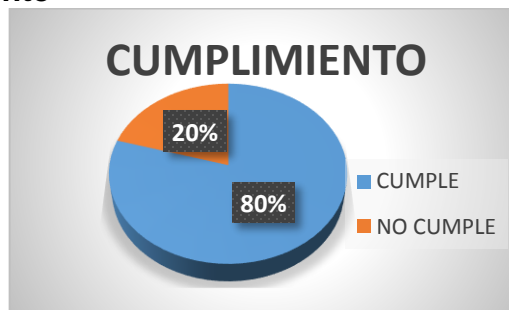
Se concluye que el porcentaje de cumplimiento aumento de un 39.4% que se dio al inicio del proceso al 79.55% al final del proceso de documentación del sistema de gestión de calidad en el HOTEL ROSALES BOUTIQUE.

Tabla 13. Porcentaje de cumplimiento

SI CUMPLE	NO CUMPLE
79.55%	20.45%
100%	

Fuente: Autores

Figura 17. Cumplimiento



Fuente: Autores

8. CRONOGRAMA

Tabla 14. Cronograma

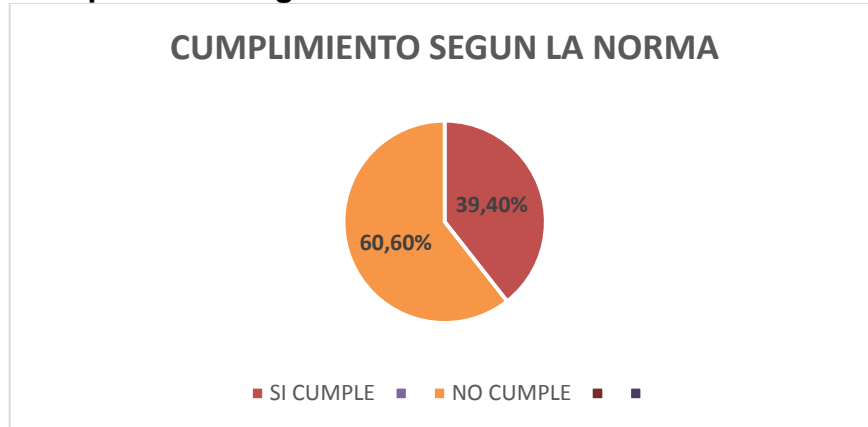
ACTIVIDADES		FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA	Estudio interno de la empresa. (como realizan los procesos y bajo qué criterios se rigen, que documentos generan y como los manejan)																
PLANEACION ESTRATEGICA	Identificar la misión y la visión actuales así como. Identificar los criterios externos que afectan a la misma.																
	Análisis y Replanteamiento de la planeación estratégica.																
DETERMINACION DE LOS PROCESOS	Identificar los procesos existentes. Análisis de los procesos. Realización de un mapa de procesos modificado.																
DISEÑO MANUAL DE CALIDAD	Elaboración del manual de calidad.																
IDENTIFICACION Y DOCUMENTACION DE PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	Identificación y documentación de procedimientos obligatorios impuestos por la ISO 9001:2008.																
IDENTIFICACION Y DOCUMENTACION DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	Identificación y documentación de procedimientos operativos relacionados con las actividades diarias de la empresa.																
REALIZAR INDICADORES DE CALIDAD	Realizar y documentar los indicadores de calidad.																
REVISIONES Y CORRECCIONES	Realizar correcciones sugeridas por el asesor durante el proceso y al documento final.																
DOCUMENTACION	Documentar procesos, actividades, misión, visión y lo que se requiera para cumplir los requisitos según la Norma ISO 9001:2008																

Fuente: Autores

9. CONCLUSIONES

- Como resultado del diagnóstico inicial en el HOTEL ROSALES BOUTIQUE se puede concluir que el nivel de cumplimiento es de un 39,4% de la norma NTC ISO 9001:2008

Figura 18. Cumplimiento según la norma



Fuente: Autores

- Al elaborar la planeación estratégica se realizó la corrección de la Misión y Visión de la empresa, además se elaboraron desde cero y con colaboración de la organización los objetivos de calidad, las políticas de calidad, el alcance y los valores corporativos.
- Se realizó el mapa y caracterización de los procesos teniendo en cuenta los lineamientos de la norma NTC: ISO 9001:2008, la cual proporcionó la representación gráfica de cada uno de los procesos del HOTEL ROSALES BOUTIQUE.
- Se elaboraron y documentaron los procedimientos obligatorios de la norma NTC ISO 9001:2008 para poder cumplir con los requisitos preestablecidos por la misma.
- Se identificaron y documentaron los procedimientos operativos de la organización, teniendo en cuenta los criterios operacionales establecidos por la administración.
- Como resultado del diagnóstico final se evidencio un cumplimiento del 79.55%, siendo este superior al inicial en un 40.15%.

RECOMENDACIONES

- Cada vez que se realice una modificación de un documento y registro, siempre notificarlo a los dueños de los procesos que se vean afectados por dicho cambio.
- Capacitar al personal en los temas de sus cargos laborales, el sector hotelero y turístico vive un constante cambio para satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Capacitar al personal en la parte del Sistema de Gestión de Calidad ya que siempre tienden a ser temas que solo conocen los Asesores de calidad y cada proceso debe aportar su grano de arena para que el Sistema mejore.
- Modificar los procedimientos obligatorios cuando se crea necesario ya que la organización está en constante crecimiento y muchos procedimientos necesitaran cambios a medida que pase el tiempo.
- Socializar siempre dichos cambios y la parte de planeación estratégica que necesiten saber los empleados ya que es parte fundamental para crear un ambiente de pertenencia en la organización.
- Realizar encuestas de satisfacción al cliente en un periodo no mayor de 6 meses ya que es una de las herramientas más fuertes para poder mejorar la prestación del servicio con base en las opiniones de los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- NORMA INTERNACIONAL ISO 9000; Sistema de gestión de la calidad; fundamentos y vocabulario.
- NORMA INTERNACIONAL ISO 9004; Gestión para el éxito sostenido de una organización; enfoque de gestión de la calidad.
- NORMA INTERNACIONAL ISO 19011; Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
- NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 10006; Sistema de gestión de calidad. Directrices para la gestión de calidad de proyectos.
- MARQUEZ Nayely; SISTEMAS DE CALIDAD; PIONEROS DE LA CALIDAD: sábado, 8 de junio de 2013.
- POVEDA Pedro Pablo, CAÑÓN German, Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad; conceptos básicos. El enfoque de ISO 9000:2005: tercera edición; junio 2009; página número 18, 19, 20.
- ICONTEC. (22 de 12 de 2005). Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá.
- Hotelero. Sectorial, Portal financiero, económico y empresarial. Recuperado de https://www.sectorial.co/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=109&Itemid=254
- ISO-9001:2008. ¿Qué es ISO 9001:2008?. Recuperado de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
- Requisitos de la documentación. Recuperado de <http://www.normas9000.com/iso-9000-9.html>
- Norma ISO 9001: Requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2008. Recuperado de <http://www.pdcahome.com/4134/introduccion-a-los-requisitos-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-basado-en-iso-9001/>
- Siete enfoques fundamentales para la gestión de la calidad. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/7-enfoques-fundamentales-para-la-gestion-de-la-calidad/>
- Ciclo PHVA. Recuperado de <http://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>