

PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NTC ISO 9001 2015 EN LOS PROCESOS
MISIONALES PARA EL HOTEL 1572 EL ORIGEN

LINA LISETH MORENO CÁRDENAS



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DEPARTAMENTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE SISTEMAS DE LA
CALIDAD
TUNJA
2019

PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NTC ISO 9001 2015 EN LOS PROCESOS
MISIONALES PARA EL HOTEL 1572 EL ORIGEN

LINA LISETH MORENO CÁRDENAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad.

Docente Tutor: MARTHA PATRICIA STRIEDINGER MELENDEZ
MÓDULO: INVESTIGACIÓN I

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE SISTEMAS DE
CALIDAD
TUNJA
2019

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
OBJETIVOS	10
1.1 OBJETIVO GENERAL	10
1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2 Identificación del problema	11
1.3 Título del problema	11
1.4 Planteamiento del problema	12
1.5 Descripción del problema	12
1.6 Elementos del problema	13
1.7 Formulación del problema	14
1.8 Subproblemas.....	14
1.9 Evaluación del problema.....	14
MARCOS	16
1.10 MARCO TEORICO	16
1.11 MARCO CONCEPTUAL	18
1.11.1 Sistema de Gestión de Calidad	18
1.11.2 Servicio al cliente	20
1.11.3 Calidad	21
1.11.4 Liderazgo	22
1.11.5 Sector hotelero.....	24
1.11.6 Turismo	24
1.11.7 Mejora continua.....	24
1.12 MARCO REFERENCIAL	25
1.13 MARCO LEGAL	28
DISEÑO METODOLÓGICO.....	30

1.14	DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACIÓN	30
1.14.1	Contexto interno y externo de la organización	33
1.15	FASE CUALITATIVA	45
1.15.1	Datos secundarios	45
1.15.2	Datos primarios	47
1.16	EVALUACIÓN DE REQUISITOS Y PRINCIPIOS SEGÚN LÍNEA BASE ..	50
DESARROLLO DEL PROYECTO		55
1.17	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SGC EN EL HOTEL 1572 EL ORIGEN	55
1.17.1	Reseña histórica.....	55
1.17.2	Misión.....	55
1.17.3	Visión	56
1.17.4	Valores corporativos.....	56
1.17.5	Requisitos propios de la organización para la prestación del servicio	57
1.17.6	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad para el Hotel 1572 EL ORIGEN	58
1.17.7	Política de calidad	58
1.17.8	Objetivos de calidad	58
1.18	PLANIFICACIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL HOTEL 1572 EL ORIGEN	59
1.18.1	Identificación de partes interesadas (internas y externas)	59
1.18.2	Mapa de procesos.....	60
1.18.3	Caracterización de procesos misionales	62
1.18.4	Planificación de los procesos misionales para el Hotel 1572 EL ORIGEN	66
1.18.5	Valoración de riesgos en los procesos misionales	1
1.18.6	Indicadores de seguimiento a los procesos misionales.....	1
CONCLUSIONES		1
RECOMENDACIONES		2
REFERENCIAS		3

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Normatividad Nacional	28
Tabla 2. Análisis planeación estratégica Hotel 1572 EL ORIGEN	31
Tabla 3. Análisis PESTEL del sector Hotelero	34
Tabla 4. Análisis DOFA Hotel 1572 EL ORIGEN	38
Tabla 5 Niveles de aplicación Análisis de Brecha.....	51
Tabla 6. Evaluación Niveles de aplicación ISO 9001:2015	53
Tabla 7. Caracterización proceso ventas Hotel 1572 EL ORIGEN	62
Tabla 8. Caracterización proceso alojamiento Hotel 1572 EL ORIGEN	64
Tabla 9. Planificación de procesos misionales.....	1
Tabla 10. Niveles de valoración riesgos	1
Tabla 11. Categorización del riesgo.....	2
Tabla 12. Matriz de riesgos.....	1
Tabla 13. Indicadores de cumplimiento procesos misionales	1

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Ilustración 1. Gestión del cambio de una organización; Error! Marcador no definido.	
Ilustración 2. Ventajas de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad	19
Ilustración 3. Formula RevPAR	24
Ilustración 4. Organigrama Hotel 1572 EL ORIGEN	33
Ilustración 5. Estrategias DOFA Hotel 1572 EL ORIGEN	40
Ilustración 6. Clasificación de estrategias	43
Ilustración 7. Estadísticas Booking	45
Ilustración 8. Estadística de ventas Booking	46
Ilustración 9. Comentarios favorables Booking	47
Ilustración 10. Aplicación de requisitos ISO 9001:2015 Hotel 1572 EL ORIGEN ..	54
Ilustración 11. Mapa de Procesos Hotel 1572 EL ORIGEN	61

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Nombre del anexo	89
Anexo B. Nombre del anexo	90
Anexo C. Nombre del anexo	95

RESUMEN

Este proyecto de investigación, está encaminado al diseño de la propuesta de planificación para la implementación del sistema de gestión de calidad para el Hotel 1572 EL ORIGEN, este cuenta con excelentes atenciones, instalaciones y una magnifica vista de la zona urbana del municipio de Villa de Leyva, el cual es un factor distintivo entre los hoteles de la zona; todo esto, para dar cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015. Primeramente se realiza un diagnóstico de la organización mediante un análisis de brecha para verificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma, adicionalmente se realiza el contexto de la organización para entender cómo está posicionada en el mercado para entender que oportunidades existen y cuales fortalezas se tienen para abordarlas, con los resultados obtenidos se busca que la organización corrija sus aspectos negativos, para así lograr mejorar sus operaciones junto con la satisfacción de sus clientes.

PALABRAS CLAVE: “Clientes”, “Calidad”, “Normas Icontec”, “Caracterización”, “Procesos Misionales”.

1. INTRODUCCIÓN

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica para una organización ya que contribuye día a día, a mejorar su desempeño global y a proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Este debe ser diseñado para que apoye los procesos de la organización con el propósito de lograr las ventajas competitivas, fortaleciendo su productividad mediante la prestación de los servicios que permitan dar respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

El hotel 1572 EL ORIGEN, se constituyó en el año 2017 en la Vereda El Roble en Villa de Leyva –Boyacá- y su actividad principal es el alojamiento rural; además, como actividad secundaria ofrece servicios de catering para eventos, dado que está ubicado en una región frecuentemente visitada por los amantes del ecoturismo, del turismo histórico, paleontológico y cultural, lo cual la hace netamente turística con población flotante nacional e internacional.

Según un artículo publicado por la revista Espacios, Fraile afirma que” El valor promedio del nivel del servicio de alojamientos a pequeña escala en el municipio de Villa de Leyva fue de 5,125, indicando que el 90% de los huéspedes perciben como Medianamente Bueno, Bueno y Muy Bueno, la calidad de los servicios prestados por dichos procesos”¹ es así, que los servicios prestados en los diferentes lugares de alojamiento de Villa de Leyva, no poseen calificativo de superior, resaltando la importancia de implementación de sistemas de calidad que permitan mejores calificativos y utilidades. Por lo anterior, este trabajo de investigación propone el diseño de una propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015, como mecanismo estratégico para crear valor y a su vez, fomentar la productividad y competitividad en la calidad de sus productos y servicios.

¹ FRAILE BENÍTEZ, Ana, et al. VILLSERVING: Escala para medir la Calidad en el Servicio de Alojamientos a Pequeña Escala en Villa de Leyva-Colombia. Revista Espacios. Vol. 40 (Nº 4).2019. p. 5

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Planificar el Sistema de Gestión de Calidad en los procesos misionales para el Hotel 1572 EL ORIGEN, bajo la NTC-ISO 9001:2015.

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Elaborar un diagnóstico en base a los principios y requisitos básicos de la NTC ISO 9001:2015, que contribuya a la construcción e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Organización en los procesos misionales del Hotel 1572 EL ORIGEN.

Establecer la planificación estratégica del Sistema de Gestión de la Calidad para la Organización en los procesos misionales para el Hotel 1572 EL ORIGEN, bajo la norma NTC-ISO 9001:2015.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 Identificación del problema

Actualmente el sector hotelero tiene un compromiso indeclinable con la sociedad, el medio ambiente, la economía y el desarrollo tecnológico de la región y del país. A su vez, con los visitantes y usuarios lo cual requiere del cumplimiento de requisitos tanto reglamentarios como legales. Así mismo, buscan el éxito empresarial en sus negocios y por ende la sostenibilidad en el mercado, fortaleciendo día a día su competitividad y productividad mediante la prestación de servicios que permitan dar respuesta a las necesidades y expectativas de sus visitantes. De esta manera se requiere que dichas organizaciones proporcionen los servicios hoteleros con estándares de calidad, no solamente partiendo de las exigencias del turismo nacional y extranjero, normas sectoriales vigentes sino además en concordancia con la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 2015, la cual busca optimizar el desempeño de una organización en todos sus aspectos.

El municipio de Villa de Leyva (Boyacá) se caracteriza por su riqueza turística la cual atrae a viajeros nacionales e internacionales que desde mucho tiempo atrás han venido contribuyendo al desarrollo de la región, junto con ello a la calidad de vida de sus habitantes y mejora comercial del sector.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad trae consigo la necesidad de indagar a profundidad las fortalezas y debilidades que posee la organización, para con ello, poder formular estrategias de mejora que junto con los mecanismos de control que contiene el sistema, permitan a la organización mayor utilidad y reconocimiento a nivel regional y departamental.

3.2 Título del problema

Planificación para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos misionales para el Hotel 1572 El ORIGEN, bajo la NTC-ISO 9001:2015.

3.3 Planteamiento del problema

Para comenzar, según lo expuesto por CAMISON, CRUZ, & GONZALEZ, en el libro Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas

El concepto de calidad total del producto sugiere que la calidad ha de estar presente en todas las fases de su ciclo de vida, desde el diseño hasta el servicio postventa. Para optimizar la creación de valor para el cliente, la empresa debe decidir anticipadamente qué calidad del producto planificar, lograr y transmitir al cliente. Por consiguiente, debe identificar a través de la investigación del mercado las características que el producto debe reunir para satisfacer los requisitos de los clientes (calidad como aptitud para el uso). ²

Así mismo, se considera que El Hotel 1572 EL ORIGEN, en la actualidad, no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, lo cual conlleva a aumentar las desventajas competitivas en el sector, afectando la imagen corporativa y a su vez sus recursos financieros; por ello, es imprescindible que adopte dicho sistema, con el fin de identificar fortalezas y debilidades para establecer aspectos de mejora que contribuyan significativamente con la implementación del sistema de gestión.

3.4 Descripción del problema

En busca de mejorar la calidad del servicio y a su vez promover la competitividad y posicionamiento del sector hotelero en la región, el Hotel 1572 EL ORIGEN actualmente está realizando la remodelación y ampliación de su infraestructura física con el propósito de brindar más espacios de alojamiento y esparcimiento.

Pero ello no es suficiente, dado que la organización no cuenta con identidad corporativa conforme la NTC ISO 9001:2015, siendo necesario identificarla, construirla, documentarla y divulgarla; es decir, diseñar la misión, visión, establecer valores corporativos, estructura organizacional, política de calidad y objetivos de calidad, así como la identificación de sus procesos, interacción y secuencia de los mismos. Cabe aclarar que la implementación de un sistema de gestión de calidad para una organización requiere de recursos monetarios

² CAMISON, Cesar, CRUZ, Sonia GONZALEZ, Tomas. Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson.p.180

Es conveniente tener conocimiento del contexto de la organización, sus necesidades, expectativas y objetivos con el fin de construir una propuesta coherente y pertinente a la hora de proponer la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

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

Por esta razón, es importante implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la organización, ya que, a través de éste, se fortalece y mejora la prestación del servicio satisfaciendo así las partes interesadas.

3.5 Elementos del problema

Para dar una posible solución al problema objeto de estudio se requiere principalmente de selección de información y recopilación de la misma junto con datos complementarios los cuales deben tener relación directa con la investigación para que de esta manera, proporcione resultados y posteriormente conclusiones una vez analizada dicha información.

Por lo anterior, se diseñará una ficha la cual contendrá datos que aporten al estudio de dicha investigación, tales como:

1. Razón social de la organización y fecha de constitución.
2. Número de identificación Tributario (NIT).
3. Actividad Comercial, Ubicación.
4. Condiciones actuales de mercado.
5. Relaciones comerciales y contractuales.
6. Normatividad y Requisitos Legales.

7. Clientes frecuentes, ocasionales y potenciales.
8. Competencia en la región y en el sector.

Una vez registrada dicha información, se realizará un análisis que permita identificar la situación actual de la organización para proceder a diseñar la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad adoptando lo referente a la estructura de alto nivel, principios y requisitos conforme a la NTC ISO 9001:2015.

3.6 Formulación del problema

¿Qué etapas se deben tener en cuenta para la planificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC- ISO 9001:2015 en los procesos misionales para el Hotel 1572 EL ORIGEN?

3.7 Subproblemas

¿Cómo elaborar el diagnóstico en base a los principios y requisitos básicos de la NTC-ISO 9001:2015, que contribuya a la construcción e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Organización en los procesos misionales del Hotel 1572 EL ORIGEN?

¿De qué manera establecer la planificación estratégica del Sistema de Gestión de la Calidad para la Organización en los procesos misionales para el Hotel 1572 EL ORIGEN, bajo la norma NTC-ISO 9001:2015?

3.8 Evaluación del problema

Para proceder a la evaluación del problema es necesario contar con insumos y criterios, con el propósito verificar si dicha problemática tiene solución viable.

1. El tiempo destinado para llevar a cabo dicha investigación es de 6 meses.

2. Para llevar a cabo esta investigación se cuenta con el interés y la disposición de una investigadora con formación profesional. Así mismo, se cuenta con el interés y la colaboración de los directivos de la organización objeto de estudio, quienes suministrarán la información que se requiera para llevar a cabo el objetivo.
3. Sistemas informáticos y acceso a internet para llevar a cabo consultas que articulen y complementen la investigación objeto de estudio.
4. Espacios que cuenten con material bibliográfico que permita profundizar aún más en el tema de investigación. (Biblioteca)
5. Para el desarrollo de la Investigación es necesario trabajo de campo, para lo cual se requiere de recursos monetarios para cubrir el desplazamiento.
6. La investigación no cuenta con financiación por terceros sino con recursos propios de las investigadoras.

4. MARCOS

4.1 MARCO TEORICO

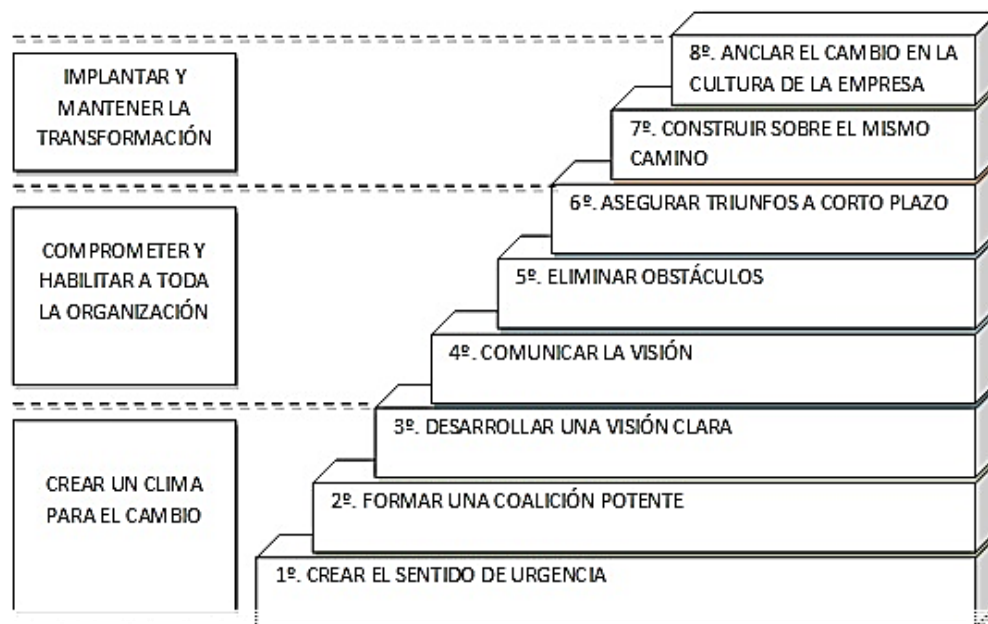
Ante todo, la implementación del sistema de gestión de calidad en el Hotel 1572 EL ORIGEN, posee implícitamente, innumerables aspectos que sin duda alguna garantizan el buen funcionamiento de la organización y el reconocimiento en el buen servicio del sector hotelero de la región.

La Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 contiene parámetros adecuados que junto con teorías de investigación, corroboran los buenos resultados de su implementación, del mismo modo, desde “las décadas de 1950 y 1960 por las industrias japonesas, a partir de las prácticas promovidas por el experto en materia de control de calidad Edwards Deming impulsor en Japón de los círculos de calidad, también conocidos, en ese país, como «círculos de Deming»”³, o ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) el cual permite a las organizaciones una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa u organización.⁴ no solo Deming expuso teorías dirigidas a la mejora continua, del mismo modo, John Kotter definió una estrategia basada en 8 pasos para gestionar el cambio, este líder insiste en que todo cambio debe ser liderado en lugar de gestionado y demuestra que la necesidad de adaptación puede surgir de forma impredecible por lo cual nunca se abandona el aprendizaje.

² DEMING Edward. Filosofía premio a la calidad Deming. Capítulo 3: Filosofía de la administración de la calidad.

⁴ WIKIPEDIA. Ciclo de Deming. Consultado: abr 26 2019
https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Ciclo_de_Deming&oldid=118100362

Ilustración 1. Gestión del cambio de una organización



Fuente

<http://desafiodelcambiorganizacional.pbworks.com/w/page/95113484/%22Leading%20Change%22%20%28Al%20frente%20del%20cambio%29>

Así mismo, el ingeniero Albert S. Humphrey en los sesenta y setenta, en los Estados Unidos propuso la conocida matriz FODA la cual es un método de planificación que puede ser aplicado a cualquier proyecto u organización, ya que permite tener los enfoques claros de cuáles son los aspectos buenos y malos de su nuevo proyecto, permitiendo de tal forma buscar soluciones para sus aspectos negativos, logrando así la mejoría progresiva del proyecto.

Según lo expuesto por Humphrey la matriz DOFA permite definir los aspectos internos y externos que ayuden o impidan el buen funcionamiento de una organización, la matriz se desglosa de la siguiente manera:

(D) debilidades: se refiere a los aspectos internos que de alguna u otra manera no permitan el crecimiento empresarial o que frenan el cumplimiento de los objetivos planteados;(O) oportunidades: se refiere a los acontecimientos o características externas al negocio que puedan ser utilizadas a favor del empresario para garantizar el crecimiento de su empresa;(F) Fortalezas: son las características internas del negocio que permitan impulsar al mismo y poder cumplir las metas planteadas y por ultimo (A) Amenazas: son los acontecimientos externos del negocio en la

mayoría de las veces incontrolables por el dueño y personal de la empresa analizada⁵

De este modo se logra tener una gran imagen de los aspectos con los cuales cuenta la organización y permite tomar acciones correctivas en pro de mejorar todos y cada una de los aspectos negativos internos y externos que se poseen, así mismo, resaltar los aspectos buenos con los que se cuentan.

A la luz de este trabajo se tomarán como referencia lo expuesto por los mencionados anteriormente como lo son Humphrey, Deming, Kotter, entre otros; las cuales serán la reseña para el desarrollo de la Planificar el Sistema de Gestión de Calidad para el Hotel 1572 El ORIGEN, bajo la NTC-ISO 9001:2015.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

A la luz de este trabajo se emplearán varios conceptos, algunos de ellos se entenderán como:

4.2.1 Sistema de Gestión de Calidad

Según NTC-ISO 9000:2015, la define como:

Las actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados, además, el SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes, es así que, el SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo, así mismo, un SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar

⁵ SÁNCHEZ, Manuel. Historia del Análisis FODA o DAFO - Análisis FODA o DAFO. Análisis FODA o DAFO. Consultado abr 19 2019.

las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.⁶

Así pues, bajo esta norma o concepto se tomará como referencia para gran parte de esta investigación. También otros autores lo definen como:

Los sistemas de gestión de calidad aplicados a destinos turísticos, significa que es necesario ensamblar o conjugar elementos diversos. Así, será necesario coordinar organizaciones de naturaleza muy diversa con el sector público y privado para conseguir un alto grado de efectividad y eficiencia de cara al consumidor final para satisfacer sus necesidades y expectativas y minimizar los impactos negativos en el entorno socio-cultural, económico y ecológico de la comunidad local. A partir de la integración de esos diferentes elementos se conseguirá un incremento en la competitividad del destino y la sostenibilidad de los recursos locales.⁷

Ilustración 2. Ventajas de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: <https://repositorio.escuelaing.edu.co/handle/001/761>

⁶ Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario. p.19

⁷ SOLSONA, Javier. Gestión de calidad en espacio turístico rural. Gest. tur. (Valdivia)

4.2.2 Servicio al cliente

A modo que, Arminda considera que el “servicio al cliente constituye para las organizaciones una de las grandes exigencias que demanda adecuada atención para lograr una impecable prestación del mismo, así, debido a su relevancia, las empresas realizan un gran esfuerzo por entregar a sus clientes este conjunto de actividades que implican una naturaleza propia”⁸ en otras palabras, dicho proceso tiene gran responsabilidad en la presentación corporativa de la organización siendo catalogado como el causante primordial de la comercialización.

Por otro lado, los autores Montoya y Boyero, citado por García “el servicio al cliente consiste en el conjunto de vivencias resultado del contacto entre la organización y el cliente, por lo que se considera la mejor manera de generar una relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito. Según estos autores, de la satisfacción que se brinde a través del servicio deriva que la empresa conserve el cliente y, por eso, debe entender la importancia esencial de esta práctica”⁹ en efecto, la experiencia juega un papel importante ya que, con ella, viene el conocimiento de los beneficios de los clientes y las partes interesadas.

También la NTC-ISO 9000:2015, la define como; Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.¹⁰ Así mismo, se da a conocer el papel tan importante que juega este concepto para la organización el cual es el eje del éxito empresarial.

Así mismo “El servicio al cliente no debe ser una decisión que se tome, sino un elemento indispensable para la empresa y además forma el centro de interés esencial y la clave de su éxito. Sin lugar a duda la atención al cliente en los hoteles se ha convertido en una ventaja competitiva que les permite mantenerse en el mercado, crecer y obtener rentabilidad (Pérez Torres, 2010), ofreciendo servicios acordes a los requerimientos del mercado”¹¹ del mismo modo, se considera que la

⁸ GARCÍA, Arminda. TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. Vol. 18 (3).2016. p. 381.

⁹ MONTOYA, C. y BOYERO, M. El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Citado por GARCÍA, Arminda. TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. Vol. 18 (3).2016. p. 383.

¹⁰ Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario.p.18

¹¹ GARCÍA Alcides, MOYANO Julio y GUAMÁN Ángel (2018): "Gestión organizacional en la satisfacción al cliente en el sector hotelero en Baños de Agua Santa", Revista Observatorio de la

rentabilidad de una organización está directamente relacionada con el servicio al cliente ya que, en este sector, la voz a voz enmarca grandes ventajas o desventajas de una organización.

4.2.3 Calidad

La NTC ISO 9000:2015 define la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

“Mejorar la calidad en los servicios hoteleros se configura en uno de los ejes fundamentales para alcanzar un grado de competitividad aceptable. Mejorar la imagen del producto, enriquecer y diversificar la oferta, alcanzar un alto grado de diferenciación del producto.”¹² Además, este concepto posee grados de satisfacción los cuales están sujetos a las perspectivas de los clientes, lo cual en muchos casos es irrelevante para algunos, pero puede ser muy resaltado para otros.

Además, Morillo y Cardozo definen la calidad de un servicio o producto de un hotel entendiéndolo “Las actividades desarrolladas por las áreas de mantenimiento, alimentos y bebidas, dirección de operaciones, gerencia general, así como los servicios prestados en calidad de concesiones, constituyen las actividades de apoyo”¹³ en otras palabras, es un conjunto de características inherentes que dan valor agregado a la organización junto con el recurso humano que la constituye.

Según Calderón y Laleska (2018), “Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.”¹⁴

Economía Latinoamericana, (marzo 2018). <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/cliente-sector-hoteler.html/hdl.handle.net/20.500.11763/oel1803cliente-sector-hoteler>

¹² SOLSONA.Op.Cit., p.7.

¹³ MURILLO y CARDOZO.Op.Cit., p. 100

¹⁴ CALDERÓN, Matos y LALESKA Silvia (2018) Manual de Calidad en base al sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 para mejorar el proceso productivo en la fábrica de puros en la Tabacalera JAFRAN CIGARS en el II Semestre 2017. Otra tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

por esta razón, es complejo definir el nivel de calidad en diversos niveles sociales ya que cada uno posee una conformidad diferente al producto o servicio en análisis.

Ariel Romero-Fernández (2015), afirma que “En el caso de las empresas que brindan servicios, resulta aún más importante idear una estrategia en la que la calidad represente el papel primordial; sin embargo, en ocasiones esto se torna difícil, ya que la evaluación de lo ofertado prácticamente depende del momento de la prestación. Por ello, el éxito o el fracaso de estas organizaciones están asociados, en gran medida, a la empatía que se genera durante la interacción entre el cliente interno (prestador del servicio) y el cliente externo (receptor).”¹⁵ del mismo modo, en muchas organizaciones quienes son la imagen del servicio al cliente no poseen cualidades de empatía con los clientes, ocasionando así pérdida de clientes junto con crecimiento y reconocimiento de la misma.

4.2.4 Liderazgo

La NTC-ISO 9000:2015 define liderazgo como Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.¹⁶

Valderrama (2019) concluye, que “hoy es importante para las empresas poseer líderes organizacionales integrales que puedan enfrentar el actual escenario competitivo de constante cambio, y brindar seguridad y confianza a los colaboradores de una organización, y que esto a la vez refleje en una adecuada productividad de todos los recursos humanos de una organización económica o empresa”¹⁷

Rentabilidad

Según CCACCYA (2015), define la rentabilidad como:

¹⁵ ROMERO. A y CHÁVEZ H. (2015). Evaluación de la satisfacción del cliente y de los costos de calidad del proceso de restauración en el hotelaría. Retos Turísticos, 14(3), 5-10.

¹⁶ NTC-ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario

¹⁷ VALDERRAMA, Walter. Estudio de la Relación Entre el Liderazgo Organizacional y la Gestión de una Empresa Educativa Peruana. Iberoamerican Business Journal, [S.I.], v. 2, n. 2, p. 20-36, jan. 2019. ISSN 2521-5817. Disponible en:

<<https://www.journaltop.com/index.php/IBJ/article/view/143>>. Fecha de acceso: 03 jul. 2019

Una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados. Bajo esta perspectiva, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios. Sin embargo, la capacidad para generar las utilidades dependerá de los activos que dispone la empresa en la ejecución de sus operaciones, financiados por medio de recursos propios aportados por los accionistas (patrimonio) y/o por terceros (deudas) que implican algún costo de oportunidad, por el principio de la escasez de recursos, y que se toma en cuenta para su evaluación.¹⁸

Del mismo modo, se define la rentabilidad como “La capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.”¹⁹ Es decir, para poder aumentar la rentabilidad e cualquier organización se debe tener conocimiento riguroso de cada uno de los activos y pasivos que se poseen.

Es así, que mediante el uso de la operación mostrada en la ilustración 2, “El RevPAR es la forma de medir la efectividad de una estrategia comercial y de precios y lo cerca o lejos que estamos de alcanzar la rentabilidad en un hotel, ya que permite saber cuántas habitaciones se han ocupado y cuánto dinero se ha ganado por cada una de ellas, en un mes.”²⁰

¹⁸ FLORES, Mónica. El Sistema de Costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de las microempresas industriales dedicadas a la fabricación de calzado infantil de Arequipa, primer semestre año 2017 – Caso: Empresa de Calzados Kend E.I.R.L. Tesis. Título profesional. Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de Ciencias Contables y Financieras. p. 52

¹⁹ RAMOS. Ceci del Rosario. Programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad del hotel El Edén EIRL. Bagua Grande – 2017. p. eu-repo/semantics/openAccess

²⁰ PÉREZ. Elena y VELASCO. María. Indicadores de rentabilidad del sector hotelero. Área de Estadísticas de Turismo SG de Estadísticas de Empresas. INE. 2015. p. 10

Ilustración 3. Formula RevPAR

$$\text{RevPAR} = \frac{\text{Ingreso total por habitaciones}}{\text{Total habitaciones disponibles}}$$

Fuente: <http://www.revistaindice.com/numero56/p10.pdf>

4.2.5 Sector hotelero

Según LUDENÑA (2012) “El Sector Hotelero, lo comprenden todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante un precio fijado con anterioridad, con o sin servicios complementarios, estos se clasifican en alojamientos hoteleros y alojamientos extrahoteleros” ²¹

4.2.6 Turismo

La Organización Mundial del Turismo, se define turismo como “Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual durante un período de tiempo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros; si no se realiza pernoctación, se consideran excursionistas, del mismo modo, los turistas y excursionistas forman el total de visitantes”.²²

4.2.7 Mejora continua

Uno de los propósitos bajo el cual, una organización debe comprometerse a cumplir es la mejora continua, porque, de esta forma se garantiza la posible eliminación de ciertos riesgos asociados a los procesos, es así, que

²¹ LUDENÑA. Alex. Hotelería. <https://es.slideshare.net/videoconferencias/hoteleria>

²² UNWTO technical manual: Collection of Tourism Expenditure Statistics. <https://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>

La mejora continua, si se quiere, es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Es mayormente aplicada de forma directa en empresas de manufactura, debido en gran parte a la necesidad constante de minimizar costos de producción obteniendo la misma o mejor calidad del producto, porque como sabemos, los recursos económicos son limitados y en un mundo cada vez más competitivo a nivel de costos, es necesario para una empresa manufacturera tener algún sistema que le permita mejorar y optimizar continuamente.²³

Asimismo, la mejora continua de una organización es responsabilidad de la alta gerencia, ya que es, quien está facultada para orientar el recurso humano que posee la organización con capacitaciones, estrategias de motivación, integraciones, entre otros, haciendo de ellos el activo más importante y rentable de la compañía.

4.3 MARCO REFERENCIAL

La obtención de la certificación NTC ISO 9001:2015 hace de una organización importantes cambios positivos que permiten posicionarse en grupos elite en el sector hotelero, convirtiéndose en la elección preferida de las grandes organizaciones a nivel nacional e internacional; así pues, muchas organizaciones actualmente priorizan sus activos de acuerdo a sus oportunidades y fortalezas para poder permanecer a la vanguardia de acuerdo al sector económico donde se desempeñan.

Es así, que organizaciones como H10 HOTELS

Se convierte en una de las primeras compañías hoteleras del mundo en recibir la certificación a nivel de cadena; el hecho de certificar todo el grupo hotelero permite a H10 HOTELS adoptar un modelo único e integrado de gestión que facilita la homogeneización de los procesos de trabajo, esta certificación es la culminación del objetivo de H10 HOTELS de conseguir la excelencia en sus instalaciones y servicios.

²³ FLORES R. María victoria. Definición de Mejora Continua
<https://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>

H10 HOTELS se convierte así en una de las primeras cadenas en certificar tanto su sede central como sus establecimientos en España, Reino Unido, Alemania, Portugal, Italia, México y República Dominicana.

La ISO 9001:2015 es una certificación internacionalmente reconocida que analiza estándares como el estado de las instalaciones, el nivel de satisfacción de clientes y colaboradores y la regulación de requisitos legales y documentación, siempre con un enfoque basado en la mejora continua. De este modo, no solo supone una garantía de mejora de los procesos internos de la cadena, sino que también demuestra el compromiso por el mantenimiento de los más altos estándares de calidad.²⁴

De manera que H10 HOTELS ha incrementado el valor de sus activos debido a la obtención de dicha certificación, catalogándolo como uno de las mejores lecciones cuando se trata de calidad y confort en la prestación del servicio.

La organización Hoteles Bogotá Plaza S.A. CLARION HOTEL BOGOTÁ PLAZA

Es administrada bajo un Sistema de Gestión de la Calidad certificado, en lineamiento con la Norma Internacional ISO 9001, en la prestación de servicios de alojamiento, restaurantes y bar, coordinación y montaje de eventos en sus instalaciones o a domicilio. Tiene categoría oficial Cinco Estrellas, certificado con la Norma Colombiana NTSH 006. Cuenta con Sistema de Gestión de Inocuidad (Seguridad Alimentaria), certificado bajo los lineamientos internacionales de HACCP y la Norma ISO 22000, asegurando el control en la preparación de los alimentos y bebidas, para el bienestar de sus clientes y visitantes.²⁵

Además, entre las certificaciones ya mencionadas, esta organización se caracteriza por su compromiso ambiental, contribuyendo con generar conciencia en cada uno de sus visitantes, motivando el uso racional de los recursos naturales, reduciendo la huella de carbono; favoreciendo con la reforestación en grandes territorios del país.

²⁴ VIAHOTEL. Certificación. <http://www.viahotel.es/h10-hotels-recibe-la-prestigiosa-certificacion-iso-90012015-a-nivel-internacional/>. 2018.

²⁵ CLARIONHOTELPLAZABOGOTA. Gestión de la calidad. https://www.clarionbogotaplazahotel.com/Bogota-Plaza-Hotel-gestion_de_la_calidad.

El HOTEL JUAN MARIA ubicado en la ciudad de Tuluá Valle, cuenta desde hace 11 años con certificación ICONTEC ISO 9001:2008 y el Sello en Calidad turística NTSH-006 que lo clasifica con una categoría de tres estrellas; desde entonces, la organización ha demostrado su evolución empresarial, enmarcando sus servicios en los más altos estándares de calidad, ofreciendo a sus clientes variedad y confort con sus instalaciones.

Es así que “Muchas organizaciones invierten su dinero en mejorar los sistemas de producción y lo consiguen gracias al esfuerzo realizado para obtener el sello de calidad, es decir, la etiqueta que garantiza que estamos hablando sobre una empresa con mucha competitividad y los productos que ofrece son de una elevada calidad”²⁶

La organización ADRIAN HOTELES cuenta con certificación según la NTC ISO 9001:2015, “Gracias a la implantación de este sistema, se optimizan los procedimientos en y entre los departamentos, logrando así la mejora continua de sus servicios e instalaciones, con el fin de obtener la máxima satisfacción de nuestros clientes.”²⁷

Como se evidenció anteriormente, la implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 en el sector hotelero, hace que dichas organizaciones adquieran la capacidad de incrementar fácilmente su rentabilidad junto con la capacidad de mejorar continuamente, ya que previamente se han logrado identificar cada uno de los aspectos y oportunidades que la fortalecen frente a la competencia, además, dicha implementación permite la fácil gestión de la alta gerencia suministrando las estrategias óptimas para mitigar los posibles riesgos a los cuales pueda estar expuesta la organización en su área de influencia.

²⁶ Escuela Europea de Excelencia. Importancia norma ISO 9001:2015 Sector Hostelería <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/06/importancia-norma-iso-9001-2015-sector-hosteleria/>. 2016

²⁷ ADRIANHOTELES. Reconocimiento de calidad. <https://www.adrianhoteles.com/medio-ambiente/> 2018

4.4 MARCO LEGAL

Las organizaciones que prestan servicios de alojamiento y quieran implementar el SGC deben regirse por la normatividad colombiana que se relacionara a continuación.

Tabla 1. Normatividad Nacional

Norma	Disposición que regula
Ley 789 de 2002	Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de trabajo.
Ley 797 de 2003	Por la cual se reforman algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la ley 100 de 1993 y se dictan otras disposiciones.
Ley 1010 de 2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
Ley 1122 de 2007	Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1607 de 2002	Por el cual se modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones.
Resolución 1303 del 11 de mayo de 2005	Por la cual se adopta el contenido del formulario único o planilla integrada de liquidación de aportes.
Resolución 1570 de 2005	Por la cual se establecen las variables y mecanismos para recolección de información del Subsistema de Información en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones.
Resolución 2346 de 2007	Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales”

Código sustantivo del trabajo	La finalidad primordial de este código es la de lograr la igualdad en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.
Derechos Humanos	Declaración Universal de los Derechos Humanos
ICA	Impuesto de industria y Comercio
RUT	Registro Único Tributario
MINCIT	Impuesto con destino al turismo
FONTUR	Fondo nacional de Turismo
Circular 038 de 2010	Espacios libres de humo y de sustancias psicoactivas en las empresas.
OSA SAYCO ACINPRO	Organización Saycoy Acinpro Sociedad de Autores y Compositores De Colombia Asociación Colombiana De Intérpretes Productores Fonográficos.
Ley 300 de 1996	El consumidor o huésped será objeto de protección específica por parte de las entidades públicas y privadas prestadoras de servicios turísticos de alojamiento.
Ley 679 de 2001	Esta ley tiene por objeto dictar medidas de protección contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad.
Ley 1101 del 2006	Art. 12. Prestadores de servicios turísticos que se deben registrar.
Decreto 1964 de 2016	Los establecimientos de alojamiento y hospedaje, deberán diligenciar, por cada huésped, la información solicitada en la Tarjeta de Registro Hotelero,
NTSH 006	Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje, categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos
SIRE	Las personas naturales y jurídicas con vínculo o relación con extranjeros, están obligados a realizar el reporte respectivo ante Migración Colombia, Una vez el extranjero se registre en el establecimiento

Fuente: Autor

5. DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico es el conjunto de métodos que se emplearán para analizar cada una de las diversas variables que brindarán la información para hallar las respuestas a la investigación.

La metodología a emplear está compuesta por la fase cualitativa, la cual cuenta con:

Datos secundarios: con información contenida en la plataforma Booking del hotel, en el enlace

https://www.booking.com/hotel/co/hospedaje-furachagua-casa.es.html?aid=376374;label=esrow-OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS267754636757%3Apl%3Aata%3Ap1%3Ap22.553.000%3Aac%3Aap1t1%3Aneg%3Afi%3Atikwd-65526620%3Alp1029411%3Ali%3Adec%3Adm;sid=f101f3f8b6fcd78b6f3ec2f41e16a842;dest_id=-601367;dest_type=city;dist=0;group_adults=2;group_children=0;hapos=1;hpos=1;no_rooms=1;room1=A%2CA;sb_price_type=total;sr_order=popularity;sreepoch=1573912047;srpvid=48f860f7e864000b;type=total;ucfs=1&#hotelTmpl.

Datos primarios, como lo son la entrevista en profundidad a los directivos y sesión de grupo con los empleados del establecimiento; así mismo, se realizó observación directa de la infraestructura con capacidad para el grupo objeto el cual se orienta al servicio personalizado a parejas.

5.1 DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACIÓN

En esta etapa se examina la condición en la que la organización se encuentra al inicio de la investigación, tomando como base la información brindada mediante entrevista con los directivos y empleados de la organización orientado a la NTC ISO 9001:20015.

Es importante resaltar que la organización está en proceso de transición ya que era conocida anteriormente como “Casa Furachagua”; en la actualidad es Hotel 1572 EL ORIGEN, por consiguiente, toda la investigación se orientará a la nueva imagen corporativa de la organización.

Nombre de la organización: Hotel 1572 EL ORIGEN

NIT: 900424388-7



·1572·

MIL QUINIENTOS SETENTA Y DOS

EL ORIGEN

Logo:

Dedicación de la organización: servicio de alojamiento rural

Mercado: sector hotelero

Tipo de sociedad: Sociedad por Acciones Simplificadas (S.A.S)

Número de colaboradores directos: 3 empleados (Administradora, Servicios generales y

En el reconocimiento a la organización se evidencia que la organización no cuenta con información documentada relacionada a la planeación estratégica, dicho análisis se desarrolla de acuerdo a la siguiente información.

Tabla 2. Análisis planeación estratégica Hotel 1572 EL ORIGEN

Detalle	Si cuenta	No cuenta
Reseña histórica		X
Misión		X

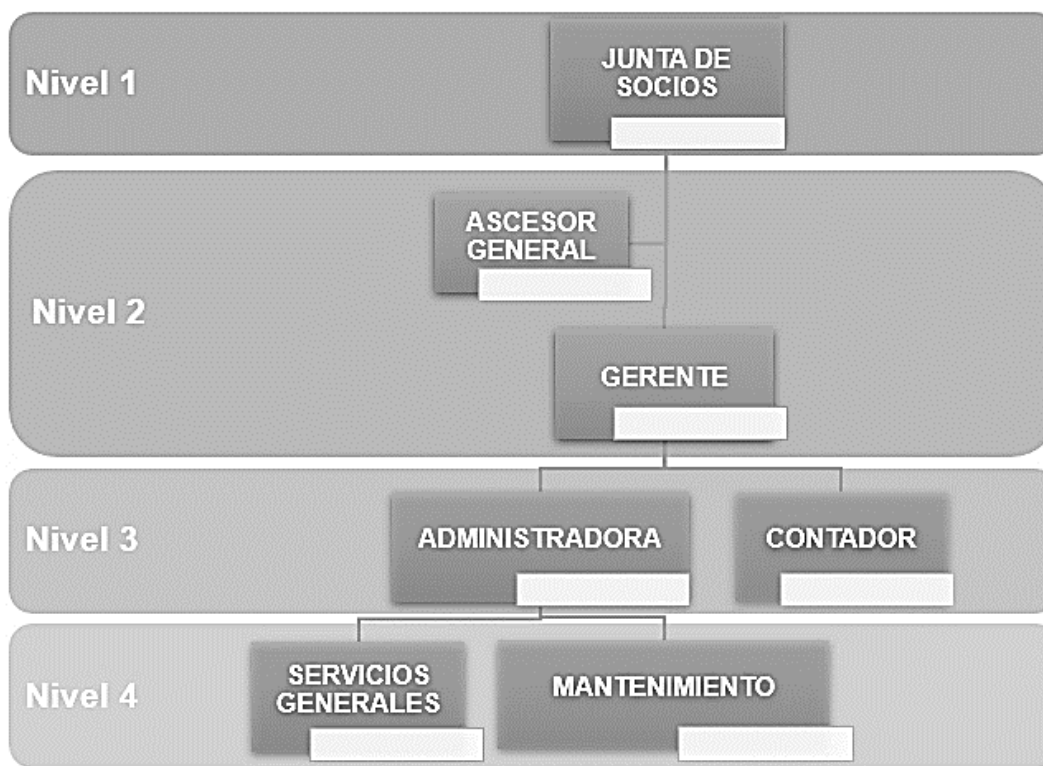
Visión		X
Valores corporativos		X
Objetivos organizacionales		X
Política		X
Organigrama		X
Mapa de procesos		X

Fuente: Autora

En conclusión, el Hotel 1572 EL ORIGEN no cuenta con el 100% de los requisitos obligatorios que plantea la NTC ISO 9001:2015 en cuanto a los criterios planteados para la planeación estratégica.

No obstante, procede a la construcción del organigrama de la organización el cual es revisado y aprobado por la gerente del Hotel 1572 EL ORIGEN, el cual se puede conocer en la siguiente ilustración.

Ilustración 4. Organigrama Hotel 1572 EL ORIGEN



Fuente: Autora

5.1.1 Contexto interno y externo de la organización

En esta parte de análisis, se documenta toda la información alzada en el reconocimiento de la organización, lo cual es parte indispensable ante cualquier proyecto de planteamiento de un Sistema de Gestión de Calidad, en concordancia con el capítulo 4 la de NTC ISO 9001:215, el cual es el ente referenciado ante dicha investigación.

El análisis PESTEL o PESTLE está compuesto por las iniciales de factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos, utilizados para evaluar el mercado en el que se encuentra la organización, estos son esencialmente externos que miden principalmente el mercado en el sector.

El análisis DOFA o FODA es una herramienta de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas. DOFA es el

acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Los encabezados de la matriz proveen un buen marco de referencia para revisar la estrategia, posición y dirección de una empresa, propuesta de negocios, o idea.²⁸ Además, cuenta con estrategias internas y externas muy importantes las cuales pueden ser de gran contribución para el gerente y junta directiva.

PESTEL O PESTLE

A continuación, se presenta la información documentada correspondiente a dicho análisis.

Tabla 3. Análisis PESTEL del sector Hotelero

P	POLITICO	Constitución Política de Colombia de 1991
		Ministerio de comercio, industria y turismo decreto número 1074 de 26 de mayo 2015
		Reforma Tributaria - Política Fiscal
		Creación de la Unidad de Monitoreo de manera que, en conjunto con el DANE, la Superintendencia de la Empresa (Sociedades y Economía Solidaria) y las Cámaras de Comercio del país, para que se garantice la generación y divulgación de información sobre el desarrollo del mercado y oportunidades.
E	ECONOMICO	La política pública busca con el turismo y a través de objetivos estratégicos aumentar la demanda del sector hotelero en Colombia
		Según la Organización Mundial de Turismo, las llegadas de turistas internacionales en todo el mundo aumentaron 8% en el primer semestre del año en comparación con el mismo periodo de 2018, y de ese total, Colombia recibe menos del 0,5%.

²⁸ CHAPMAN, Alan. Análisis DOFA y análisis PEST. Accesible en: <http://www.degerencia.com/articulos.php>, 2004.

		Implementación de un sistema que expida la factura electrónica con el fin de soportar la procedencia de impuestos descontables y costos o gastos deducibles con el fin de no seguir difiriendo la fiscalización tributaria.
		La creación de nuevas empresas en Colombia cuenta con beneficios fiscales para fomentar la formalización de empleo. El emprendimiento, la innovación y la aportación de valor, son los mejores vehículos para el desarrollo de una nación, para reducir los niveles de desempleo e incrementar la renta per cápita.
		Para el mes de enero de 2019 la tasa de desempleo fue 12,8%, lo que representó un aumento de 1,0 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2018 (11,8%). La tasa global de participación se ubicó en 63,5% y la tasa de ocupación fue 55,3%. En el mismo mes del año anterior estas tasas fueron 63,2% y 55,8%, respectivamente.
	SOCIAL	2'961.763 turistas extranjeros ingresaron al país, según Migración Colombia. Teniendo en cuenta que el Viceministerio de Turismo proyectó para diciembre la cifra de 1 millón de turistas, el año 2018 cerrará con 4 millones, aproximadamente.
		Villa de Leyva es una pequeña ciudad colombiana situada al nordeste de Bogotá. Es conocida por sus edificios coloniales encalados, sus vías empedradas y su amplia plaza Mayor. Además, es muy reconocida como un lugar turístico de Boyacá.
T	TECNOLOGICO	Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han supuesto un importante avance en el sector, posibilitando a los clientes el uso de herramientas on-line.
		El incremento del uso de redes sociales constituye una potente herramienta para todos los participantes en el sector.
		Las Tics se pueden utilizar para promocionar los servicios ofrecidos por la organización, así generar opinión acerca de distintas experiencias, o fidelizar a los propios clientes.

E		Software de Sistemas de Gestión Hotelera con el propósito de optimizar y automatizar los procesos del hotel
		Software de Sistemas Contables Por la cual se selecciona un grupo de sujetos obligados a facturar electrónicamente y se establecen los requisitos que aplican en caso de impedimento, inconvenientes tecnológicos y/o de tipo comercial. (SISTEMA DE CONTROL) (Res.002 de 03 enero de 2019)
	ECOLOGICO	La norma ISO 14001 proporciona a las organizaciones un marco con el que proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, siempre guardando el equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Se especifican todos los requisitos para establecer un Sistema de Gestión Ambiental eficiente, que permite a la empresa conseguir los resultados deseados
		Normatividad Ambiental en Colombia: decreto 948 de 1995; reglamento de protección y control de la calidad del aire y la calidad y protección del aire
		Decreto 2331 de 2007: por el cual se establece una medida tendiente al uso racional y eficiente de energía eléctrica
		LEY 9 de 1979 del código sanitario nacional: Establece las normas sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana y los procedimientos y las medidas que se deben adoptar para la regulación, legalización y control de las descargas de residuos y materiales que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del Ambiente.
		Decreto no. 1594 del 26 de junio de 1984: usos del agua y residuos líquidos
		Ley 373 de 1997: programa para el uso eficiente y ahorro del agua.
		Resolución 2400 de 1979: establece algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de vivienda

L	LEGAL	Ministerio de comercio, industria y turismo decreto número 1074 de 26 de mayo 2015
		Reglamento Colombiano de Construcción Sismo resistente - NSR 10 DE 1997
		Especificaciones usos de construcción de la Secretaria de Planeación y Ordenamiento Territorial.
		Vinculación a la plataforma de certificación virtual de turismo
		Vinculación certificación SAYCO Y ACINPRO - Acinpro es la Asociación Colombiana de Intérpretes y Productores Fonográficos.
		Ley 300 del año 1996: artículo 78. De los establecimientos hoteleros o de hospedaje.
		Ley 1101 del año 2006: artículo 12. Prestadores de servicios turísticos que se deben registrar.

Fuente: Autora

DOFA O FODA

Posteriormente se presenta el análisis donde se contemplan aspectos internos y externos de la organización, de alta importancia los cuales son la base para la formulación de las estrategias de acción ante posibles imprevistos.

Tabla 4. Análisis DOFA Hotel 1572 EL ORIGEN

Hotel 1572 EL ORIGEN				
ANÁLISIS ESTRATEGICO BAJO EL ENFOQUE DOFA				
#	ANALISIS INTERNO		ANALISIS EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1	La organización cuenta con toda la documentación requerida para su constitución y funcionamiento ante los entes responsables.	Falta de mayores opciones de esparcimiento dentro de la organización	Su ubicación está en una región netamente turística con población flotante de talla internacional	Existencia de planes de Gobiernos con ajustes a políticas fiscales y tributarias
2	Infraestructura con acabados coloniales que cautiva a los visitantes	Sus empleados no cuentan con uniformes e identificación	La economía de la región se basa principalmente en el turismo.	Entrada de nuevos competidores con costos inferiores
3	Las habitaciones son frescas, confortables y brindan tranquilidad a los huéspedes	Su infraestructura no cuenta con la adecuación de espacios para personas con discapacidad	Agradable climatología	Modificaciones sujetas al Plan de Ordenamiento Territorial de la región
4	Sus propietarios cuentan con un terreno el cual podría utilizarse para ampliar sus servicios hoteleros	No cuenta con personal capacitado que domine el idioma extranjero	Vías de fácil acceso y en muy buen estado	Cambio en las necesidades y gustos de los visitantes
5	Acogedores espacios con zonas verdes para eventos especiales	No tiene disponibilidad de restaurante las 24 horas.	Región frecuentemente visitada por los amantes del Ecoturismo, del turismo histórico,	Existencia de centros hoteleros y turísticos informales en la zona a bajo costo

			paleontológico, cultural.	
6	Cuenta con una amplia cobertura de señal móvil celular y de wifi	No se cuenta con salón para eventos	La organización ofrece exclusividad para eventos sociales y familiares dado que la zona es alejada del casco urbano	Competencia de otros hoteles con certificación en Sistemas de Gestión de Calidad y de mayor reconocimiento
7	El sistema de aseo y lavado en la organización se realiza a diario y de la mejor manera posible.	No cuenta una zona de recreación para niños.	La organización tiene buen reconocimiento y excelente calificación en plataformas digitales de alojamiento por parte de clientes a nivel nacional e internacional	Variedad de servicios hoteleros por parte de la competencia.
8	Cada uno de sus colaboradores conocen y cumplen a plenitud las labores asignadas	El hotel no dispone aún con zonas húmedas.	Se cuenta con una ubicación privilegiada en la zona ya que es posible apreciar la vista completa de la zona urbana y permite pleno descanso a los usuarios	
9	Cuenta con recurso financieros suficientes para la manutención de la organización			

10	Es reconocido por la limpieza y excelente atención a los visitantes			
----	---	--	--	--

Fuente: Autora

Posterior a un cuidadoso análisis de cada uno de los aspectos detectados en el diagnóstico interno y externo de la organización, se procede a crear estrategias entrelazando fortalezas del contexto interno con oportunidades del contexto externo (estrategias FO), luego, fortalezas del contexto interno con amenazas del contexto externo (estrategias FA), seguidamente, se entrelazan las debilidades del contexto interno con las oportunidades del contexto externo (estrategias DO) y finalmente las debilidades del contexto interno con las amenazas del contexto externo (estrategias DA). En relación con el análisis desarrollado anteriormente se procede a la documentación de estrategias las cuales se darán a conocer en la siguiente tabla.

Ilustración 5. Estrategias DOFA Hotel 1572 EL ORIGEN

ANÁLISIS DOFA HOTEL 1572 EL ORIGEN		FORTALEZAS		DEBILIDADES	
		F1	Sus propietarios cuentan con un terreno el cual podría utilizarse para ampliar sus servicios hoteleros	D1	Su infraestructura no cuenta con la adecuación de espacios para personas con discapacidad
		F2	Infraestructura con acabados coloniales que cautiva a los visitantes.	D2	No tiene disponibilidad de restaurante las 24 horas.
AMENAZAS		ESTRATEGIAS			
A1	Existencia de centros hoteleros y turísticos	F1A1	La disponibilidad de terrenos podría destinarse para crear zonas de recreación infantil, zona BBQ y/o	D1A1	En temporada baja ofrecer paquetes promocionales a

	informales en la zona a bajo costo		zonas húmedas, de tal manera que el hotel tenga esos servicios como valor agregado de la organización		menor costo de lo acostumbrado
		F1A2	Aprovechamiento del terreno para ampliar el servicio de relajación y alojamiento, conservando su diseño colonial, teniendo en cuenta que en la zona su clima agradable y sus vías facilitan el acceso a este.	D1A2	Adoptar toda la normatividad y reglamentación necesaria para la atención, protección, la inclusión, entre otras, de las personas que padecen diferentes tipos de discapacidad.
A2	Variedad de servicios hoteleros por parte de la competencia.	F2A1	Direccionar las estrategias de venta a usuarios amantes de arquitectura colonial sin olvidar la excelencia en el servicio	D2A1	Contar con información de diversas organizaciones que estén en la capacidad de prestar sus servicios a nuestros clientes con cómodos costos
		F2A2	Debido a su ubicación estratégica, incentivar a los huéspedes al gozo de la magnífica vista con que se cuenta junto con los acabados coloniales y paisaje que nos rodea	D2A2	Contemplar la opción de vincular un chef que este disponibles todo el tiempo para los requerimientos de los huéspedes
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS			
O1	Se cuenta con una ubicación privilegiada en la	F1O1	Construir más espacios donde los huéspedes puedan apreciar el	D1O1	Implementar atención especial ampliando los servicios al cuarto a los huéspedes en

	zona ya que es posible apreciar la vista completa de la zona urbana y permite pleno descanso a los usuarios		grandioso panorama junto a los seres queridos mientras sea su instancia en el hotel		caso de presentar alguna discapacidad
		F1O2	Actualizar la página web del hotel y vincularse con más plataformas hoteleras donde se pueda visualizar la ubicación del mismo, su infraestructura, el diseño colonial, así mismo una galería de registros fotográficos, servicios y tarifas.	D1O2	Ampliar la galería de fotos en las plataformas digitales junto con detalles de la infraestructura, así cada cliente podrá contar con la información necesaria
O2	La organización tiene buen reconocimiento y excelente calificación en plataformas digitales de alojamiento por parte de clientes a nivel nacional e internacional	F2O1	Fortalecer el servicio pos-venta con el fin de fidelizar los clientes, así mismo, mantenerlos actualizados respecto al portafolio de servicios	D2O1	Situar y dotar zona de mini bar donde los huéspedes puedan adquirir diversos productos sin interrumpir el descanso de los demás huéspedes
		F2O2	Detallar los clientes que muestran mayor apreciación por la arquitectura e incentivarlos a visitar el hotel junto con familiares y amigos	D2O2	Ampliar las opciones de menú al desayuno teniendo en cuenta la capacidad ocupacional y productos exóticos de la zona

Fuente: Autora

Posteriormente, se categorizan las estrategias propuestas de acuerdo al tiempo de aplicación en corto plazo, mediano plazo y largo plazo, dicho documento se relaciona a continuación.

Ilustración 6. Clasificación de estrategias

Hotel 1572 EL ORIGEN		
Corto Plazo	Mediano Plazo	Largo Plazo
Adoptar toda la normatividad y reglamentación necesaria para la atención, protección, la inclusión, entre otras, de las personas que padecen diferentes tipos de discapacidad.	En temporada baja ofrecer paquetes promocionales a menor costo de lo acostumbrado	La disponibilidad de terrenos podría destinarse para crear zonas de recreación infantil, zona BBQ y/o zonas húmedas, de tal manera que el hotel tenga esos servicios como valor agregado de la organización
Direccionar las estrategias de venta a usuarios amantes de arquitectura colonial sin olvidar la excelencia en el servicio	Contemplar la opción de vincular un chef que este disponibles todo el tiempo para los requerimientos de los huéspedes	Aprovechamiento del terreno para ampliar el servicio de relajación y alojamiento, conservando su diseño colonial, teniendo en cuenta que en la zona su clima agradable y sus vías facilitan el acceso a este.
Contar con información de diversas organizaciones que estén en la capacidad de prestar sus servicios a nuestros clientes con cómodos costos	Construir más espacios donde los huéspedes puedan apreciar el grandioso panorama junto a los seres queridos mientras sea su instancia en el hotel	
Debido a su ubicación estratégica, incentivar a los huéspedes al gozo de la magnífica vista con que se cuenta junto con los	Fortalecer el servicio pos-venta con el fin de fidelizar los clientes, así mismo, mantenerlos actualizados respecto al portafolio de servicios	

acabados coloniales y paisaje que nos rodea		
Implementar atención especial ampliando los servicios al cuarto a los huéspedes en caso de presentar alguna discapacidad	Situar y dotar zona de mini bar donde los huéspedes puedan adquirir diversos productos sin interrumpir el descanso de los demás huéspedes	
Actualizar la página web del hotel y vincularse con más plataformas hoteleras donde se pueda visualizar la ubicación del mismo, su infraestructura, el diseño colonial, así mismo una galería de registros fotográficos, servicios y tarifas.		
Ampliar la galería de fotos en las plataformas digitales junto con detalle de la infraestructura, así cada cliente podrá contar con la información necesaria		
Detallar los clientes que muestran mayor apreciación por la arquitectura e incentivarlos a visitar el hotel junto con familiares y amigos		
Ampliar las opciones de menú al desayuno teniendo en cuenta la capacidad ocupacional y productos exóticos de la zona		

Fuente: Autora

5.2 FASE CUALITATIVA

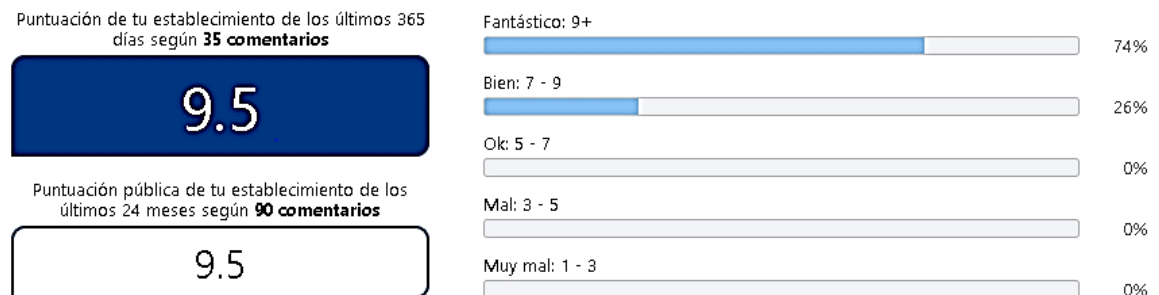
5.2.1 Datos secundarios

Para este desarrollo se tomó la información contenida en la plataforma Booking tal como se había mencionado anteriormente.

El hotel cuenta con una antigüedad de más de 3 años al servicio de sus clientes, lo que lo convierte en una organización con experiencia en la prestación de sus servicios.

El hotel 1572 EL ORIGEN obtiene el 95% de sus ventas mediante reservas por la plataforma Booking la cual tiene cobertura nacional e internacional, permitiendo así, el reconocimiento y calificativo de sus clientes en categoría fantástico con un nivel de puntuación de 9.5 de 10.

Ilustración 7. Estadísticas Booking

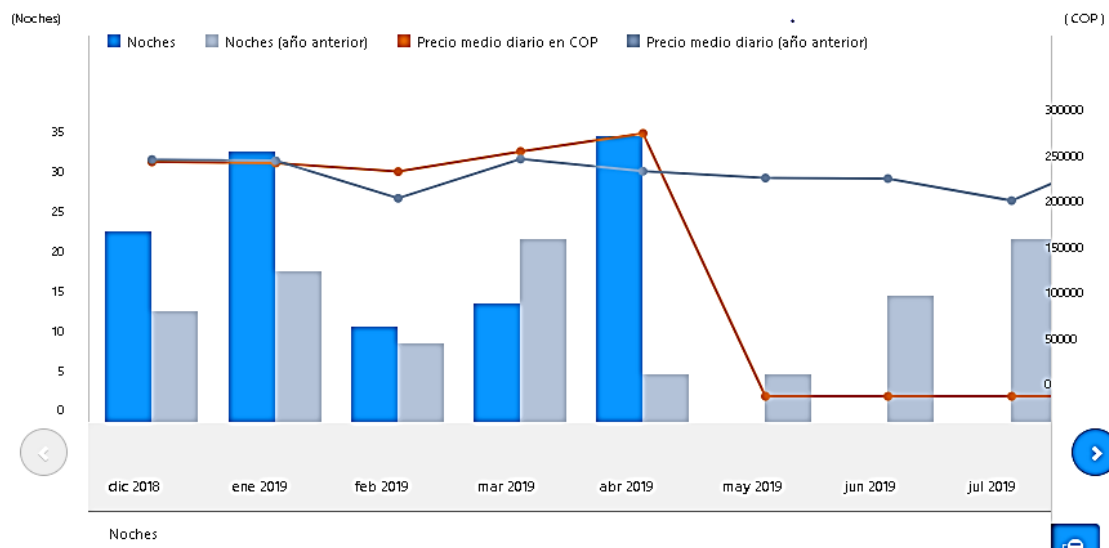


Fuente:

https://admin.booking.com/hotel/hoteladmin/extranet_ng/manage/statistics/customer_experience.html?hotel_id=2755693&lang=es&ses=552815cdeecf842424c0f13896fb0845

Teniendo en cuenta que la organización actualmente se encuentra en remodelación y que sus instalaciones fueron cerradas desde mayo del año en curso y se espera su reapertura en diciembre del mismo año, se tomaran los datos comprendidos entre enero y abril, donde según se evidencia, aumentaron sus ventas en comparación al año anterior.

Ilustración 8. Estadística de ventas Booking



Fuente:

https://admin.booking.com/hotel/hoteladmin/extranet_ng/manage/statistics/sales_insights.html?hotel_id=2755693&ses=552815cdeecf842424c0f13896fb0845&lang=es

Por otro lado, la gráfica también muestra la estrecha variación en sus costos de servicio con respecto al año anterior en los meses de enero hasta abril del presente año ya es los siguientes meses ha estado sin funcionamiento; es así, que el Hotel 1572 EL ORIGEN anteriormente conocido como Casa Furachagua, se caracteriza por buen desempeño en limpieza, confort, ubicación, instalaciones y servicio, personal y relación calidad-precio tal como lo representa la gráfica de acuerdo a los comentarios hechos por sus clientes nacionales e internacionales.

Estos son algunos de los comentarios.

Ilustración 9. Comentarios favorables Booking



Un 73.3% de los comentarios han hecho subir tu puntuación

Las categorías que salen más altas según estos comentarios:

Todo (8)	Personal (2)	Ubicación (5)	Instalaciones (1)
----------	--------------	---------------	-------------------

Excelente vista y bonitas instalaciones

La casa es hermosa, con una vista divina, la atención formidable, habitaciones amplias y aseadas

El personal estuvo dispuesto y atento a nuestros requerimientos, atención excelente

La vista del hotel y la tranquilidad inigualables con la ventaja de estar muy cerca

La habitación y si excelente vista

Muy buen lugar, cómodo y tranquilo

La vista y el diseño de la casa

The view of the mountains

Fuente:

https://admin.booking.com/hotel/hoteladmin/extranet_ng/manage/guest_insights.html?hotel_id=2755693&lang=es&ses=552815cdeecf842424c0f13896fb0845

En general, la organización se preocupa por satisfacer las necesidades y superar las expectativas de sus clientes, con el fin de conseguir la fidelización y reconocimiento en su categoría a nivel nacional.

5.2.2 Datos primarios

5.2.2.1 Entrevista a profundidad

En el desarrollo de este recurso, se aplicó una serie de preguntas a los directivos de la organización las cuales permitirán ampliarla información de la organización.

El cuestionario aplicado fue:

1. ¿Considera que la estructura organizacional actual es adecuada? ☐ Si ☐ No
¿Por qué?

Los directivos coincidieron en la respuesta ya que ellos opinan que su estructura organizacional actual es acorde con la capacidad y ocupación del hotel, en el caso de que se requiera más personal sin duda alguna lo vincularía a la organización.

2. ¿Cree que es necesario agregar o suprimir algún proceso en la organización?
☐ Si ☐ No ¿Por qué?

Ellos opinan, actualmente en la organización no se cuenta con procesos estructurados, se cuenta con roles y funciones para cada uno de los colaboradores

3. ¿Qué proceso le gustaría fortalecer en su organización y cómo lo haría?

El proceso a fortalecer sería ventas, implementando un plan de mercado tanto en medios tradicionales como en medios digitales.

4. ¿Qué cree que ha hecho falta a la organización para satisfacer las necesidades del cliente?

Ellos opinan ampliar el servicio de restaurante, actividades en el hotel, implementar room service, información turística, tour, entre otros.

5. ¿Entendiendo que la mejora continua es una actividad recurrente para mejorar el desempeño de la organización; cuáles son sus proyecciones a corto plazo?

Las proyecciones a corto plazo son ampliar el menú para desayunos, mejorar el servicio a la habitación junto con ellos implementar lo mencionado en las actividades para aumentar la satisfacción del cliente.

6. ¿La organización cuenta con un plan estratégico? ☐ Si ☐ No Si su respuesta es NO ¿Cuál es la razón?

La organización actualmente no cuenta con un plan estratégico ya que los directivos se han enfocado en mejorar la infraestructura de la organización como aspecto importante.

7. En caso de que la respuesta anterior haya sido NO. ¿Piensa hacerlo? ☐ Si ☐ No
¿Por qué?

Por supuesto que sí, al finalizar las construcciones proyectadas como lo son spa y salón para eventos; para ese entonces es bueno tener identificados los posibles riesgos puede tener el hotel.

En conclusión, los directivos de la organización muestran gran interés en el desarrollo de dicho proyecto ya que de esta forma es posible la estandarización de los procesos, junto con la documentación, logrando el conocimiento de los mismos, posteriormente poder medir encaminados a la mejora continua de la organización.

5.2.2.2 Sesión de grupo

Para este recurso se llevó a cabo reunión con administradora, servicios generales y mantenimiento, en dicha reunión se sustentó el significado y los beneficios de contar con la implementación de un sistema de gestión de calidad en la organización, además, se abordaron las siguientes preguntas:

1. ¿Para Ud. que es un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)?

Un sistema de gestión de calidad es una estrategia que puede implementar en el hotel la cual organiza el funcionamiento del mismo y ayuda a aumentar la satisfacción de los clientes.

2. ¿Considera que sería bueno implementar el SGC en la organización?
¿Por qué?

Claro que sí, porque no se tiene y se lograría organizar muchos temas del hotel que son importantes y no se tienen en cuenta además sin importar el tamaño de la empresa es bueno conocer y tener el control de todas las cosas.

3. ¿Está dispuesto a contribuir con la implementación del SGC en la organización? ¿Por qué?

Por supuesto que sí, implementar un sistema de gestión de calidad facilita el trabajo de todos teniendo el conocimiento de las cosas importantes del hotel además se definirían los roles de cada uno de los empleados.

4. ¿Cree que la estructura organizacional que se tiene actualmente es adecuada? ¿Por qué?

La estructura actual es adecuada pero debido a que el hotel se encuentra en un proceso de ampliación es importante analizar si en algún momento sea necesaria contratar más personal

5. ¿Cuáles cree que son las fortalezas (interno) del hotel?

Tiene buenas instalaciones y de bonito aspecto colonial, está legalmente constituida, las habitaciones son cómodas y frescas, posee terreno el cual podría utilizarse para ampliar sus servicios además es un excelente mirador del municipio de Villa de Leyva.

6. ¿Cuáles cree que son las debilidades (interno) del hotel?

Faltan opciones de esparcimiento dentro del hotel, no tiene rampas, zona para niños, salón para eventos y zonas húmedas.

7. ¿Cuáles cree que son las amenazas (externo) del hotel?

Hoteles de menor costo, fenómenos naturales y cambio trásticos en las políticas gubernamentales.

8. ¿Cuáles cree que son las oportunidades (externo) del hotel?

Agradable climatología, buenas vías de acceso, está en una región frecuentemente visitada por los amantes del ecoturismo, turismo histórico, paleontológico y cultural, el hotel tiene muy buen reconocimiento por su buen servicio y atención sin contar la grandeza de los paisajes que lo rodean.

9. ¿Cuál proceso o procesos considera que debe ser mejorado notoriamente?
¿Por qué?

El proceso que debería ser mejorado es ventas ya que implementando mayor publicidad en diversas plataformas de turismo aumentan las reservas por ende la ocupación posteriormente las utilidades.

5.3 EVALUACIÓN DE REQUISITOS SEGÚN LÍNEA BASE

La NTC ISO 9001:2015 es de carácter internacional la cual contiene los parámetros a tener en cuenta ante la implementación para un sistema de gestión de la calidad para una organización. Dicha norma, posee en cada uno de sus capítulos los

requisitos obligatorios a las cuales se debe enfocar una organización con deseo a obtener certificación ISO 9001:2015.

Para esta investigación se desarrollará un cuestionario que contiene 70 preguntas formuladas de acuerdo a los requisitos obligatorios y aplicables a la organización según NTC ISO 9001:2015; todo este cuestionario es denominado análisis de brecha, el cual arrojará el estado actual de la organización junto con los puntos críticos a analizar.

El llamado análisis de brecha a desarrollar contiene grados de aplicación tanto de requisitos como de principios bajo los siguientes niveles, categorizados de 1 al 5:

Tabla 5 Niveles de aplicación Análisis de Brecha

NIVEL DE MADUREZ	DESCRIPCIÓN
1	No ó no verdadero, 0% de ocurrencia, no existe práctica ó no ha iniciado todavía, nada ha pasado. Sin evidencias de implementación. Sin evidencias de un enfoque sistemático, sin objetivos reales. Sin mediciones, y resultados pobres e impredecibles. Se abordan en forma inadecuada las quejas ó necesidades de los clientes. Quizás algunas buenas ideas, pero no avanzan más allá de una etapa de pensamiento deseable.
2	Marginalmente verdad, aproximadamente 25% de ocurrencia, la práctica solo se ve en algunas áreas. Evidencias de implementación disponibles. Enfoque reactivo, principalmente para corregir problemas. Evidencias limitadas del enfoque de acciones correctivas. Información ó entendimiento limitados de mejoramientos requeridos, pocos objetivos, algunos buenos resultados disponibles. Satisfacción de los clientes abordada en forma razonable pero poco avance en la satisfacción de otras partes interesadas. Algo de reconocimiento del enfoque de procesos, evidencias mínimas de que algo útil está realmente pasando. Evaluaciones ó revisiones ocasionales que resultan en algunos mejoramientos.
3	Parcialmente verdad, aproximadamente 50% de ocurrencia, la práctica es comúnmente encontrada, aunque no en la mayoría de las áreas.

	Evidencias de mejoramientos visibles. El enfoque basado en procesos es evidente, más proactivo que reactivo. Estableciendo causas raíz con algunas acciones correctivas buenas y mejoramientos sistemáticos. Información disponible sobre objetivos y el desempeño contra dichos objetivos, algunas tendencias de mejoramientos buenas. Satisfacción de las partes interesadas generalmente siendo abordadas. Evidencias de que asuntos se han abordado con éxito moderado, con algunas revisiones y acciones para las metas. Evidencias esporádicas de claros mejoramientos, aunque todavía muchos aspectos clave que no están abordados en un alcance completo.
4	Mayormente verdad, aproximadamente 75% de ocurrencia, la práctica es muy típica y con solo algunas excepciones. Enfoque de procesos interrelacionado está bien establecido en el sistema. Proceso de mejoramiento continuo está bien enmarcado dentro de la organización y los proveedores clave. Resultados positivos y consistentes y tendencias de mejoramiento sostenidas, evidencias claras de que asuntos se han abordado bien. Satisfacción de las partes interesadas mayormente abordada. Proactivo cuando es apropiado, evidencias de acciones correctivas de la recurrencia se ha detenido, acciones preventivas/evaluaciones de riesgos claramente evidentes. Revisiones regulares y de rutina con claros mejoramientos, solo algunos asuntos no han sido abordados en un alcance completo. Evidencias de mejoramientos sostenidos en un período extenso, por ejemplo, al menos 1 año.
5	Sí, verdadero en todo. Próximo ó en el 100% de ocurrencia. La práctica es desplegada a lo largo de la organización y virtualmente sin excepciones. Reconocido como el mejor en su clase, con buenas comparaciones competitivas, proceso de información y mejoramiento fuertemente integrado (desde el usuario final en el mercado y a lo largo de la cadena de suministros). El mejor en su clase en todos los resultados y fácilmente demostrable, como negocio sustentable asegurado, y todas las partes interesadas satisfechas. Una organización exitosa, ágil y de aprendizaje coactivo. Todos los enfoques relevantes, exitosos y abordados en un alcance completo en todas las áreas y aspectos.

	Un excelente modelo de roles. Es difícil visualizar mejoramientos significativos, aunque se conducen revisiones regulares. Evidencias de mejoramientos sostenidos en un período extenso, por ejemplo, al menos 3 años.
--	--

Fuente: Ingeniero Javier Báez, módulo: Operación y control de SGC29

Una vez desarrollado el cuestionario contenido en el análisis de brecha de acuerdo a los niveles de aplicación relacionados anteriormente junto con los requisitos y principios de la NTC ISO 9001:2015 para un SGC para la organización Hotel 1572 EL ORIGEN se tiene:

Tabla 6. Evaluación Niveles de aplicación ISO 9001:2015

RESUMEN DE EVALUACIÓN ISO 9001:2015			
Ciclo PHVA	Capítulos	Requisito ISO 9001:2015	Nivel de aplicación
Planear	4	ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN	2
	5	LIDERAZGO	1
	6	PLANIFICACIÓN DEL SGC	1
Hacer	7	SOPORTE	1
	8	OPERACIÓN	2
Verificar	9	EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	1
Actuar	10	MEJORA	1

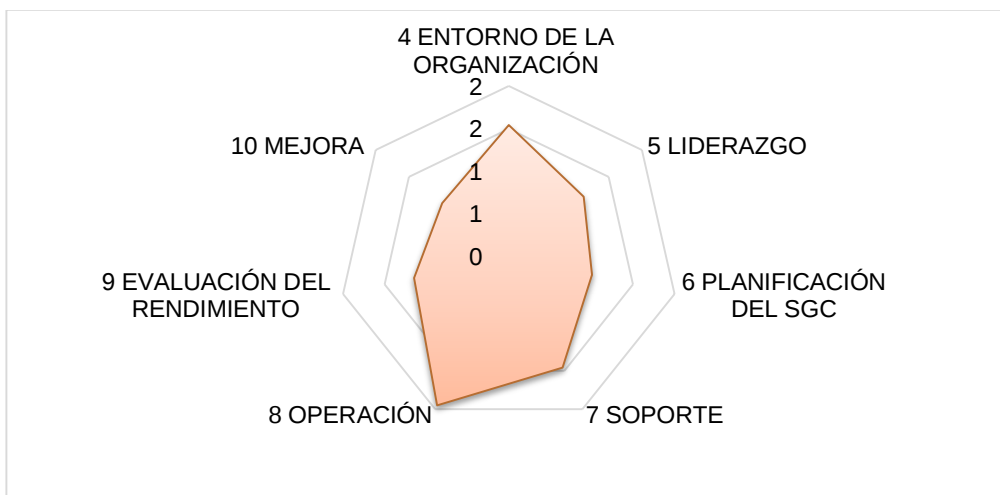
Fuente: Autora

En conclusión, el Hotel 1572 EL ORIEN contiene un nivel muy bajo de aplicación, por consiguiente, posee importantes oportunidades de mejora encaminadas en aumentar la satisfacción del cliente junto sus utilidades.

Seguidamente, se presenta grafica correspondiente a la aplicación de requisitos.

²⁹ BAEZ, Javier. Operación y control. 2019-1

Ilustración 10. Aplicación de requisitos ISO 9001:2015 Hotel 1572 EL ORIGEN



Fuente: Documento análisis de brecha

La matriz completa desarrollada en el análisis de brecha se encuentra en los anexos adjuntos con el nombre de Análisis inicial de brecha ISO 9001:2015 Hotel 1572 EL ORIGEN.

6. DESARROLLO DEL PROYECTO

6.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SGC EN EL HOTEL 1572 EL ORIGEN

Teniendo en cuenta la investigación desarrollada en la etapa anterior se procede a la formulación de la planeación estratégica del SGC ya que dicha organización no cuenta con información documentada.

6.1.1 Reseña histórica

Una hermosa casa campestre con la mejor vista de Villa de Leyva construida en 1992 como casa familiar, situada a 5 minutos en carro de la plaza principal; rodeada de hermosos jardines y construida con el mejor gusto arquitectónico, sus propietarios al transcurrir de los años por circunstancias laborales se mudaron de residencia, decidieron alquilarla para eventos especiales y así poder costear el sostenimiento de la misma. En 2011 fue registrada por primera vez en cámara de comercio como Hospedaje Rural Casa Furachagua SAS para ofrecer servicios como hospedaje rural, dispone de 8 confortables habitaciones todas con baño privado. Contamos también con jacuzzi, sala de masaje, BBQ y billar.

En 2017 cambio su razón social a 1572 El Origen, junto con ello ofreciendo catering para eventos, donde se tiene proyectado para el 2020 construir nuevas instalaciones así poder ofrecer mejor servicio y confort a los apreciados clientes.

Actualmente se cuenta con cinco empleados directos y siete indirectos; estos dependen de los requerimientos de los clientes en cada uno de los eventos a desarrollar.

6.1.2 Misión

Estamos comprometidos con nuestros clientes garantizándoles el mejor servicio de hospedaje y eventos, ofreciéndoles un hotel y casa de eventos con servicio impecable, cercano y con una infraestructura rustica y sofisticada en sus detalles.

Nuestra cultura empresarial está enfocada en el respeto y cercanía a nuestros huéspedes y colaboradores y en el cuidado de nuestros recursos y el medio ambiente, contribuyendo al desarrollo económico y sostenible de nuestra región.

6.1.3 Visión

Para el año 2023 seremos una organización hotelera, eventos y turística con certificación NTC ISO 9001, a partir de la calidad en la prestación de nuestros servicios basados en la eficacia de nuestros procesos brindando tranquilidad, seguridad y confort a todos nuestros huéspedes. Seremos un referente en el municipio de Villa de Leyva.

6.1.4 Valores corporativos

Para la organización nuestros clientes y su equipo de trabajo son parte fundamental de su desarrollo, por tal razón cuenta con los siguientes valores.

Honestidad: Servimos a nuestros visitantes con transparencia y sinceridad garantizando así la calidad en la prestación de nuestros servicios.

Trabajo en Equipo: Para nosotros es importante la energía colectiva, por ello todo el personal está comprometido a brindar un buen servicio buscando satisfacer a todos nuestros clientes.

Proactividad: Nuestro personal cuenta con la disponibilidad de actuar de manera anticipada y oportuna, dando lo mejor de sí con eficiencia y eficacia.

Pulcritud: Todos nuestros procesos y personal, así como nuestras instalaciones físicas, nos esmeramos por mantener todo en total limpieza e higiene para el confort de nuestros visitantes.

Liderazgo: La dirección de la organización se exalta en llevar a cabo procesos con altos estándares de calidad, que nos caracterizan como verdaderos líderes del municipio permitiendo ser una de las mejores elecciones por los visitantes.

6.1.5 Requisitos propios de la organización para la prestación del servicio

1. Hora de entrada y salida: El horario de ingreso a las habitaciones se fija a las 15Hs. y deberán ser desocupadas a las 13 Hs. del día siguiente; después de esa hora, el hotel tendrá derecho a efectuar un cargo extra según la tarifa vigente.
2. Registro: Todas las personas hospedadas deberán registrarse antes de ingresar al hotel. (foto de su documento de identidad)
3. Horario Desayuno: El horario para el servicio de restaurante (desayuno) está contemplado entre las 7:30 Hs. y 10:30 Hs. dicho servicio está incluido dentro del costo de la tarifa.
4. Toallas: Esta totalmente prohibido (sin ninguna excepción) retirar toallas de la habitación.
5. Derecho de admisión: El hotel se reserva el derecho de admisión de visitas ocasionales y en ningún caso se permitirá el acceso de las mismas a las habitaciones. En caso de incumplimiento la gerencia se reserva el derecho de ordenar la salida inmediata del visitante.
6. Cualquier daño causado por los huéspedes a los objetos, bienes muebles o al inmueble de propiedad del hotel, será de su exclusiva responsabilidad, debiendo abonar la reparación de los mismos.
7. El alojamiento es intransferible.
8. La administración, declina toda responsabilidad por la pérdida de alhajas, dinero, documentos u otros valores de cualquier clase conservados en las habitaciones.
9. Para quejas y/o sugerencias, diríjase a la admiradora o enviar un correo electrónico
10. Se recomienda moderar el nivel de ruido durante la estancia en el hotel.
11. La administración deroga absoluta responsabilidad a sus padres del cuidado, comportamiento y seguridad de los menores de edad durante la permanencia en la organización.

6.1.6 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad para el Hotel 1572 EL ORIGEN

El alcance para este proyecto enfocado a la plataforma estratégica del sistema de gestión de calidad del Hotel 1572 EL ORIGEN, dedicado a la prestación de servicio de hospedaje y eventos, se orientará a sus procesos misionales de los cuales hacen parte las ventas y el alojamiento, a dichos procesos se les dará cumplimiento según lo establecido por ISO 9001:2015 respondiendo a las necesidades y expectativas de sus clientes

6.1.7 Política de calidad

El hotel 1572 EL ORIGEN es una organización que brinda el mejor servicio de hospedaje y eventos, ofreciendo hotel y casa de eventos con servicio impecable; ubicado en la vereda el roble de villa de Leyva de acuerdo con los requisitos establecidos en la normatividad legal nacional vigente, en búsqueda de respuesta a las necesidades y exigencias de sus visitantes garantizando la calidad en la prestación de sus servicios mediante la colaboración y apoyo de personal idóneo y competente integrando día a día la mejora continua para la organización.

6.1.8 Objetivos de calidad

Objetivo general

Garantizar el funcionamiento permanente de los servicios con el objeto de satisfacer las necesidades y expectativas así mismo buscar la fidelización de los clientes con el Hotel 1572 EL ORIGEN.

Objetivos específicos

1. Ofrecer productos y servicios excelentes que logren la fidelización de los clientes.

2. Ampliar los servicios directos e indirectos con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes
3. Motivar el crecimiento profesional con el propósito de aumentar las competencias de nuestros colaboradores.

6.2 PLANIFICACIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL HOTEL 1572 EL ORIGEN

6.2.1 Identificación de partes interesadas (internas y externas)

Es de gran importancia el reconocimiento de las partes interesadas para el Hotel 1572 EL ORIGEN ya que con dicha información es posible identificar los riesgos de mayor nivel por los cuales se vería afectada la prestación del servicio en la organización, según la NTC ISO 9000:2015 la define partes interesadas como persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad³⁰ que este en contra del cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.

La comunicación con las partes interesadas de una organización debe estar estipulada de forma clara y precisa, ya que de esta forma se garantiza la veracidad de la misma junto con la interacción entre organización clientes.

Los requisitos inherentes del servicio son estipulados por parámetros legales y reglamentarios aplicables al mismo que al transcurrir del tiempo hacen parte del crecimiento empresarial de la misma. La organización debe asegurarse que posee la capacidad para cumplir los requisitos de los productos y/o servicios que se van a ofrecer a los clientes, aun cuando estos no están especificados o documentados; la organización debe asegurarse de conservar la información documentada de los requerimientos aprobados, sujetos a revisión y de los cambios que sean pertinentes. Lo anterior como se recita en el numeral 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios de la norma NTC ISO 9001:2015. Así mismo, la organización también debe asegurarse que los productos y/o servicios que

³⁰ Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario.p.20

son provistos por proveedores externos cumplan con las especificaciones de calidad y servicios que esperan sus clientes. Además, debe adelantar procesos de selección objetiva y evaluación de proveedores para determinar la competencia de estos.

Según lo anterior, para el Hotel 1572 EL ORIGEN las partes interesadas son:

Clientes: persona u organización con necesidad de alojamiento en busca de satisfacer sus necesidades y expectativas

Proveedores: persona u organización que suministra bienes o servicios importantes para el objeto del Hotel 1572 EL ORIGEN.

Colaboradores: personal idóneo que junto con su colaboración y esfuerzo permiten el crecimiento económico social y cultural de la organización.

Socios: máxima autoridad que enfoca sus expectativas en satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes junto con las utilidades del negocio.

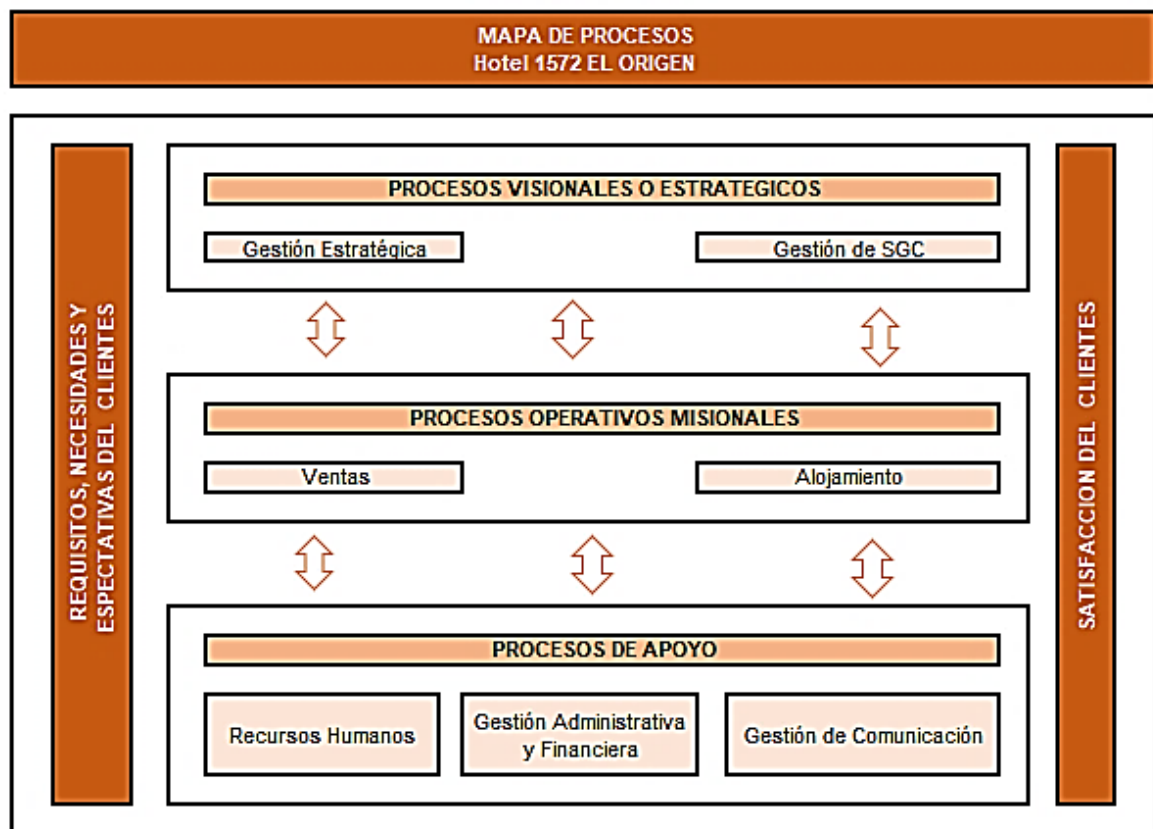
Organismos gubernamentales: entidades de control a las cuales se les da cumplimiento normativo y legal según la legislación.

Según la gestión administrativa y financiera del Hotel 1572 EL ORIGEN la selección de proveedores se lleva a cabo con criterios como reconocimiento nacional, es decir, grandes marcas y almacenes de cadena que brindan garantías y respaldo antes cualquier adquisición.

6.2.2 Mapa de procesos

La norma NTC ISO 9001:2015, en su numeral 4.4. establece que la organización debe determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización. Para la elaboración del mapa de procesos para el Hotel 1572 EL ORIGEN se tuvo en cuenta todos los roles y actividades que se llevan a cabo en la organización junto con los dolientes directos de cada actividad; luego de la recolección de dicha información se plasmó el siguiente mapa de procesos.

Ilustración 11. Mapa de Procesos Hotel 1572 EL ORIGEN



Fuente: Autora

Como se puede ver en el mapa de procesos diseñado inicia primordialmente con los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes, posteriormente se encuentran los procesos visionales o estratégicos de la organización donde se encuentra gestión estratégica y gestión del sistema de gestión de la calidad, en seguida, se tiene, los procesos operativos misionales, evidenciando el proceso de ventas y el proceso de alojamiento, finalmente, están los procesos de apoyo que contemplan los procesos referentes a recursos humanos, gestión administrativa y financiera y gestión de comunicación. Así pues, con personal idóneo y trabajo mutuo obtener la gratificante satisfacción de los clientes.

6.2.3 Caracterización de procesos misionales

Para llevar a cabo la caracterización de los procesos misionales se tuvo en cuenta el Ciclo PHVA que consiste en documentar las actividades correspondientes al Planear, hacer, verificar y Actuar aplicado a cada uno de los procesos misionales de la organización según la estructuración que recomienda la NTC ISO 9001:2015. En dicho documento, para cada proceso, se tiene en cuenta el objetivo, alcance, responsable del proceso, participantes, proveedores, clientes, requisitos de entrada, actividades a desarrollar según ciclo PHVA las cuales luego de ser transformadas se convierten en salidas que posteriormente continúan al proceso siguiente según la organización, adicionalmente, contiene requisitos legales, recursos de operación, documentos y algunos riesgos importantes.

Tabla 7. Caracterización proceso ventas Hotel 1572 EL ORIGEN

CARACTERIZACION PROCESO VENTAS		
OBJETIVO	ALCANCE	
Aumentar las ventas implementado el uso de nuevas plataformas	Inicia en el momento en el que el gestor de comunicación implementa estrategias en diversas plataformas y finaliza cuando el cliente firma del control de check in a los servicios de la organización	
JEFE DEL PROCESO	PARTICIPANTES	
Gestor de comunicación y/o Administradora	Clientes de origen nacional e internacional	
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y PRODUCTO	CLIENTE

Alojamiento Compras Gestión humana	P Gestionar nuevas vinculaciones con diversas plataformas del mercado junto con paquetes preferenciales de servicios. Planear eventos y servicios especiales para las fechas especiales	Alojamiento Turistas
ENTRADAS	H Actualización de información > necesidad de alojamiento > selección tipo de habitación > verificación de fecha, cantidad y disponibilidad > ingreso de datos financieros > si es posible verificación telefónica con el cliente > 72 horas antes de la fecha de llegada al hotel, abono del 50% del costo total del servicio > llegada al hotel > abono del 50% restante del costo total del servicio.	SALIDAS
Necesidades de alojamiento Requisitos legales Información Actualizada Disponibilidad ocupacional Servicios pos-venta	V Verificar rigurosamente disponibilidad ocupacional, cupo disponible en tarjetas de crédito y solicitudes específicas por parte de los clientes en caso de que las haya. A Tomar correctivos a sugerencias, quejas y reclamos	Disponibilidad a servicio de alojamiento. Servicio de alojamiento prestado Satisfacción del cliente
REQUISITOS LEGALES		RECURSOS

Ley 1581 de 2012, Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales (LEPD) Decreto 1964 de 2016, Tarjeta de Registro Hotelero Derecho de admisión	Financieros Humanos Tecnológicos
DOCUMENTOS	RIESGOS
Cedula de ciudadanía	No disponibilidad ocupacional
Reviso	Aprobó

Fuente: Autora

Tabla 8. Caracterización proceso alojamiento Hotel 1572 EL ORIGEN

CARACTERIZACION PROCESO ALOJAMIENTO	
OBJETIVO	ALCANCE
Garantizar la calidad y hospitalidad en el alojamiento	Inicia en el momento en el que se certifica la venta de quienes desean tomar los servicios y finaliza con la firma del control de check out a los servicios de la organización.
JEFE DEL PROCESO	PARTICIPANTES
Administrador	Clientes de origen nacional e internacional

PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y PRODUCTO		CLIENTE
Ventas Compras Gestión humana	P	Planear actividades de aseo y desinfección Programar turnos de trabajo de los colaboradores	Ventas Turistas
ENTRADAS	H	Registro > Socialización de información general > Asignación de habitación >servicio de hospedaje > Servicio de alimentación > Limpieza y aseo	SALIDAS
Necesidades de alojamiento Requisitos legales Publicidad Reservas confirmadas	V A	Verificar cuidadosamente registro del cliente, adecuado aseo, desinfección y disponibilidad de suministros en la organización (amenities) Tomar correctivos a sugerencias, quejas y reclamos	Disponibilidad a servicio de alojamiento. Servicio de alojamiento prestado Satisfacción del cliente
REQUISITOS LEGALES		RECURSOS	
Hora de entrada y salida Registro Horario restaurante Derecho de admisión		Financieros Humanos Planta Física	
DOCUMENTOS		RIESGOS	

Registros Check in y Check out	La no disponibilidad de los servicios que ofrece el hotel
Reviso	Aprobó

Fuente: Autora

6.2.4 Planificación de los procesos misionales para el Hotel 1572 EL ORIGEN

Tal cual como lo cita la NTC ISO 9001:2015 en su numera 8.1 la organización debe planificar, implementar y controlar os procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión del servicio y para implementar las acciones necesarias

Tabla 9. Planificación de procesos misionales

PLANIFICACIÓN DE PROCESOS MISIONALES PARA LA ORGANIZACION HOTEL 1572 EL ORIGEN												
Actividad	Requisito al que impacta	Necesidades de máquinas, equipos, herramientas			Necesidades de Mano de Obra			Necesidades de Medio ambiente (Infraestructura y otras variables)	Necesidades de materiales y/o Servicios		Necesidades de métodos	
	Calidad	Cantidad	Máquina	Especificación	Cantidad	Cargo	Competencia	Especificación	Tipo de material	Especificaciones	Documento	Código
Actualización de información	Veracidad de la información	1	PC	NR	1	Administradora	Conocimiento de las plataformas comerciales	Buen estado de planta física de la organización, control de ruido, buena iluminación, espacios aseados.	Servicios públicos	Energía Internet	Instructivo	
Necesidad de alojamiento	Rentabilidad de la organización	1	PC	NR	1	Cliente	NR		Servicios públicos	Energía Internet	Guía	

Selección tipo de habitación												
Verificación de fecha, cantidad y disponibilidad												
Ingreso de datos financieros												
Si es posible verificación telefónica con el cliente	Seguridad del cliente	1	PC Teléfono Celular	Disponibilidad de minutos en a celular	1	Administradora	Amabilidad para los clientes	Buen estado de planta física de la organización, control de ruido, buena iluminación, espacios aseados.	Servicios públicos	Energía Internet paquete minutos	Guía	
72 horas antes de la fecha de llegada al hotel, abono del 50% del costo total del servicio	seguridad financiera de la organización	1	PC	NR	1	Administradora	Conocimiento de transacciones online		Servicios públicos	Energía Internet	Instructivo	
Llegada al hotel y abono del 50%							Uso de datafono transacciones online		Servicios públicos	Energía Internet	Instructivo	

restante del costo total del servicio												
Recepción	Control de la organización	1	PC	NA	1	Administrador	Conocimiento y Excelente carisma	Buen estado de planta física de la organización, control de ruido, buena iluminación, espacios aseados.	Servicios Públicos	Energía Internet	Instructivo	
Registro												
Socialización de información general												
Asignación de habitación	Orden y Control	NA	NA	NA						Energía Agua Gas Internet Cobertura celular	Guía	
Servicio de hospedaje	Descanso	1	Mobiliario habitación	Adecuado para su categoría	1	cliente	NR		Servicios públicos			
Servicio de alimentación	Buen nombre de la organización	1	Cocina Televisor	buena asepsia	2	Chef Mesero	Aseo, orden y conocimiento		Servicios Públicos e Insumos suficientes para el menú	Agua, Energía, Gas Aptos para el consumo humano	Recetas	

Limpieza y aseo	Prestación del Servicio	1	Escoba Trapero Recogedor Cepillo Toallas	óptimas para su uso	1	Servicios Generales	Conocimiento y disposición		Servicios Públicos e Insumos para aseo	Agua, Energía, Jabón, Desinfectantes, Ambientadores.	Instructivo	

Fuente: Autora

6.2.5 Valoración de riesgos en los procesos misionales

Para la valoración de los riesgos en los procesos misionales de la organización, durante la etapa de diagnóstico, se desarrolló un análisis riguroso donde se contemplaron factores internos y externos en los cuales a causa de su ocurrencia podrían afectar el correcto funcionamiento de la organización.

Los posibles riesgos identificados se documentaron en una matriz que contiene:

1. Contexto interno o externo
2. Causa o riesgo
3. Efecto
4. Procesos que afecta
5. Análisis: se evalúa probabilidad y Consecuencia (1,3,5)
6. Producto (prevalida*consecuencia)
7. Evaluación

Para el análisis de cada riesgo se tuvo en cuenta valoraciones numéricas entre 1, 3 y 5 catalogadas según muestra la siguiente figura:

Tabla 10. Niveles de valoración riesgos

PROBABILIDAD Y CONSECUENCIAS DE OCURRENCIA	VALORACIÓN
BAJA	1
MODERADA	3
ALTA	5

De acuerdo a la valoración obtenida para cada caso de riesgo detectado, finalmente se determinó la categorización del riesgo junto con la clasificación a nivel organizacional de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 11. Categorización del riesgo

PRODUCTO P * C	EVALUACIÓN	IDENTIFICACIÓN VISUAL – COLOR – NIVEL RIESGO
1	BAJO	TOLERABLE
3		
5	MEDIO	MODERADO
9		
15	ALTO	CRÍTICO
25		

En relación con lo anterior, se muestra a continuación la matriz completa del análisis desarrollado a al Hotel 1572 EL OERIGEN.

Tabla 12. Matriz de riesgos

MATRIZ CAUSA – EFECTO, RIESGOS EN LOS PROCESOS MISIONALES											
Contexto Int. /Ext.	Causa	Efecto	Procesos que afecta	Análisis						P*C	Evaluación
				Probabilidad			Consecuencia				
				1	3	5	1	3	5		
Externo	No disponibilidad de los servicios publico	Inactividad de la organización	Misionales	1					5	5	M
Externo	Deterioro en las vías de acceso al Hotel	Imposibilitar la llegada de los huéspedes	Misionales	1					5	5	M
Externo	Escases de los insumos para el funcionamiento del servicio de desayuno	Insatisfacción de los clientes frente a las posibles opciones del menú a ofrecer	Misionales	1				3		3	T
Interno	Inasistencia del personal responsable de actividades prioritarias para el hotel	Acumulación de actividades y reprocesos en los mismos	Misionales		3			3		3	T
Externo	Cambio en el orden público de la zona	Disminución de la incidencia turística de la región	Misionales	1					5	5	M

Externo	Fenómenos naturales	Reducción notoria de clientes	Misionales		3				5	15	C
Externo	Bloqueo vías de acceso	No ventas, reducción de utilidades	Misionales	1				3		9	M
Interno	Ausencia de servicio de internet	No pronta respuesta a las plataformas estratégicas de reservas	Misionales		3				5	15	C
Interno	Mal estado de la asepsia en las habitaciones	Insatisfacción de los clientes y aumento en las quejas y reclamos	Misionales		3			3		9	M
Interno	Ambiente laboral tensionaste	Posible mala atención a los clientes	Misionales	1				3		9	M

Fuente: Autora

6.2.6 Indicadores de seguimiento a los procesos misionales

Dando cumplimiento al planteamiento estratégico del sistema de gestión de calidad según la NTC ISO 9001:2015, los indicadores deben estar direccionados a los objetivos de calidad propuestos, es así, para la luz de esta investigación se tienen objetivos específicos de calidad orientados a los procesos misionales de la organización en aras de lograr satisfacer las necesidades y expectativas así mismo buscar la fidelización de los clientes con el Hotel 1572 EL ORIGEN.

En relación, con lo ya mencionado se desarrollaron indicadores que están relacionados directamente con los procesos misionales de la organización, a continuación, se relaciona la matriz documentada.

Tabla 13. Indicadores de cumplimiento procesos misionales

MATRIZ DE INDICADORES PROCESOS MISIONALES							
Proceso	Objetivos de calidad	Indicador	Meta	Formula	Unidad de medida	Periodicidad de revisión y responsable	Herramienta de medición
Ventas alojamiento	Ofrecer productos y servicios excelentes que logren la fidelización de los clientes.	% de ocupación	ocupación mínima del 60%	$(\# \text{habitaciones ocupadas} / \# \text{de habitaciones disponibles}) * 100$	Porcentaje	diario Administrador	Libro registros de huéspedes
Ventas alojamiento	Ampliar los servicios directos e indirectos con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes	% de ingresos	lograr 10% de los ingresos por servicios adicionales	$(\text{ingresos x servicios} / \text{ingresos totales}) * 100$	Porcentaje	mes Administrador	Informe contable
Ventas alojamiento	Motivar el crecimiento profesional con el propósito de aumentar las competencias de los colaboradores.	% de capacitaciones	subir las competencias de los colaboradores implicados en los procesos misionales de la organización	$(\# \text{capacitaciones realizadas} / \# \text{de capacitaciones proyectadas}) * 100$	Porcentaje	anual Junta directiva y Administrador	Actas de asistencia

Fuente: Autora

7. CONCLUSIONES

1. El posgrado de Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad ofrecido por la Universidad Santo Tomas seccional Tunja es una disciplina transversal que permite implementar importantes estrategias de mejorar a las empresas a nivel regional, nacional y del mundo, fomentando siempre la satisfacción de los clientes y el beneficio de la economía global.
2. El convenio establecido entre Icontec y la Universidad Santo Tomas permite el fortalecimiento en la formación respecto a los Sistemas de Gestión de Calidad, siendo esta es una entidad precursora especialista a nivel nacional lo cual mejorar las competencias profesionales en el campo de la administración y la gerencia.
3. Se evidencio en la elaboración del diagnóstico del Hotel 1572 EL ORIGEN que no cuenta con información relacionada al Sistema de Gestión de la Calidad en sus procesos misionales, por consiguiente, se diseñó la plataforma estratégica para dichos procesos de la organización dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por la NTC ISO 9001:2015.
4. Se diseñó para la organización la planificación estratégica del SGC, junto con mapa de procesos, caracterización de los procesos misionales, junto con planificación, riesgos e indicadores que permitirán al Hotel 1572 EL ORIGEN conocer sus oportunidades de mejora y aumentar sus ingresos.
5. Se comprendió que implementar Sistema de Gestión de Calidad en una organización sin importar su tamaño, trae grandes beneficios, que, sin lugar a duda, aumenta el empoderamiento por parte de los directivos y empleados.

8. RECOMENDACIONES

6. Continuar con el proceso de planificación, implementación y demás del Sistema de gestión de calidad para el Hotel 1572 EL ORIGEN integrando los demás procesos ya establecidos en el mapa de procesos en el presente documento.
7. Socializar los documentos diseñados referentes a la plataforma estratégica con todos los colaboradores como lo son la misión, la visión, valores corporativos, y políticas, de ese modo mejorar la objetividad y compromiso de la organización.
8. Generar conciencia en la organización sobre la importancia de documentar información que permita mayor contacto con los clientes.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADRIANHOTELES. Reconocimiento de calidad.
<https://www.adrianhoteles.com/medio-ambiente/> 2018

BAEZ, Javier Francisco. Operación y control. 2019-1

CALDERÓN, Matos y LALESKA Silvia (2018) Manual de Calidad en base al sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 para mejorar el proceso productivo en la fábrica de puros en la Tabacalera JAFRAN CIGARS en el II Semestre 2017. Otra thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

CAMISÓN. César, CRUZ. Sonia y GONZÁLEZ. Tomás, Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid, 2006 p. 180 Consultada 17 de junio de 2017

CHAPMAN, Alan. Análisis DOFA y análisis PEST. Accesible en: <http://www.degerencia.com/articulos.php>, 2004.

CLARIONHOTELPLAZABOGOTA. Gestión de la calidad.
https://www.clarionbogotaplazahotel.com/Bogota-Plaza-Hotel-gestion_de_la_calidad

DEMING Edward. Filosofía premio a la calidad Deming. Capítulo 3: Filosofía de la administración de la calidad

Escuela Europea de Excelencia. Importancia norma ISO 9001:2015 Sector Hostelería <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/06/importancia-norma-iso-9001-2015-sector-hosteleria/>. 2016

FLORES, Mónica. El Sistema de Costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de las microempresas industriales dedicadas a la fabricación de calzado infantil de Arequipa, primer semestre año 2017 – Caso: Empresa de Calzados Kendo E.I.R.L. Tesis. Título profesional. Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de Ciencias Contables y Financieras. p. 52

FRAILE BENÍTEZ, Ana, et al. VILLSERVING: Escala para medir la Calidad en el Servicio de Alojamientos a Pequeña Escala en Villa de Leyva-Colombia. Revista Espacios. Vol. 40 (Nº 4).2019. p. 5

GARCÍA Alcides, MOYANO Julio y GUAMÁN Ángel (2018): "Gestión organizacional en la satisfacción al cliente en el sector hotelero en Baños de Agua Santa", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (marzo 2018). En línea:
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/cliente-sector-hotelero.html>
[//hdl.handle.net/20.500.11763/oel1803cliente-sector-hotelero](https://hdl.handle.net/20.500.11763/oel1803cliente-sector-hotelero)

GARCÍA, Arminda. TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. Vol. 18 (3).2016. p. 381.

LUDEÑA. Alex. Hotelería. En línea
<https://es.slideshare.net/videoconferencias/hotelera>. Citado: 04-07-2019.

MONTOYA, C. y BOYERO, M. El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Citado por GARCÍA, Arminda. TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. Vol. 18 (3).2016. p. 383.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario.

PÉREZ. Elena y VELASCO. María. Indicadores de rentabilidad del sector hotelero. Área de Estadísticas de Turismo SG de Estadísticas de Empresas. INE. 2015. p. 10

ROMERO. A y CHÁVEZ H. (2015). Evaluación de la satisfacción del cliente y de los costos de calidad del proceso de restauración en el hotelería. Retos Turísticos, 14(3), 5-10.

RAMOS. Ceci del Rosario. Programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad del hotel El Edén EIRL. Bagua Grande – 2017. p. eu-repo/semantics/openAccess

SÁNCHEZ, Manuel. Historia del Análisis FODA o DAFO - Análisis FODA o DAFO. Análisis FODA o DAFO. Consultado abr 19 2019

SOLSONA, Javier. GESTIÓN DE CALIDAD EN ESPACIO TURISTICO RURAL. *Gest. tur. (Valdivia)*. [online]. 2000, no.5, supl. [citado 03 Julio 2019], p.7-17. Disponible en la World Wide Web:<http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-64282000000100002&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0718-6428.

UNWTO technical manual: Collection of Tourism Expenditure Statistics. <https://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>

VALDERRAMA Walter. Estudio de la Relación Entre el Liderazgo Organizacional y la Gestión de una Empresa Educativa Peruana. *Iberoamerican Business Journal*, [S.l.], v. 2, n. 2, p. 20-36, jan. 2019. ISSN 2521-5817. Disponible en: <<https://www.journaltop.com/index.php/IBJ/article/view/143>>. Fecha de acceso: 03 Julio 2019

VIAHOTEL. Certificación. <http://www.viahotel.es/h10-hotels-recibe-la-prestigiosa-certificacion-iso-90012015-a-nivel-internacional/>. 2018.

WIKIPEDIA. Ciclo de Deming. Consultado: abr 26 2019 https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Ciclo_de_Deming&oldid=118100362