16.

FECHA	28 DE ENERO 2021	

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
BIBLIOTECA
Ciudad

UNIDAD REGIONAL	Seccional Girardot
TIPO DE DOCUMENTO	Trabajo De Grado
FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Tecnología en Gestión Turística y Hotelera

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
PADILLA ORTIZ	YULYPADILLA	1.121.937.457
MEDINA ALVAREZ	GRACE KELLY	1.019.022.496

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
FERREIRA RAMIREZ	YONATHAN ALEXANDER

TÍTULO DEL DOCUMENTO
. DISEÑO DE UN MANUAL DE CALIDAD DE RECEPCIÓN Y ALOJAMIENTO CON BASE EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001-2015

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
Tecnólogo en Gestión Turística y Hotelera

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÀGINAS
16/12/2020	62

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. Planificación	planning
2.organizacion	organization
3.innovacion	innovation
4.ley	law
5.	
6.	

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

RESUMEN EN ESPAÑOL

Una forma de generar competencia de mercado es a través de la prestación de servicios de calidad y el ofrecimiento de precios que se acomoden a las necesidades de los usuarios. Para determinar el estatus de calidad, existen organizaciones internacionales dedicadas a expedir certificaciones que evalúan los procesos internos de las organizaciones mediante unas condiciones establecidas en las llamadas normas técnicas. Este trabajo pretende construir un manual de calidad basada en las exigencias de la norma ISO 9001:2015. La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC., que es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos o servicios.

SUMMARY IN ENGLISH

One way to generate market competition is through the provision of quality services and the offer of prices that suit the needs of users. To determine the quality status, there are international organizations dedicated to issuing certifications that evaluate the internal processes of organizations through conditions established in the so-called technical standards. This work aims to build a quality manual based on the requirements of the ISO 9001: 2015 standard. The ISO 9001: 2015 Standard is the basis of the Quality Management System - SGC., Which is an international standard that focuses on all elements of quality management that a company must have to have an effective system that allows you to manage and improve your products or services

AUTORIZACION DE PUBLICACIÒN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:

Marque con una “X”:

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro

(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, *"Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores"*, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI_ NO_X_**.
En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÒN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo (amos) que el documento en cuestión, es producto de mi (nuestra) plena autoría, de mi (nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy (somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el “Manual del Repositorio Institucional AAAM003”

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative

Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.

j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.

Nota:
Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. DISEÑO DE UN MANUAL DE CALIDAD DE RECEPCIÓN Y ALOJAMIENTO CON BASE EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001-2015	Texto, Imágenes,tablas
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
MEDINA ALVAREZ GRACE KELLY	
PADILLA ORTIZ YULY PADILLA	Yuly Padilla

21.1-51.20

DISEÑO DE UN MANUAL DE CALIDAD DE RECEPCIÓN Y ALOJAMIENTO CON BASE EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001-2015

GRACE KELLY MEDINA ÁLVAREZ

YULY KATHERINE PADILLA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

GIRARDOT

2020

DISEÑO DE UN MANUAL DE CALIDAD DE RECEPCIÓN Y ALOJAMIENTO CON BASE EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001-2015

GRACE KELLY MEDINA ÁLVAREZ

YULY KATHERINE PADILLA

Proyecto de Grado

YONATHAN ALEXANDER FERREIRA RAMIREZ

Magíster en dirección y consultoría turística

Tutor

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

GIRARDOT

2020

Nota de Aceptación

_____

_____

_____

_____

Presidente del Jurado

_____

Jurado

_____

Jurado

Girardot, 01 /12/2020

Grace Medina

Dedico este logro a mi papito, mamita, esposo e hija, quienes, con su apoyo incondicional, comprensión y dedicación hicieron posible este gran triunfo, que, aunque no fue fácil tuvo gran esfuerzo y sacrificio me siento orgullosa de haberlo logrado.

Yuly padilla

El logro más hermoso de mi vida es poder haber llegado hasta acá, un logro el cual con esmero y mucha dedicación he logrado avanzar día tras día, gracias a mi familia por siempre estar ahí.

AGRADECIMIENTOS

Dedicamos este proyecto primeramente a Dios, a nuestras familias, y nuestros docentes sin su apoyo nada de esto sería una realidad…

CONTENIDO

MANUAL DE CALIDAD DE RECEPCIÓN Y ALOJAMIENTO CON BASE EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001-2015 11
ÁREA, LÍNEA DE INVESTIGACIÓN Y PROGRAMA 12
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 13
2. OBJETIVOS 16
2.1 OBJETIVO GENERAL 16
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 16
3. JUSTIFICACIÓN 17
4. MARCO REFERENCIAL 19
4.1 MARCO GEOGRÁFICO 19
4.2 MARCO LEGAL 21
4.3 MARCO CONCEPTUAL 22
4.4 MARCO TEÓRICO 24
4.5 MARCO ANTECEDENTE 26
5. DISEÑO METODOLÓGICO 29
5.1 TIPO INVESTIGACIÓN 30
5.2 CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN 30
5.3 OBJETO DE ESTUDIO 32
5.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 32
6. IMPACTO SOCIO-CULTURAL, ECONÓMICO, Y AMBIENTAL DEL PROYECTO. 35
7.1 IMPACTO SOCIO-CULTURAL 35
7.2 IMPACTO ECONÓMICO 36
7.3 IMPACTO AMBIENTAL 37
7. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, INSTITUCIONALES, Y FINANCIEROS 38

8.1 RECURSOS HUMANOS 38
8.2 RECURSOS FÍSICOS 38
8.3 RECURSOS LÓGICOS – SOFTWARE 39
8.4 RECURSOS FINANCIEROS 39
8. CONCLUSIONES 41
9. RECOMENDACIONES 43
10. ANEXOS 1 44
11. BIBLIOGRAFÍA 60

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Presupuesto General.
52

LISTA DE ILUSTRACIONES

Pág.

Ilustración 1. Mapa Geográfico de Girardot 19

Ilustración 2. Evolución del concepto de calidad 33

Ilustración 3. Mapa de Procesos 39

Ilustración 4. Ejemplo de organigrama de un hotel 40

MANUAL DE CALIDAD DE RECEPCIÓN Y ALOJAMIENTO CON BASE EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001-2015

ÁREA, LÍNEA DE INVESTIGACIÓN Y PROGRAMA

ÁREA DE INVESTIGACIÓN

Administración y Organizaciones.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional y Regional.

PROGRAMA

Tecnología en Gestión Turística y Hotelera.

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad, el sector turístico ha sido de los más afectados debido a la crisis mundial generada por la pandemia del COVID – 19, los países han tenido que acceder a la petición de cerrar sus fronteras y solo pueden resistir e, intentar aliviar de una forma u otra la crisis económica que los golpea; pero esto, es aún más complicado para aquellas naciones que dependen del turismo como principal fuente de ingresos como, por ejemplo, los países e islas de Centroamérica y el Caribe. De igual forma, ciudades que siendo del interior dependen en gran medida del sector turístico como lo es Girardot.

Una forma de generar competencia de mercado es a través de la prestación de servicios de calidad y el ofrecimiento de precios que se acomoden a las necesidades de los usuarios. Para determinar el estatus de calidad, existen organizaciones internacionales dedicadas a expedir certificaciones que evalúan los procesos internos de las organizaciones mediante unas condiciones establecidas en las llamadas normas técnicas. Este trabajo pretende construir un manual de calidad basada en las exigencias de la norma ISO 9001:2015. La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC., que es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen SGC”[1]. Aunque no es una exigencia legal para su funcionamiento debido

[1]Bryman, A. y. (1988). *Analyzing Qualitative Data.* Londres: Routledge.

Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social.* Madrid: Mc Graw-Hill.

Mella, O. (1998). *Naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa*. Obtenido de Revista Científica UMBRAL: http://www.reduc.cl/wp-content/uploads/2014/08/NATURALEZA-Y-ORIENTACIONES.pdf

a la alta competencia que existe en el sector se ha convertido en una necesidad que, de satisfacerse bien, es capaz de generar valor agregado a la organización.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en asociación con La Asociación Hotelera y Turística COTELCO, e ICONTEC Internacional, han diseñado la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 013 del 29 de abril de 2016[2], en la que se definen las condiciones mínimas requeridas por una empresa que desee prestar servicios de hospedaje y hostal; en su capítulo 3 denominado Requisitos de Planta y Servicios en el numeral 3.3 Requisitos de servicio, hace dos menciones sobre la necesidad de implementar procesos de calidad, en primer lugar en el numeral 3.3.1 llamado Requisitos Organizacionales literal e, enuncia que la organización debe establecer procedimientos básicos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos; en segundo lugar, el numeral 3.3.12 Mejoramiento de la Atención al Cliente, estipula que el hostal debe como mínimo contar con programas de mejoramiento continuo de atención al cliente. Lo anterior, nos deja ver la importancia que tiene los sistemas de gestión de calidad a la hora de brindar el mejor servicio turístico y hotelero.

El manual enfocada en la gestión de servicios de calidad en el área de recepción y alojamiento, plasma actividades básicas tales como realizar check in y check out a los huéspedes, atender las solicitudes, quejas y reclamos; en cuanto al área de alojamiento, se establece el procedimiento de limpieza de habitaciones, logrando así, estandarizar los procedimientos; esto garantiza un resultado positivo en los procesos de la entidad en cuestión, definiendo tareas y responsabilidades que facilitan el desarrollo de los procesos que se deben llevar a cabo en las áreas que se están trabajando

---

Mertens, D. (2005). *Research and evaluation in Education and Psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods.* Thousand Oaks: Sage.

Romero-González, Z. (2009). *Manual de investigación para principiantes.* Cartagena: Universidad Libre .

Sampieri, R. H. (2010). *La metodología de la investigación.* México: McGraw Hill Education. Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

[2] Turismo, M. I. (2016). *Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 013.* Bogotá D.C., Colombia: ICONTEC.

Con la guía otorgada por el manual, los sitios de alojamiento podrán identificar los posibles fallos que presentan en cuanto a su sistema de calidad como sobrecostos que tengan. Es menester que los operadores turísticos comprendan que, en cuanto a calidad, los sitios de alojamiento deben basarse en la normativa exigida la ISO 9001, esto en algunos de los casos, conllevan a sobrecostos, por lo que al identificar los posibles fallos que están cometiendo no sólo les ayudaría a mejorar la calidad del servicio, sino también, a identificar qué elementos están produciendo un gasto innecesario.

A su vez, con la implementación de esta guía en los diferentes sitios de alojamiento, no sólo se garantiza un adecuado manejo de la norma, además, se genera un plus adicional en cuanto a calidad y atención para con los huéspedes; cabe destacar que si bien es cierto que Girardot es una ciudad turística, en muchos aspectos la calidad en el servicio de alojamiento no es la más destacable entre los turistas. Por ello, con la ayuda del manual se pretende cambiar la imagen tanto del lugar de alojamiento como de la calidad en servicio que presta el municipio a los turistas.

COTELCO en su informe de Competitividad Turística de Colombia (2019)[3], presenta unos indicadores de medición que definen los estándares de competitividad de las empresas del sector, en dicho informe, expone los indicadores y criterios a evaluar, en ellos encontramos los criterios social y empresarial, en los que se hace mención especial a la necesidad de la prestación de servicios de calidad y sus respectivas certificaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a hacer el diseño de un manual de calidad enfocada en el área de recepción y alojamiento de una empresa del sector hotelero, correspondiendo con una mejora en los procesos de aquellas empresas que aún no cuentan con sistema de gestión de calidad especializado. La reorganización de algunas actividades que puedan identificarse con la guía, ayudará no solo a mejorar la estructura organizativa, sino también, a tener en cuenta cómo erradicar fallos sin necesidad de un costo elevado, ya que con el manual se ahorraría en realizar una inspección que determine lo sugerido en el manual.

[3] COTELCO. (2019). *Informe de Competitividad Turística Regional de Colombia ICTRC*. Bogotá D.C., Colombia: COTELCO - UNICAFAM.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de calidad enfocada en el servicio del área de recepción y alojamiento con base en la norma internacional ISO 9001-2015, para desarrollar procesos de mejoramiento continuo en establecimientos de alojamiento, fortaleciendo el servicio al cliente y brindando posibilidades de crecimiento frente a la competencia, mediante el uso de esta herramienta de apoyo administrativo y logístico.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los elementos que hacen parte del proceso de mejoramiento continuo aplicables a un hotel o empresa del sector turístico y hotelero, apoyados en la norma internacional ISO 9001-2015, para determinar el enfoque final del manual de calidad orientada hacia el servicio del área de recepción y alojamiento.

- Determinar los elementos y pasos a seguir en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad SGC. enfocado en el área de recepción y alojamiento de un hotel o empresa del sector turístico y hotelero, estableciendo las bases del contenido final del manual de calidad orientada hacia el servicio del área de recepción y alojamiento.

- Crear un producto denominado manual de calidad enfocado en el área de recepción y alojamiento de un hotel o empresa del sector turístico y hotelero, que brinda a pequeños y medianos operadores turísticos, al igual que a propietarios de hoteles una herramienta de mejoramiento continuo, mejorando sus posibilidades de competencia.

3. JUSTIFICACIÓN

En su mayoría, los prestadores de servicios turísticos relacionados con alojamiento y hospedaje son negocios que apenas cumplen con la normativa legal para su funcionamiento; se desarrollan empresarialmente de una forma empírica, lo que no quiere decir que el servicio que ofrecen sea deficiente ni mucho menos, solo cabe resaltar que, aunque en los últimos años han venido creciendo en las universidades e institutos de enseñanza las carreras afines al turismo, aún es una actividad que, en su base, carece de mucha capacitación e innovación.

Las grandes cadenas hoteleras pertenecen a un mercado algo diferente, entre ellos, la competencia es motivada por la percepción del cliente frente a los servicios de valor agregado que pueda prestar el establecimiento, por lo general, en su infraestructura se encuentran en condiciones similares, de ahí, que se necesite desarrollar sistemas de gestión que permitan mejorar los procesos mediante los cuales se desarrolla la actividad comercial. Su ventaja frente a los pequeños y medianos hoteleros, radica en la posibilidad de contar con asesoría profesional para implementar este tipo de estrategias; por esto, la importancia de diseñar un manual de calidad que pueda ser aplicado por ese grupo del sector que, aún no cuenta con estas estrategias, permitiéndoles la posibilidad de competir en niveles superiores, en los que el mejoramiento continuo, se convierte en el generador de productividad a través, del buen servicio.

Para el caso de municipios en los que el turismo está comenzando a convertirse en una forma de mejorar las condiciones de vida de las comunidades, un diseño de este tipo es de vital importancia, estaría en la capacidad de establecer en organizaciones en crecimiento el enfoque internacional que brinda este tipo de sistemas de gestión, cuya finalidad es precisamente, universalizar conceptos relacionados con la producción de servicios y productos de calidad internacional.

Con la implementación de un manual de calidad enfocada al área de recepción y alojamiento, se mejorará el sistema en general haciendo eficiente todas y cada una de las funciones realizadas por los trabajadores, dando como resultado la satisfacción de principio a fin de los huéspedes y con esta ir elevando la categorización del hotel.

Con la aplicación de un sistema de calidad ISO, la organización, -en este caso hotel- se encuentra regulado por un sistema internacional que no sólo lo pone a la vanguardia de cualquier otro, sino que le exige ciertos parámetros que debe cumplir. En la ciudad no todos los hoteles cumplen a cabalidad con la norma, si bien es cierto se esfuerzan en dar seguimiento a la calidad, también lo es que algunos fallan al no modernizar y utilizar el software ISO.[4] Este tipo de herramienta tiene un costo que podría oscilar entre los $70 a $200 dólares y es posible adquirirse a través de desarrolladores nacionales e internacionales.

[4] *El software ISO es una herramienta fundamental para organizaciones que implementan Sistemas de Gestión ISO: Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la ISO 9001, Sistemas de Gestión del Medio Ambiente siguiendo lo que establece la ISO 14001, Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la norma OHSAS 18001, Sistemas de Gestión de la Información según lo que establece la ISO 27001, entre otros.*

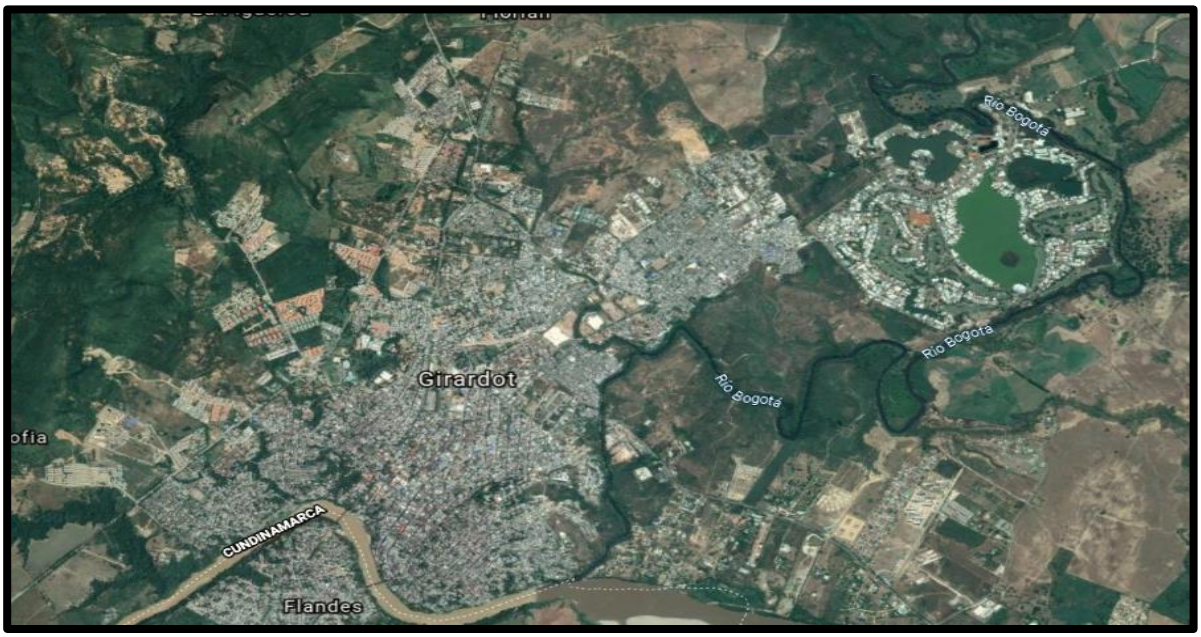
4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO GEOGRÁFICO

El presente trabajo se realizó en aras de compartir una guía para que sea aplicada en los hoteles de Girardot, esto teniendo en cuenta que es la ciudad turística por predilección del centro país; esto se debe a su clima, historia y cultura en pro de los visitantes. En cuanto a su historia la ciudad fue asentamiento de la tribu Panche, en su momento era conocido como “La Chivatera” con la donación en 1844 de los terrenos de Ramón Bueno y José Triana que el panorama cambió y tres años después se oficializó la nueva fundación que actualmente se le conoce como Girardot.

El municipio de Girardot, Cundinamarca, se encuentra ubicado a tres horas de la capital del país por lo que es frecuentemente visitada, así mismo limita al Norte: Nariño y Tocaima, por sur: Flandes y el Río Magdalena, Occidente: Nariño, Rio Magdalena y Coello y por este, Ricaurte y Río Bogotá. Al ser una ciudad turística su capacidad hotelera es amplia, al igual que los sitios de esparcimiento. Dentro de los hoteles más reconocidos en el país se encuentran el Tocarema y El Bachué, los dos ubicados en Girardot.

El clima es uno de los principales factores por los que la ciudad es turística en sí, dado que cuenta con una variación térmica agradable por la que los capitalinos optan al momento de vacacionar, visitar o simplemente estar en sus casas de verano.



Como se ha mencionado Girardot es una ciudad con bastante cultura e historia, si bien es cierto que el municipio cuenta con hechos relevantes para el desarrollo del país como lo son el ser el principal puerto fluvial del centro del país, la creación del ferrocarril conectando con lugares como Bogotá hizo que creciera al ser la conexión con el sur del país y contar con el primer vuelo de prueba. También lo es que, desde su cimiento, ha estado adaptándose para recibir a centenares de personas que arribaban en busca de negocios o vacacionar, años más tarde su economía pasaría a ser netamente del sector turístico al punto de ser uno de los principales sitios para vacacionar del centro del país.

En cuanto a sitios de alojamiento el municipio cuenta con un aproximado de 169 hoteles, entre los que se encuentran de diferentes categorías y de reconocimiento nacional como el Bachué y Tocarema. No obstante, cada día se van perfilando otros en condiciones similares a los mencionados.

4.2 MARCO LEGAL

El presente proyecto se encuentra amparado bajo la siguiente normativa jurídica y legal:

- Constitución Política de Colombia de 1991[5].
- LEY 300 DE 1996 “Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones”[6].
- ISO. 9001: 2015[7].
- Lineamientos para el manejo del aislamiento en hotel, hostal u hospedaje, frente al sars-cov-2 (covid-19) a Colombia. Ministerio de salud y protección social Bogotá, marzo 21 de 2020[8].
- Decreto 2119 de 2018 “Por medio del cual se reglamenta la prestación del servicio de alojamiento turístico y se modifican la Sección 12 del Capítulo 4 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 y el parágrafo del artículo 2.2.4.7.2. del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”[9].

---

[5] Colombia, C. d. (1991). *Constitución Política.* Bogotá D.C., Colombia: República de Colombia.

[6] República, C. d. (1996). *Ley 300 de 1996.* Bogotá D.C., Colombia: República de Colombia.

[7] ISO. (2015). *iso.org*. Obtenido de iso.org: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es

[8] Social, M. d. (2020). *Lineamientos para el manejo del aislamiento en hotel, hostal u hospedajes.* Bogotá D.C., Colombia: Instituto Nacional de Salud.

[9] Ministerio de Comercio, I. y. (2018). *Decreto 2119 de 2018*. Bogotá D.C., Colombia: Presidencia de la República.

- Ley 1336 de 2009, “por medio de la cual se adiciona y robustece la ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes”[10].

- Decreto 1964 de 2016 “por el cual se modifican los artículos 2.2.4.4.12.4. Y 2.2.4.7.2. Del decreto 1074 de 2015, decreto único reglamentario del sector comercio, industria y turismo”[11].

- Norma NTS - TS 002 “especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, EAH”.[12]

4.3 MARCO CONCEPTUAL

ISO, 9001: 2015: “Esta Norma Internacional permite a una organización utilizar el enfoque a procesos, en conjunto con el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar su sistema de gestión de la calidad con los requisitos de otras normas de sistemas de gestión”[13].

---

[10] República, C. s. (2009). *Ley 1336 de 2009.* Bogotá D.C., Colombia: República de Colombia.

[11] Ministerio de Comercio, I. y. (2016). *Ley 1964 de 2016.* Bogotá D.C., Colombia: Presidencia de la República.

[12] Turismo, M. I. (2016). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS 013. Bogotá D.C., Colombia: ICONTEC.

[13] Bryman, A. y. (1988). *Analyzing Qualitative Data.* Londres: Routledge.

Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social.* Madrid: Mc Graw-Hill.

Mella, O. (1998). *Naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa*. Obtenido de Revista Científica UMBRAL: http://www.reduc.cl/wp-content/uploads/2014/08/NATURALEZA-Y-ORIENTACIONES.pdf

Mertens, D. (2005). *Research and evaluation in Education and Psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods.* Thousand Oaks: Sage.

Romero-González, Z. (2009). *Manual de investigación para principiantes.* Cartagena: Universidad Libre .

Mejoramiento continuo: “El mejoramiento continuo es el conjunto de todas las acciones diarias que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente. La mejora continua debe formar parte de la cultura de la organización, convirtiéndose en una filosofía de vida y trabajo”[14].

Sistema de Gestión: “Un sistema de gestión es un conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de una organización. Permite establecer una política, unos objetivos y alcanzar dichos objetivos”[15]

Sampieri, R. H. (2010). *La metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

[14] Bryman, A. y. (1988). *Analyzing Qualitative Data.* Londres: Routledge.

Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social.* Madrid: Mc Graw-Hill.

Mella, O. (1998). *Naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa*. Obtenido de Revista Científica UMBRAL: http://www.reduc.cl/wp-content/uploads/2014/08/NATURALEZA-Y-ORIENTACIONES.pdf

Mertens, D. (2005). *Research and evaluation in Education and Psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods.* Thousand Oaks: Sage.

Romero-González, Z. (2009). *Manual de investigación para principiantes.* Cartagena: Universidad Libre .

Sampieri, R. H. (2010). *La metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

[15] Bryman, A. y. (1988). *Analyzing Qualitative Data.* Londres: Routledge.

Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social.* Madrid: Mc Graw-Hill.

Mella, O. (1998). *Naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa*. Obtenido de Revista Científica UMBRAL:

Hotelería y turismo: “Esta carrera analiza las tendencias y la evolución de turismo en diferentes regiones del país, evalúa las ofertas de planes y lugares turísticos más visitados, estudia proyectos de inversión hotelera, entre otras labores que tiene a su cargo”[16].

4.4 MARCO TEÓRICO

Este proyecto está basado en la norma ISO 9001: 2015 que define los elementos del Sistema de Gestión de Calidad con un enfoque hacia el cliente, “Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente”[17]. Este sistema de gestión está fundamentado en cuatro pilares esenciales

---

http://www.reduc.cl/wp-content/uploads/2014/08/NATURALEZA-Y-ORIENTACIONES.pdf

Mertens, D. (2005). *Research and evaluation in Education and Psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods.* Thousand Oaks: Sage.

Romero-González, Z. (2009). *Manual de investigación para principiantes.* Cartagena: Universidad Libre .

Sampieri, R. H. (2010). *La metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

[16] Lovera, P. (2016). *EL SISTEMA DE GESTIÓN.* Bogotá D.C., Colombia: Universidad Externado de Colombia.op.cit

[17] Bryman, A. y. (1988). *Analyzing Qualitative Data.* Londres: Routledge.

Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social.* Madrid: Mc Graw-Hill.

Mella, O. (1998). *Naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa*. Obtenido de Revista Científica UMBRAL: http://www.reduc.cl/wp-content/uploads/2014/08/NATURALEZA-Y-ORIENTACIONES.pdf

promotores de mejoramiento continuo: “Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades; — Hacer: implementar lo planificado; — Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las-actividades planificadas, e informar sobre los resultados; — Actuar; tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario”[18].

Este ciclo de calidad garantiza el mejoramiento continuo de los procesos productivos de la organización, es básicamente la hoja de ruta para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, su ejecución planeada, pertinente y oportuna garantiza que la organización adquiera un valor agregado que sustente su posicionamiento en el mercado.

Es necesario que una organización sea capaz de adquirir algunos riesgos, si de emprender estrategias de mejoramiento se trata; “una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos”[19].

Mertens, D. (2005). *Research and evaluation in Education and Psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods.* Thousand Oaks: Sage.

Romero-González, Z. (2009). *Manual de investigación para principiantes.* Cartagena: Universidad Libre .

Sampieri, R. H. (2010). *La metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

[18] ISO. (2015). *NORMA INTERNACIONAL ISO 9001: 2015.* Ginebra, Suiza: ISO. Pag. 10

[19] Lovera, P. (2016). *EL SISTEMA DE GESTIÓN.* Bogotá D.C., Colombia: Universidad Externado de Colombia.op.cit

4.5 MARCO ANTECEDENTE

Se ha recalcado la importancia de un sistema de gestión para el mejoramiento de los procesos del área de recepción según Acuña "la ausencia de un manual de procedimientos en el departamento de recepción presenta serias consecuencias negativas en la ejecución de los diferentes procedimientos, principalmente en el servicio al cliente en el área de recepción y alojamiento"[20]. "La calidad total supone un gran cambio en la cultura de la empresa. La dirección es responsable de liderar este cambio concienciando que la calidad es responsabilidad de todos y atañe a todos mediante la implantación de un sistema de mejora permanente y de un sistema de gestión participativo"[21]. La dirección general es responsable de la implementación de estrategias de mejoramiento continuo en cada organización, el motor de empuje debe ser la misma gerencia, no se puede descargar en mandos medios la responsabilidad de controlar los procesos productivos.

Existen diferentes trabajos realizados con el fin de, establecer la importancia de la implementación de sistemas de calidad, en especial, manuales del tipo que acoge el presente proyecto; "las organizaciones que deseen satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, deben optar por estructuras organizacionales que les permitan adaptarse al cambio, esto lleva a las mismas a realizar una gestión estratégica de sus procesos que permita adaptarse con éxito a los diferentes entornos que se les presenten"[22]. "Hoy por hoy, ante los requerimientos de un mercado cada vez más competitivo y eficiente, las empresas están obligadas a realizar un seguimiento constante de sus procesos, no basta sólo producir, hay que investigar, revisar y mejorar los procesos"[23]

---

[20] Lovera, P. (2016). *EL SISTEMA DE GESTIÓN.* Bogotá D.C., Colombia: Universidad Externado de Colombia.op.cit

[21] Lovera, P. (2016). *EL SISTEMA DE GESTIÓN.* Bogotá D.C., Colombia: Universidad Externado de Colombia. op.cit

[22] Lovera, P. (2016). *EL SISTEMA DE GESTIÓN.* Bogotá D.C., Colombia: Universidad Externado de Colombia. op.cit

[23] Lovera, P. (2016). *EL SISTEMA DE GESTIÓN.* Bogotá D.C., Colombia: Universidad Externado de Colombia. op.cit Bryman, A. y. (1988). *Analyzing Qualitative Data.* Londres: Routledge.

Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social.* Madrid: Mc Graw-Hill.

4.6 MARCO CONTEXTUAL

La Organización Internacional de Estandarización (ISO: International Organization for Standardization) surgió ante la necesidad de elaborar normas que tuviesen un alcance mundial. A raíz de esto en la década de los 80 se creó la ISO 9001 en aras de pasar de un control de calidad a una garantía de calidad. Desde su primera edición ha estado sufriendo cambios, actualmente se trabaja bajo la ISO 9001 – 2015.

1987

En esa oportunidad se lanzaron tres normas: 9001, 9002 y 9003. ISO 9001: Modelo para el aseguramiento de la calidad en el desarrollo, diseño, servicio, producción e instalación. ISO 9002: Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, servicio e instalación. ISO 9003: Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspecciones y pruebas.

1994

Tras revisarse las tres normas originales se publicó la segunda edición, ésta no incluyó cambios drásticos en el aseguramiento de la calidad. En esta revisión se enfocaron en las grandes empresas.

2000

Mella, O. (1998). *Naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa*. Obtenido de Revista Científica UMBRAL: http://www.reduc.cl/wp-content/uploads/2014/08/NATURALEZA-Y-ORIENTACIONES.pdf

Mertens, D. (2005). *Research and evaluation in Education and Psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods.* Thousand Oaks: Sage.

Romero-González, Z. (2009). *Manual de investigación para principiantes.* Cartagena: Universidad Libre .

Sampieri, R. H. (2010). *La metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

En esta versión apareció una ISO 90001 que reemplazó las anteriores quedando ésta como única normativa a seguir. Esta se enfocó en la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

2008

En esta modificación el cliente pasa a ser el centro de todo, con ello se garantiza la calidad de productos y servicios, al igual que la imagen corporativa.

2015

Busca que la norma sea aplicada a todo tipo de organización. A su vez, busca incentivar los sistemas de gestión elaboradas por ISO.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

Para la presente investigación fue necesario conocer a profundidad las diversas metodologías existentes para abarcar un campo tan amplio en cuanto a investigación. Por ello, tal como destaca Alvear & Alvear "La metodología consiste en la complementación de dos normas de calidad ISO9001:2008 y la Norma UNE 182001:2008 fusionadas conformando un sistema de Gestión de la Calidad que funcionen como guía y herramienta en todas las operaciones hoteleras, y en especial en el mejoramiento de la satisfacción del cliente"[24]. Es por ello que se deben realizar mediciones a la calidad del servicio que ofrece el Hotel a sus clientes, mediante diferentes indicadores de medición de calidad aplicados en la encuesta de satisfacción al cliente"[25].

Ante esto y, teniendo en cuenta la importancia de la mitología investigativa, es necesario destacar lo que recalca Silverman (2000), sobre las investigaciones cualitativas, para el autor estás asumen el carácter interactivo de la relación investigador/investigado el peso de los valores del investigador y el uso de la inducción como estrategia básica de análisis y construcción teórica.

Cabe destacar que, para Oswald Mesías, la investigación cualitativa se caracteriza por ser un "enfoque descriptivo, inductivo, holístico, fenomenológico, estructural-sistémico y ante todo flexible, destaca más la validez que la replicabilidad, trata ante todo de identificar la naturaleza profunda de las realidades y su estructura dinámica". Por tanto, para este tipo de proyectos es más fácil comprenderlo desde su estructura cualitativa, puesto que a nivel de resultados nos permite mayor acceso a la realidad que se pretende proyectar y con la que en definitiva se basará el manual que será entregado al final de la investigación.

---

[24] Acuña, E. F. (2006). *Práctica de Especialidad para optar al grado .* San Carlos, Costa Rica: Instituto Tecnológico de Costa Rica.

[25] Silverman, D. (2000). *Doing Qualitative Research. A Practical Handbook, London: Sage.*

Si bien es cierto que la investigación cuantitativa nos dará una base sólida en cuanto a mediciones, se debe tener presente que para este tipo de proyectos la línea investigativa que más se acoge es la cualitativa, ya que permite estar más tiempo en el lugar de estudio y mide otras cosas que son imperceptibles; como lo son las opiniones, experiencias, entre otras.

En definitiva, este tipo de lineamientos son los requeridos para esta investigación ya que se debe realizar un análisis perceptivo sobre lo que se considera calidad y si está realmente aplicándose las normativas de la ISO.

5.1 TIPO INVESTIGACIÓN

La investigación es descriptiva. Por tanto, se enfoca en observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. El enfoque que se maneja es cualitativo. Algunos consideran que los enfoques cualitativo y cuantitativo compiten entre sí al momento de investigar. Sólo un pequeño número de ellos consideran que la diferencia entre ambos tipos de investigación es sólo de tipo técnico. (Mella, 1998)

5.2 CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

Teniendo en cuenta que se maneja una metodología descriptiva con enfoque cualitativo, se debe tener en cuenta que este permite observar desde otro ángulo las perspectivas sobre el tema investigado. Durante muchos años se trabajaba bajo la premisa cuantitativa debido a su pertinencia con lo investigado ya que brindaba datos exactos. Teniendo en cuenta esto con el enfoque cualitativo se permite tener presente otras premisas que no son medibles; a su vez, ésta permite en su naturaleza que se pueda medir ciertos datos. Por lo que no se debe observar un enfoque contra el otro, todo lo contrario, los dos en su independencia brindan rasgos únicos en los proyectos y de igual forma se puede trabajar con los dos en el enfoque mixto.

La riqueza del trabajo cualitativo consiste en proporcionar fuentes de exploración, preguntas e hipótesis, puesto que permite ver cosas que siempre quedan por fuera en las metodologías basadas en enfoques cuantitativos. Y ese es precisamente el propósito de este estudio.

Para llevar a cabo este proyecto se tuvo en cuenta el enfoque cualitativo, debido a que se presta para hacer un análisis prolongado del objeto de estudio y se tiene

presente situaciones no medibles. Para Oswald Mesías, la investigación cualitativa se caracteriza por ser un “enfoque descriptivo, inductivo, holístico, fenomenológico, estructural-sistémico y ante todo flexible, destaca más la validez que la replicabilidad, trata ante todo de identificar la naturaleza profunda de las realidades y su estructura dinámica”.

Esto hace que la investigación tenga un proceso diferente al cuantitativo, (Creswell 1997; Newman 1994 como se citó en Sampieri, 2010) sintetiza las actividades principales del investigador cualitativo con los siguientes comentarios:

1. Adquiere un punto de vista interno.
2. Utiliza diferentes técnicas de investigación y habilidades sociales de una manera flexible
3. No define las variables con el fin de manipularlas experimentalmente.
4. Produce datos en forma de notas extensas, diagramas o “cuadros humanos”
5. Extrae significado de los datos y no necesita reducirlos a números ni debe analizarlos estadísticamente
6. Mantiene una doble perspectiva: analiza los aspectos explícitos como los implícitos.
7. Es capaz de manejar paradojas, incertidumbre, dilemas éticos y ambigüedad.

Cuando se habla del enfoque cualitativo en la investigación (Bryman y Burgess, 1988 como se citó en Corbetta, 2007) destacan que “no puede reducirse a técnicas específicas (…) consiste en un proceso dinámico que une problemas, teorías y métodos”.

A su vez, Sampieri (2010) afirma “la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Así mismo, aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad”.

La aproximación cualitativa evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, no hay manipulación ni estimulación de la realidad. Corbetta (2007)

Teniendo en cuenta que este proyecto se realiza en aras de dar una guía funcional para cualquier empresa dedicada al servicio de alojamiento, el enfoque que más se ajusta es el cualitativo debido a su naturaleza. En las investigaciones

cualitativas, la reflexión es el puente que vincula al investigador y a los participantes. Mertens (2005) Ante esto, Romero-González (2009) plantea que la investigación cualitativa “se centra en el sentido y significado de las acciones sociales, la cualidad se revela por medio de las propiedades de un objeto o de un fenómeno”.

Para destacar se debe tener claro que el enfoque cualitativo al ser exploratorio permite comprender las opiniones y los aspectos que motivan a quienes participan; así mismo, al no estar basado en una línea teórica estricta la extensión en cuanto a lapso para investigar depende del enfoque del proyecto.

Teniendo en cuenta lo planteado por los autores mencionados con antelación y la naturaleza del enfoque cualitativo es que surge como el método a utilizar que más se ajusta a la propuesta de una guía que ayude a mejorar el clima organizacional y proyección empresarial, destacando el servicio de alojamiento teniendo en cuenta lo planteado en la ISO; en cuanto al correcto funcionamiento de la calidad en empresas independientemente su razón social, los parámetros establecidos por la ISO 9001: 2015 son los que permiten evaluarlos. Por tal razón para la propuesta de diseño de una guía que garantice una línea que sea aplicable a cualquier empresa dedicada al servicio de hospedaje en Girardot y otras ciudades es necesario hacerse bajo los lineamientos del enfoque cualitativo de la investigación.

5.3 OBJETO DE ESTUDIO

Las empresas seleccionadas para este estudio fueron tomadas en cuenta gracias a la base de datos de la Cámara de Comercio de Girardot. Para ello, se tuvieron en cuenta tres aspectos:

Tamaño: PyMEs
Actividad económica: servicio de alojamiento.
Ubicación: Girardot.

5.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta que el proyecto se basa en la propuesta de diseño de un manual de calidad enfocada en el servicio del área de recepción y alojamiento con base en la norma internacional ISO 9001-2015, se tuvo presente que en la ciudad objeto de estudio este tipo de indagaciones y/o propuestas no se han llevado a

cabo, por ello, se tuvo en cuenta entrevistas, encuestas, Focus Group con los empleados de un hotel del municipio. Cabe destacar que cada una de las intervenciones ayudó a crear las pautas necesarias a tomar en cuenta para mejorar el servicio de recepción y alojamiento. El enfoque cualitativo utiliza preferentemente la observación y la entrevista abierta y no estandarizada como técnicas en la recolección de datos. Sampieri (2010) plantea que “lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias formas de expresión de cada uno”.

En aras de que la indagación no sea entorpecida en ningún momento se debe tener claro que el investigador toma una postura reflexiva y procura minimizar la influencia que sobre los participantes y el ambiente pudieran ejercer sus creencias, fundamentos o experiencias de vida asociadas con el problema de estudio (Grinnell y Unrau, 2007 como se citó en Sampieri, 2010).

La técnica en la recolección de datos se basa a través de la observación teniendo en cuenta las encuestas y lo propuesto por Sampieri. Este tipo de procedimientos responde a una o más variables a medir. Para llevar a cabo la recolección de datos se conformó por los estudiantes que presentan el proyecto. Teniendo en cuenta lo plasmado por Sampieri y otros autores, se debe tener claro que los diferentes métodos utilizados en el enfoque cualitativo brindan variables no medibles que permiten corregir, coordinar e impulsar la indagación de los investigadores. Por ello, es necesario definir algunos de los conceptos que más se manejan en el enfoque cualitativo.

Encuesta: El tipo de encuesta cualitativa no tiene como objetivo establecer las frecuencias, promedios u otros parámetros, sino determinar la *diversidad* de algún tema de interés dentro de una población dada. Con dichas técnicas se pudo concluir que en efecto se falla en algunos aspectos leves para llevar a cabo un funcionamiento organizacional idóneo que a su vez garantice la efectividad de la norma ISO.

La encuesta permite valorar aspectos sobre percepción del objeto de estudio frente algún cuestionamiento; cabe destacar que teniendo como referente la labor realizada previamente en Yuvaky se logró tener un concepto más amplio sobre el proceso de recepción y alojamiento en la ciudad y como desde la experiencia se logra transformar en aspectos claves para mejorar falencias detectadas.

No obstante, otro tipo de técnicas como focus group son de gran ayuda en este tipo de análisis puesto que tal como destaca Aigneren, (2002) son grupos de discusión que están enfocados en un tema o en una serie de preguntas concretas, y su moderación es directiva.

Teniendo en cuenta esto es que para Delgado et al (1999) se plantea que los estudios sobre la calidad en servicio de alojamiento deben estar basados en variables que permitan reconocer la situación vista desde las diferentes perspectivas tanto de empleados como usuarios. [26]

---

26 Delgado, C., Sierra, B., Becerra, A., & Briñol, P. (1999). HOTELQUAL: UNA ESCALA PARA MEDIR CALIDAD PERCIBIDA EN SERVICIOS D ALOJAMIENTO. Estudios Turísticos , pp. 95-110 .Bryman, A. y. (1988). *Analyzing Qualitative Data.* Londres: Routledge.

6. IMPACTO SOCIO-CULTURAL, ECONÓMICO, Y AMBIENTAL DEL PROYECTO.

Crecer significativamente en el mercado comercial, de bienes y servicios, resulta una tarea de dedicación, esfuerzo y en demasía, de paciencia; resulta difícil competir contra organizaciones poseedoras de inmensos recursos económicos e infraestructura parece una tarea imposible, pero esto no es excusa para detener el emprendimiento dado que, en ocasiones el hecho de que una organización cuente con amplios recursos para desarrollar su labor no asegura que el servicio o producto que se ofrece sea el mejor o tan siquiera se acerque a la calidad. Por esto, se han diseñado herramientas de evaluación de los procesos utilizados para la realización de un producto y servicio y así determinar, qué tan bueno podría llegar a ser la producción de determinada organización. "La elaboración de un manual de procedimientos permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución, así también, auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto"[26].

7.1 IMPACTO SOCIO-CULTURAL

Utilizar sistemas de gestión de calidad respaldados por la norma ISO 9001 de 2015 ofrece a los emprendedores mejorar su posicionamiento comercial respecto de la competencia, sin importar las condiciones de su infraestructura ya que el enfoque del sistema facilita que pequeños y grandes hostales puedan cumplir con los mínimos requerimientos exigidos para el ofrecimiento de servicios de calidad. Este mecanismo de evaluación posibilita a las organizaciones crear su propia comunidad y clientela, de esta manera es posible que mejoren las condiciones de vida de aquellos que dependen de la industria hotelera.

[26] Acuña, E. F. (2006). *Manual de Procedimiento.* San Carlos, Costa Rica: Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Los entornos que rodean este tipo de organizaciones certificadas cuentan con un lugar en el que se pueden abrir oportunidades laborales, ya que los procesos de calidad obligan a la empresa a realizar procesos de inducción en los que cualquier persona puede participar de acuerdo a sus capacidades y conocimientos y recibir un trato justo respecto de la empleabilidad y todas sus condiciones de ley.

Un sitio reconocido por su calidad en el sector turístico se convierte en foco de atención e interés para aquellos viajeros que buscan las mejores opciones para hospedarse, de esta forma se enriquece la imagen de ciertos sectores que no cuentan con una visibilización social adecuada para generar desarrollo integral.

7.2 IMPACTO ECONÓMICO

Dentro de los beneficios producto de la implantación de un sistema de gestión de calidad enfocado al área de alojamiento y recepción se encuentra la reducción en el tiempo de realización de las actividades del departamento que lo utilice, además la fidelización de los clientes le permite a la empresa contar con un grupo de clientes regulares y mejorar así sus ingresos convencionales. “Implementar un Sistema de Gestión de calidad trae múltiples beneficios en las organizaciones, entre los cuales está el cumplimiento de requisitos legales, evitar sanciones y multas por entidades del Estado, mejoramiento de la imagen corporativa, competitividad en el mercado, reducción de costos, reflejo de una empresa socialmente responsable que promueve el desarrollo humano sostenible y mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores”[27].

La implementación de un SGC como lo menciona la Universidad ESAN[28], promueve varios beneficios que pueden verse reflejados en la economía de la organización: 1) Generación de mayor eficiencia, al permitir el establecimiento de pautas para la consolidación de procesos comerciales y capacitación más sencillas y menos agotadoras en términos de costos; b) estimular la moral de los empleados, haciéndolos más productivos y eficientes en la realización de sus labores, esto también se refleja en forma monetaria al mejorar los índices de

[27] MÁRMOL, A. E. (2019). *BENEFICIOS ECONÓMICOS DE IMPLEMENTAR UN SGC.* Cartagena, Colombia: UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.

[28] esan.edu.pe. (29 de Enero de 2018). *esan.edu.pe*. Obtenido de esan.edu.pe: https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/

producción; c) reconocimiento internacional, ya que este tipo de certificaciones aporta mayor credibilidad en el ámbito comercial global.

7.3 IMPACTO AMBIENTAL

Determinar de forma organizada los procesos documentales, administrativos y logísticos, encamina a la organización hacia el cumplimiento de las normativas legales, lo que propende por la protección ambiental ya que dicha normatividad está diseñada con un trasfondo integral en el que la protección ambiental y del entorno en general. “La identificación y evaluación de los aspectos ambientales y sus impactos, facilitan la integración y la planificación de acciones correctivas que son parte del sistema de gestión de calidad, la ejecución de acciones que mitigan los impactos ambientales aumentan la cobertura de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y disminuyen las no conformidades expresas en las auditorías de calidad. Los diagramas de flujo con balance de masas y las listas de chequeo, son herramientas idóneas para identificar los aspectos ambientales en los procesos. El criterio de ponderación de los impactos: frecuencia, probabilidad y gravedad, permitió establecer un método adecuado para el proceso ejemplificado, pudiendo adoptarse éste en la identificación y valoración de todos los procesos de la empresa”[29].

[29] Enríquez, M. Á. (2011). Los Aspectos Ambientales En El Sistema De Gestión De Calidad De Una Empresa De Elaborados Cárnicos. *Ingeniería Industrial/ISSN 1815-5936/*, Vol. XXXII/No. 3.

7. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, INSTITUCIONALES, Y FINANCIEROS

8.1 RECURSOS HUMANOS

Actores:

- Grace Kelly Medina Álvarez– Estudiante de Tecnología en Gestión turística y Hotelera, sexto semestre de 2020.
- Yuli Katherine Padilla– Estudiante de Tecnología en Gestión turística y Hotelera, sexto semestre de 2020.

8.2 RECURSOS FÍSICOS

Descripción equipos de cómputo y de vídeo:

- Equipo No. 1: Portátil Macbook Air Pro, procesador I5, memoria RAM de 5 GB, Disco Duro 220 GB.
- Equipo No. 2: Sony VAIO, procesador I3, memoria RAM de 4 GB, disco duro de 360 GB.

8.3 RECURSOS LÓGICOS – SOFTWARE

- Equipo No. 1: macOS Sierra
- Equipo No. 2: Windows 8.1 PRO

8.4 RECURSOS FINANCIEROS

Tabla 1. Presupuesto General.

PRESUPUESTO	**Valor**		**Financiación**			
	Valor Unitario	**Cantidad**	**Universidad**	**Empresa**	**Estudiante**	**Total**
Bibliografía						
a) Textos						
b) Fotocopias	**$50**	**200**			**100%**	**$10.000**
c) Internet	**$72.400**	**2**			**100%**	**$72.400**
d) Normas						
e) Otros.						
Viajes y Viáticos						
a) Pasajes	**$100.000**				**100%**	**$100.000**
b) Viáticos	**$40.000**				**100%**	**$40.000**
c) Seguros						
Análisis y Manejo de						

Información						
a) Computador	**Propios**	**2**			**100%**	
b) Digitación	**Propios**	**2**			**100%**	
c) Software Especializado	**Libre**					
d) Asesoría Especializada						
Documento Final						
a) Digitación	**Propios**				**100%**	
b) Software Especializado						
c) Impresión	**$100**	**10**			**100%**	**1.000**
d) Empaste	**$9.800**	**1**			**100%**	**$9.800**
e) Otros (planos, Fotografías…).	**$150.000**	**1**			**100%**	**$150.000**
Costos de Personal						
a) Director						
b) Codirector						
d) Elaboración	**Propios**				**100%**	**$800.000**
e) Evaluación (Propuesta, Proyecto terminado)						
TOTAL						**$1.173.200**

8. CONCLUSIONES

- Este proyecto sirve para evidenciar que es necesario realizarse un reajuste en cuanto a calidad de recepción y servicio de alojamiento en la ciudad, esto con el fin de que se garantice lo exigido por la normativa ISO 9001-2015. Así mismo, algunas instituciones académicas podrían asociarse o vincularse con escenarios de este tipo para mejorar no sólo la calidad del servicio del establecimiento sino proyectar el mismo, en Girardot.

- La actual situación fruto de la crisis causada por la pandemia del COVID – 19, afecta profundamente el comercio, la industria y especialmente el sector turístico debido a la gran cantidad de restricciones que aún se mantienen como protocolos de bioseguridad para controlar la propagación del virus. Una de las formas de afrontar dicha situación podría ser por medio de la competitividad, esto requiere que los emprendedores introduzcan procesos de mejoramiento que permitan organizar la empresa en todos sus ámbitos; los sistemas de gestión de calidad son una herramienta para generar eficiencia y calidad.

- La certificación ISO 9001 – 2015 facilita a empresas y organizaciones de todos los tamaños competir a nivel nacional e internacional. En el sector turismo la mayoría de operadores son pequeños, por tanto, deben luchar contra la desigualdad económica de las grandes cadenas que poseen una infraestructura que alejaría cualquier esperanza de competencia, pese a esto, grandes cantidades de recursos financieros no garantizan un óptimo servicio, de ahí la importancia de adquirir este tipo de certificaciones, con la guía de manual se podrá identificar con rapidez las falencias y así mismo las posibles soluciones.

- Lograr fidelidad por parte de los clientes es una buena forma de asegurar ingresos recurrentes. El área de recepción y alojamiento en un servicio hotelero es la que más contacto y relación tienen con los huéspedes, por ello, la importancia de implementar un manual de calidad enfocada en su servicio con el fin de reducir los tiempos en la atención y solución de posibles contratiempos.

- La industria hotelera posee gran diversidad de servicios que se brindan al huésped y cuyo principal objetivo es la satisfacción, sin embargo, es necesario que todo proceso que se haga dentro y fuera de las instalaciones del hotel tenga un plan de acción y monitoreo que ayude al mejoramiento de los mismos; que hace que los huéspedes deseen regresar porque fueron atendidos acorde a lo que buscaban y a su vez hagan extensivo el prestigio del hotel.

- Uno de los factores más importantes dentro de la prestación del servicio en un hotel son los colaboradores que allí trabajan, sin ellos, ninguno de los objetivos planteados se podrían realizar. Con base en esto, el éxito de la implementación del plan que permita perfeccionar la calidad reside en la participación de todo el personal, todos son responsables de la calidad.

9. RECOMENDACIONES

1. Realizar estudios similares en la ciudad, con el fin de reafirmar los resultados obtenidos en esta investigación y de esta forma crear campañas que puedan ser aplicadas de manera correcta, teniendo en cuenta los factores que comprometen la calidad del servicio.

2. Este tipo de estudio puede hacerse de manera longitudinal para ser efectuado periódicamente con una distancia no mayor a dos a tres años, de esta forma obtener una línea base que permita ver los cambios y así desde las entidades ajenas al servicio de alojamiento creen campañas donde exista una alianza para destacar la calidad del servicio en Girardot.

3. La implementación de manuales de calidad en el servicio de recepción y alojamiento son de gran ayuda tanto para los sitios encargados en dicha área como para fomentar una cultura de calidad en la ciudad que permita proyectarla ante los turistas.

4. La ISO permite que dichas sugerencias plasmadas en el manual sean aplicadas a cualquier sitio que preste el servicio de alojamiento, por lo que permitirá conocer y reconocer las posibles fallas que tienen tantas empresas grandes y pequeñas dedicadas a prestar el servicio.

5. Realizar procesos de inducción y reinducción a los trabajadores que permita la constante claridad de sus funciones, esto permite reconocer fallos y mejorar los procesos en aras de que la calidad de servicio destaque.

6. Se deben realizar ajustes al cuestionario en ciertos puntos, esto con el fin de introducir algunas preguntas relacionadas, al entorno social de los trabajadores; esto con el fin de comprender su cultura laboral y desenvolvimiento social.

10. ANEXOS 1

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015, PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN Y ALOJAMIENTO DE UN HOTEL

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Definición y Evolución del Concepto de Calidad

- Calidad

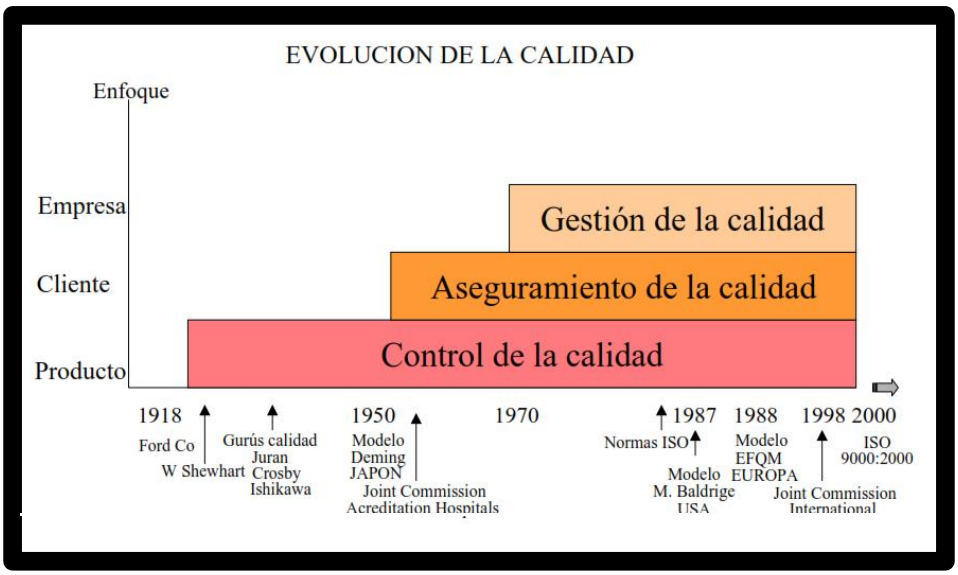
Diferentes intentos por explicar el significado del concepto de calidad pueden ser hallados en infinidad de textos sin que alguno pueda ofrecer una definición propia aplicable a cualquier contexto; se podría decir, que es un término heterogéneo, con la capacidad de integrar en sí mismo diferentes visiones de una misma realidad. Aunque no existe una clara concepción de este concepto, algo observable, es que todas las definiciones se enfocan relacionarlo con aspectos de mejoramiento, valor, producción, satisfacción, jerarquía, entre otros.

Para este trabajo es pertinente comenzar la búsqueda del significado de calidad desde la definición de la RAE, relacionada con producción, servicio, satisfacción y excelencia, en la que se le define como: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor; Buena calidad, superioridad o excelencia; y adecuación de un producto o servicio a las características especificadas. Grosso modo, Control de la calidad de un producto. Ahora bien, la descripción hacia el tema de competencia debe ir enfocado, en este caso los Sistemas de Gestión de Calidad y El Mejoramiento Continuo. “La American Society for Quality, considera calidad, en una de sus acepciones, como la totalidad de funciones y características de un producto o servicio dirigidas a su capacidad para satisfacer las necesidades de un cierto usuario”.

En el ámbito de la producción el concepto de calidad hace referencia a la diferenciación de tipo cualitativo y cuantitativo de un producto frente a otros de acuerdo a comparaciones técnicas y estándares establecidos por organizaciones

como por ejemplo la Organización Internacional de Normalización, más conocida por su nombre y sigla en inglés, International Organization for Standardization (ISO). El grado de calidad es determinado por el grado de satisfacción y expectativas del cliente o usuario.

- Evolución del Concepto



- Enfoque de la ISO 9000

Se conoce que el componente ISO está determinado por unas características que fungen como requisitos de la norma; dichos elementos son:

La gestión por procesos, hace referencia a realizar actividades con identificación propia, originando como consecuencia de unos elementos de entrada que activan el proceso, se transforman y generan resultados (…); el enfoque al cliente, En nuestra actividad no representa ninguna novedad, pues siempre ha sido la razón de ser del negocio hotelero y turístico, como lo explicaba al inicio del artículo, y por lo tanto no de los principios fundamentales del sgc. (…); el mejoramiento continuo, implica que todo proceso es susceptible de mejorar, pues siempre podremos perfeccionarlos, por lo cual es una condición obligatoria dentro del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad (…); El compromiso de la alta dirección, significa, ni más ni menos, que debe existir por parte de la gerencia de la organización una conciencia de la necesidad del Sistema de Gestión de Calidad, que le genere compromiso y por lo tanto sentido de pertenencia. Solamente de esta manera se podrá disponer de los recursos necesarios tanto financieros, como operacionales, de infraestructura y humanos para la obtención de los objetivos de

calidad propuestos en el plazo establecido; es decir, para hacer cada vez más eficaz el sgc[30].

DIAGNÓSTICO FUNCIONAL Y OPERACIONAL

Para llevar a cabo esta investigación y que la misma sea aplicada en cualquier hotel del mundo, se debe tener claro la funcionalidad y operacionalidad del mismo, cabe recordar que son estos diagnósticos y cuál es la finalidad en los sistemas de SGC.

Análisis de la necesidad de la organización de implantar un SGC

a) El investigador debe realizar entrevistas con el encargado de atender la calidad y con el encargado administrativo con el objetivo de evaluar la existencia de una necesidad en dicha área.

b) trabajar con un grupo de expertos: se determina quiénes lo entre ellos debe estar el encargado de la calidad y las personas que dirigen cada proceso.

Esto con el objetivo de conocer a profundidad las funciones que cada uno desempeña y algunas se repiten, lo que sería innecesario y un desgaste tanto del personal como económico al tener más de un empleado realizando esto.

[30] ISO. (2015). *iso.org*. Obtenido de iso.org: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es. Op.cit

FASES DEL DISEÑO

Fase 1: Estructuración

Manual de Calidad

Este manual de calidad ha sido preparada en su diseño con un enfoque que requiere completa atención y compromiso de la dirección general y dirección de cada departamento. Se debe describir con exactitud el sistema de gestión de calidad (SGC), el alcance del sistema SGC, referenciar los procedimientos documentados y algunas descripciones de cómo la empresa se adapta a los requisitos de la NORMA ISO 90011:2015 y, la descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.

- Control de Documentos

El hostal tendrá que controlar todos los documentos requeridos por el sistema de gestión en el procedimiento p-01, control de documentos y registros, en el que se definen las pautas necesarias para: a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión; b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos; c) identificar los cambios y el estado de versión vigente de los documentos; d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso; e) asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables; f) prevenir el uso intencionado de documentos obsoletos.

- Control De Registros

El establecimiento debe mantener los registros necesarios para proporcionar las evidencias de la conformidad con los requisitos, estos registros serán legibles, estar identificados, se protegen y se controlan para su recuperación; el tratamiento de los registros de la calidad queda definido en el procedimiento p-01 control de documentos y registros.

Responsabilidad de la Dirección

- Compromiso de la Dirección

Los establecimientos de alojamiento son los principales responsables del desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como, de la mejora continua del mismo.

- Revisión por la Dirección

La alta dirección revisará el sistema de gestión de la calidad en su totalidad al menos una vez al año. En dicha revisión, estará presente el gerente general, el director de calidad, y los jefes o responsables de cada departamento; la revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

- Enfoque al Cliente

La organización diseñará el sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta los requisitos del cliente, la comunicación con el mismo y la medida de la satisfacción al cliente.

- Procesos relacionados con el Cliente

La gestión comercial será llevada a cabo por el Jefe Comercial. Su misión debe ser concertar con las distintas Agencias de Viajes, Mayoristas y Empresas del sector, las condiciones de venta de un año para otro, al igual, que cotizar precios para solicitudes puntuales.

Las actividades desarrolladas por él serán:

- Asistencia a Ferias de Turismo.

- Viajes de promoción con el Patronato de Turismo y Federación de Hoteles.
- Visitas individuales a clientes y clientes potenciales.

Los canales de comercialización que utilizará pueden ser:

- Inserción en Internet con página Web.

- Inserción en manuales, tarifas y folletos de Agencias de Viajes y Mayoristas.

- Comunicación con el Cliente

Se establecerán canales de comunicación con todos los clientes a través de: teléfono, fax, correo electrónico, página web, correo ordinario y comunicación directa; esta comunicación, garantiza que se conozcan en todo momento los requisitos del cliente, cualquier modificación o circunstancia que se desee hacer. Se debe garantizar que la comunicación sea eficaz. Son interlocutores válidos en las comunicaciones con el cliente, fundamentalmente: Gerencia, y personal de recepción, aunque, todo el personal de la empresa debe recoger y transmitir las inquietudes, requisitos, y reclamaciones de cualquier cliente.

- Satisfacción Del Cliente

Se analizará la satisfacción de los clientes con base en:

- La comunicación directa con el cliente.
- La realización de cuestionarios sencillos y el tratamiento de la información obtenida.
- El adecuado tratamiento y registro de reclamaciones y sugerencias.

El proceso de seguimiento y medición de la satisfacción de los huéspedes se realizará mediante el uso de un formato de satisfacción, disponible para todos los clientes, así como a partir, del análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones de los mismos.

Política de Calidad

La política de calidad será definida por la alta dirección de la organización documentada y archivada como un documento del sistema de calidad, la política de la calidad tendrá que ser adecuada a la naturaleza de la organización y a las expectativas y necesidades de los clientes. La política establece como principales directrices la mejora continua de los procesos, el cumplimiento de los requisitos y la búsqueda de la satisfacción del cliente; la política de calidad será comunicada a todos los miembros de la organización y revisada periódicamente, al menos durante el proceso de revisión del sistema por la dirección

Mejora Continua

Debe ir asociada a la política de calidad, generar un compromiso con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y, por tanto, de todas sus actividades. Esta mejora se basa en el continuo establecimiento de objetivos de calidad, su ejecución y su evaluación, los resultados de las auditorías, las actividades de seguimiento y medición, la información sobre las no conformidades y reclamaciones, acciones correctivas y preventivas y, especialmente, en la revisión por la dirección.

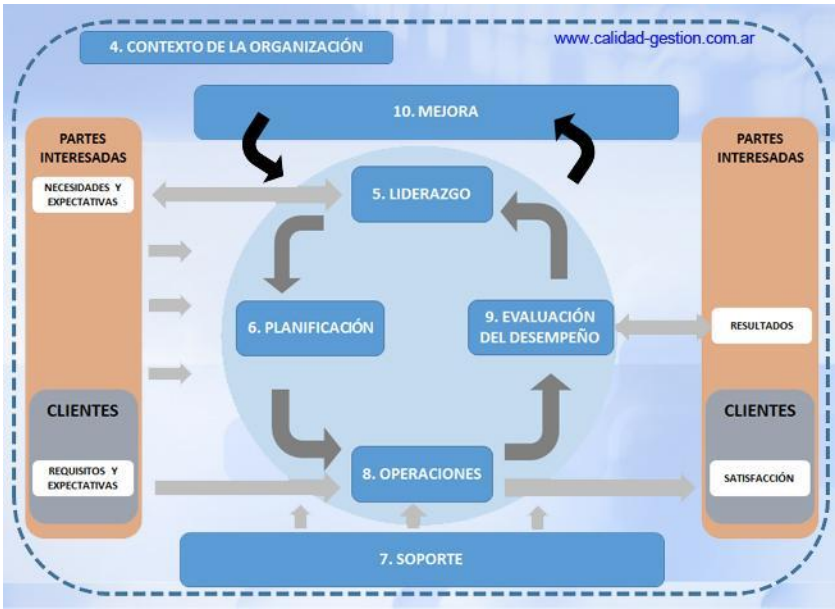
Fase 2: Planificación

- Objetivos de la Calidad

Los objetivos de la calidad serán documentados con políticas medibles y se encuentran establecidos en niveles relevantes de la organización. Los objetivos de la calidad son revisados anualmente y se encontrarán archivados como documento del sistema.

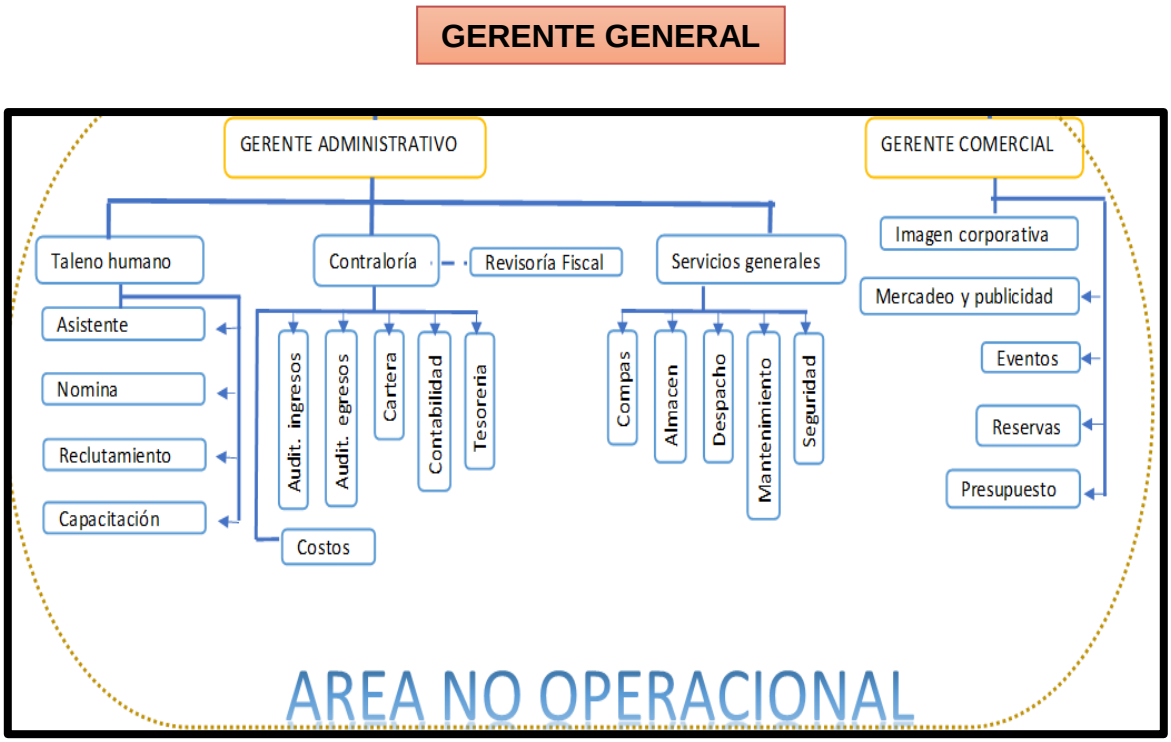
- Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La dirección debe planificar el sistema de gestión de calidad para asegurar el logro de los objetivos propuestos y el documento de los requisitos de la NORMA ISO 9001:2015.



- Responsabilidad y Autoridad

La dirección establecerá las relaciones entre el personal del hotel en un organigrama, las responsabilidades y autoridades se encontrarán definidas en las fichas de los perfiles, funciones y responsabilidades. A continuación, un ejemplo básico:



Fase 3: Gestión de los Recursos

- Provisión de los Recursos

El establecimiento hotelero debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia.

- Gestión De Los Recursos

El hotel debe contar con los recursos necesarios para la implantación del Sistema de gestión de la Calidad, tales como, la designación del responsable del Sistema de Gestión, formación y concienciación al personal, infraestructura y ambiente de trabajo propicio. Con estos recursos y con el propio sistema de gestión, se garantiza el aumento de la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento íntegro de sus requisitos, los reglamentarios y aquellos no especificados pero necesarios para una adecuada prestación del servicio.

Fase 4: Procesos relacionados con el Cliente

Los procesos asociados a los clientes incluyen:

- La determinación de los requisitos relacionados con la prestación del servicio.
- La revisión de los requisitos del servicio y su aceptación.
- La comunicación con el cliente que aporta información sobre el servicio, resolviendo consultas y solicitudes de modificaciones y atendiendo sus quejas y reclamaciones.

- Prestación del Servicio

El alojamiento tendrá que planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación de los servicios de calidad. Para ello se han determinado:

- Los objetivos de la calidad y los requisitos del servicio.
- Los procedimientos requeridos por el Hotel.
- Los procesos, y las instrucciones de trabajo que se han considerado necesarias.
- Los recursos necesarios (tanto humanos como de infraestructuras).
- Los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos.

Estos puntos serán integrados dentro del sistema de gestión de la calidad del hotel. Además, cuando surgen circunstancias o requisitos nuevos no contemplados en el sistema de gestión, el gerente general de la calidad generará un plan de calidad para integrar dichas circunstancias, manteniendo la integridad del sistema gestión. Estos planes de calidad serán desarrollados de acuerdo con los criterios establecidos en la NTC ISO 10005: 2018

Fase 5: Medición, Análisis y Mejora de los Servicios

- Medición, Análisis Y Mejora

El hotel realizará actuaciones de seguimiento, medición, análisis y mejora de forma planificada para cumplir varios objetivos como, por ejemplo:

- Evidenciar la conformidad del servicio.
- Evidenciar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

- Seguimiento y Medición de los Procesos y Servicios

El hostal debe realizar seguimiento y medición de todos los procesos que afectan a la calidad del servicio, para demostrar que tales procesos tienen capacidad para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan tales resultados, se llevan a cabo, correcciones inmediatas y, si procede, acciones correctivas y objetivos de mejora.

Fase 6: Diseño y Desarrollo

La metodología de realización del proyecto de diseño debe encontrarse documentada incluyendo:

- La planificación.
- El tratamiento de resultados.
- La revisión, verificación, y validaciones los resultados y el control de cambios.
- La determinación de los elementos de entradas.

Fase 7: Compras

Proceso de Compras

Estas condiciones controladas incluyen la definición exacta del producto a comprar, la aprobación de la compra por personal autorizado, su comunicación al proveedor, el control de la recepción, realizando la aprobación de la compra con la firma del responsable de entrega, y la evaluación y selección continua de proveedores. Se evalúa a los proveedores con base en criterios establecidos por

escrito en una tabla de Criterios de Evaluación de Proveedores, en la que se especifiquen los requisitos exigidos según la tipología de las compras (alimentos y bebidas, mantelería, mobiliario, productos de baño, etc.). Se hará un seguimiento de los proveedores más habituales a través de una Ficha de Proveedor, indicando las compras que se le realizan, así como las incidencias surgidas con ellos.

- Control del Producto No Conforme

El sistema de gestión de la calidad establece una metodología para la detección y el tratamiento de las no conformidades. Las no conformidades pueden detectarse en el desarrollo de cualquier tarea que forma parte del sistema de gestión de la calidad, en la recepción de productos, durante el proceso de prestación de servicio, reclamos de clientes, auditorías internas y revisión del sistema de gestión. Toda no conformidad detectada es documentada y tratada mediante una acción correctiva. El tratamiento y control de las no conformidades se gestiona según lo dispuesto en el procedimiento establecido de No Conformidades, el cual garantiza el adecuado tratamiento de todas las no conformidades, incluso de aquellas detectadas con posteridad a la entrega del material al cliente.

- Auditoría Interna

El sistema de gestión de la calidad del alojamiento debe establecer anualmente un programa y un plan de auditoría interna, elaborado por el sistema de gestión de la calidad y aprobado por el gerente general. En dicho programa se especifican las auditorías internas a llevar a cabo, indicando los departamentos a auditar, las fechas y los responsables de realizar tales auditorías. Recomendaciones generales:

Cabe destacar que los auditores estarán cualificados para ello y que en ningún caso podrán auditar su propio trabajo.

Las auditorías internas comprueban la correcta implantación y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Todos los departamentos son auditados como mínimo una vez al año.

Los resultados de las auditorías se reflejarán en un Informe de Auditoría Interna, y las no conformidades detectadas serán presentadas al departamento auditado y tratadas según el procedimiento de No Conformidades.

El sistema utilizado para la realización de auditorías internas de la calidad se define en el procedimiento de Auditoría Interna.

- Análisis de Datos

Los diferentes datos recopilados a partir de los registros de los distintos procesos del Sistema de Gestión de la Calidad tendrán que ser analizados para la obtención de conclusiones encaminadas a la mejora continua. A partir de dichos datos, se evalúan los puntos en los que se pueden o deben acometer las actuaciones de mejora.

Los datos que podrían proporcionar información para la mejora serían los extraídos de:

- Formatos de satisfacción de huéspedes
- Reclamaciones de huéspedes
- No conformidades generales de sistema de gestión
- No conformidades de auditorías (internas y externas)
- No conformidades de proveedores
- Indicadores de calidad de procesos

Fase 8: Acciones Correctivas y Preventivas

- Acciones Correctivas

El hotel tomará acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades y debe establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- No conformidades como son las quejas de los clientes
- Las causas de las no conformidades.
- Identificar la causa raíz del problema.
- Implementar un plan de acción.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas (seguimiento).

La no conformidad que da origen a una acción correctiva es registrada en un registro específico, No Conformidad, Acciones Correctivas/Preventivas, en donde se indica, la descripción de la No Conformidad, el análisis de sus causas, la disposición inmediata, las acciones correctivas/preventivas, el seguimiento de la acción con el responsable y la fecha de implementación.

Acciones Preventivas

El establecimiento debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales y debe establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y causas.
- Evaluar la necesidad para prevenir la ocurrencia de no conformidad.
- Implementar acciones necesarias en un plan de acción
- Revisar la eficacia de las acciones tomadas (seguimiento)

Estas acciones son analizadas por los jefes de cada área, quien aprueba la implementación de las acciones propuestas en su proceso.

Fase 9: Construcción del Manual

Como resultado de esta investigación se entregará una manual donde estará condensado de manera lúdica y educativa el proceso. Con ello se busca dejar evidencia del trabajo realizado y las consideraciones que se deben aplicar en ciudades como Girardot y otras para mejorar la calidad enfocada en el área de recepción y alojamiento. El fin de esta entrega, es que pueda ser tomada y aplicada en cualquier lugar donde sea necesario realizar cambios en pro de la calidad teniendo en cuenta lo sugerido en la normativa de la ISO.

La de calidad establecida, describe con exactitud el sistema de gestión de calidad, el alcance del sistema de gestión de la calidad, referencia a los procedimientos documentados y algunas descripciones de cómo la empresa se adapta a los requisitos de la NORMA ISO 9001:2015, al igual, que la descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.

Cabe destacar, que la toma de decisiones se basa principalmente en aspectos subjetivos de la gerencia, sin tomar en cuenta indicadores de gestión y operación que permitan controlar el crecimiento y operación de la empresa. Con este manual se tendrán en cuenta aquellos detalles humanos que hacen relevante la calidad de un sitio de alojamiento.

El manual de calidad de recepción y alojamiento en la atención de clientes está dirigido a gerentes, administradores y personal que labore en el hotel; éste busca ser una guía para empresas vinculadas al sector turismo que deseen alcanzar la satisfacción de sus clientes, mediante la implementación de procedimientos y procesos orientados a la calidad en el servicio.

- Diseño del Manual

Esta investigación tiene como objetivo elaborar un producto educativo y lúdico que sirva como evidencia de lo fundamental que son las buenas prácticas en aras de mantener un sistema de calidad alto independientemente de la categorización del lugar de alojamiento.

Es preciso mencionar que estos conocimientos son el resultado de investigación previa en otro hotel y que teniendo en cuenta las normativas ISO son aplicables a cualquier hotel o lugar de hospedaje del mundo. Además, es de resaltar, el papel protagónico que tiene el personal encargado de hacer más amena la estadía de los clientes en los hoteles.

En el manual se registrarán funciones específicas, el rango de responsabilidad y la mejor forma de llevar a cabo las diferentes responsabilidades que tiene cada miembro que hace parte del personal de trabajo.

- Elaboración

Se quiso abrir un espacio donde se pudiera contar de forma diferente, la importancia de preservar un sistema de calidad y control que pudiese ser aplicado en cualquier lugar bajo cualquier situación; en especial para los lugares turísticos donde cada día la competencia crece y se descuida la calidad exigida por la ISO al igual que la calidad laboral en cuanto a mantener un estatus de calidad.

Se ha rastreado las génesis de fallos mínimos que se suele cometer en los lugares de alojamiento y su posterior corrección especificando cada una de las funciones y limitaciones que tienen los empleados. Lo que permitió relatar de forma descendente y comparar la trascendencia en el comportamiento del antes y el ahora.

- Edición

Es producto de las visitas de campo hechas al grupo muestra de personas que colaboraron con la investigación, en este se señala los oficios y sirve de consulta para cada uno de los departamentos, detallando las funciones del empleado, así como sus responsabilidades, nivel de autonomía y requisitos del puesto.

11. BIBLIOGRAFÍA

1. Acuña, E. F. (2006). *Manual de Procedimiento.* San Carlos, Costa Rica: Instituto Tecnológico de Costa Rica.
2. Aigneren, M. (2002). LA TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN MEDIANTE LOS GRUPOS FOCALES. CENTRO DE ESTUDIOS DE OPINIÓN. Recuperado el 17 de 11 de 2020, de https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/1611/1264
3. Bryman, A. y. (1988). *Analyzing Qualitative Data.* Londres: Routledge.
4. Colombia, C. d. (1991). *Constitución Política.* Bogotá D.C., Colombia: República de Colombia.
5. Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social.* Madrid: Mc Graw-Hill.
6. Delgado, C., Sierra, B., Becerra, A., & Briñol, P. (1999). HOTELQUAL: UNA ESCALA PARA MEDIR CALIDAD PERCIBIDA EN SERVICIOS D ALOJAMIENTO. Estudios Turísticos, pp. 95-110 .Bryman, A. y. (1988). Analyzing Qualitative Data. Londres: Routledge.
7. Fernández, L. (10 de noviembre de 2014). *es.slideshare.net*. Obtenido de es.slideshare.net: https://es.slideshare.net/DayanaFernandez/auditoria-nocturna-41382492
8. hotelesmonterrey.org. (15 de noviembre de 2020). *hotelesmonterrey.org*. Obtenido de hotelesmonterrey.org: http://www.hotelesmonterrey.org/wMain/aDoc/Varios/Perfiles_Puestos.pdf
9. hotellalaguna.com. (4 de septiembre de 2020). *hotellalaguna.com*. Obtenido de hotellalaguna.com: https://hotellalaguna.com/calidad/
10. infoadmohotels.blogspot.com. (6 de febrero de 2011). *infoadmohotels.blogspot.com*. Obtenido de infoadmohotels.blogspot.com: http://infoadmohotels.blogspot.com/2011/02/recepcion.html
11. Izamiel. (15 de noviembre de 2020). *es.scribd.com*. Obtenido de es.scribd.com: https://es.scribd.com/doc/2236074/Procedimiento-Check-in-1

12. M, K. J. (15 de noviembre de 2020). *es.scribd.com*. Obtenido de es.scribd.com: https://es.scribd.com/doc/110625237/Manual-de-Funciones-Para-El-Sector-de-Alojamiento

13. COTELCO. (2019). *Informe de Competitividad Turística Regional de Colombia ICTRC.* Bogotá D.C., Colombia: COTELCO - UNICAFAM.

14. Enríquez, M. Á. (2011). Los Aspectos Ambientales En El Sistema De Gestión De Calidad De Una Empresa De Elaborados Cárnicos. *Ingeniería Industrial/ISSN 1815-5936/*, Vol. XXXII/No. 3.

15. esan.edu.pe. (29 de Enero de 2018). *esan.edu.pe*. Obtenido de esan.edu.pe: https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/

16. ISO. (2015). *iso.org*. Obtenido de iso.org: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es

17. Lovera, P. (2016). *EL SISTEMA DE GESTIÓN.* Bogotá D.C., Colombia: Universidad Externado de Colombia.

18. MÁRMOL, A. E. (2019). *BENEFICIOS ECONÓMICOS DE IMPLEMENTAR UN SGC.* Cartagena, Colombia: UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.

19. Mella, O. (1998). *Naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa*. Obtenido de Revista Científica UMBRAL: http://www.reduc.cl/wp-content/uploads/2014/08/NATURALEZA-Y-ORIENTACIONES.pdf

20. Mertens, D. (2005). *Research and evaluation in Education and Psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods.* Thousand Oaks: Sage.

21. Ministerio de Comercio, I. y. (2016). *Ley 1964 de 2016.* Bogotá D.C., Colombia: Presidencia de la República.

22. Ministerio de Comercio, I. y. (2018). *Decreto 2119 de 2018.* Bogotá D.C., Colombia: Presidencia de la República.

23. República, C. d. (1996). *Ley 300 de 1996.* Bogotá D.C., Colombia: República de Colombia.

24. República, C. s. (2009). *Ley 1336 de 2009.* Bogotá D.C., Colombia: República de Colombia.

25. Romero-González, Z. (2009). *Manual de investigación para principiantes.* Cartagena: Universidad Libre .

26. Sampieri, R. H. (2010). *La metodología de la investigación.* México: McGraw Hill Education. Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

27. Social, M. d. (2020). *LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL AISLAMIENTO EN HOTEL, HOSTAL U HOSPEDAJES.* Bogotá DC Colombia: Instituto Nacional de Salud.

28. Turismo, M. I. (2016). *Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS 013.* Bogotá D.C., Colombia: ICONTEC.

29. Torres, D. (14 de noviembre de 2015). daynettorres.blogspot.com. Obtenido de daynettorres.blogspot.com: http://daynettorres.blogspot.com/2015/11/resumen-oe-vi.html

30. une.org. (15 de noviembre de 2020). une.org. Obtenido de une.org: https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0055469

31. zeustecnologiablog.blogspot.com. (10 de mayo de 2016). zeustecnologiablog.blogspot.com. Obtenido de zeustecnologiablog.blogspot.com: https://zeustecnologiablog.blogspot.com/2016/05/informe-global-de-gerencia-zeus-hoteles.html?m=1