

Metodología para articular el sistema de gestión de calidad ntc-iso 9001 con la ntc 6503 y la ntsh
006

Diana Cristina Martínez Silva
Olga Lucía Obando Vargas
Yuly Andrea Ujueta Castillo

CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS E ICONTEC
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
BOGOTÁ, D.C.
2022

METODOLOGÍA PARA ARTICULAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC-ISO
9001 CON LA NTC 6503 Y LA NTSH 006

DIANA CRISTINA MARTÍNEZ SILVA
OLGA LUCÍA OBANDO VARGAS
YULY ANDREA UJUETA CASTILLO

Trabajo de grado para optar al título de Magister en Calidad y Gestión Integral

Hernando Camacho Camacho
Director Trabajo de Investigación

CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS E ICONTEC
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
BOGOTÁ, D.C.
2022

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá D.C., junio de 2022

DEDICATORIA

A Dios quien fue nuestro guía y fortaleza durante el desarrollo de este trabajo.

A nuestros padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo nos han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcarnos el ejemplo de esfuerzo y valentía.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todos nuestros docentes que nos acompañaron durante este proceso y en especial a nuestro director de tesis por su ayuda, paciencia, dedicación y por compartirnos sus conocimientos. Le agradecemos también a todos nuestros familiares y amigos que nos dieron ánimo para culminar este proyecto con éxito.

Contenido

Introducción	10
1. Definición del problema	12
1.1. Antecedentes	12
1.2. Descripción del problema.....	17
1.3. Formulación del problema	18
2. Justificación.....	18
3. Objetivos.....	19
3.1. Objetivo general	19
3.2. Objetivos específicos.....	20
4. Marco referencial.....	20
4.1. Marco teórico	20
4.2. Marco conceptual	26
4.3. Marco normativo y regulatorio	28
5. Metodología.....	30
5.1. Enfoque de la investigación	30
5.2. Alcance y fases de la investigación.....	30
5.2.1 Fases de la investigación	31
5.2.2 Despliegue metodológico para el desarrollo del proyecto	31
5.3. Definición de categorías para el desarrollo de la investigación	33
5.4. Instrumentos y técnicas de investigación	35
6. Desarrollo del proyecto	36

6.1 Antecedentes de implementación de metodologías asociadas a la NTC-ISO 9001:2015 y otras normas aplicables a los establecimientos de alojamiento y hospedaje.....	36
6.2 Propuesta de metodología para la articulación del sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2015 con las normas técnicas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009	38
6.3 Validación de la metodología propuesta para la articulación del sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2015 con las normas técnicas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009 a partir de panel de expertos	40
7. Conclusiones.....	42
8. Recomendaciones	44
Referencias.....	45
Listado de anexos.....	49

Índice de figuras

Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso.....	23
Figura 2. Representación de la estructura de la norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).....	24
Figura 3. Estructura para la articulación de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009	39

Índice de tablas

Tabla 1. Normatividad y/o regulación relacionada con el proyecto	28
Tabla 2. Despliegue metodológico.....	31
Tabla 3. Categorías, subcategorías y dimensiones propuestas para el desarrollo del proyecto ...	34
Tabla 4. Tabla de calificación cuantitativa de los criterios de la evaluación realizada por los expertos	41

Introducción

Desde la llegada de los sistemas de gestión de la calidad, específicamente ISO 9001 en el año 1987, las organizaciones han logrado gestionar sus procesos de una forma más eficaz, obtener beneficios en su operación, competencia y satisfacción de sus clientes. A raíz del éxito de la implementación de este sistema, se han generado otros sistemas de gestión, con los cuales las organizaciones buscan engranarse, sin embargo, la multiplicidad de estos ha llevado a preguntarse, cómo implementar y mantener diferentes sistemas de gestión, de forma tal que se obtenga el máximo beneficio, sin que implique un gran desgaste en su implementación.

Como respuesta a las organizaciones, ISO publicó en el año 2012 la estructura de alto nivel, es decir, las directrices para facilitar la articulación, integración o alineación de los sistemas de gestión, permitiendo que las normas de sistemas de gestión cuenten con una estructura común y particular, según las actividades a las que se aplique. Aprovechando la correlación de las diferentes normas, las organizaciones pueden integrar sus sistemas de gestión, obtener el máximo beneficio de su implementación, optimizar los recursos empleados en la gestión de los sistemas y alcanzar mayor eficiencia en los procesos (Calso, 2018).

En Colombia, el sector de alojamiento y hospedaje cuenta con normas certificables en gestión de sostenibilidad y categorización, no obstante, pocos establecimientos han optado por certificarse en normas de gestión de calidad, lo que podría estar relacionado con el desconocimiento de metodologías prácticas de articulación y los beneficios que conlleva.

Con el objetivo de facilitar la certificación en normas de gran interés en el sector, este trabajo presenta una propuesta para articular el Sistema de Gestión de Calidad – NTC-ISO 9001:2015 con las normas técnicas NTC 6503 y NTSH 006.

Para el desarrollo de esta propuesta, inicialmente se realizó un recorrido por los antecedentes de implementación de metodologías asociadas a la NTC-ISO 9001:2015 y otras normas aplicables a los establecimientos de alojamiento y hospedaje. A partir de la información recopilada y tomando como base la estructura de alto nivel y los factores claves de integración, se formula la metodología de articulación del sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2015 con las normas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009, la cual fue validada por un panel de expertos en criterios de claridad, pertinencia y aplicabilidad.

A partir de la propuesta aquí planteada, se espera que los alojamientos de alojamiento y hospedaje puedan articular estas normas, haciéndose acreedores de los beneficios relacionados con mayor competitividad en el mercado, reducción del número de documentación, registros y recursos necesarios para la certificación y mantenimiento de los sistemas de gestión y categorización (AEC, 2019).

1. Definición del problema

1.1. Antecedentes

Antecedentes en el contexto mundial

Desde una mirada general al turismo y la calidad en los países europeos, se encontró que, la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turístico (CEHAT), quien es la fusión entre la Federación Española de Hoteles (FEH) y la Agrupación Hotelera de las Zonas Turísticas de España (ZONTUR), siendo su objeto primordial la representación, defensa y fomento de los intereses comunes de sus miembros asociados, publica un artículo en su página web asociado a un debate sobre la necesidad o conveniencia de armonizar los sistemas de clasificación por estrellas en los distintos países de la Unión Europea teniendo en cuenta la gran cantidad de sistemas de clasificación por estrellas que existen en estos países, de acuerdo con los estudios realizados por la Asociación Hotelera de Suiza.

En dicho debate, se identificaron situaciones que dificultan la integración de los sistemas de categorización en los hoteles, relacionadas con casos en los que no sólo se clasifican oficialmente los hoteles, sino también otros establecimientos como moteles, pensiones, u hoteles especializados por segmentos. La heterogeneidad en los sistemas de clasificación puede provocar en los clientes algún tipo de queja o de insatisfacción, debido a que, la categoría esperada del establecimiento según su clasificación, si lo compara con otros hoteles de Europa que ya conozca, no es la misma. La falta de transparencia dificulta la comparación entre los establecimientos clasificados como hoteles de diferentes países, dejando a los consumidores indefensos y desprotegidos ante la falta de comprensión de los estándares de los países que visitan.

Como consecuencia de las dificultades anteriormente mencionadas, no se ha logrado la estandarización de los sistemas de clasificación; las propuestas realizadas son rechazadas por los

hoteleros españoles, ya que no están satisfechos con los sistemas actuales de clasificación de estrellas (Turísticos, 2007).

Por otro lado, fruto de la fusión de los antiguos institutos turísticos creados por seis subsectores turísticos, se encuentra el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), organización sin ánimo de lucro, quien tiene como función la creación, desarrollo y revisión de las normas de calidad turísticas, con el fin de divulgar los sistemas de aseguramiento de la calidad en las empresas de sus respectivos ámbitos, creó el sello de la Q de Calidad Turística, certificación de reconocimiento al esfuerzo realizado por las empresas turísticas en la implantación de un sistema de calidad, mediante la promoción de la marca Q de Calidad Turística Española y la formación (Española I. p., 2020).

Tomando en cuenta lo anterior, la marca de garantía Q de calidad turística española, es una marca española reconocida y con prestigio, enfocada a la certificación voluntaria de servicios turísticos. Cuando una organización evidencia el cumplimiento de los requisitos técnicos que su norma correspondiente dicta, obtiene la Q de calidad turística. En el caso objeto de este trabajo de investigación, se encontró que la norma asociada al sistema de sostenibilidad para alojamientos (norma UNE-ISO 21401:2019), es una herramienta de gestión creada específicamente para aquellos alojamientos que desean desarrollar e implementar políticas y objetivos sostenibles en la gestión de sus actividades.

La implementación de este estándar y su consiguiente certificación constituye un elemento diferenciador que va más allá del servicio propio, aportando un valor añadido al establecimiento, mejorando su imagen y competitividad bajo criterios sostenibles. De acuerdo con las estadísticas asociadas a las entidades certificadas bajo esta norma se observó que, de 2.115 certificaciones, 5 pertenecen a la certificación de la norma UNE-ISO 21401:2019 (Española I. d., 2020).

Por otra parte, Suiza, uno de los países líderes en hotelería y turismo, le apuesta a la formación profesional como estrategia para asegurar la calidad de la prestación de los servicios en los hoteles, sin embargo, son distintas las variables que fortalecen este sector, incluyendo la infraestructura, la inversión a gran escala, la tecnología, el transporte, la comercialización e imagen de sitios turísticos, la transferencia de la ciencia mediante la difusión de un saber y de un saber hacer, entre otros mecanismos que vienen fortaleciendo su metodología de excelencia (Tissot, 2002).

Algunos hoteles en Suiza certificados bajo las normas ISO, consideran que más que una etiqueta, este certificado garantiza el cumplimiento de los altos estándares esperados por los clientes internacionales e inversionistas. Para ello, la asociación suiza de sistemas de calidad y gestión insta a los hoteles a construir la calidad y generar prácticas de administración sostenible, ejemplo de ello es el hotel Swissôtel Hotels & Resorts.

Finalmente, en Japón, país asiático que cuenta con hoteles de cinco estrellas y metodologías aplicadas a la sostenibilidad (Robles, 2017), se adelantan estrategias a través del plan nacional de desarrollo con el fin de fortalecer e incentivar el turismo en este país. Lo anterior, valiéndose de su ubicación geográfica y a pesar de los diferentes desastres que se han presentado durante los últimos años, lo cuales no han facilitado el crecimiento del sector turístico, no obstante, se han venido adelantando reformas a la ley de turismo.

Antecedentes en el contexto latinoamericano

Según la encuesta ISO de certificaciones para estándares de sistemas de gestión, para el año 2019, Latinoamérica contaba tan solo con 257 certificaciones en el sector hotelero y restaurantes, para ese mismo año en Colombia había 9.987 hoteles; estas cifras reflejan la poca acogida que tiene la implementación de un sistema de gestión de calidad en dicho sector (ISO, 2020).

Los países latinoamericanos cuentan con normatividad específica para la prestación del servicio en el sector hotelero, sin embargo, dicha normatividad no garantiza que la calidad del servicio sea la adecuada, tal es el caso de Lima en donde la situación actual de los hoteles de 2 y 3 estrellas revela claras deficiencias en lo relacionado a la calidad del servicio entregado; una de las razones por que los hoteles no mejoran la calidad de servicio, es la prioridad que se le da a los costos bajos, por lo tanto, se limitan al cumplimiento de las normas gubernamentales y se deja de lado la implementación de un sistema de gestión de calidad (Arevalo, 2018).

Antecedentes en el contexto nacional

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), la calidad turística se entiende como el resultado de un proceso encaminado a satisfacer todas las necesidades, requisitos y expectativas legítimas de los consumidores de productos y servicios, a un precio aceptable, de acuerdo con los términos contractuales de mutuo acuerdo y las determinantes de calidad como son la seguridad, protección, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y armonía de las actividades turísticas (Arévalo, 2019).

De acuerdo con el concepto anterior y teniendo en cuenta que la calidad turística es un elemento fundamental para el desarrollo local de los territorios, entendiendo el desarrollo local, como una combinación entre crecimiento económico y bienestar social, se hace necesario la implementación y/o adopción de un sistema integrado de gestión de calidad en la actividad turística. Colombia no se ha quedado atrás en este propósito, iniciando hace algunos años la planificación de su proceso de mejora; desde el gobierno del presidente Andrés Pastrana se iniciaron los trabajos para dotar a los alojamiento, agencias de viajes, guías y restaurantes de normas técnicas de calidad, logrando tener ley 1558 de 2012 y la resolución 3860 de 2015, donde menciona la implementación de las

normas técnicas sectoriales de sostenibilidad turística, para la actualización del registro nacional de turismo (Arévalo, 2019).

En esta medida, es indispensable fortalecer consistentemente la reputación y el reconocimiento de Colombia como el mejor destino turístico sostenible. La sostenibilidad debe posicionarse como la base del desarrollo turístico interno y como un factor de competitividad del sector (Equipo técnico de la dirección de calidad y desarrollo sostenible del turismo, 2020).

Desde una perspectiva comercial, el desafío es integrar la sostenibilidad en los prestadores de servicios turísticos, los empresarios de la industria y sus cadenas de suministro como fuente de ventaja competitiva. Esto les permite: reducir el costo de los servicios básicos, aumentar el valor de la marca y obtener una ventaja sobre los competidores, incrementar los empleos creados a nivel local, atraer inversión extranjera y asegurar un mayor flujo de turistas a su destino (Equipo técnico de la dirección de calidad y desarrollo sostenible del turismo, 2020).

Las NTS-TS constan de 59 estándares de calidad en diversos subsectores del turismo, 12 de los cuales se aplican a establecimientos de alojamiento y hospedaje, proporcionando productos, actividades y servicios con el propósito de fortalecer la competitividad en el país, donde un conjunto de requisitos promueve la calidad y la sostenibilidad del turismo nacional. Según el informe técnico de verificación acerca de la implementación de las NTS-TS, solo el 7% de los 3.557 prestadores de servicios turísticos cumplen con el 100% de los requisitos de la norma. En otras palabras, esta situación carece de la capacidad técnica, operativa y financiera para hacerlo, ya que el 93% de los prestadores validados no cumplen con este requisito legal y el municipio donde se ubican no brinda las condiciones suficientes para un alto cumplimiento (Equipo técnico de la dirección de calidad y desarrollo sostenible del turismo, 2020).

La implementación de criterios de sostenibilidad del turismo no solo ayuda a mitigar, superar y compensar los impactos externos negativos de la industria, sino que también contribuye positivamente a los destinos, ayudando a que los ingresos lleguen a las comunidades locales. Si bien el turismo es actualmente la fuente de ingresos de más de 600.000 colombianos, esta cifra podría aumentar significativamente en el largo plazo si el crecimiento de la industria va acompañado de la adopción de prácticas responsables que promuevan un manejo más sustentable del suelo, promuevan la conservación de ecosistemas en el país, y eviten la sobreexplotación de recursos y la degradación ambiental (Equipo técnico de la dirección de calidad y desarrollo sostenible del turismo, 2020).

1.2. Descripción del problema

De acuerdo con el reporte del Centro de Información Turística de Colombia (CITUR), hay 11.160 hoteles en Colombia. Con respecto a los últimos resultados de la encuesta realizada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO), asociada a la estimación del número de certificados válidos a 31 de diciembre de 2020, se informó que Colombia cuenta con 105 hoteles y restaurantes certificados bajo la norma ISO 9001, lo anterior conlleva a inferir que, existe una baja cantidad de hoteles colombianos que, si bien implementan las normas sectoriales para su funcionamiento, no ven viable la certificación del sistema de gestión de la calidad, porque esto implicaría una inversión económica para su implementación y mantenimiento, de igual manera, desconocen una metodología práctica para poder articular las normas sectoriales con la norma de calidad (ISO, 2020).

Lo anterior deja en evidencia que, los hoteles en Colombia tienen la necesidad de desarrollar acciones de sostenibilidad turística, articulados con estándares de calidad, que conlleven a dar

respuesta a las necesidades de los clientes y obtengan la satisfacción de estos, como lo establece la norma NTC-ISO 9001:2015.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo diseñar una metodología para articular el sistema de gestión de calidad – NTC-ISO 9001:2015 con las normas técnicas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009?

2. Justificación

El turismo es un generador clave de divisas, ingresos y empleo en América, en el año 2019, representó el 42% y el 10% de las exportaciones totales (bienes y servicios) en el Caribe y en América Latina, respectivamente, su participación superó el 50% en algunos países del Caribe. La economía del turismo, que incluye tanto el turismo como todos los sectores que dependen de él, representó el 26% del PIB total en el Caribe y el 10% en América Latina. Dado que, la economía del turismo es muy intensiva en mano de obra, representó el 35% del empleo en el Caribe y el 10% en América Latina (CEPAL, 2020).

Según el informe publicado por la CEPAL, el turismo será uno de los sectores económicos más afectados en América Latina y el Caribe a causa de la COVID-19; de acuerdo con el secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili, la suspensión temporal del turismo ha tenido un impacto significativo en las Américas. La sostenibilidad y la innovación estarán en el corazón de la recuperación del turismo, tanto en las Américas como en todas las demás regiones del mundo. El retorno al crecimiento del sector será un salvavidas para muchos millones de personas en las Américas y, al mismo tiempo, ayudará a proteger y promover las muchas culturas y el patrimonio natural de la región (CEPAL, 2020).

Siendo el sistema de gestión de la calidad una herramienta que favorece la satisfacción del cliente, tal y como se demostró al medir la influencia de las certificaciones en la misma, cuando se compararon 36 hoteles con certificado ISO 9001, frente a 166 sin este. Los resultados obtenidos mostraron que es significativa la certificación ISO 9001, con relación con la puntuación otorgada. En los 36 hoteles con certificado ISO 9001, se observaron puntuaciones superiores en un 4,6% respecto a los hoteles sin certificación ISO 9001 (Lopez, 2014).

En este sentido, resulta imperativa no sólo la implementación de las normas técnicas sectoriales, las cuales se encuentran relacionadas con estándares de categorización de estrellas y metodologías de sostenibilidad para el sector hotelero en Colombia y herramientas que permitan mejorar la prestación del servicio, incorporar una cultura de mejora continua, lograr posicionamiento internacional, mejorar los resultados por procesos y la satisfacción del cliente. Lo anterior da lugar a la implementación del sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2015, articular las normas técnicas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009 y de esta manera obtener una metodología que contribuya al cumplimiento normativo sectorial, que permita evaluar los requisitos de calidad con los que debe contar un establecimiento de alojamiento y hospedaje, a fin de mejorar su gestión y desempeño en un proceso de mejoramiento continuo.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Diseñar una metodología para articular un sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2015 con las normas técnicas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009 para los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Colombia.

3.2. Objetivos específicos

- Examinar antecedentes de implementación de metodologías asociadas a la NTC-ISO 9001:2015 y otras normas aplicables a los establecimientos de alojamiento y hospedaje.
- Formular la metodología para la articulación del sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2015 con las normas técnicas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009.
- Validar la metodología propuesta para la articulación del sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2015 con las normas técnicas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009 a partir de un panel de expertos.

4. Marco referencial

4.1. Marco teórico

La ley general de turismo, ley 300 del 26 de julio de 1996, encomienda el liderazgo de la calidad turística en el país al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo articulado con el sistema nacional de calidad donde se encuentran todos los marcos de la política pública, legal, regulatoria y administrativos en temas de calidad y certificación. Desde allí, el gobierno colombiano consciente de la necesidad de regular los estándares de calidad, promueve la elaboración de normas técnicas y la certificación en calidad turística. En consecuencia, para cada subsector del sector turístico colombiano, se crearon unidades sectoriales de normalización, con el apoyo del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) como organismo nacional de normalización, y el apoyo de diferentes entidades que tienen definido dos ámbitos de acción; el diseño de las normas técnicas sectoriales de turismo y la difusión de estas (Arévalo, 2019).

La NTC 6503:2021 asociada al sistema de gestión de la sostenibilidad para establecimientos de alojamiento, especifica los requisitos ambientales, sociales y económicos para implementar un

sistema de gestión de la sostenibilidad en los establecimientos de alojamiento. Esta norma aplica los aspectos que pueden ser controlados por los establecimientos de alojamiento y sobre los que pueden ejercer influencia. Es aplicable a cualquier establecimiento de alojamiento, independientemente de su tipo, tamaño o ubicación, que desee implementar, mantener y mejorar las prácticas sostenibles en sus operaciones y asegurar la conformidad con su política de sostenibilidad definida. Esta norma no exime al usuario de cumplir con la legislación nacional vigente aplicable (Norma NTC 6503, 2021).

La NTSH 006:2009 establece las características de calidad en infraestructura y los servicios que prestan los hoteles para obtener su certificado de calidad turística, además define la clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje y categorización por estrellas 1, 2, 3, 4 y 5 aplicable a hoteles (Comité Técnico de Clasificación y Categorización de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, 2009).

La Asociación Hotelera de Colombia (COTELCO) es la unidad sectorial de normalización que elaboró la NTSH 006, siendo la encargada de elaborar normas técnicas sectoriales para el subsector de alojamiento. La elaboración de la NTSH 006 fue llevada a cabo por el comité técnico de clasificación y categorización de establecimientos de alojamiento y hospedaje, compuesto por representantes de la industria hotelera, delegados del gobierno, la academia, los usuarios y los asesores que garantizan la participación e implementación efectiva de la NTSH 006 (Comité Técnico de Clasificación y Categorización de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, 2009).

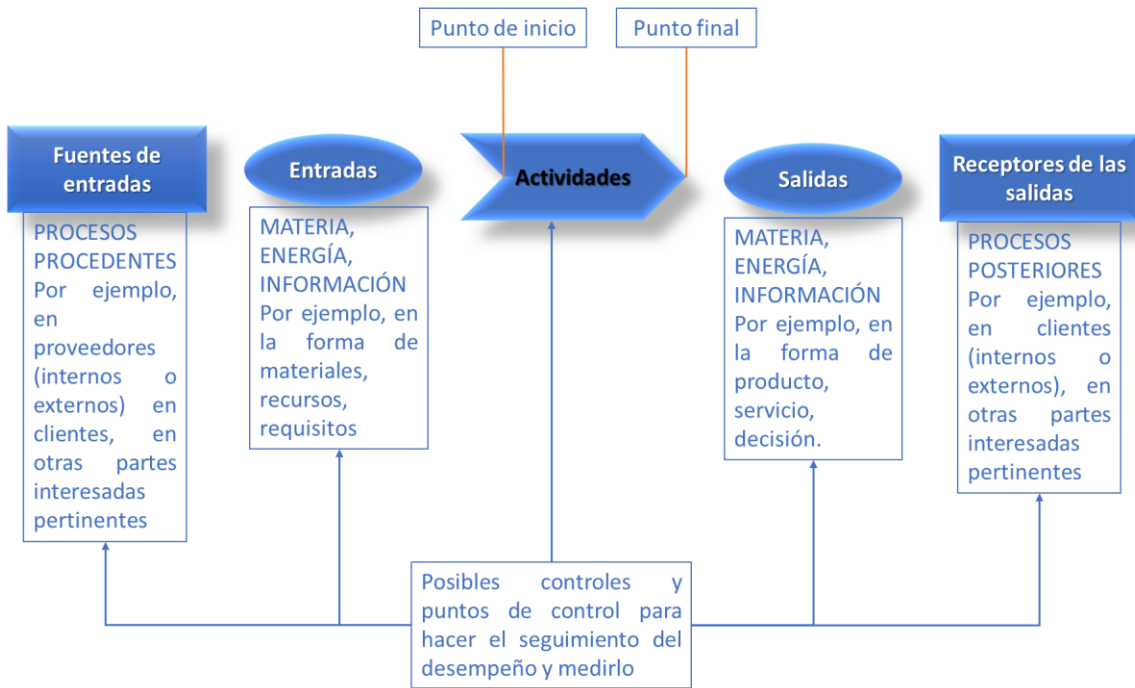
Los hoteles de una, dos y tres estrellas deben cumplir como mínimo con el 90% de los requisitos, excepto los requisitos de mantenimiento del establecimiento y los requisitos para las habitaciones estándar, pues son de obligatorio cumplimiento, mientras que los hoteles de cuatro y

cinco estrellas deben cumplir como mínimo con el 95% de estos requisitos. Así mismo, todas las categorías de estrellas deben cumplir con el 100% de los requisitos de servicio definidos en la NTSH 006:2009 (Comité Técnico de Clasificación y Categorización de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, 2009).

NTC-ISO 9001-2015 - Sistema de gestión de la calidad. Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, en cumplimiento de la satisfacción de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables. De igual manera, aplica el enfoque basado en procesos, incorporando el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. De este modo, permite a una organización asegurar y gestionar sus recursos adecuadamente, identificando oportunidades de mejora y su implementación en una organización, logrando la eficacia y eficiencia para el logro de los objetivos a través de la implementación del sistema de gestión de calidad (ICONTEC, e-collection, 2015).

La figura 1, muestra la interacción de los elementos de un proceso, sus puntos de control, seguimiento y medición para cada proceso, teniendo en cuenta los resultados de los riesgos asociados:

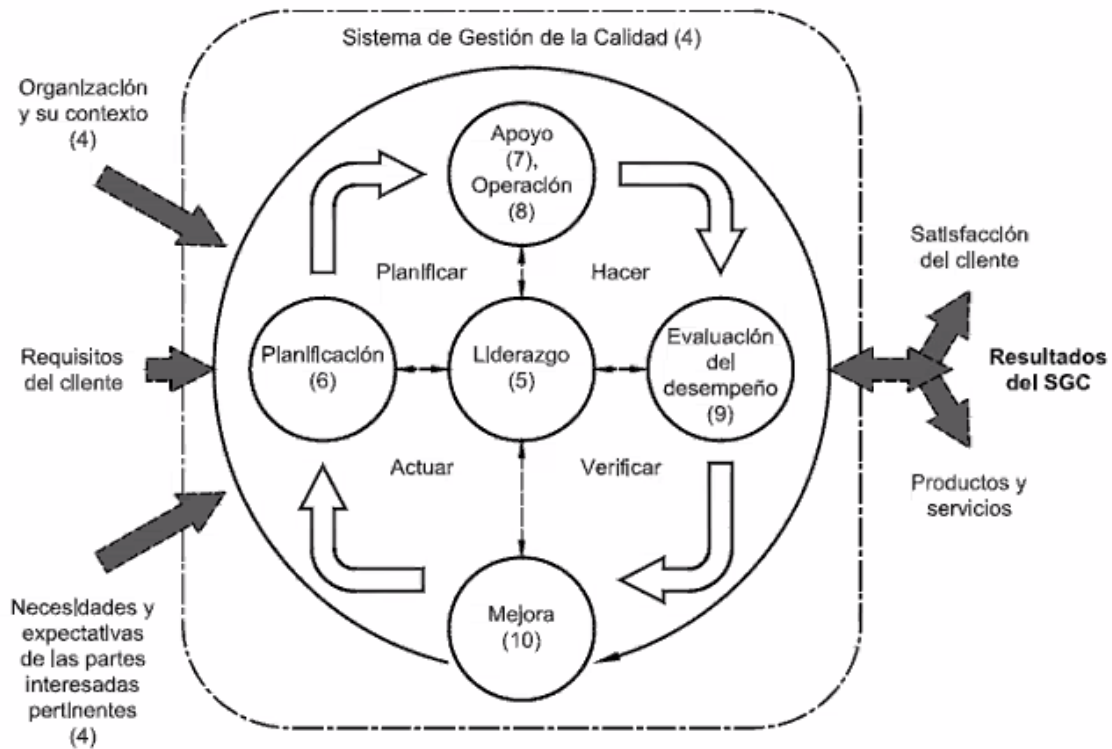
Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso



Nota. Adaptado de Norma ISO 9001:2015 (p. 3), Representación esquemática de los elementos de un proceso, 2015, ICONTEC, E-Collection.

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de calidad como un todo. La figura 2, ilustra cómo todos los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA:

Figura 2. Representación de la estructura de la norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)



Nota. Adaptado de Norma ISO 9001:2015 (p. 3), Representación de la estructura de la Norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), 2015, ICONTEC, E-Collection.

El ciclo PHVA incluye: a) planificar, el cual establece los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades; b) hacer, corresponde a implementar lo planificado; c) verificar, este corresponde a realizar el seguimiento y medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados; y d) actuar, donde se toman acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario (ICONTEC, E-Collection- Norma ISO 9001:2015, 2015).

Metodologías de integración

Metodología de integración Anexo SL. Describe el marco genérico para las normas de sistemas de gestión, el objetivo es mejorar la consistencia y compatibilidad de las normas de gestión ISO suministrando una estructura única de alto nivel, texto fundamental básico y único y términos comunes y definiciones básicas. Está compuesta de 9 cláusulas y 4 apéndices, la estructura de alto nivel no se puede cambiar, sin embargo, pueden añadirse sub cláusulas y el texto específico de la disciplina (Viloria, 2015).

PASS 99:2012. Es una especificación de acceso público elaborada por British Standards Institución (Institución Británica de Normalización – BSI). A pesar de que está principalmente diseñada para ser utilizada en combinación con especificaciones/normas del sistema de gestión, también se puede utilizar con otras especificaciones/normas nacionales e internacionales del sistema de gestión. Además, se aplica a todos los tamaños y tipos de organización. Esta especificación se creó para ayudar a las organizaciones a beneficiarse de la consolidación de los requisitos comunes de las normas del sistema de gestión o especificaciones y a gestionar estos requisitos de manera eficaz. Su estructura está compuesta por: contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño, y mejora; dentro de los beneficios que aporta esta gestión integrada se pueden considerar: beneficios estratégicos, beneficios para la gestión, ahorro de costes, beneficios operacionales y beneficios logísticos (Miguel, 2013).

Guía para la integración UNE 66177. Las directrices de este documento permiten la integración de todo tipo de sistemas de gestión, aunque la propia guía especifica que está orientada fundamentalmente a los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. El documento introduce el principio del proceso de gestión que subyace a la integración,

pero no pretende identificar elementos comunes a los tres sistemas de gestión (calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo) ni describir factores similares, sino proponer una metodología para la organización misma, para identificar estas sinergias, entendiendo la gestión por procesos como el medio para lograrlo (Asociación española de calidad, 2016).

Factores clave para la integración. Los factores claves de integración están compuestos por los factores claves estratégico, operativo y humano.

Factor clave estratégico: relacionado con el conjunto de procesos y actividades correspondientes al direccionamiento general, gobierno de la organización, comprensión de las necesidades, expectativas de las partes interesadas y su contexto, la gestión de oportunidades y riesgos y la toma de decisiones.

Factor clave operativo: incluye el conjunto de actividades y procesos asociados a la realización de productos y servicios - cadena de valor, gestión documental, mecanismos de seguimiento y medición para el cumplimiento de los resultados esperados y acciones de mejora.

Factor clave humano: compuesto por procesos y actividades relacionadas con la cultura organizacional, roles, autoridad y responsabilidad, liderazgo y compromiso, desarrollo de competencias, motivación y participación, gestión del conocimiento y mecanismos de comunicación para generar conciencia en la organización.

4.2. Marco conceptual

El turismo es definido como “un conjunto de actividades que realizan las personas – turistas – durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines entre otros de ocio, cultura, salud, eventos, convenciones o negocios” (Ley 1558 del 10 de julio, 2012, pág. 3).

De acuerdo con el artículo 76 de la ley 300 del 26 de julio de 1996, se entiende por prestador de servicios turísticos “toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el registro nacional de turismo” (Ley 300 del 26 de julio, 2006, pág. 4). Adicionalmente, dentro de las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos se encuentra la inscripción en el Registro Nacional de Turismo (RNT), su actualización anual, incluyendo los datos del prestador, entre otras (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2020).

Por otro lado, en el artículo 2.2.4.4.12.2 del decreto 2119 del 15 de noviembre de 2018, se define como establecimientos de alojamiento turístico “los establecimientos de comercio que brindan el servicio de alojamiento turístico con oferta permanente. Entre estos se encuentran, pero sin limitarse a ellos, los hoteles, hostales, centros vacacionales, campamentos y todos aquellos que mantengan una oferta habitual en el servicio de hospedaje” (Decreto 2119 del 15 de noviembre, 2018, pág. 2).

Del mismo modo, en el capítulo II del título IX de la ley 300 del 26 de julio de 1996 se mencionan disposiciones relacionadas con los establecimientos hoteleros o de hospedaje como, “el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje” (Ley 300 del 26 de julio, 2006, p. 17); adicional a lo anterior, los establecimientos hoteleros y similares “podrán ser clasificados por categorías por parte de la asociación gremial correspondiente, por asociaciones de consumidores o por entidades turísticas privadas legalmente reconocidas” (Ley 300 del 26 de julio, 2006, pág. 18).

Por su parte, el artículo 12 de la ley 1101 de 2006 modificado por el decreto 229 de 2017, menciona que tipo de prestadores de servicios turísticos son los que deben inscribirse en el registro nacional de turismo, dentro de los cuales están “los hoteles, centros vacacionales, campamentos, viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanente, excluidos los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento por horas” (Decreto 229 del 14 de febrero, 2017, pág. 5).

4.3. Marco normativo y regulatorio

Tabla 1. Normatividad y/o regulación relacionada con el proyecto

Norma y/o Regulación	Descripción	Fecha de ratificación
Ley 300, por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones.	Establece en el título I: disposiciones y principios generales; título II: de la descentralización de funciones; título III: planeación del sector turístico; título IV: del ecoturismo, etnoturismo, agroturismo, acuaturismo y turismo metropolitano; título V: del turismo de interés social; título VI: del mercadeo, la promoción del turismo y la cooperación turística internacional; título VII: de la corporación nacional de turismo; título VIII: aspectos operativos del turismo; título IX: de los prestadores de servicios turísticos en particular; título X: disposiciones laborales transitorias, de las pensiones e indemnizaciones y título XI: disposiciones finales (Ley 300 del 26 de julio, 2006).	26 de julio de 1996
Ley 1101, por la cual se modifica la ley 300 de 1996 – ley general de turismo y se dictan otras disposiciones.	Describe aspectos como: contribución parafiscal para la promoción del turismo, base de liquidación de la contribución, como inversión social el impuesto para el turismo, destinación de los recursos provenientes del impuesto al turismo, registro nacional de turismo y fomento a la actividad turística (Ley 1101 del 22 de noviembre, 2006).	22 de noviembre de 2006

Norma y/o Regulación	Descripción	Fecha de ratificación
Ley 1558, por la cual se modifica la ley 300 de 1996 – ley general de turismo, la ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.	Describe la importancia de la industria turística, establece como de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios las normas técnicas de calidad expedidas por las unidades sectoriales de normalización, de acuerdo con la reglamentación que expida el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y menciona que delegará en las cámaras de comercio el manejo del registro nacional de turismo, en el cual deberán inscribirse todos los prestadores de servicios y da directrices asociadas (Ley 1558 del 10 de julio, 2012).	10 de julio de 2012
Resolución 3860, por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales expedidas por las unidades sectoriales de normalización para las actividades del denominado turismo de aventura y la sostenibilidad turística.	Establece que prestadores de servicios turísticos deberán cumplir, según la actividad que corresponda, con las normas técnicas sectoriales y las posteriores que se llegaren a expedir, menciona las directrices para la autoevaluación documentada que deberán realizar y sanciones por no estar inscrito en el registro nacional de turismo (Resolución 3860 del 28 de diciembre, 2015).	28 de diciembre de 2015
Decreto 229, por el cual se establecen las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el registro nacional de turismo y se modifican en su integridad las secciones 1, 2 y 3 del capítulo 1 del título 4 de la parte 2 del libro 2 del decreto número 1074 de 2015, decreto único reglamentario del sector comercio, industria y turismo.	Describe la inscripción y actualización del registro nacional de turismo para los prestadores de servicios turísticos que aplique, incluyendo los establecimientos de alojamiento y de hospedaje (Decreto 229 del 14 de febrero, 2017).	14 de febrero de 2017
Ley 2068, por el cual se modifica la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones.	Describe disposiciones generales de la actividad turística, directrices de control y sanción a los prestadores de servicios turísticos, promoción del turismo por medio de la contribución parafiscal, incentivos tributarios y plataformas	31 de diciembre de 2020

Norma y/o Regulación	Descripción	Fecha de ratificación
	digitales o electrónicas para los servicios turísticos (Ley 2068 de 31 de diciembre, 2020).	

Nota: Normatividad y regulación aplicada al sector.

5. Metodología

5.1. Enfoque de la investigación

Consecuente con Hernando Sampieri (Sampieri, 2014) el enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación; el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Teniendo en cuenta lo anterior, se determina que el enfoque es de tipo cualitativo, debido a la revisión de documentos como técnica para la recolección de información, la definición de las características comunes, y el diseño de una metodología que articule las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009.

5.2. Alcance y fases de la investigación

Esta investigación se enmarca en un alcance descriptivo puesto que pretende identificar las características de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009 especificando cómo son y se manifiestan las propiedades susceptibles de análisis y sus formas de relación, estableciendo cuáles son los puntos comunes que determinan la posibilidad de su articulación (Torres, 2010).

5.2.1 Fases de la investigación

Fase 1. Identificación de las características

Se realiza la revisión de cada uno de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 con las normas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009, a través de una matriz en Excel, con el fin de identificar los requisitos comunes y no comunes entre estas. Así mismo, se genera una segunda matriz para articular los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009, generando las conclusiones para iniciar la fase 2 de esta investigación.

Fase 2. Formulación de la metodología para la articulación de las normas objeto de estudio

Con base en los resultados generados a través de la matriz de integración, se generó la propuesta para la metodología de articulación de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009.

Fase 3. Validación de la metodología propuesta

Se presenta la metodología propuesta a un panel de expertos, con el fin de validar su aplicabilidad en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

5.2.2 Despliegue metodológico para el desarrollo del proyecto

De acuerdo con las fases establecidas anteriormente, a continuación, se relaciona el despliegue metodológico a desarrollar en la Tabla 2.

Tabla 2. Despliegue metodológico

OBJETIVOS ESPECÍFICO	TAREAS O ACTIVIDADES	TÉCNICA, MÉTODO O RECURSO UTILIZADO	REFERENTE INVESTIGATIVO O FUENTE DE CONSULTA	LOGRO ESPERADO
Examinar antecedentes de implementación de	1) Analizar la normatividad asociada a los establecimientos de alojamiento y hospedaje aplicable	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de literatura.• Revisión de	1) Norma NTC-ISO 9001:2015 2) Norma NTC	Identificar la metodología adecuada para la

OBJETIVOS ESPECÍFICO	TAREAS O ACTIVIDADES	TÉCNICA, MÉTODO O RECURSO UTILIZADO	REFERENTE INVESTIGATIVO O FUENTE DE CONSULTA	LOGRO ESPERADO
metodologías asociadas a la NTC-ISO 9001:2015 y otras normas aplicables a los establecimientos de alojamiento y hospedaje.	en Colombia. 2) Analizar metodologías asociadas a la articulación de normas. 3) Identificar las actividades a implementar para iniciar la elaboración de la propuesta para articular las normas NTC-ISO 9001:2015 con las normas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009.	trabajos de grado asociados al proyecto. • Matriz de Excel de revisión bibliográfica.	6503:2021 3) Norma NTSH 006:2009 4) Autores referenciados bibliografía 5) Ministerio de Comercio, Industria Turismo de Colombia	articulación de las tres normas.
Formular la metodología para la articulación del sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2015 con las normas técnicas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009.	1) Identificar los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 con las normas técnicas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009. 2) Identificar los requisitos comunes y no comunes. 3) Definir las variables para determinar el esquema de la metodología de articulación de las tres normas. 4) Formular y generar la metodología de articulación con las tres normas.	• Matriz en Excel de los requisitos de las tres normas. • Matriz en Excel integrada. • Archivo en Excel con la metodología de articulación de las tres normas.	1) Norma NTC-ISO 9001:2015 2) Norma NTC 6503:2021 3) Norma NTSH 006:2009 4) Consulta a expertos 5) Trabajos de investigación de maestría o doctorado 6) Publicaciones relacionadas con el tema del proyecto	Formulación de la metodología para articular la norma NTC-ISO 9001:2015 con las normas técnicas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009.
Validar la metodología propuesta para la articulación del sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2015 con las normas técnicas	1) Socializar a los expertos el modelo propuesto. 2) Validar el modelo propuesto con panel de expertos. 3) Ajustar y aplicar la propuesta de la metodología teniendo en cuenta las observaciones y recomendaciones generadas por	• Formulario en Excel correspondiente a la evaluación del panel de expertos. • Reuniones de trabajo con el panel de expertos	1) Trabajos de investigación de maestría o doctorado 2) Publicaciones relacionadas con el tema del proyecto	Generar propuesta final de la metodología de articulación para las tres normas.

OBJETIVOS ESPECÍFICO	TAREAS O ACTIVIDADES	TÉCNICA, MÉTODO O RECURSO UTILIZADO	REFERENTE INVESTIGATIVO O FUENTE DE CONSULTA	LOGRO ESPERADO
NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009 a partir de un panel de expertos.	parte del panel de expertos. 4) Presentar la propuesta final de la metodología.	(en caso de ser necesario).	3) Consulta a expertos	

Nota: Fases llevadas a cabo durante el despliegue de la metodología.

5.3. Definición de categorías para el desarrollo de la investigación

Las categorías propuestas para el desarrollo de esta metodología corresponden a los factores claves para la integración los cuales se encuentran asociados a un sistema integrado de gestión. Estos factores claves para la integración se definen como estratégicos, operativos y humanos y se describen el apartado de metodologías de integración del numeral 4.1 marco teórico de este documento.

Así mismo, se establecieron las subcategorías asociadas al ciclo de mejora continua PHVA - Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Estas subcategorías, permitieron visualizar de manera global la integración de las tres normas, frente a los requisitos comunes. Finalmente, se determinaron como dimensiones la estructura de alto nivel de las normas NTC-ISO 9001:2015 y la NTC 6503:2021. A partir de las dimensiones se logró visualizar de una manera más sencilla, la identificación de los requisitos comunes y no comunes que correspondían a cada uno de los factores claves de integración. Teniendo en cuenta que la NTSH 006:2009, corresponde a unas listas de chequeo que deben cumplir los establecimientos de alojamiento y hospedaje para obtener la categorización por estrellas y no contiene la estructura de alto nivel, se integró a las demás normas a través de las subcategorías asociadas al ciclo PHVA.

De acuerdo con lo anterior, se procedió a realizar una matriz en Excel, que contiene los requisitos comunes identificados de las normas señaladas anteriormente y su aplicación a través

del PHVA, con respecto al factor clave de integración. Es importante mencionar, que los numerales comunes y los no comunes, se tuvieron en cuenta para el análisis de integración de esta metodología y fueron incluidos en la lista de cada uno de los factores claves de integración. Por otra parte, en el caso de la NTSH 006:2009, debido a que esta norma es una lista de chequeo asociada al cumplimiento de 356 requisitos de operación, correspondientes a la categoría de estrellas de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, se tomaron los requisitos generales, con el fin de articularlos a los numerales de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC 6503:2021 y se anexo la lista de chequeo como instrumento adicional para validar su cumplimiento, en la etapas del “HACER y VERICAR” del PHVA. A continuación, se señala la estructura de las categorías, subcategorías y dimensiones determinadas para la integración de las normas objeto de este trabajo de grado (Sampieri, 2014):

Tabla 3. Categorías, subcategorías y dimensiones propuestas para el desarrollo del proyecto

Categorías	Subcategorías	Dimensiones
Factores claves de integración:	Ciclo de mejora continua PHVA:	Estructura de alto nivel
Factor estratégico	Planear	Capitulo 4. Contexto de la organización
Factor operativo	Hacer	Capitulo 5. Liderazgo
Factor humano	Verificar	Capitulo 6. Planificación
	Actuar	Capitulo 7. Apoyo
		Capitulo 8. Operación
		Capitulo 9. Evaluación del desempeño
		Capitulo 10. Mejora

Nota. Clasificación de las categorías, factores y estructura de alto nivel para la matriz de requisitos.

5.4. Instrumentos y técnicas de investigación

La metodología propuesta cuenta con una matriz bibliográfica, resultado de la búsqueda de artículos relacionados con sistemas de gestión, modelos, metodologías, políticas gubernamentales, sellos y premios en los establecimientos de alojamiento y hospedaje a nivel mundial, la cual sirvió como instrumento para identificar los establecimientos de alojamiento y hospedaje que implementan sistemas de gestión de calidad articulado con otros sistemas, metodologías o métodos.

Esta matriz de Excel está compuesta con los siguientes criterios de información: base de datos o literatura gris, título del artículo, año del artículo, país, ciudad, tema, autores, aspectos claves del artículo, variables (sistemas de gestión, modelos, metodologías, políticas gubernamentales, sellos y premios), beneficios y dificultades (Ver Anexo 1).

Por otro lado, se elaboró una matriz en Excel conformada por los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y NTSB 006:2009, permitiendo definir los requisitos de las normas e identificar los comunes y no comunes (Ver Anexo 2). Así mismo, se generó una segunda matriz de integración para clasificar los requisitos por cada una de las categorías (factores claves de integración), bajo el marco del PHVA y la estructura de alto nivel (Ver Anexo 3). Es pertinente señalar que, de la metodología de integración de sistemas de gestión se tuvieron en cuenta los factores claves para integración; las fases para la implementación de un sistema integrado de gestión no hacen parte de la metodología propuesta en esta investigación.

Adicional a lo anterior, se generó una herramienta en Excel con el fin de vislumbrar el contenido de la metodología propuesta, permitiendo navegar por cada uno de los factores claves para la integración. Cada factor clave cuenta con herramientas que orientan y dan ejemplo para el reconocimiento de los procesos y actividades, que hacen parte de la integración de las tres normas

mencionadas. Del mismo modo, se incorporaron en esta herramienta, los anexos A, B y C de la norma NTC 6503:2021 y la lista de chequeo de los requisitos de la norma NTSH 006:2009, teniendo en cuenta su aplicación en cada uno de los factores claves bajo el marco del PHVA y la estructura de alto nivel (Ver Anexo 4).

Con el fin de evaluar por parte del panel de expertos, la metodología para articular las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009, se determinó generar un instrumento de validación a través de un formato en Excel, el cual contiene los datos del experto (nombres y apellidos, profesión, cargo, institución en la que labora, formación académica relacionada, experiencia profesional y la fecha de evaluación), criterios de evaluación, niveles de calificación y observaciones de los criterios (Ver Anexo 5).

A lo anterior, se agregó a este formato la consolidación de los resultados, el perfil de los expertos, la tabulación de los resultados en el marco del coeficiente de validez de contenido y el coeficiente de alfa de Cronbach.

6. Desarrollo del proyecto

6.1 Antecedentes de implementación de metodologías asociadas a la NTC-ISO 9001:2015 y otras normas aplicables a los establecimientos de alojamiento y hospedaje

Para iniciar el proceso de formulación de la metodología para la articulación del sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2015 con las normas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009, se examinaron antecedentes de implementación de metodologías asociadas a la NTC-ISO 9001:2015 y otras normas aplicables a los establecimientos de alojamiento y hospedaje a nivel mundial.

A partir de la generación del artículo *“Los beneficios de los sistemas de gestión y otros mecanismos para mejorar la calidad en el sector hotelero a nivel mundial”* (Martinez , Obando, & Ujueta, 2021) y teniendo en cuenta el despliegue y análisis realizado a la bibliografía de este artículo, se identificó que el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 se articula con los sistemas de gestión y/o modelos como Total Quality Management (TQM), UNE 1820001, Q de calidad turística, ISO 14001, reglamento EMAS, certificación medioambiental y certificación de calidad. Así mismo, se observó que TQM, la responsabilidad social empresarial y el modelo de excelencia – EFQM, se articulan e implementan en los establecimientos de alojamientos y hospedaje a nivel mundial. Adicional a esto, se identificaron los beneficios que trae la implementación de cualquiera de estos sistemas de gestión o modelos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observó en el análisis de la matriz bibliográfica del artículo *“Los beneficios de los sistemas de gestión y otros mecanismos para mejorar la calidad en el sector hotelero a nivel mundial”* cuatro artículos asociados a la implementación de sistemas de gestión, modelos, metodologías, políticas gubernamentales, sellos y premios en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Colombia. Lo anterior, permitió generar una matriz con información bibliográfica para apoyar la generación de la metodología que se propone en este trabajo de grado (Ver Anexo 1).

Se observó que en tres de los cuatro artículos se menciona la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Colombia, así mismo, se menciona el respaldo a este sector a través de políticas e implementación de normas, por parte del Gobierno Nacional a través del plan nacional de desarrollo y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), lo cual da lugar a las certificaciones de calidad

turística, sello de calidad colombiano y sello ambiental colombiano (Martinez , Obando, & Ujueta, 2021).

Lo anterior permitió, identificar la viabilidad de articular el sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2015 con las normas técnicas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009, en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Colombia.

6.2 Propuesta de metodología para la articulación del sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2015 con las normas técnicas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009

Se generó una matriz que contiene los requisitos de cumplimiento de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009. Así mismo, se incorporaron en la matriz las categorías asociadas a los factores claves de integración, las subcategorías del ciclo de mejora continua PHVA y las dimensiones las cuales corresponden a la estructura de alto nivel (Ver Anexo 2). De esta manera, se logró determinar a través del análisis de los requisitos de las normas mencionadas, los numerales comunes y los que no son comunes, permitiendo generar una matriz de conclusiones con respecto a los factores claves de integración frente a las subcategorías del PHVA y las dimensiones de la estructura de alto nivel. Esta matriz de conclusiones resumió a través de los factores claves estratégico, operativo y humano el despliegue de la metodología para articular el sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2015 con las normas técnicas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009 para los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Colombia (Ver Anexo 3).

Figura 3. Estructura para la articulación de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y NTSH

006:2009



Fuente. Los autores (2022)

De acuerdo con lo anterior, para cada uno de los factores claves de integración, se definieron las actividades con las que debe contar o cumplir el establecimiento de alojamiento y hospedaje, definido dentro de la matriz como “qué debo tener”, seguidamente se relacionaron herramientas, actividades, metodologías, métodos, entre otros para definir el “cómo lo implemento” con el fin de orientar y dar ejemplos al lector para identificar rápidamente actividades que se encuentran ya implementadas las cuales hacen parte de la integración de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009, bajo el marco de las subcategorías y las dimensiones de la metodología propuesta, descritas en la tabla 3.

6.3 Validación de la metodología propuesta para la articulación del sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2015 con las normas técnicas NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009 a partir de panel de expertos

Para la validación de esta metodología, se contó con un panel de siete expertos con formación asociada en administración, calidad y gestión integral, salud y seguridad en el trabajo, sistemas integrados de gestión con énfasis en la prevención de riesgos laborales, manejo integrado del medio ambiente, gerencia y gestión de calidad, sostenibilidad turística y responsabilidad social. Seis de los siete expertos cuentan con experiencia mayor a diez años, lo cual corresponde al 86% del panel de expertos y seis de los siete expertos cuentan con un nivel de formación académica en maestría y uno en doctorado.

En cuanto a la evaluación por parte de los expertos, fue remitida a través de correo electrónico y se realizaron mesas de trabajo con algunos expertos, con el fin de exponer la metodología y aclarar inquietudes que se presentaron. Se calificaron doce criterios asociados a claridad, pertinencia y aplicabilidad de la metodología de articulación propuesta y se obtuvieron diferentes recomendaciones asociadas a la implementación de las normas señaladas, secuencia de la metodología, aspectos financieros, complementar las actividades o herramientas para implementar los procesos de integración de las normas y cambiar los conceptos de comunes y no comunes. En cuanto a los resultados cualitativos por cada uno de los criterios se presentan los siguientes resultados:

Tabla 4. Tabla de calificación cuantitativa de los criterios de la evaluación realizada por los expertos

		5 Está totalmente de acuerdo		4 Está de acuerdo		3 Está de acuerdo pero considera que se requiere ajustes		2 Está en desacuerdo		1 Está totalmente en desacuerdo	
CRITERIO: CLARIDAD DE LA METODOLOGÍA	El procedimiento de integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, Sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y la Norma Sectorial de categorización por estrellas de hoteles - NTSH 006 es claro y comprensible.	3	43%	3	43%	1	14%	0	0%	0	0%
	La clasificación de los requisitos y estándares como "Comunes", "No comunes" es clara y comprensible.	3	43%	3	43%	1	14%	0	0%	0	0%
	Las categorías, subcategorías y dimensiones son claras y comprensibles.	4	57%	2	29%	1	14%	0	0%	0	0%
	Las herramientas propuestas para la integración de las categorías, subcategorías y dimensiones son claras y comprensibles.	4	57%	2	29%	1	14%	0	0%	0	0%
		5 Está totalmente de acuerdo		4 Está de acuerdo		3 Está de acuerdo pero considera que se requiere ajustes		2 Está en desacuerdo		1 Está totalmente en desacuerdo	
CRITERIO: PERTINENCIA DE LA METODOLOGÍA	La metodología propuesta cuenta con los criterios de integración de los Sistemas de Gestión de Calidad y Sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y la Norma Técnica Sectorial de categorización por estrellas de hoteles - NTSH 006.	3	43%	3	43%	1	14%	0	0%	0	0%
	La metodología de integración general es pertinente.	5	71%	2	29%	0	0%	0	0%	0	0%
		5 Está totalmente de acuerdo		4 Está de acuerdo		3 Está de acuerdo pero considera que se requiere ajustes		2 Está en desacuerdo		1 Está totalmente en desacuerdo	
CRITERIO: APLICABILIDAD DE LA METODOLOGÍA	La metodología contiene los elementos suficientes para la integración de los Sistemas de Gestión de Calidad y Sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y la Norma Técnica Sectorial de categorización por estrellas de hoteles - NTSH 006.	2	29%	5	71%	0	0%	0	0%	0	0%
	La metodología de integración es de fácil aplicación por parte del personal competente en sistemas de gestión en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.	2	29%	4	57%	1	14%	0	0%	0	0%
	La metodología de integración contribuye al logro de objetivos económicos, organizacionales y de mercado.	3	43%	2	29%	1	14%	1	14%	0	0%
	La metodología de integración simplifica la implementación de un SIG en el establecimiento de alojamiento y hospedaje (Sistemas de Gestión de Calidad y Sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y la Norma Técnica Sectorial de categorización por estrellas de hoteles - NTSH 006)	5	71%	2	29%	0	0%	0	0%	0	0%
	La metodología de integración da respuesta a los requisitos legales y normativos para establecimiento de alojamiento y hospedaje.	3	43%	2	29%	2	29%	0	0%	0	0%
	Es posible la aplicación de la metodología de integración en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.	3	43%	3	43%	1	14%	0	0%	0	0%

Nota. Resultados de la validación realizada por expertos a la propuesta de articulación de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009

De acuerdo con la información anterior, se generaron ajustes a la metodología relacionados con la secuencia de la metodología y se complementaron las actividades o herramientas para implementar los procesos de integración de las normas asociadas a la columna denominada “cómo lo implemento”.

7. Conclusiones

El análisis bibliográfico permitió a esta investigación, conocer la viabilidad del proyecto teniendo en cuenta las cifras correspondientes a la implementación del sistema de gestión de calidad a nivel mundial en los establecimientos de alojamiento y hospedaje. Lo anterior, da cuenta del interés que tienen los establecimientos de alojamiento y hospedaje de implementar sistemas de gestión que contribuyen al mejoramiento de sus procesos, logrando un reconocimiento en el mercado.

Frente a la formulación de la metodología propuesta, se identificó que las normas NTC-ISO 9001:2015 y la NTC 6503:2021, cuentan con la estructura de alto nivel, lo cual facilitó el análisis para identificar los requisitos comunes y no comunes entre estas normas. Frente al caso de la norma NTSH 006:2009, se identificó que los requisitos son muy específicos de acuerdo con la categorización de estrellas para los establecimientos de alojamiento y hospedaje. En este sentido, se logró articular requisitos muy generales de la NTSH 006:2009, que hacen parte del ciclo PHVA con las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC 6503:2021.

De acuerdo con lo anterior, la propuesta de articulación de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009, cuenta con aspectos relevantes desde la mirada de los factores claves de integración bajo el marco del ciclo PHVA y la estructura de alto nivel, lo cual brindará

información clave a los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Colombia, para apoyar la implementación y certificación de estas normas. Así mismo, permitirá la identificación de fortalezas y debilidades en los procesos implementados por los establecimientos de alojamiento y hospedaje de acuerdo con sus necesidades.

La metodología propuesta representa una ayuda importante dado que en este campo no se han realizado estudios y tiene un gran potencial de desarrollo para el país.

La propuesta de la metodología de articulación entre las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009, se validó a través de siete expertos, los cuales generaron recomendaciones asociadas a la implementación de las normas, fortalecer las actividades de integración y ajustar la secuencia de la metodología. Con estas recomendaciones se realizaron ajustes a la secuencia de la metodología y las actividades de integración asociadas al “cómo lo implemento”. La recomendación asociada a la implementación de las normas citadas no fue acogida debido a que la metodología propuesta está enfocada en la articulación de las normas y no a su implementación.

8. Recomendaciones

Atendiendo los resultados de la evaluación realizada por el panel de expertos, surgen propuestas para fortalecer esta metodología. En este sentido, se recomienda aplicar la propuesta en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Colombia y validar su efectividad.

Por otro lado, se propone integrar esta metodología con un método para implementar las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y la NTSH 006:2009.

De igual manera, la metodología propuesta puede ser base para generar un autodiagnóstico de implementación de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y la NTSH 006:2009.

Por último, se recomienda seguir investigando sobre los costos y beneficios que les traería a los establecimientos de alojamiento y hospedaje aplicar la metodología propuesta.

Referencias

- AEC. (Mayo de 2019). *Asociación Española para la Calidad*. Obtenido de AEC: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/integracion-de-sistemas-de-gestion>
- Arevalo, A. M. (2018). *"Modelo de gestión de calidad que permita la integración de los procesos y la mejora continua de la calidad en las mypes del sector hotelero"*.
- Arévalo, D. C. (19 de Octubre de 2019). LAS NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES COMO ESTRATÉGIA DE CALIDAD EN EL TURISMO COLOMBIANO.
- Asociación española de calidad. (2016). UNE 66177 Guía para la integración de sistemas de gestión. *Tendencias y experiencias en integración de sistemas*. Madrid, España.
- Calso, N. (Abril de 2018). *AENOR*. Obtenido de <https://revista.aenor.com/336/integrar-con-exito-sistemas-de-gestion.html>
- CEPAL. (2020). *Medidas de recuperación del sector turístico en América Latina y el Caribe: una oportunidad para promover la sostenibilidad y la resiliencia*. Copyright © Naciones Unidas, 2020.
- Comité Técnico de Clasificación y Categorización de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. (2009). *NTSH 006 Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje – categorización por estrellas de hoteles – requisitos*. Bogotá: ICONTEC.
- Decreto 2119 del 15 de noviembre. (2018). *Decreto 2119 del 15 de noviembre*. Bogotá: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Decreto 229 del 14 de febrero. (2017). *Decreto 229 del 14 de febrero*. Bogotá: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Equipo técnico de la dirección de calidad y desarrollo sostenible del turismo. (9 de Septiembre de 2020). Política de Turismo Sostenible. *Política de Turismo Sostenible*. Bogotá, Colombia: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

ICONTEC. (23 de 09 de 2015). *e-collection*. Obtenido de e-collection: <https://ecollection-icontec-org.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/normavw.aspx?ID=6496>

ICONTEC. (23 de 09 de 2015). *E-Collection- Norma ISO 9001:2015*. Obtenido de E-Collection- Norma ISO 9001:2015: <https://ecollection-icontec-org.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-ES&Q=EF8F94009513D3732979E86636AA01B2312408EA304C DFA9&Req=>

ISO, O. I. (8 de 09 de 2020). *Certificación y conformidad la encuesta ISO*. Obtenido de <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=21414015&objAction=Open&nexturl=%2Flivelink%2Flivelink%3Ffunc%3D11%26objId%3D18808772%26objAction%3Dbrowse%26viewType%3D1>

Ley 1101 del 22 de noviembre. (2006). *Ley 1101 del 22 de noviembre*. Bogotá: Congreso de Colombia. Obtenido de <https://www.anato.org/sites/default/files/Ley1101de2006.pdf>

Ley 1558 del 10 de julio. (2012). *Ley 1558 del 10 de julio*. Bogotá: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/normatividad-turismo/revise-las-leyes,-decretos-y-resoluciones-en-mater/2012/ley-1558-de-2012-por-la-cual-se-modifica-la-ley-30/ley-1558.pdf.aspx>

Ley 2068 de 31 de diciembre. (2020). *Ley 2068 de 31 de diciembre*. Bogotá: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Obtenido de

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/e5594015-2f7f-46c5-837a-9d3d1f1be0b2/Ley-2068-del-31-de-diciembre-de-2020-por-el-cual-s.aspx>

Ley 300 del 26 de julio. (2006). *Ley 300 del 26 de julio*. Bogotá: Ministerio del Interior. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=8634

Lopez, S. A. (2014). *Influencia de las certificaciones de calidad en la satisfacción del cliente hotelero*.

Martinez , D., Obando, O., & Ujueta, Y. (13 de 07 de 2021). *Beneficios de los sistemas de gestión y otros mecanismos para mejorar la calidad en el sector hotelero a nivel mundial*.

Obtenido de Universidad Santo Tomas:
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/34907?show=full>

Miguel, J. L. (Enero de 2013). Especificación de los requisitos comunes del sistema de gestión como marco para la integración P. *AEC*, 11.

Ministerio de Comercio, I. y. (9 de Noviembre de 2016). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/guia-de-implementacion-de-nts/guia-de-implementacion-de-la-nts-ts-002-establecim/guia-de-implementacion-de-la-nts-ts-002-estab>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (12 de Octubre de 2020). *¿Qué es el Registro Nacional de Turismo?* Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de <https://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/registro-nacional-de-turismo/%C2%BFque-es-el-registro-nacional-de-turismo>

Resolución 3860 del 28 de diciembre. (2015). *Resolución 3860 del 29 de diciembre*. Bogotá: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Obtenido de

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/normatividad-turismo/revise-las-leyes,-decretos-y-resoluciones-en-mater/2015/resolucion-3860-de-2015-por-la-cual-se-reglamenta/resolucion-3860-de-2015.pdf.aspx>

Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la investigación. En R. H. Sampieri, *Metodología de la investigación* (pág. 4;7). Mexico: Mc Graw Hill Education.

Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 3). Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.

Viloria, B. (Noviembre de 2015). Fundamentos de la estructura de alto nivel. *Ebook*. Recuperado el Octubre de 2020, de Isoexpertos: <https://www.isoexpertos.com/wp-content/uploads/2016/10/Ebook-Fundamentos-de-la-EAN-RevA-Nov15.pdf>

Listado de anexos

Anexo 1. Matriz bibliográfica.

Anexo 2. Matriz en Excel conformada por los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009 y la identificación de los comunes y no comunes.

Anexo 3. Matriz de integración para clasificar los requisitos por cada una de las categorías, subcategorías y dimensiones.

Anexo 4. Propuesta para la integración de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6503:2021 y NTSH 006:2009.

Anexo 5. Evaluación del panel de expertos.