

ARTICULO DE REFLEXIÓN

**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD: HERRAMIENTA DE COMPETITIVIDAD
EN EL COMPLEJO TERMAL (ITP) “INSTITUTO DE TURISMO DE PAIPA”.**

JONATHAN A. SUAREZ SILVA

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS SECCIONAL TUNJA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AÑO 2020

ARTICULO DE REFLEXIÓN

**EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PUEDE SER UNA HERRAMIENTA
DE COMPETITIVIDAD EN EL COMPLEJO TERMAL (ITP)
“INSTITUTO DE TURISMO DE PAIPA”.**

**PRESENTADO POR: JONATHAN A. SUAREZ SILVA
(EGRESADO NO GRADUADO)**

**REVISADO POR: JOHN JAIRO MARTINEZ
(TUTOR PRACTICA EMPRESARIAL)**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS SECCIONAL TUNJA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AÑO 2020

**EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PUEDE SER UNA HERRAMIENTA DE
COMPETITIVIDAD EN EL COMPLEJO TERMAL (ITP)
“INSTITUTO DE TURISMO DE PAIPA”.**

JONATHAN SUAREZ

RESUMEN

El siguiente artículo se basa en la participación de un estudiante de negocios internacionales en la implementación de la norma ISO 9001, en el Instituto de Turismo de Paipa (ITP). El ITP es una empresa industrial del estado que presta servicios de relajación y salud. Está compuesto por 4 unidades de negocio las cuales son: un parque acuático, un spa, un centro biomédico, un **centro de hidroterapia y maso terapia.**

Cuenta además con un valor agregado que sobre sale en Latinoamérica y son sus Aguas Termo Minerales, las cuales tienen beneficios terapéuticos. *“El baño en aguas termales incrementa la temperatura del cuerpo, acabando con los gérmenes, entre ellos virus, además incrementa la presión hidrostática del cuerpo, por lo que aumenta la circulación sanguínea y la oxigenación...”* (Geosalud, 2014).

Esta organización se certificó en la norma y ahora hará parte de este articulo para ayudarnos a comprender como se realiza este proceso y como este proceso ayuda a la competitividad de la empresa.

PALABRAS CLAVE: Calidad, Organización, Competitividad, Mejora, Satisfacción, Procesos y Procedimientos.

ABSTRACT

The following article is based on the participation of an international business student in the implementation of the ISO 9001 standard, at the Paipa Tourism Institute (ITP).

The ITP is a state industrial company that provides relaxation and health services. It is made up of 4 business units which are: a water park, a spa, a hydrotherapy center and a biomedical center. It also has an added value that exceeds in Latin America and is its Thermal Mineral Waters, which have therapeutic benefits.

This organization was certified in the standard and will now be part of this article to help us understand how this process is carried out and how this process helps the competitiveness of the company.

KEY WORDS: Quality, Organization, Competitiveness, Improvement, Satisfaction, Processes and Procedures.

INTRODUCCIÓN

Las personas diariamente se encuentran en constante crecimiento intelectual, con respecto al mercado y a sus compras. Esto hace que las organizaciones creen un valor diferencial en la

oferta, obligándolas a ser más competitivas. Desde hace varios años existen cualidades que destacan un producto o una organización, por ejemplo: su servicio al cliente, el servicio post venta, sus instalaciones, hasta el posicionamiento de la marca. Y este posicionamiento se da por los valores que se tienen, podríamos llamarlo personalidad. Una personalidad que hace parte de los factores de compra.

Existen en la actualidad diferentes estándares que mejoran la prestación y la eficiencia del servicio de las organizaciones, tanto cualitativa como cuantitativamente. Actualmente las empresas cuentan con diferentes normas que miden su eficiencia y su efectividad, tales como las normas ISO ya sea la NTC 9001, NTC 14001, NTC 18001, etc.

Recientemente, el Sistema de Gestión de Calidad “ISO 9001” se ha convertido en una cualidad muy importante para las organizaciones, ya que tiene como propósito estandarizar todos sus procesos y garantizar la calidad del producto o servicio, que oferte la organización en un mercado tan competitivo. *“La única forma que dispone una empresa para subsistir a medio y largo plazo, en un mercado competitivo, es superando a sus competidores.”* (Bartack, 2014)

En este orden de ideas el ITP ha implementado la norma ISO 9001 en el “Centro de Hidroterapia”. En busca de mejorar su imagen, su servicio, sus procesos y sus ingresos, entre otros. El CH o centro de hidroterapia es una parte del Complejo Termal “Instituto de Turismo de Paipa” (ITP), en donde los usuarios reciben servicios de salud. Ya que sus aguas termo mineromedicinales y sus instalaciones tienen como fin prestar un servicio terapéutico.

REFLEXIÓN

“En un mundo empresarial muy competitivo, posicionarse como una empresa eficiente y que apuesta por la calidad es cada vez más indispensable. Contrariamente al criterio tradicional según el cual la calidad implica altos costes, las investigaciones ponen de manifiesto la incidencia sobre la rentabilidad de una empresa o de los costes de tener una estructura operativa que genera productos de mala calidad.” (Cámara de Comercio de España 2017)

¿QUÉ ES LA ISO 9001?

La norma ISO 9001:2015 es un sistema de gestión que estandariza los procesos operativos y administrativos de una empresa u organización para minimizar los errores y las fallas que presenten las organizaciones.

LA BASE PARA UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Seguramente nos hemos preguntado ¿Qué se necesita para lograr una certificación de calidad? Se necesita querer hacerlo, guiar a la empresa u organización a mejorar.

Lo primero que debemos hacer es establecer y definir el alcance que tiene la tienda, la unidad de negocio, la empresa o la organización que se quiera a certificar.

A continuación, podremos encontrar algunos aspectos que debe se deben tener en cuenta para comenzar a trabajar en la certificación de la norma:

- *“Identificar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización.*

- *Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.*
- *Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.*
- *Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento a los procesos.*
- *Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos*
- *Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos” (Rosado, 2002, pág. 22)*

Para el caso del ITP, los numerales de la norma que son aplicables son los siguientes:

4 *Contexto de la Organización*

5 *Liderazgo*

6 *Planificación*

7 *Apoyo*

8 *Operación*

9 *Evaluación del desempeño*

10 *Mejora*

Hay que resaltar que estos son solo los títulos de los numerales de la norma, cada uno de estos se desglosa en varios puntos, en este caso se mencionan del 4 al 10. Véase (ICONTEC, 2015, pág. 11).

EL ITP Y LA ISO 9001

El Instituto de Turismo de Paipa (ITP), nace en agosto de 1938 en la gobernación de Álvaro Díaz S. Abre sus puertas a sus clientes con la creación de unas piscinas individuales y la actual piscina Olímpica que en aquel tiempo fue nombrada “Piscina Eduardo Santos”. Gracias al gran impacto e incremento comercial que tuvo la empresa se crean escalonadamente dos piscinas, las cuales fueron llamadas “Cisnes” y “Panorámica.” Funcionó de esta manera hasta el año 1993. Para ese entonces la empresa cambio su razón social de piscinas municipales a ITP. En este año en el ITP paso a ser un establecimiento público del orden municipal, como ente descentralizado. Todo esto ocurre en el mandato del doctor Jaime Antonio Vázquez. Finalmente, para el año 1995 se denominó al ITP como Instituto de Turismo y Recreación de Paipa, empresa industrial y comercio del estado del orden municipal.

Actualmente el instituto se encuentra funcionando en el kilómetro cuatro (4) vía Pantano de Vargas, Paipa – Boyacá. En el año 2019 el instituto logró la certificación en la norma ISO 9001:2015. ¿Cómo logró esta certificación? *“La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”* (ICONTEC, 2015, pág. 10).

El análisis de la norma se hace general en sus tres primeros numerales, ya que en ellos se mencionan temas como el objetivo de la norma y su campo de aplicación, los principios de la calidad como lo son el liderazgo, el compromiso, la mejora y otros direccionamientos que ofrece la misma, así como el enfoque a procesos y la relación con otras normas. Cabe resaltar que dentro del enfoque a procesos podremos encontrar el ciclo PHVA. La “P” de planificar en

donde establecemos objetivos, recursos y procesos. La “H” de hacer que significa que se debe implementar lo planificado. V de verificar, generar controles, seguimiento y medición a nuestros procesos y “A” de actuar, en donde se deben tomar decisiones con el fin de mejorar el desempeño de la organización.

NUMERAL 4, CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Entender el funcionamiento tanto interno como externo de la organización. Entender el funcionamiento es identificar los límites y las capacidades que se tienen estos límites son muy importantes ya que podemos establecer niveles de satisfacción a nuestros usuarios, clientes potenciales y a nuestros stake holders. Todos ellos tienen un nivel de satisfacción y pueden ser medibles. Para poder llevar a cabo todo estos debemos establecer, implementar, mantener, evaluar y mejorar nuestros procesos. *“El contexto de la organización es un nuevo requerimiento en ISO 9001, y básicamente indica que una organización debe considerar las cuestiones internas y externas que pueden impactar a sus objetivos estratégicos y a la planificación del SGC.”* (Stojanovic, 2016)

En este caso el ITP analizó ámbitos internos y externos:

- El ámbito externo se denominó “Perfil de oportunidades y amenazas del medio”, en donde se analizaron factores económicos, políticos, geográficos, sociales y tecnológicos. Donde se definió si estos factores son una amenaza o una oportunidad.
- El ámbito interno se denominó “Perfil de capacidad interna”, el cual analizó la capacidad directiva, competitiva, financiera, tecnológica y de talento humano. Donde se definió si estos factores son una fortaleza o una debilidad.

Debemos tener en cuenta que los factores internos y externos, pueden variar demasiado año a año (sobre todo en los externos), lo que significa que lo que para el año anterior fue una amenaza para el año siguiente será una oportunidad, o lo que era una fortaleza será una debilidad.

NUMERAL 5, LIDERAZGO

“No hay compañía, país u organización social que pueda crear valor máximo sin un liderazgo eficaz” (Porter, 2017). Así como lo menciona Porter el liderazgo en la organización es fundamental, contiene requisitos indispensables, como lo son: el compromiso y el cliente, política, roles y responsabilidades. Este conjunto de requisitos busca complementar el compromiso que va a tener el líder con la organización y sus clientes.

En cuanto al compromiso y el cliente se mide la eficacia al momento de integrarse el SGC, el cual busca lograr resultados promoviendo así la mejora continua y aumentar la satisfacción del cliente.

La política de la noma consiste en el direccionamiento estratégico que regirá el encaminamiento de los objetivos, donde se hace necesario documentar la información, comunicarla y entenderla. A su vez los roles y responsabilidades buscan dar autoridad a los colaboradores con el fin de aumentar su desempeño, encontrar oportunidades de mejora y aumentar el enfoque al cliente. *“La norma quiere que la dirección se encuentre implicada en el SGC, demostrando el liderazgo, conociendo mucho a sus clientes y determinando los riesgos y las oportunidades que afecten a la conformidad de todos los servicios y productos que*

ofrece”. (Sanchez, 2017). El ITP establece como política de calidad, el liderazgo y el compromiso que tiene la gerencia con respecto de los roles, responsabilidades y autoridades al personal que hace parte del SGC. El liderazgo es importante en cualquier organización ya que determinara el rumbo de la misma.

NUMERAL 6, PLANIFICACIÓN

“La planificación ISO 9001:2015 de Calidad debe llevarse a cabo para todos los niveles, funciones y procesos. Se debe definir qué actividades se van a realizar, los recursos que se asignan para realizarlas, los responsables de llevarlas a cabo, el tiempo en que deben llevarse a cabo y la forma en que se va a evaluar el logro de resultados.” (Excelencia E. E., 2016). Para el correcto desarrollo de la planificación la norma nos da 3 parámetros fundamentales. Los cuales son: acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y planificación en los cambios. Cada uno de estos títulos desarrollan ideas, las cuales buscan asegurar los resultados, prevenir y reducir efectos no deseados.

Para abordar acciones de riesgos y oportunidades podemos crear una matriz de riesgos y en ella establecer los riesgos y oportunidades aplicables de cada proceso. Una vez establecida la matriz debemos darle una valoración semi-cuantitativa dividida en dos partes, la parte A que es la probabilidad y la parte B que es el impacto.

En cuanto a probabilidad hay que asignarle un indicador que nos diga cada cuanto puede suceder, por ejemplo, el 5 lo titulamos como Casi Seguro y el 1 como Rara Vez. Frente al impacto el 5 sería Catastrófico y 1 es insignificante.

Para lograr cumplir los objetivos de calidad y planificación se necesita desarrollar una ficha técnica donde se presenten los indicadores de gestión de cada proceso, asignar el responsable, el objetivo que debe cumplir, asignarle una formula y una frecuencia de medición y a su vez definir qué tipo de indicador será. Estos datos se deben diligenciar en una tabla o matriz donde posteriormente se puedan graficar para observar su comportamiento. Luego de realizar la ficha técnica y su matriz se deben establecer lineamientos para definir de manera planificada los cambios que puedan llegar a afectar al SGC. Entonces establecemos el posible impacto del cambio, sus posibles consecuencias, la disponibilidad de recursos, asignación de responsabilidades para el cambio y el plan de acción para tratar esos cambios.

La organización controlara los procesos que sean necesarios para la producción de productos y/o la prestación de un servicio, esto se debe realizar de manera planificada, donde se establezcan tiempos y metas. (Sanchez, 2017)

NUMERAL 7, APOYO

Este numeral “apoyo” contiene ciertos requisitos los cuales se deben tener a disposición, como lo son los recursos, la competencia, la conciencia, la comunicación y la información documentada”. Los recursos son necesarios para establecer, implementar y mantener el desarrollo de la mejora continua y el SGC de la organización. En ese orden de ideas se identifican los recursos como los más necesarios para cumplir este objetivo, el cual es ayudar a la organización a medir sus capacidades y limitaciones en la parte interna de la empresa.

Actualmente en las organizaciones se conoce como talento humano a aquellos colaboradores que influyen positivamente en el rendimiento empresarial. De esta forma el ITP encaminó al talento humano con el proceso de contratación e inducción, formación y bienestar del personal

que se encontró vinculado o se iba a vincular. El proceso contiene acciones medibles como lo son: evaluación del desempeño, documentos o requisitos de contratación del personal, inducción o reinducción del personal. *“La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.”* (ICONTEC, 2015, pág. 29)

Se hace necesario replantearnos frente a nuestros proveedores ¿Qué nos pueden ofrecer?, ¿Qué nos brindan?, ¿Cuál es su tiempo de respuesta? Ya que el apoyo entre la organización y sus proveedores es primordial, se puede establecer una alianza estratégica solida generando mejoras competitivas, ya sea en tiempo, en calidad y hasta en la misma reducción de precios, entre otros. *“El reto de la empresa es adquirir una competitividad a través de productos de alta calidad a bajo costo”* (Guillo, 2000)

NUMERAL 8, OPERACIÓN

El numeral 8 (operación) de la norma abarca desde la reserva del cliente hasta el control de la finalización del servicio. Por ejemplo, el numeral 8.1 se titula planificación y control operacional, este numeral está directamente relacionado al numeral 6 (planificación) y lo que busca es el cumplimiento de los lineamientos que se han planteado allí. Donde se establecen las actividades o funciones que debe desarrollar una persona, desde el momento en el que el cliente tenga un acercamiento a la organización ya sea de manera virtual, telefónica o presencial. Y hasta el momento en que finalice la prestación del servicio. Además, la operación debe

garantizar el correcto funcionamiento de la maquinaria ya sean los equipos, las motobombas, blowers, la infraestructura y demás medios necesarios para la prestación del servicio.

La operación se encuentra directamente relacionada a todos los procesos como ocurre en el caso del ITP, vincula el procedimiento de marketing, compras y salidas no conformes. *“La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.”* (ICONTEC, 2015, pág. 31)

Evidenciar errores en estos procesos genera la posibilidad de realizar los ajustes necesarios, por ejemplo, el formato de PQRS y su consecutivo es un ejemplo de lo anterior, ya que al conocer la insatisfacción por parte de un cliente genera la posibilidad de solucionar su inconformidad y la de posibles clientes futuros porque se evidencia la falencia y se procede a solucionarla, todo esto hace parte de la mejora continua de la organización. Además, se realiza un acercamiento con el cliente ya que al solucionar su PQRS, la empresa se comunica con el con el fin de informar la solución al inconveniente que se haya presentado. El formato de seguimiento sirve de soporte para evidenciar las PQRS ocurridas en el año, y nos evidencia las acciones que se tomaron para solucionarlas.

La norma contempla la realización de formatos los cuales hacen parte de la información documentada, que tiene como objetivo mantener y controlar los procesos de la organización. Esta información sirve para apoyar el funcionamiento de los procesos y verificar que se llevan a cabo como se planifico. La programación del personal y su respectivo control nos evidencia el cumplimiento por parte los operarios y funcionarios administrativos. Además, en este formato evidenciamos compensatorios, incapacidades, capacitaciones, permisos y vacaciones.

La disponibilidad de los funcionarios es indispensable para la prestación del servicio. Con base a la programación podemos establecer un cronograma de mantenimiento, fijar los días en los que se encontrara cerrado el establecimiento y así verificar detalladamente las condiciones de la maquinaria y equipos, corroborar el correcto funcionamiento de los mismos, y así saber cómo se encuentran. En el caso del ITP al establecer el proceso de salvamento se otorgaron dos formatos de verificación a cargo de ellos, los cuales son el control del botiquín y el control de accidentes e incidentes, ya que son sus actividades y su principal herramienta de trabajo. Por otra parte, se estableció un tercer formato el cual es controlado por el jefe de oficina, este formato es un control del estado físico en el que se encuentra el personal.

Se debe establecer control para todas las partes que conformen la producción de un bien o para la prestación de un servicio, ya sea por parte del personal o de la infraestructura. Se debe verificar que el personal haya desarrollado a satisfacción la tarea encomendada. Si es necesario el control se verificará diariamente por parte del supervisor en compañía del operario.

A continuación, se observará un formato controlado por los salvavidas:

itp		CONTROL INVENTARIO DE BOTIQUÍN				CÓDIGO : CH-FR-06		VERSIÓN : 1	
NOMBRE	CANTIDAD	REVISIÓN SEMANA 1	OBSERVACIONES	REVISIÓN SEMANA 2	OBSERVACIONES	REVISIÓN SEMANA 3	OBSERVACIONES	REVISIÓN SEMANA 4	OBSERVACIONES
Fonendoscopio									
Tensiómetro									
Jodine Solución									
Microscopio									
Pocket									
Tijeras									
Españador									
Gasas									
Venda Elástica 6 y 5 yardas									
Tijeras									
Españador									
Gasas									
Venda Elástica 4 y 5 yardas									
Solución Salina									
Cápsula Adulto									
Alcohol									
Pinzas de saturación									
Gaútes									
Inmovilizador Cervical									
Bola de oxígeno									

Firma Responsable _____



Figure 1 Control Inventario Botiquín. Fuente: (Instituto de Turismo de Paipa, 2019)

Este control lo realizó el salvavidas una vez por semana por más de ocho (8) meses. La importancia del control es verificar que se encuentre completo el inventario, que los productos que contiene estén a la fecha y no vencidos. De la mano de este proceso está el control de accidentes e incidentes, en donde se establece una bitácora de los mismos para llevar su respectivo control. En este control el salvavidas especifica que fue lo que ocurrió si fue un accidente o un incidente en la piscina. *“La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información”*. (ICONTEC, 2015, pág. 34)

En el caso del ITP se realizó un control y seguimiento a los equipos, creando así hojas de vida para cada uno. El control se realizó quincenal, se especifica la acción correctiva que se tomó. El control permite identificar desde que el operario realizo una limpieza general hasta el cambio de resistencias de las válvulas del turco o del sauna. Además, se revisaron sus conexiones, que los cables se encuentren en buen estado, que no vayan a haber fugas, que los

tornillos estén bien ajustados y que estén completos. Se revisa el nivel de aceite de la maquinaria. Este control garantiza el correcto funcionamiento del centro de hidroterapia, los ajustes necesarios se realizan según los hallazgos en este formato y se programan para su solución en los controles de mantenimiento.

Las salidas no conformes son las medidas necesarias para identificar, registrar, analizar y definir las acciones a tomar para el control y verificación a las soluciones planteadas, lo que significa que una salida no conforme es el resultado de un proceso que no cumple con los requisitos que previamente se habían especificado, es decir cuando se prestó un servicio, pero este no cumplió con lo ofrecido en el proceso de compra.

NUMERAL 9, EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El ITP estableció que el procedimiento de finalización del servicio sería fundamental a la hora de tomar de decisiones. Por ejemplo, se utiliza la encuesta como un medio para poder medir la satisfacción del cliente. El posterior análisis de este medio refleja si el indicador de “satisfacción del cliente”, se está cumpliendo o no, los datos que arroje serán indispensables para la toma de decisiones por parte de la gerencia. El indicador de satisfacción al cliente que maneja el ITP se realiza mensual, donde se toman clasifican las calificaciones de los clientes y se promedian, el indicador se cumplirá siempre y cuando esté sobre 4. Además, podemos identificar las calificaciones más bajas, analizarlas y encontrar la falencia en la prestación del servicio, estos indicadores encaminan la mejora continua de la organización. El beneficio de los indicadores es medir de forma objetiva los sucesos y brindar claridad al momento de mejorar las falencias y mantener los puntos fuertes. Por otra parte, la gerencia al saber sus puntos más altos y más bajos rinde un informe del funcionamiento del sistema con su respectivo análisis

a la junta directiva. En donde se establecen las estrategias de la alta dirección para llevar a cabo el cumplimiento de metas y objetivos. En este informe se evidencia a que lineamiento de la política de calidad está asociada cada una de las estrategias y el plan de mejoramiento para el cumplimiento de cada una de ellas.

NUMERAL 10, MEJORA

La organización debe promover la mejora continua, debe mejorar de forma continua la idoneidad, la estructura, el apoyo, el liderazgo, su planificación, hacer que su SGC sea más eficiente. El procedimiento de acción correctiva es una herramienta de la mejora ya que identifica, analiza y elimina las causas de las no conformidades que se generan en la auditoria externa e interna. Se establece el formato de acción correctiva cuando por ejemplo, que no se presente la medición de los indicadores de gestión, entonces la evidencia objetiva será: “No se presenta análisis de los indicadores de gestión y su cumplimiento para determinar temas relacionados con sus procesos tales como medida de mejoramiento para evitar incumplimiento de los indicadores de gestión lo cual incumple el numeral 9.1.3 de la norma ISO 9001:2015” esta sería la no conformidad la cual ha sido establecida por el auditor externo.

De acuerdo a esto se trabaja el plan de correcciones y acciones correctivas, se procede a realizar la implementación de la corrección que se va a tomar para el cierre de la no conformidad, se evidencian las causas y la acción correctiva.

“En resumen, leyendas urbanas aparte, implementar un sistema de gestión acorde a la ISO 9001 no es en absoluto un coste sino una inversión para la organización, que verá

recompensado su esfuerzo con una evidente mejora de sus procesos y resultados.” (Anonimo, 2019)

CONCLUSIONES

- El SGC se establece como estrategia de competitividad, al encaminar todos sus procesos a la mejora continua. Esto ocasiona que la imagen corporativa de la empresa tenga una mejor percepción por parte de los clientes, genera una mayor sensación de seguridad y confianza al momento de realizar la compra.
- Conocer el alcance de la organización, vuelve más competitivo al ITP, ya que puede ofrecer sus servicios especializados de una manera más acorde a su infraestructura. Empodera a los funcionarios y les enseña cómo mejorar su servicio al cliente.
- Con la certificación de la ISO 9001:2015 el ITP se hace más competitivo, genera beneficios a nivel externo como interno. A nivel externo la ampliación de mercado, la imagen corporativa, el acceso a clientes con mayores requerimientos entre otros, en cuanto al nivel interno la organización aumenta la exigencia de resultados, aumenta los indicadores, disminuye costos y aumenta la eficiencia.
- La evaluación de los proveedores y el apoyo de los mismos ayuda a reducir costos y tiempos haciendo más eficiente al ITP, y así prestar un servicio más óptimo.
- Implementar el SGC en el ITP hace más competitivo a sus funcionarios, desde la formación del departamento de talento humano se implementaron capacitaciones, dentro de las cuales resaltan: rescate, primeros auxilios, uso adecuado de extintores, servicio al cliente, certificación a sus maso terapeutas. Del mismo modo la asesoría externa hacia el instituto se ha vuelto más competitiva pues los lineamientos requeridos se adaptan para cada necesidad.

- Los controles generados por la dirección permiten identificar falencias tanto operativas como administrativas, pues el seguimiento a todas sus actividades se encarga de detectarlas y así poderlas solucionar para prestar un servicio más completo, brindando una mejor experiencia al cliente.
- Gracias al SGC el ITP ha podido incursar en nuevas alianzas estratégicas permitiéndose abarcar un nuevo porcentaje del mercado nacional e internacional. El departamento de marketing ha establecido crecer un 5% en alianzas estratégicas lo que para este primer semestre ha sido algo satisfactorio donde hemos podido abordar nuevas empresas para prestar nuestros servicios.
- Al crear la necesidad de compra para las adecuaciones de las instalaciones, el ITP ha podido optimizar sus recursos y tener datos más exactos de la contabilidad del mismo.
- Al calificar el desempeño de los funcionarios se pueden identificar falencias que estén entorpeciendo la prestación adecuada del servicio, al momento de solucionar estas falencias se incrementa el desempeño, la comunicación entre los mismos funcionarios.
- La mejora continua mejora la competitividad de la organización, encamina todos sus procesos de forma idónea y facilita la prestación del servicio y la producción de un producto. La mejora continua ayuda al ITP a seguir posicionándose como una de las mejores aguas termo minerales de Latinoamérica.

GLOSARIO:

- ITP: INSTITUTO DE TURISMO DE PAIPA
- CH: CENTRO DE HIDROTERAPIA
- SGC: SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REFERENCIAS

- Álvarez Martínez, R. E. (Diciembre de 2004). *Calidad y Competitividad : la administración y la calidad*. Obtenido de Zaloamati: <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/260>
- Anonimo. (19 de marzo de 2019). *Scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/400975879/Capitulo-2-NORMA-ISO-9001>
- Bartack, P. (19 de 02 de 2014). *Visa Business*. Obtenido de https://visaempresarial.com/ar/noticias/que-quiere-decir-ser-competitivo_481
- Blanco, J. L. (2012). *Administración de la calidad*. Mexico : México : Trillas.
- Cubillos Rodríguez, M. C. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle* , 80-99.
- España, C. d. (01 de 02 de 2017). *Camara de Comercio de España*. Obtenido de <https://www.camara.es/blog/innovacion-y-competitividad/la-importancia-de-implementar-normas-de-calidad-en-tu-empresa-iso>
- Excelencia, E. E. (15 de 12 de 2016). *Escuela Europea de Excelencia*. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/12/planificacion-iso-90012015-de-calidad/>
- Excelencia, E. E. (s.f.). *Cambios clave Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/10-3-mejora-continua/>
- Gandara, J. M. (Abril de 2004). *La Calidad y la Competitividad de los Destinos*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Gandara/publication/277149604_La_Calidad_y_la_Competitividad_de_los_Destinos_Turisticos_Urbanos/links/55c08f8a08aed621de13c38e/La-Calidad-y-la-Competitividad-de-los-Destinos-Turisticos-Urbanos.pdf
- Geosalud. (08 de Julio de 2014). *Spadenicor*. Obtenido de <https://www.spadenicor.com/es/blog/los-beneficios-de-las-aguas-termales-en-el-cuerpo-humano-b178.html>
- Guillo, J. J. (2000). *Calidad total, fuente de ventaja competitiva*. Alicante: Espagraphic.

- Ibáñez Pérez, R. M. (2011). Diagnóstico de la calidad y competitividad del sector turístico en México. . *Cuadernos De Turismo*, 121-143.
- ICONTEC. (2015). *Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- Instituto de Turismo de Paipa. (2019). *Control de botiquín*. Paipa.
- O'Shaughnessy, J. (1991). *Marketing competitivo: un enfoque estratégico*. Díaz de Santos.
- Pastor Emilio Perez Villa, F. N. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas de economía solidaria*. Bogotá: Editorial, Universidad Cooperativa de Colombia .
- Porter, M. E. (2017). *Ser Competitivo*. Deusto.
- Quero, L. (2008). ESTRATEGIAS COMPETITIVAS: FACTOR CLAVE DE DESARROLLO. *Revista Negotium*, 36-49. Obtenido de Revista .
- Rodríguez, J. R. (Julio de 2008). *COMPETITIVIDAD Y CALIDAD EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS DE SOL Y PLAYA. EL CASO DE LAS ISLAS CANARIAS*. Obtenido de Cuadernos de turismo : <https://revistas.um.es/turismo/article/view/48121>
- Rosado, S. A. (2002). *El mito de la iso 9001:2000*. Mexico : Panorama Editorial S.A.
- Sanchez, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Malga - España: ICB. S.L. (Interconsulting Bureau S.L.).
- Stojanovic, S. (12 de 02 de 2016). *Advisera Expert Solutions LTD*. Obtenido de <https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/como-identificar-el-contexto-de-la-organizacion-en-iso-90012015/>
- Valdés, O. O. (Noviembre de 2009). *Competitividad y calidad factores críticos que contribuyen al éxito de Empresas de Menor Tamaño en mercados globales de país emergente*. Obtenido de <https://repositorio.utem.cl/handle/30081993/961>

Victor Buckhardt Leiva, V. G. (2016). *Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015 Aplicación pymes de la comunidad valenciana*. Área de innovación y desarrollo, S.L .

William Edwards Deming, J. N. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos .