



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

**MODELO DE GESTIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO
MEDIANTE LA NORMATIVA ISO 9001:2015 PARA EL
HOSTAL CAFÉ TIANA.**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Magíster en
Administración de Empresas.

Autor

Pacheco Cueva Cristhian Alexis

Tutor

Mgs. Roberto Carlos Herrera Albarracín

LATACUNGA–ECUADOR

2021

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación **“Modelo de gestión en calidad de servicio mediante la normativa ISO 9001:2015 para el Hostal Café Tiana.”** presentado por Pacheco Cueva Cristhian Alexis, para optar por el Título Magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal de Lectores que se designe.

Latacunga, 23 de julio del 2021



.....
Mgs. Roberto Carlos Herrera Albarracín

CC: 0502310253

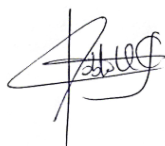
APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: “**Modelo de gestión en calidad de servicio mediante la normativa ISO 9001:2015 para el Hostal Café Tiana.**”, ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Latacunga, 30 de julio del 2021



.....
PhD. Hernández Medina Patricia
1757739204
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



.....
Mgs. Vásquez Cárdenas Pablo Ramiro
0502274525
LECTOR 2



.....
Mgs. Martínez Ortiz Fabián Xavier
1600508855
LECTOR 3

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado para todas aquellas personas consagradas a la investigación y administración las cuales tengan interés en seguir construyéndose el área de conocimiento.

Cristhian Alexis Pacheco Cueva.

AGRADECIMIENTO

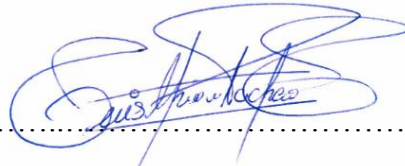
Al Padre Celestial por darme todo en esta vida, a mi familia quienes son un apoyo incondicional, sin olvidar a todas las personas que hicieron parte de esta investigación.

Cristhian Alexis Pacheco Cueva.

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de titulación.

Latacunga, 30 de julio del 2021



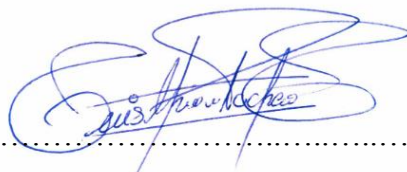
Cristhian Alexis Pacheco Cueva

CC: 0502761489

RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, 30 de julio del 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Cristhian Alexis Pacheco Cueva', is written over a horizontal dotted line.

Cristhian Alexis Pacheco Cueva

CC: 0502761489

AVAL DEL VEEDOR

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: **“Modelo de gestión en calidad de servicio mediante la normativa ISO 9001:2015 para el Hostal Café Tiana.”**, contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los lectores en sesión científica del tribunal.

Latacunga, 30 de julio del 2021

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized letter 'P' with a horizontal line extending to the right, positioned above a dotted line.

PhD. Hernández Medina Patricia

CC: 1757739204

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DIRECCIÓN DE
POSGRADO**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Título: MODELO DE GESTIÓN EN CALIDAD DE SERVICIO MEDIANTE
LA NORMATIVA ISO 9001:2015 PARA EL HOSTAL CAFÉ TIANA.**

Autor: Pacheco Cueva Cristhian Alexis

Tutor: Mgs. Roberto Carlos Herrera Albarracín

RESUMEN

La presente investigación se enfocó en la realización de un modelo de gestión de la calidad mediante la normativa ISO 9001:2015, para el fortalecimiento de la calidad en el servicio dentro del Hostal Café Tiana, debido a la escasa planificación y el poco seguimiento hacia el cliente. Mediante una metodología cualitativa, inductiva y deductiva. Para la realización de este trabajo se tomaron en cuenta tres etapas principales, la primera fue la fundamentación teórica en donde se describió conceptos y su evolución a través del tiempo, así mismo se investigó trabajos similares al tema. La segunda etapa consistió en el diagnóstico, se levantó información mediante el uso de la matriz FODA, check list y entrevistas enfocado al personal. Por otra parte, para la realización de la propuesta, se diseñó un modelo de gestión basándose en la norma ISO 9001:2015 en donde se obtuvieron pasos para su diseño, teniendo como resultado: la situación general de la organización, valores institucionales, evaluación interna, identificación de partes interesadas, política de calidad, programas, mapa de procesos, diseño de procedimientos y perfiles de puestos, además de sus funciones. Como última etapa se encuentra la validación de dicha propuesta entregada por expertos en la materia, en donde se describió sus análisis y la valoración del trabajo realizado.

PALABRAS CLAVE:

Calidad, Gestión de la Calidad, ISO 9001:2015, Hotel, satisfacción, cliente, proceso.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Title: SERVICE QUALITY MANAGEMENT MODEL THROUGH THE ISO 9001: 2015 STANDARD FOR HOSTAL CAFÉ TIANA.

Author: Pacheco Cueva Cristhian Alexis

Tutor: Mgs. Roberto Carlos Herrera Albarracín

ABSTRACT

This research focused on design a quality management model through the ISO 9001: 2015 standard, which aims to strengthen the quality of service in the Hostel Café Tiana due to the scant planning and little follow-up to the client. Through a quantitative, inductive where deductive methodology. For the realization of this work, three main stages were taken into account, the first one and, important concepts of the investigation were based theoretically, the description of investigations similar to the subject, the evolution of the pertinent concepts over time. The second stage consisted of the diagnosis, information was collected through the use of SWOT, checklist, and personnel interviews. On the other hand, the realization of the proposal, an adequate management model was designed in the ISO 9001: 2015 standard, which includes the general situation of the organization, institutional values, internal evaluation, identification of interested parties, quality policy, strategies, map of processes, design of procedures and job profiles, in addition to their functions. The last stage is the validation of said proposal delivered by experts in the field, where its analysis and the evaluation of the work carried out are described.

KEY WORDS:

Quality, Quality Management, ISO 9001: 2015, Hotel, satisfaction, customer, process.

María de Lourdes Pacheco Vela con cédula de identidad número: 1707528327 Licenciada en: Ciencias de la Educación Profesora de Enseñanza Media en la Especialización de Idiomas Inglés y Francés con número de registro de la SENESCYT: 1005-03-465937; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **Modelo de gestión en la calidad de servicio mediante la normativa ISO 9001:2015 para el Hostal Café Tiana de: Cristhian Alexis Pacheco Cueva.**, aspirante a magister en Administración de Empresas.



Latacunga, 22 de julio del 2021

.....
Licda. María de Lourdes Pacheco Vela

C.I. 1707528327

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
1.1. Antecedentes.....	6
1.2. Fundamentación epistemológica.....	9
1.2.1. Calidad.....	9
1.2.1.1. Sistema de gestión de calidad	10
1.2.1.1.1. Contexto de la organización.....	11
1.2.1.1.2. Liderazgo.....	12
1.2.1.1.3. Planificación.....	12
1.2.1.1.4. Apoyo	12
1.2.1.1.5. Operación	12
1.2.1.1.6. Evaluación y desempeño	12
1.2.1.1.7. Mejora.....	13
1.2.2. Hotelería y turismo	13
1.2.2.1. Servicio	14
1.2.2.1.1. Hospedaje	14
1.2.2.1.2. Alimentación	14
1.3. Fundamentación del estado del arte.....	16
1.4. Conclusiones Capítulo I.....	18
CAPÍTULO II. PROPUESTA	20
2.1. Título de la propuesta.....	20
2.2. Objetivos	20
2.3. Justificación.....	20
2.4. Desarrollo de la propuesta.....	21

2.4.1.	Elementos que la conforman.....	21
2.4.2.	Explicación de la propuesta.....	21
2.4.3.	Premisas para su implementación.....	22
2.4.4.	Situación general de la Organización.....	22
2.4.5.	Visión, Misión, Valores.....	27
2.4.6.	Evaluación Interna.....	28
2.4.7.	Identificación de Partes Interesadas.....	31
2.4.8.	Política de Calidad.....	32
2.4.9.	Programas.....	32
2.4.10.	Mapa de Procesos y Alcance del SGC.....	39
2.4.11.	Diseño de procedimientos.....	40
2.4.11.1.	Procedimiento para recepción de huéspedes.....	41
2.4.11.2.	Procedimiento para salida de huéspedes.....	43
2.4.11.3.	Procedimiento para la limpieza de habitaciones.....	46
2.4.11.4.	Procedimiento para restaurante.....	49
2.1.1.	Perfiles de Puestos y funciones.....	51
2.2.	Conclusiones Capítulo II.....	54
CAPÍTULO III. APLICACIÓN Y/O VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA		55
3.1.	Evaluación de expertos.....	55
3.2.	Conclusiones del III capítulo.....	56
Conclusiones generales.....		57
Recomendaciones.....		58
BIBLIOGRAFÍA.....		59
ANEXOS.....		62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sistema de tareas con relación a los objetivos específicos.	2
Tabla 2 Etapas	3
Tabla 3 Matriz de interesados	31
Tabla 4. Cruce matriz FODA	34
Tabla 5. Cuadro de programas	36
Tabla 6 Tabla de actualizaciones del procedimiento de ingresos de huéspedes ...	43
Tabla 7. Registro de huéspedes	43
Tabla 8 Tabla para actualización del procedimiento de salida de huéspedes	45
Tabla 9. Registro de cobro	46
Tabla 10 Tabla de actualizaciones procedimiento de limpieza de habitaciones ..	48
Tabla 11. Control de limpieza de habitaciones.	48
Tabla 12 Tabla de actualizaciones para el procedimiento en el restaurante	50
Tabla 13. Registro de consumo	51
Tabla 14. Tabla de resumen evaluación de los expertos	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Implementación de ISO 9001:2015	15
Gráfico 2 Etapas para la implementación	15
Gráfico 4 Resultados contexto de la organización	28
Gráfico 5 Resultados de liderazgo	29
Gráfico 6 Resultados de planificación	30
Gráfico 7 Resultados de apoyo	30
Gráfico 8 Mapa de procesos.....	39
Gráfico 9 Flujograma para el ingreso de huéspedes	42
Gráfico 10 Flujograma para la salida de huéspedes	45
Gráfico 11 Flujograma para la limpieza de habitaciones.....	47
Gráfico 12 Flujograma para el procedimiento en el restaurante	50

INTRODUCCIÓN

La línea de investigación que se enfoca el tema “Modelo de gestión de calidad para el Hostal Café Tiana de la ciudad de Latacunga” es la de administración y economía para el desarrollo social, como sub línea la Planificación Estratégica (asignaturas de Planificación Estratégica y Prospectiva), esta tiene relación directa con el tema de investigación, debido a que se propone un diseño de un sistema de gestión mediante la planificación enfocada a las necesidades del establecimiento a través de la normativa ISO 9001:2015.

Para el **planteamiento del problema** se estudia el sector hotelero, el cual, debido a situaciones como la recesión económica mundial y la pandemia, tiende a la decadencia, afectando al desarrollo de sus actividades. El ocio y la recreación son actividades consideradas como los últimos eslabones en la cadena de la actividad económica. Mientras tanto en Ecuador la situación hotelera no es ajena con respecto hacia el nivel mundial, sin embargo, existe un incremento en los últimos años. La mayoría de empresas hoteleras han iniciado sus actividades sin los recursos necesarios, por lo que es pertinente que cuenten con herramientas e instrumentos para el desarrollo de sus actividades, asegurando su dinamismo en el mercado. Los sistemas de gestión son instrumentos que impulsan la agilidad en labores de las empresas, independientemente de las actividades que estas ejerzan, siendo así, se propone el diseño de un sistema de gestión de la calidad en establecimientos hoteleros. Así mismo, es oportuno la actuación del mismo debido a que Ecuador es potencia mundial en el sector turístico. Posteriormente, el Hostal Café Tiana se encuentra en la ciudad de Latacunga ofreciendo el servicio de hospedaje y alimentación a turistas nacionales y con mayor concurrencia a turistas extranjeros, manteniéndose alrededor de trece años en el mercado, siendo uno de los más visitados en la ciudad. Por esta razón es conveniente el desarrollo de un modelo de gestión de la calidad enfocado al servicio. Es fundamental, conocer la calidad del servicio que el Hostal Café Tiana otorga a sus clientes, ya que es el resultado del conjunto de actividades que el establecimiento efectúa, por lo que es necesario contar con un perfecto dinamismo sistemático dentro de su organización, con el fin de disponer de buena calidad en el servicio. El modelo de gestión de la calidad

entrega a la empresa orden, desarrollo, mejora, competitividad y crecimiento económico. La escasa organización dentro del hostel afecta el desarrollo de sus actividades, estropeando el trabajo en conjunto, dando como resultado la baja calidad en el servicio.

Conociendo que el cliente se encuentra en la búsqueda permanente de un buen servicio, es imprescindible considerar la elección de un establecimiento en donde exista buen manejo en el servicio, colaboradores amables y atractiva infraestructura. Siendo este el escenario se **formuló el problema** enfocado a la siguiente interrogante: ¿Cómo se desarrolla un modelo gestión de calidad en el servicio del Hostel Café Tiana?

Para la realización del proyecto se planteó el siguiente **objetivo general**: elaborar un modelo de gestión de calidad mediante la normativa ISO 9001:2015 para impulsar la calidad del servicio del Hostel Café Tiana. Hacia el cumplimiento de este, se fundamentó como metodología principal la normativa ISO, garantizando el desarrollo del modelo para el uso pertinente del establecimiento.

Así mismo, se tomaron en cuenta tres **objetivos específicos** el primero: fundamentar teóricamente el modelo de gestión y la calidad de servicio para el enfoque de los términos en el trabajo. El segundo objetivo específico fue el diagnóstico de las condiciones actuales en el establecimiento para el diseño de un modelo de gestión de calidad. Como último objetivo se validó la propuesta del trabajo mediante profesionales instruidos en el tema.

Tabla 1 Sistema de tareas con relación a los objetivos específicos.

Objetivos	Actividad (tareas)	Instrumentos
1. Objetivo específico 1: Fundamentar teóricamente el modelo de gestión de calidad	1. Revisión bibliográfica en documentos científicos. 2. Investigación de trabajos previos relacionados con el modelo de gestión en establecimientos hoteleros 3. Redacción del marco teórico.	1. Artículos científicos, libros, revistas informativas. 2. Trabajos de investigación. 3. Norma ISO 9001:2015

2. Objetivo específico 2: Diagnosticar las condiciones actuales del establecimiento para el diseño un modelo de gestión	1. Recopilación de información sobre el actual manejo de actividades en el establecimiento. 2. Diseño del modelo de gestión de la calidad según la normativa ISO 9001:2015	1. Entrevista 2. Check list 3. FODA
3. Objetivo específico 3. Validar la propuesta.	1. Presentación de la propuesta a expertos. 2. Corrección y actualización de la propuesta según sus criterios 3. Validación de la propuesta.	1. Profesionales

Elaborado por: Cristhian Pacheco

Tabla 2 Etapas

Etapas	Descripción
Etapa 1	Indagación teórica
Etapa 2	Levantamiento de información
Etapa 3	Realización de la propuesta
Etapa 4	Conclusiones y recomendaciones

Elaborado por: Cristhian Pacheco

La **justificación** se basa en que las empresas modernas incorporan mecanismos cada vez más competitivos para su desarrollo, continuamente se encuentran tácticas con el fin de tener ventajas en el mercado. Los sistemas de gestión de la calidad, dan como resultado la eficacia, modernidad y la fidelidad del cliente garantizando sus actividades comerciales y el crecimiento económico. Las empresas que se encuentran en desarrollo requieren del apoyo de nuevos planes estratégicos, por lo que surge la necesidad de este tipo de patrones. La toma de esta y otras decisiones son parte fundamental para el crecimiento de una empresa, porque marcan el éxito o el fracaso a través del tiempo.

Dichos sistemas de gestión son necesarios en una empresa, ya que promueven el desarrollo y la perdurabilidad dentro del mercado, debido a estas causas la presente

investigación tiene la meta de diseñar un sistema de gestión de la calidad enfocado al servicio.

Este modelo contribuirá como una herramienta fundamental dentro de la empresa, impulsando la buena administración, la optimización de recursos y la mejora continua, perfeccionando las actividades dentro de la organización, para el aumento del nivel de la calidad en el servicio y la satisfacción de los clientes.

Para la Organización Internacional de Normalización (2015) la adopción de un sistema de gestión de la calidad (SGC) es una decisión estratégica para una empresa, apoyando su desempeño global ya que proporciona una base sólida para las iniciativas del desarrollo sostenible.

Los sistemas de gestión de la calidad son herramientas reconocidas al dar apoyo a los directores dentro de la organización alcanzando sus objetivos trazados y la realización de planificaciones estratégicas. Este sistema no tiene restricciones por lo que se puede aplicar a cualquier tipo de organización. Genera también ventajas competitivas para quienes decidan adoptar este modelo, así mismo, tiene enfoque hacia la mejora continua, la innovación en sus productos, y la satisfacción de sus clientes.

La **metodología** de la investigación es **cuantitativa**, debido a que se entrega cualidades en la variable, modelo de gestión de la calidad, empleando características para la descripción de la propuesta, haciendo también, relación de causa y efecto involucrando las variables dependiente e independiente. Este tipo de metodología permite la aplicación de teorías hacia la realidad del establecimiento, explicando el modelo de trabajo y el proceso en el que se deben implementar, sugiriendo planificación, apoyo, análisis, evaluación y mejoramiento continuo.

Por otra parte, se aprovechó el **método deductivo** requiriendo de investigaciones bibliográficas y científicas referente a las dos variables, su cambio a través del tiempo, y como estos se modificaron de forma global hacia lo particular.

De la misma manera se empleó el **método inductivo** el cual parte de los casos particulares hacia una forma general, iniciando en datos o elementos individuales los cuales son sintetizados con la finalidad de obtener una extensa visión. Esto se realizó a partir del personal dentro del establecimiento por medio de entrevistas en

donde se identificaron necesidades e intereses, utilizando esta información para el diseño del sistema de gestión de la calidad.

CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes. –

Los sistemas de gestión de la calidad aportan desarrollo en las organizaciones, mediante la mejora continua y enfoque en procesos, dando como resultado una ventaja competitiva. La exigencia de un modelo, aparece a partir de la calidad y la obligación de satisfacer al cliente, direccionando recursos y adecuándolos a las necesidades del establecimiento. A continuación, se presentan investigaciones bibliográficas relacionadas con el trabajo actual.

La investigación “Propuesta de un modelo de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2008 en el hotel HM International” cuyos autores son Patricia Reiera Peralta y Pierina Naranjo Navarrete (2013), de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, tuvo como objetivo la elaboración de un diagnóstico de las condiciones actuales del Hotel determinando la exigencia de un Sistema de Gestión de Calidad. Para este trabajo se desarrolló el tipo de investigación de carácter descriptivo cuantitativo no experimental, ya que consiste en llegar a conocer situaciones, a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Concluyendo que la falta de documentación de los procedimientos y los registros de la cadena de valor de los procesos relacionados con la operatividad, origina improvisaciones en las áreas del hotel, obteniendo como resultado la insatisfacción en el servicio brindado hacia el huésped. Así mismo al efectuar un análisis comparativo ente las cláusulas de la norma y las condiciones del hotel, se identifica un incumplimiento del 70% por lo que se enfoca al desarrollo de los procedimientos exigidos por la norma, así como es la elaboración del Manual de Calidad.

Este documento aporta al presente estudio con los instrumentos de recolección de datos, enfocados en la necesidad de la organización siendo estos: el cumplimiento de los requisitos del servicio, personal calificado para el servicio, amabilidad y buen trato en la prestación del servicio y la ocupación del hotel. Por otra parte, las herramientas utilizadas son la observación, revisión física de documentos, visitas o inspección y la revisión de informes en el Hotel.

En la investigación titulada “Programa de gestión de calidad mediante la aplicación de la Norma ISO 9001: 2008 para incrementar la calidad percibida de los huéspedes del hotel Antigua Miraflores durante el año 2015” cuya autora es Mónica Elizabeth Aucaucusi Kañahuire de la Universidad de San Martín de Porres de Lima, Perú, tuvo como objetivo determinar si el sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001: 2008 incrementa la calidad percibida de los huéspedes del Hotel “Antigua Miraflores”. Para este trabajo se utilizó el tipo de investigación descriptivo correlacional debido a que lleva la explícita acción de medir el grado de relación entre una variable independiente Normativa ISO 9001:2008 y una variable dependiente como la calidad percibida del servicio. Concluyendo así que el nivel de manejo de la gestión de la calidad basado en la normativa será proporcional en la calidad percibida de los clientes externos del establecimiento. Por lo que es probable inferir que si la gestión basada en las normas ISO 9001: 2008 aumenta de nivel, también aumentará el nivel de calidad en el servicio que se ofrece en el Hotel “Antigua Miraflores”.

El trabajo aporta al presente estudio con pautas para la descripción en la relación entre la normativa y la situación actual del establecimiento, tomando énfasis en la satisfacción del cliente y como esta aporta al desarrollo un sistema de la gestión de calidad. Además, existen encuestas las cuales sirven de modelo, para el aporte del trabajo.

En el artículo titulado “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de alojamiento en el Hotel Gran Caribe Villa Tortuga” de los autores Marilet Cazañas Rivero, Aleida González González y María de los Ángeles González Solá (2011), cuyo objetivo fue propiciar el mejoramiento continuo de los procesos, la mejora del desempeño de la organización, y así satisfacer las necesidades del

cliente. Implicando la creación de una cultura, dotando de tiempo y recursos para la mejora. Utilizaron herramientas para que el cambio forme parte de la actividad diaria, a través del diseño de un SGC en el área de alojamiento de la Villa, proveyendo a la administración de un proceso, a partir del cual sea posible identificar, aceptar, satisfacer y superar constantemente las expectativas y necesidades de las partes interesadas, respecto a los servicios de alojamiento. Concluyendo que las principales causas que provocaron los problemas detectados en el proceso de alojamiento, es la inexistencia de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Este artículo proporciona un diseño de un sistema de gestión de la calidad para establecimientos hoteleros, mediante la destreza del talento humano generando equipos de trabajo, es decir, seleccionando personal apto para la realización de actividades. Por otra parte, aporta a la identificación de las necesidades comunes que posee el cliente, determinando así las características a operar para el desarrollo del modelo. A la vez fomenta la idea de la política de calidad, dirigiendo los objetivos estratégicos de la organización y realizando documentaciones necesarias dentro del sistema de gestión de la calidad. Colabora con la trasmisión de conocimientos a los trabajadores y aporta en la confección de los sistemas tomando en cuenta sugerencias y aportaciones dentro de la organización. Asiste a la implementación, supervisión y a examinar el desarrollo de las actividades, asegurando la adecuación de los sistemas del modelo y mejorando sus procesos y procedimientos.

La investigación de los autores Andrea Gadea Castro y Patricia Serrano Iglesias (2015) con el tema “Implantación de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001: 2008 en el hotel OSMA” de la Universidad Complutense de Madrid, España, tuvo como objetivo observar los fallos de calidad presentes en un hotel real, desde la perspectiva de un cliente, para posteriormente tratar de corregir estos fallos, a través de la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), basado en la norma ISO 9001. Menciona para el desarrollo del mismo tres etapas: Control de la calidad la cual se caracterizaría por inspección y ensayos a los productos ya terminados o en este caso de los servicios. La segunda etapa es el Aseguramiento de la calidad, que se enfoca en la demanda por parte de los

consumidores de mejoras en las prestaciones, mayor fiabilidad y calidad. Y la tercera etapa se trata de la Calidad total, cumpliendo con la total satisfacción de los requisitos del cliente y los reglamentariamente aplicables, de manera que la primera aumente de manera constante y así desenvolverse en una dinámica de mejora continua.

Para este trabajo el documento aporta sus etapas realizadas, así como los requisitos para implementar en un sistema de calidad a partir de su diagnóstico. Por otra parte, acentúa el énfasis dentro de los aspectos relacionados con los clientes, los procesos de la organización y sus colaboradores.

1.2. Fundamentación epistemológica. –

La gestión de la calidad tiende al desarrollo, herramientas como estas son implementadas con más frecuencia en empresas que buscan la mejora continua. Del mismo modo, empresas que se encuentran brindando servicios se suman a este tipo de modelos, debido a la adquisición de conocimientos y las facilidades actuales. La calidad en el sector hotelero se puede definir de diferentes maneras ya sea como el servicio percibido por el cliente, o la manera que un establecimiento maneje sus actividades, siendo estos de alta o baja calidad.

Para facilitar al entendimiento del trabajo acerca de los sistemas de gestión de la calidad y la prestación de servicios, se presentan enfoques y definiciones, pertenecientes al tema, describiendo su utilización y ventajas que conlleva con la implementación de este tipo de herramientas.

1.2.1. Calidad

Para los autores Hoyer y Hoyer (2001) la calidad se puede definir como la equidad entre la satisfacción al cliente y el producto que se ofrece. Tiene que ser definida, no es suficiente decir que un producto es simplemente bueno, sino que se enfoca en la calidad de cada departamento dentro de la organización. Los clientes cambian sus requerimientos y necesidades, creando de este modo la definición de calidad, por lo tanto, se encuentra en un ciclo permanente hacia la mejora.

La calidad se puede definir según Arjona (2009) por parte de los estándares fijados por la empresa, siendo que si el producto o servicio no cumple con los estándares

considerados se presume que es de baja calidad. Así mismo depende de la cantidad de atributos que este posea, y por lo tanto, el precio debe ser proporcional, de este modo se determina por la conducta de compra y la satisfacción por parte del cliente. Es un atributo fundamental de valoración dentro de los servicios percibidos por los clientes, obteniendo como resultado la aceptación del mismo.

La búsqueda de la calidad total supone el autor Joubert (2014) es el reconocimiento por parte de la dirección y de la importancia de todos los empleados dentro de la organización. En hotelería, las habilidades de los directivos deben estar orientadas a la capacidad de dirigir equipos, coordinar y motivar a los colaboradores de forma que puedan aportar sus conocimientos y experiencias a la empresa. De este modo, el personal que se encuentra motivado es fuente indiscutible de creatividad, y esta sale a la luz cuando las condiciones internas de la organización están dadas.

1.2.1.1. Sistema de gestión de calidad

Un sistema de gestión de la calidad para Yáñez (2008) es una forma de trabajo, por medio de la organización en una empresa, asegurando la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Este método permite planificar, mantener y mejorar continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que permite lograr ventajas competitivas. Se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Para Ulloa (2012) es la integración de los procesos mediante el aseguramiento de la calidad en todas las áreas que se maneje. La visión y la misión de las empresas socialmente responsables van más allá del propósito de lucrar y dan valor agregado a todos los involucrados: accionistas, empleados, clientes, proveedores, comunidades y medioambiente. Se ha establecido un consenso general respecto a que existen numerosas ventajas para quienes las desarrollen, siendo estas: mayor optimización de los recursos, la mejora de la comunicación interna y la mejora de la imagen externa de la organización.

Actualmente hablar de un Sistema de Gestión de Calidad como medio para lograr un mejoramiento continuo de los procesos que acercan a las empresas con los

usuarios de los bienes y servicios, resulta una necesidad imperativa, sin distinguir la actividad económica que ejecuten, debido a que tiene como finalidad el resultado de la gestión de calidad apuntando el logro de la eficiencia y eficacia (Villa y Vásquez, 2007).

Un modelo de gestión de la calidad dentro de una empresa, es la organización de los recursos, y la administración asertiva de sus directores., logrando el trabajo eficiente. Al obtener modelos establecidos se logra ordenar a todos los actores en una organización, cumpliendo así con los objetivos particulares dentro de cada empresa.

El proyecto trabaja mediante los estándares de calidad impuestos por la normativa ISO 9001:2015 adaptándose a las necesidades y posibilidades del establecimiento. Tomando en cuenta la satisfacción del cliente, siendo esta como base direccional hacia el desarrollo del sistema de calidad. Es fundamental la coordinación del conocimiento y experiencias, para seguir los objetivos trazados dentro de la empresa.

Dentro de un modelo de gestión de la calidad existen varios requisitos a cumplir, y para el entendimiento de los mismos a continuación se redacta cada uno de los puntos propuestos por la normativa vigente.

1.2.1.1.1. Contexto de la organización.

Es la determinación de los puntos externos e internos los cuales son apoyo para su propósito y su dirección estratégica, los mismos pueden afectar a la capacidad para lograr los resultados previstos en un sistema de gestión de la calidad. Para la determinación de los mismos se propone seguimiento y revisión de la información sobre estos puntos. Se debe tomar en cuenta, la inclusión de factores positivos y negativos o condiciones para su consideración. La comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen de los entornos: legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local (Organización Internacional de Normalización, 2015).

1.2.1.1.2. Liderazgo

La organización debe demostrar en su dirección liderazgo y compromiso, asumiendo responsabilidades y obligaciones. Asegurándose que existan políticas de calidad y objetivos embarcados hacia el contexto de calidad. Promoción del uso del enfoque de procesos y la interacción de los mismos en toda actividad de negocio (Organización Internacional de Normalización, 2015).

1.2.1.1.3. Planificación

Al planificar el sistema de gestión de la calidad, se debe tomar en consideración el conocimiento del contexto de la organización de forma interna y externa, de igual manera la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y determinar los riesgos y oportunidades lo cual es necesario para el aseguramiento del sistema de gestión de la calidad. Aumentar efectos deseables y prevenir los indeseables, logrando mejoras y resultados previstos. Se debe prevenir acciones para riesgos y aprovechar oportunidades (Organización Internacional de Normalización, 2015).

1.2.1.1.4. Apoyo

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad (Organización Internacional de Normalización, 2015). Como recursos están considerados el talento humano, infraestructura, ambiente para la operación de los procesos, seguimiento y medición

1.2.1.1.5. Operación

Dentro de la organización se debe realizar tareas como planificación, implementación y control de los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas (Organización Internacional de Normalización, 2015).

1.2.1.1.6. Evaluación y desempeño

Es necesario que la organización cuente con un programa de seguimiento y medición. Así mismo, se deben proponer métodos de seguimiento, medición,

análisis y evaluación dentro de varios periodos de tiempo (Organización Internacional de Normalización, 2015).

1.2.1.1.7. Mejora

Las empresas que implementen un sistema de gestión de la calidad están obligadas a determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente (Organización Internacional de Normalización, 2015). Las cuales deben incluir mejora de los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Para Serrano (2018) las empresas modernas deben ser ágiles y productivas enfocados en sistemas de gestión de calidad los mismos que permite la planeación, organización, ejecución y control de sus procesos; por tal razón debe existir el autocontrol de sus actividades y ejecutar cada una dentro de un marco legal, procedimental y de gestión previniendo así errores e incompetencia. Las empresas públicas están obligadas por el estado y las empresas privadas por la economía, a incluir mecanismos legales y herramientas de gestión que faciliten la planeación, la organización, la ejecución y el control de cada uno de sus procesos, implantando y desarrollando estándares que permitan prestar un servicio de calidad y además, medir el cumplimiento de metas y objetivos propuestos que hicieran de la empresa, un ente competitivo que justifique su existencia, con rendimientos económicos y/o sociales.

Por otra parte, se describe de forma general la variable dependiente, en este caso el servicio hotelero, siendo el estudio de los servicios de hospedaje y alimentación. De este modo se logra explicar el contexto y las definiciones para el enfoque teórico del presente estudio. A continuación, se puntualizan los siguientes términos:

1.2.2. Hotelería y turismo

Según Carrasco (2013) el sector hotelero y turístico globalmente se encuentran en un entorno cada vez más competitivo, por lo que las tendencias de sus clientes son más exigentes y están enfocadas en los servicios hoteleros extras, considerando más

el servicio a pesar de su precio. Para hacer frente a esta situación, las empresas deben ofrecer dar un mejor producto enfocándose en el servicio de la calidad, de manera que el incremento en la competitividad ha convertido a la calidad en un factor de éxito para este sector.

1.2.2.1. Servicio

Para Couso (2005) el servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y construye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. El servicio al cliente es algo que se puede mejorar si se quiere hacerlo.

1.2.2.1.1. Hospedaje

Según Benites y Ríos (2019) el servicio de hospedaje está relacionado directamente a la prestación de comodidad y confort. Son acciones, procesos y ejecuciones que se efectúan para fidelizar a los clientes, con el objetivo de brindarles una buena atención incluida la comodidad y para el descanso de la persona que requiera del servicio de hospedaje y que están se sienta complacida con los servicios prestados. Se debe entender que para este tipo de empresas el servicio es el agente protagonista al ofertar su producto.

1.2.2.1.2. Alimentación

En los hoteles y restaurantes el servicio de alimentación según Tejada (2007) indica que generalmente son los menús estáticos, y cada día se imprimen por separado los platos especiales o el menú del día, en caso de que se ofrezcan. Este servicio de alimentación tiene una gran importancia, porque constituye una valiosa herramienta de promoción, puesto que es una forma de propaganda en sí mismo y posiciona el servicio en el mercado.

1.2.3. Implementación del sistema de gestión de la calidad

Dando un enfoque general el procedimiento para que una empresa tenga la certificación de calidad con la normativa ISO 9001, depende de dos aspectos fundamentales:

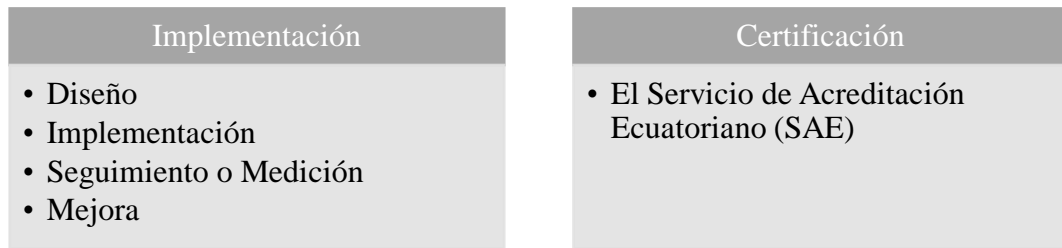


Gráfico 1 Implementación de ISO 9001:2015
 Elaborado por: *Cristhian Pacheco*

Para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en una empresa, depende de su agilidad y el interés por parte de los directores de la misma, porque obedece a la operación de sus actividades al implementarlas, ese proceso toma como mínimo cuatro meses. Comprensiblemente cada empresa va a depender de sus evaluaciones, cambios y auditorias, ya que existen evaluadores internos y externos, en donde hay trabajo dentro y fuera de la organización. Esto con la finalidad de poder recopilar información de primera mano, así como para poder monitorear la implementación de manera oportuna. Para la implementación se describen los siguientes pasos:



Gráfico 2 Etapas para la implementación
 Elaborado por: *Cristhian Pacheco*

La Etapa I es en donde se desarrolla la presente investigación debido a que la implementación, el seguimiento y la mejor continua son actividades que dependen del establecimiento, así mismo de sus recursos y de los intereses en la certificación de la normativa ISO 9001:2015.

El diseño del sistema de gestión de la calidad se lo realizó a partir del levantamiento de información y la ayuda de los parámetros con respecto a la normativa. Se enfoca al desarrollo de áreas como liderazgo, planificación y apoyo. Así mismo, se realizó el análisis interno y externo de la empresa, describiendo en el análisis interno su contexto, las actividades, clientes, colaboradores y proveedores, mientras que en el análisis externo se habló de los factores económico, social, tecnológico y ambiental.

Además, con la ayuda la matriz FODA, se describe el escenario actual y ayudó al diseño de un sistema de gestión de la calidad planteando así la misión, visión, valores institucionales, identificación de partes interesadas, política de calidad, programas para el desarrollo de calidad, mapa de procesos, diseño de procedimientos y perfiles y funciones de puestos. Cabe recalcar que cada elemento fue desarrollado gracias al apoyo de las investigaciones previas descritas en los antecedentes.

Para su certificación, es necesario recopilar e implementar toda esta información, para posteriormente acudir a los entes encargados de la auditoria final, quienes son los que lo validan y certifican dentro de la normativa ISO. En Ecuador de este proceso se encarga el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) quien otorga y avala la competencia técnica de estos organismos de certificación. Contando así con un sistema de calidad certificado.

1.3.Fundamentación del estado del arte. –

Para comprender de mejor manera el perfeccionamiento de los sistemas de calidad, se debe entender sus avances, mostrando así información esencial para el desarrollo de este trabajo, a continuación, se describe la evolución de esta variable.

Como explica Excellence (2016) el principio de un sistema de gestión de calidad nace en el siglo XIX, en donde la Revolución Industrial tiende al cambio debido a que se reemplaza el trabajo manual por el trabajo mecánico. Para la primera guerra mundial, se adquiere mayor complejidad en las cadenas de elaboración de productos usados en la misma, surgiendo así la supervisión de las actividades a partir de inspecciones, los cuales fueron desarrollados por personas encargadas en controlar la efectividad de las operaciones realizadas, dando así el primer gestor de control de calidad.

Para los años de 1930 y 1950. A partir de la inspección se da importancia a los controles estadísticos dentro de las compañías. Gracias a los avances tecnológicos estos procesos estadísticos tuvieron que hacerse efectivos, dando así el surgimiento de la inspección como control general.

Dentro de los años de 1950 y 1980, se revela la necesidad de aplicación más allá del control estadístico debido a que esto no era suficiente. Por lo que se requirió

extraer los procesos en etapas, iniciando con una fase de observación, dando como resultado la detección de fallas originadas en las mismas. Gracias a esta etapa surgen los primeros sistemas de calidad, dando así a las compañías la prioridad de la calidad y ya no a la cantidad de productos obtenidos.

A partir de los años 1980 y 1995, la calidad es reconocida dentro de un proceso estratégico. Siendo así uno de los mayores cambios en el concepto, debido a que en este punto se introduce dentro del proceso, la mejora continua. La calidad, ahora es valorada por la dirección de las compañías y no solamente por sus inspectores, es decir se impulsa de manera global obteniendo la ventaja competitiva. Por otra parte, las necesidades del cliente toman un papel fundamental para el desarrollo de acciones. Se consolidan los sistemas de gestión y se aumenta el protagonismo en el talento humano.

Desde los años 90 hasta la actualidad, la definición entre producto y servicio son fusionados. Hay un proceso en conjunto de la calidad total, no existen diferencias entre el artículo y las etapas. El cliente adquiere el mayor protagonismo que en la etapa anterior, tanto que se desarrolla el seguimiento de la etapa posventa, dando un indicador principal en la calidad.

Es gracias a esta evolución que los sistemas de gestión se perfeccionan y adaptan según la necesidad de las organizaciones.

En el libro *Teoría y práctica de las organizaciones* de los autores Traba, Barletta y Velázquez (2020) propone que los sistemas de gestión de calidad están ligados a los cambios, los cuales se enfocan en sus autores. Al ser una expresión del ser humano, tiene aspiraciones que sus propios integrantes le imprimen. La conjunción de esa evolución natural o inducida con sus deseos y anhelos es la visión, es decir, cómo se encuentra a sí misma en un determinado lapso. Es un objetivo estratégico, una condición definida cuali-cuantitativamente que, de la misma manera que al definir claramente la misión se aúnan energías en lo operativo, al saber dónde se va establece el camino para llegar a su meta.

Así mismo, los autores Chacón y Rugel (2018) mencionan que la gestión de calidad percibida influye en la satisfacción del usuario y su fidelidad con un producto o servicio, siempre y cuando su percepción sea un juicio duradero, en cumplimiento

de un estándar o expectativa preconcebida. Por lo tanto es importante que la calidad debe ser rediseñada, a través de la implantación de un cambio de cultura organizacional, convirtiéndose no solo en un estándar técnico procedimental, sino en estándar mental corporativo en busca de la excelencia, enfatizando que excelencia no se limita a cumplir con un requisito, sino ir más allá, y que estas esferas de la calidad aseguran un impacto positivo en la rentabilidad, productividad, sostenibilidad corporativa, a la vez que reducen los riesgos laborales e impactos ambientales organizacionales.

Según Camargo (2010) la alineación de la estrategia principal de la empresa con la innovación es un paso firme que aporta a la capacidad de innovación y se enmarca dentro de las prácticas de mejoras en la estructura como innovación organizacional. Los sistemas dentro de las empresas son medios esenciales que permiten mejorar su capacidad de innovación. En este estudio se puede apreciar cómo la planeación estratégica, el sistema de gestión de la calidad y su implementación se convierten en un campo adecuado para el desarrollo de la calidad.

1.4. Conclusiones Capítulo I

- Dentro del estudio de los modelos de gestión de calidad, se mencionan propuestas en las cuales los objetos de estudio son los establecimientos hoteleros relacionados a esta investigación. Se indican modelos que están puestos en marcha y brindan guía para el diseño de los sistemas de gestión de la calidad. Dichas investigaciones mencionan la factibilidad al implementar los sistemas en base a la planificación y desarrollo.
- Dentro de la fundamentación epistemológica, se obtuvieron conocimientos para el manejo y la implementación de los sistemas de gestión en Ecuador. Además, se identificó los procesos a desarrollarse, explicando el enfoque que tiene este estudio y hacia el ámbito que se encuentra. Se debe mencionar que es recomendable contar con una guía para el desarrollo total del sistema de gestión de calidad.

- Gracias a los eventos a través del tiempo y las necesidades por obtener calidad en un producto, da como resultado los sistemas de gestión y los modelos actuales implementados según la normativa ISO 9001:2015, adaptando así las necesidades de las empresas para sus intereses particulares.

CAPÍTULO II. PROPUESTA

2.1. Título de la propuesta

Propuesta de un modelo de gestión de la calidad para el establecimiento Hostal Café Tiana

2.2. Objetivos

- Explicar el funcionamiento, sus ventajas y la aplicación de un modelo de gestión de la calidad.
- Realizar el diagnóstico situacional del Hostal Café Tiana
- Proponer un modelo de gestión de calidad en el establecimiento Hostal Café Tiana

2.3. Justificación

El diseño del sistema de gestión de la calidad para el Hostal Café Tiana tiene importancia al proporcionar una buena estructura y un conjunto de principios que junto con un enfoque en gestión de procesos ayuda a la satisfacción del cliente, usuarios y partes interesadas.

Al aplicar un modelo de gestión de la calidad apoya a la organización y el mejoramiento del servicio mediante la organización del trabajo al estandarizar procesos, así mismo, respalda la eficiencia y eficacia en las actividades desarrolladas, haciendo buen uso de sus recursos.

Mejora el desarrollo de actividades, aumenta la satisfacción del cliente, se reducen los costos de no calidad y se mejora la imagen institucional, dando al Hostal Café Tiana reconocimiento nivel nacional e internacional y fortaleciendo el incremento de sus ventas, alcanzando así objetivos estratégicos.

2.4.Desarrollo de la propuesta

2.4.1. Elementos que la conforman.-

Los elementos que conforman el diseño sistema de gestión de la calidad fueron tomados según la necesidad del Hostal Café Tiana y los recursos existentes del mismo, para lo cual se plantearon los siguientes componentes para desarrollar la propuesta:

Situación General de la Organización: describiendo cómo funciona el establecimiento en la actualidad, por lo que se realiza levantamiento de información con la matriz FODA

Visión, Misión, Valores y Código de la organización: Se diseñó cada elemento según la necesidad del establecimiento.

Evaluación Interna: La evaluación se realizó con la ayuda de check list y entrevistas.

Identificación de Partes Interesadas: Se diseñó una matriz de interesados

Política de Calidad: Se diseñó una política para el establecimiento.

Programas e Indicadores de Calidad: Con la ayuda de la matriz FODA se determinó programas para el fomento de la calidad.

Mapa de Procesos y Alcance del SGC: Se diseñó un mapa de procesos

Diseño de procedimientos: Se realizaron procedimientos para la organización.

Perfiles de Puestos y funciones: Se diseñaron manual de puestos.

2.4.2. Explicación de la propuesta. -

Para la realización de la propuesta en primer lugar se realizó el levantamiento de la información con la ayuda de entrevistas y del check list ANEXO 1, gracias a esta información se pudo realizar el análisis interno y externo, esto como punto de partida para el diseño de un sistema de gestión de la calidad, teniendo en cuenta sus recursos y las necesidades del Hostal Café Tiana.

Es oportuno recordar que, gracias a la identificación de actividades, facilita la puesta en marcha de un sistema de gestión de calidad, optimizando los recursos y factores que convergen en la mejora continua, el crecimiento económico y el

desarrollo en el mercado. Principalmente la propuesta tiene orientación hacia el crecimiento de la calidad y en la satisfacción de las necesidades de los clientes.

2.4.3. Premisas para su implementación.

2.4.4. Situación general de la Organización.

Es fundamental, conocer la situación actual de sus actividades dentro del hostel, debido a que arroja a la investigación información sobre sus características, dando así un entendimiento general para el desarrollo de un modelo de gestión.

Análisis interno

El Hostel Café Tiana está ubicado en la provincia de Cotopaxi, ciudad de Latacunga en el pasaje Luis Fernando Vivero, entre las calles Quijano y Ordoñez y Sánchez de Orellana, cerca del centro de la ciudad, por lo que cuenta con una infraestructura que data del siglo XIX, por esta razón el Ministerio de Cultura limita la remodelación o construcción dentro de este tipo de edificios, esto se debe al tratar de conservar el patrimonio cultural de la época. El edificio consta de dos pisos y un subsuelo distribuidos en doce habitaciones, tres baños compartidos, una sala en común, un comedor, una cocina común, una bodega y una terraza en la parte superior del edificio.

El hostel inició sus actividades hace trece años, durante los primeros seis años se ubicó en las calles Quito y Guayaquil, posteriormente el cambio de administración causó el cambio de su ubicación. Sin embargo, el nombre comercial se mantuvo conservando su imagen institucional. Durante estos años el hostel ha desarrollado sus actividades de forma regular, no obstante existió un cambio económico en el año 2016, debido a la activación del volcán Cotopaxi, esto ocasionó descenso en las actividades el cual, es irrecuperable hasta la fecha, esto se debe a que el turismo es un factor sensible a cualquier tipo de variable. Por esta razón hay un riesgo latente al existir una alerta similar causando pérdidas económicas una vez más.

Sus habitaciones cuentan con camas, mesas y sillas, además, solamente tres de las doce habitaciones cuentan con baño privado, por lo que el resto comparten los servicios higiénicos ubicados en cada piso del hostel, así mismo, tres cuentan con balcones hacia el pasaje. Pese a todo, las habitaciones están decoradas con matices llamativos y adornos pertenecientes a la cultura latacungueña.

El servicio de hospedaje ofertado por el establecimiento incluye el desayuno, por lo que en el restaurante se hallan menús para el desayuno y para la cena. Dentro del desayuno el plato incluye panes, jugo fresco, fruta, té y café. Mientras que el menú para los platos durante la cena, solamente se ofertan variedad en pastas, limitando la demanda de los clientes.

En cuanto a su organización se encuentra la gerente, quien a la vez es la propietaria del inmueble, se hallan recepcionistas, los cuales son distribuidos en horarios de trabajo dentro de: la mañana, tarde, noche, fines de semana y feriados, dicha distribución no está definida de forma regular, ya que si existiese un faltante, se lo debe reemplazar de forma empírica, es decir no hay documentación para la distribución de horarios, permisos y vacaciones, limitando el horario del personal. Cada recepcionista cuenta con las aptitudes y habilidades para dar servicio a turistas de procedencia extranjera, es decir dominan el idioma inglés y cuentan con las herramientas necesarias para brindar información requerida por el cliente. Para la operación de sus actividades, existen sistemas de reservas internacionales como Booking y Hostelworld, además de reservas manuales, llevando un control de forma digital dentro del departamento de reservas y recepción. Por otra parte, cuentan con camareras para la limpieza de las habitaciones y las áreas en común como el restaurante. No existe un personal exclusivo para el restaurante por lo que sus actividades son desarrolladas por el mismo personal de camareras. De la misma manera, la realización de las actividades del personal no se encuentra documentando por lo que existen problemas e inquietudes en cuando a la delimitación sus deberes y responsabilidades, tampoco se encuentra definidos dentro de la organización valores institucionales.

Sus clientes en su gran mayoría son turistas extranjeros provenientes de Norteamérica y Europa los cuales visitan el establecimiento debido a la cercanía que este posee con los atractivos naturales como la Reserva Ecología los Ilinizas y el Parque Nacional Cotopaxi. La motivación de sus clientes es el turismo de montaña desarrollando sus actividades entre el senderismo y la ascensión de montañas como Cotopaxi, Rumiñahui, Los Ilinizas, Quilotoa entre otros. Gracias a este patrón el hostel cuenta con alianzas estratégicas con establecimientos que ofertan sus servicios al mismo tipo de clientes, por lo que hostales y hoteles de otros

lugares como Quito, Otavalo y Cuenca, recomiendan los servicios del Hostal Café Tiana al momento de viajar a Cotopaxi, y de igual forma como parte de la alianza el establecimiento recomienda estos lugares a sus clientes.

Los competidores directos al hostel son el Hostal Adventure Climbers, Hotel Rosim, Hostal Rosita, el Hotel Latacunga y el Hostal Old House Backpackers este último con más incidencia debido a que se encuentra cerca del establecimiento, en el pasaje Luis Fernando Vivero ofertando sus servicios a precios mucho más bajos a comparación del Hostal Café Tiana. Del mismo modo, la aparición de aplicaciones como Airbnb, Homeaway y Couchsurfing, dan como resultado la competencia desleal debido a que estas aplicaciones suelen ser empleados por usuarios los cuales poseen un cuarto o departamentos libres para su arriendo, por una o dos noches. Esta actividad es lícita y se las puede hacer sin necesidad de la adquisición de algún tipo de permisos y/o reglamentos.

Entre los proveedores con los que cuenta el establecimiento están: Pronaca quienes son los que abastecen al hostel con productos alimenticios, por otro lado, cuentan con distribuidores de productos de limpieza e insumos provenientes de los supermercados AKI, estas adquisiciones específicamente se realiza por parte de los dueños del establecimiento cada cierto tiempo según la necesidad.

Análisis externo

En el Ecuador dentro del contexto político desde el año 2017, cuenta con actividades para el desarrollo de la industria turística respaldado por normativas y legislaciones de manera nacional e internacional, tal como la Ley de Turismo que permite elaborar técnicas y políticas para la promoción de la actividad turística, promoviendo plazas de trabajo, direccionadas a la satisfacción y la seguridad del turista. La Resolución Nro. 001-CNC-2016 en la cual intervienen los GAD municipales, metropolitanos parroquiales, contribuyendo a la ejecución ágil de normativas, políticas y procesos establecidos por la industria turística. La Ley para Fomento Productivo, la cual atrae inversiones externas incentivando a la generación de empleos.

El turismo se ha convertido en un eje fundamental en la actividad económica, siendo instrumento para el desarrollo integral e inclusivo, generando empleo y mejorando

la calidad de vida en zonas dedicadas a la industria turística y hotelera. En Ecuador contribuye de manera directa con el 2,2% del PIB nacional según datos obtenidos del World Travel & Tourism Council (WTTC) con 408.774 plazas de trabajo directas e indirectas. Sin embargo la inestabilidad económica en el país y los antecedentes ocurridos como el paro nacional dan como resultado inseguridad en el turista extranjero.

El sector turístico es uno de los más afectados por el impacto de la pandemia Covid-19 con repercusiones en la oferta y demanda de viajes, dando cabida a la debilidad de la economía mundial, así mismo como problemas sociales y comerciales. Gracias a la pandemia existe un impacto negativo en el ámbito empresarial, debido a que genera desconfianza en la financiación de sectores de viajes y turismo.

Dentro del factor tecnológico los destinos turísticos y hoteleros tienen como aliado el Internet, ya que es una herramienta que facilita a la difusión de información hacia los clientes. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) las empresas recurren más a las telecomunicaciones y tecnología como un medio de marketing esto es debido a sus costos regulares y a la efectividad de la promoción de los productos y servicios turísticos.

En cuanto al factor cultural, datos publicados por el INEC, en el Ecuador se reconoce una población multiétnica, por lo que en este sentido hay fortalecimiento en destinos turísticos, integrando variables determinantes como: cultura, calidad, servicio, fomento y emprendimiento, teniendo así la visita de 987.421 turistas extranjeros en el año 2019 según cifras del Ministerio de Turismo.

Por último, el turismo es catalogado como la industria sin chimenea por lo que tiene un impacto favorable en el factor ambiental, contribuyendo con la conservación del medio ambiente y el desarrollo de normas para su conservación.

La matriz FODA nace del análisis interno y externo, esta se utiliza para la evaluación de las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas en torno al establecimiento. En sus fortalezas están presentes los componentes positivos e internos. Las oportunidades ayudan al desarrollo en el entorno externo. Dentro de las debilidades se encuentran las limitaciones internas. Finalmente, las amenazas son factores del entorno externo que afectan a la organización. Tomando

en cuenta todos estos factores se describe a continuación la matriz FODA perteneciente al Hostal Café Tiana.

Fortalezas

- El hostal cuenta con infraestructura antigua del siglo XIX.
- El personal tiene competencias para el servicio al cliente.
- Posee relevancia en el mercado por su trayectoria de trece años.
- Cuenta con canales de reservas internacionales como Booking.com y Hostelworld.
- Tiene alianzas estratégicas con establecimientos similares en ciudades como Quito, Otavalo y Cuenca.
- La decoración del establecimiento es favorable para el desarrollo turístico.
- Tiene ventaja al ubicarse dentro del centro de la ciudad de Latacunga

Oportunidades

- Posee cercanía a los atractivos naturales como la Reserva Ecológica Los Ilinizas y El Parque Nacional Cotopaxi.
- El país cuenta con alta demanda de turistas extranjeros cada año.
- El gobierno ayuda al desarrollo de la industria turística.
- Fomentar el uso de nuevos canales de reserva.
- Creación de alianzas estratégicas en agencias de viajes.
- El marketing digital como componente de mercadotecnia.

Debilidades

- Inexistencia de un plan para el manejo y el desarrollo de actividades.
- Cuentan con dormitorios sencillos.
- La mayoría de clientes deben compartir los servicios higiénicos.
- No hay manuales de descripción de puestos para el personal.
- El restaurante no cuenta con variedad de platos.
- Debido a las leyes las remodelaciones en edificios patrimoniales es limitada.

Amenazas

- Los competidores cercanos al lugar cuentan con precios relativamente bajos con respecto al establecimiento.
- Nuevas tendencias para cubrir la necesidad del hospedaje.
- Posibilidad de una erupción del Volcán Cotopaxi.
- La pandemia del COVID- 19 ayuda decrecimiento económico.
- Inseguridad y desconfianza para la financiación de sectores de viajes y turismo.

2.4.5. Visión, Misión, Valores

Para el cumplimiento del diseño de gestión de calidad se propone la misión, visión y valores institucionales para el Hostal Café Tiana.

Misión

El Hostal Café Tiana ofrece un servicio de alta calidad hacia sus clientes, satisfaciendo sus necesidades y expectativas, mediante una atención amable y personalizada, ofreciendo seguridad y un ambiente cálido dentro del establecimiento.

Visión

Convertirse en una empresa líder a nivel local, ofreciendo los servicios de hospedaje dentro del mercado extranjero, fomentado el desarrollo turístico de la provincia de Cotopaxi, obligados en la realización de las actividades de mejora, con instalaciones adecuadas y moderas.

Valores institucionales:

Honestidad: Compromiso con el cliente generando calidad humana dentro y fuera de la empresa.

Respeto: Obediencia hacia los objetivos empresariales y la satisfacción al cliente.

Calidez: Trato amable adaptándose a las necesidades de nuestros clientes.

Compromiso: Obligación hacia el cumplimiento del trabajo, la empresa y servicio del cliente.

Trabajo en equipo: Asistencia para el desarrollo del compañerismo en equipo.

2.4.6. Evaluación Interna

Para la evaluación interna se realizó el cumplimiento del chek list ANEXO I, el cual fue aprobado y validado por el tutor de esta investigación. A continuación, se muestran los resultados en cuatro cuadros en donde se describen la organización, liderazgo, planificación y el apoyo.

Los gráficos describen el cumplimiento de cada ítem según las respuestas indicadas por el personal, en donde demuestra el cumplimiento según su porcentaje.

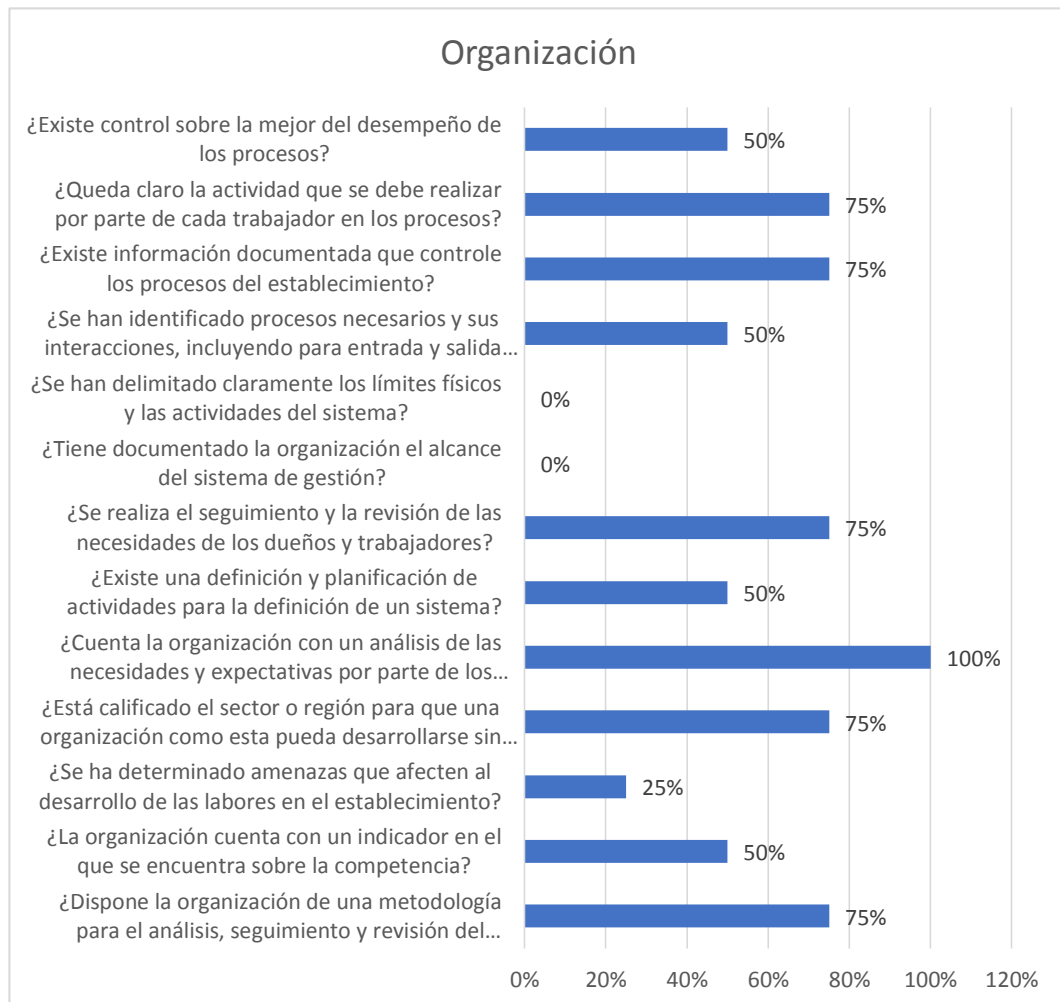


Gráfico 3 Resultados contexto de la organización

Elaborado por: Cristhian Pacheco

Dentro de la organización actual, los colaboradores tienen claro sobre como el modelo de actividades que se realiza en todo el establecimiento, definiéndose de forma empírica. Una de las razones es debido a que el Hostal Café Tiana cuenta con un personal de cuatro colaboradores, por lo que es relativamente fácil la

comunicación de actividades realizadas, haciendo caso omiso a la documentación escrita.

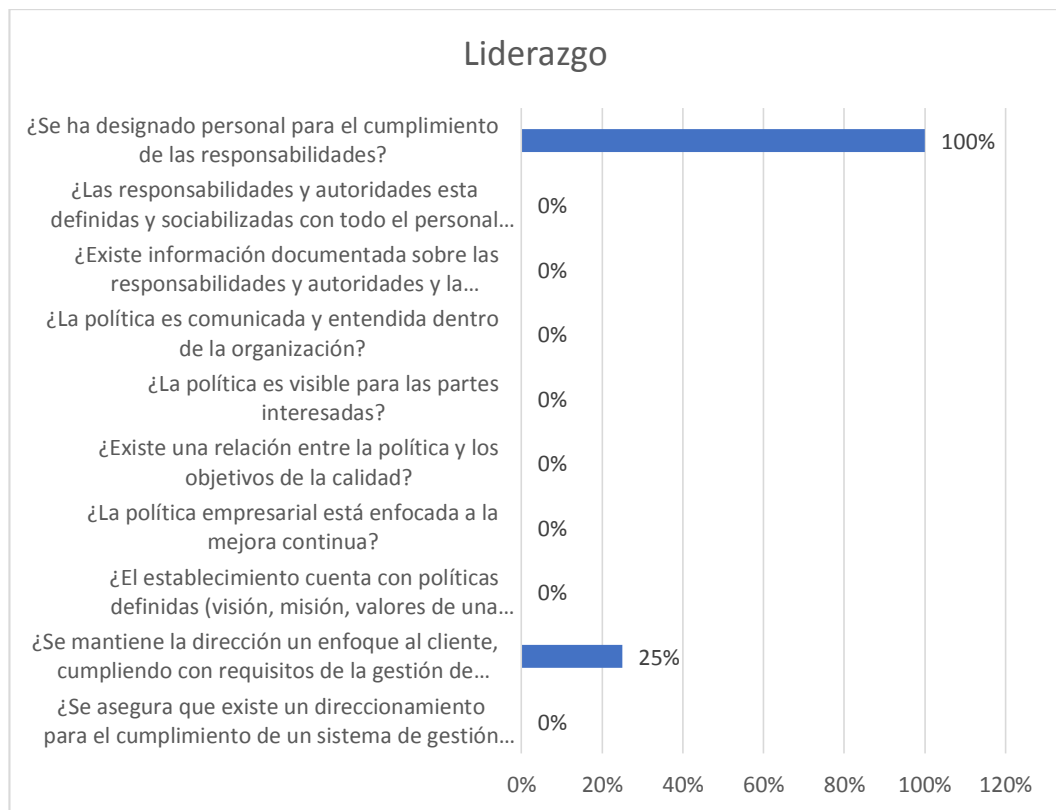


Gráfico 4 Resultados de liderazgo
Elaborado por: Cristhian Pacheco

En cuanto al liderazgo se conoce que el personal tiene definido sus actividades. Sin embargo es de suma importancia que se requiera documentación sobre los procedimientos y manuales de descripción de puestos. Conforme los parámetros, se encontró que el enfoque a los procesos ayuda a la organización del establecimiento alineado sus actividades y a la calidad en el servicio.

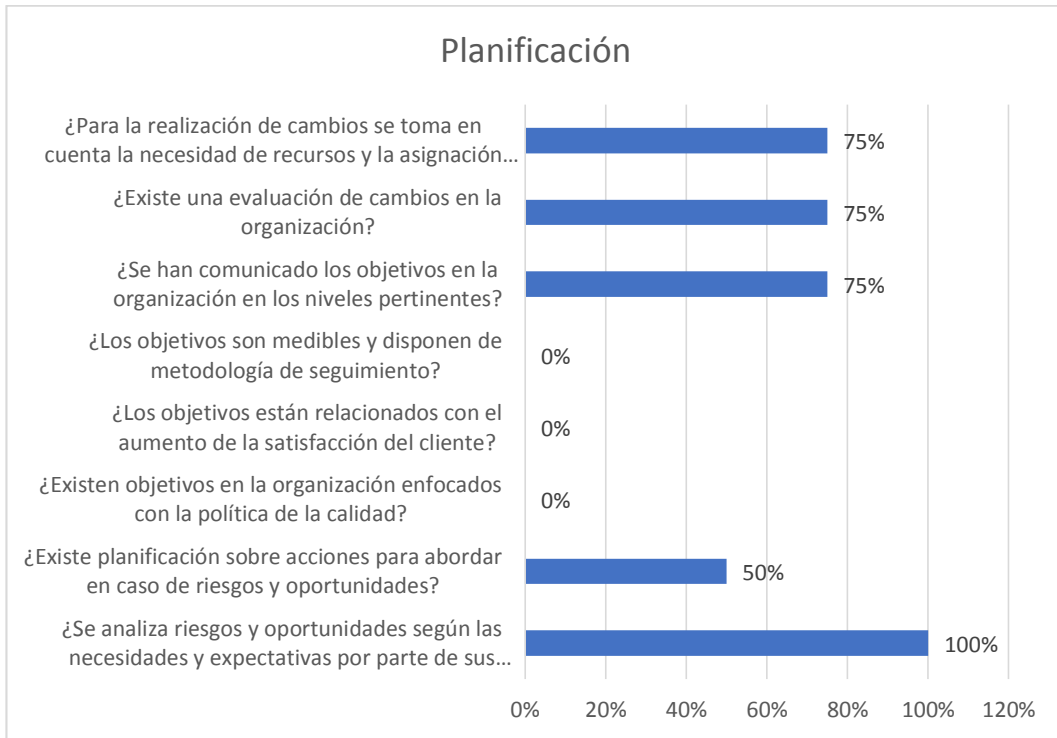


Gráfico 5 Resultados de planificación
 Elaborado por: *Cristhian Pacheco*

La planificación física dentro del establecimiento no existe. Pero los líderes de la empresa tienen un enfoque directo hacia las oportunidades que tiene el hotel para poder aprovecharlas de mejor manera, es decir no cuenta con un plan estratégico, sin embargo, se encuentran en la búsqueda constante de sus oportunidades y riesgos.

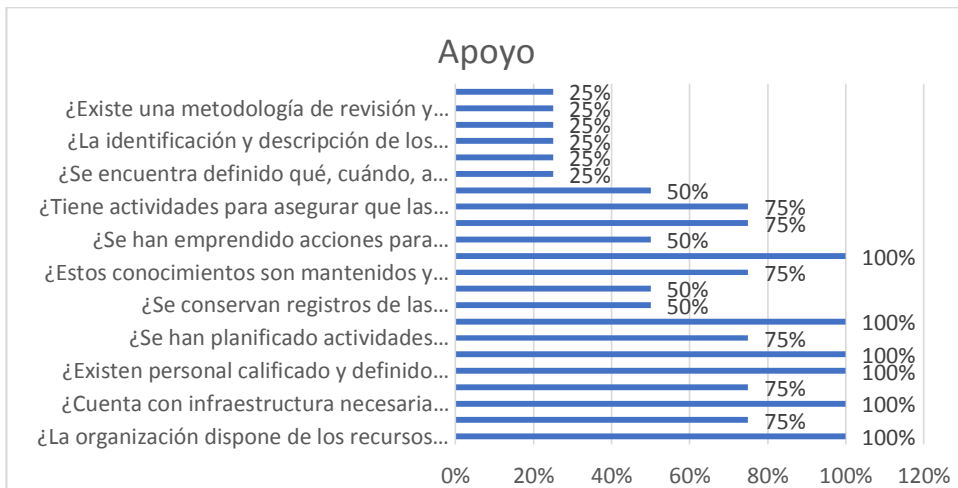


Gráfico 6 Resultados de apoyo
 Elaborado por: *Cristhian Pacheco*

El apoyo en recursos para el desarrollo de actividades dentro del establecimiento se encuentra organizado. Ya que se identifica la competencia de los colaboradores antes de la contratación y así mismo la infraestructura está aprovechada, con el fin de incrementar las ventas.

2.4.7. Identificación de Partes Interesadas

En toda organización existen interesados por el desarrollo de las actividades económicas, por razones particulares. Estos se encuentran dentro y fuera de la organización.

Para el Hostal Café Tiana se identificaron seis partes interesadas los cuales son los propietarios, clientes, trabajadores, competidores, proveedores y entes reguladores, descritos en la siguiente matriz:

Tabla 3 Matriz de interesados

MATRIZ DE INTERESADOS			
Parte interesada	Necesidades y expectativas	Planificación en el sistema de gestión	Información documentada
Propietarios	Crecimiento en la rentabilidad, buenos beneficios y crecimiento en la organización.	Control de las actividades en el servicio.	Registro de actividades.
			Ingresos y egresos.
			Número de huéspedes.
Clientes	Precio y calidad en el servicio.	Control de actividades al momento de brindar el servicio.	Encuesta de satisfacción del cliente.
	Atención durante el servicio.	Personal capacitado.	Proyecto de capacitaciones.
	Satisfacción al cliente.	Implementación de metodologías.	Encuestas de la satisfacción del cliente.
Trabajadores	Trabajo seguro y estable.	Planes de promociones.	Registro de actividades-
	Experiencia y formación laboral.	Capacitaciones y formaciones.	Plan de capacitaciones.

Competidores	Investigación sobre el mercado competitivo, con el fin de innovación y mejora corporativa.	Identificación de gestión de riesgos.	Registros.
Proveedores	Proveer de recursos necesarios y el aumento de ventas.	Manejo de proveedores.	Orden de compra y despacho.
Entes reguladores	Cumplimiento de reglamentos y permisos para el sector turístico.	Permisos para el cumplimiento de la ley.	Documentos requeridos.

Elaborado por: Cristhian Pacheco

2.4.8. Política de Calidad

En donde se propuso la siguiente política de calidad:

“El Hostal Café Tiana tiene como objetivo satisfacer las necesidades y requisitos de sus clientes durante los servicios ofrecidos en su estadía, mediante el profesionalismo y el trato cálido de nuestros colaboradores, los cuales son capacitados permanentemente y están comprometidos a la prestación de servicio en cualquier momento que el cliente lo necesite. El establecimiento se encuentra en constante búsqueda de la conservación del entorno sociocultural, logrando rentabilidad con el cumplimiento de la normativa del Hostal Café Tiana”

2.4.9. Programas

Para la realización de programas como requisito del diseño de un modelo de gestión de la calidad se construye la tabla 4, usando el cruce de los factores establecidos en la matriz FODA, con el fin de aprovecharlos y desarrollar posibles programas hacia el establecimiento, impulsando el desarrollo de la calidad en el Hostal Café Tiana. Para ello, los factores son enumerados de la siguiente manera:

Fortalezas

- **F1:** El hostal cuenta con infraestructura antigua del siglo XIX.
- **F2:** El personal tiene competencias para el servicio al cliente.
- **F3:** Posee relevancia en el mercado por su trayectoria de trece años.
- **F4:** Cuenta con canales de reservas internacionales como Booking.com y Hostelworld.

- **F5:** Tiene alianzas estratégicas con establecimientos similares en ciudades como Quito, Otavalo y Cuenca.
- **F6:** La decoración del establecimiento es favorable para el desarrollo turístico.
- **F7:** Tiene ventaja al ubicarse dentro del centro de la ciudad de Latacunga.

Oportunidades

- **O1:** Posee cercanía a los atractivos naturales como la Reserva Ecológica Los Ilinizas y El Parque Nacional Cotopaxi.
- **O2:** El país cuenta con alta demanda de turistas extranjeros cada año.
- **O3:** El gobierno ayuda al desarrollo de la industria turística.
- **O4:** Fomentar el uso de nuevos canales de reserva.
- **O5:** Creación de alianzas estratégicas en agencias de viajes.
- **O6:** El marketing digital como componente de mercadotecnia.

Debilidades

- **D1:** Inexistencia de un plan para el manejo y el desarrollo de actividades.
- **D2:** Cuentan con dormitorios sencillos.
- **D3:** La mayoría de clientes deben compartir los servicios higiénicos.
- **D4:** No hay manuales de descripción de puestos para el personal.
- **D5:** El restaurante no cuenta con variedad de platos.
- **D6:** Debido a las leyes las remodelaciones en edificios patrimoniales es limitada.

Amenazas

- **A1:** Los competidores cercanos al lugar cuentan con precios relativamente bajos con respecto al establecimiento.
- **A2:** Nuevas tendencias para cubrir la necesidad del hospedaje.
- **A3:** Posibilidad de una erupción del Volcán Cotopaxi.
- **A4:** La pandemia del COVID- 19 ayuda al decrecimiento económico.
- **A5:** Inseguridad y desconfianza para la financiación de sectores de viajes y turismo.

En el cruce de los factores se otorga valores según su impacto siendo estos: Alto=3, Medio=2 o Bajo=1.

Tabla 4. Cruce Matriz FODA

		FACTORES EXTERNOS											
		OPORTUNIDADES						AMENAZAS					
		O1	O2	O3	O4	O5	O6	A1	A2	A3	A4	A5	
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	F1	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	1
		F2	2	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1
		F3	3	2	2	1	3	1	3	2	1	1	1
		F4	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2
		F5	2	2	2	1	3	1	1	3	1	1	1
		F6	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1
		F7	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2
	DEBILIDADES	D1	1	2	3	1	2	1	3	2	1	1	1
		D2	1	2	1	2	1	1	2	3	1	1	1
		D3	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1
		D4	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1
		D5	2	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1
		D6	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1

Elaborado por: Cristhian Pacheco

Para la cual se toma en consideración los factores con mayor impacto es decir valores iguales a 3. Para ellos se describen los cruces con sus programas a realizarse:

F1A1 y F3A1 son factores primordiales para resaltar la historia del hostel, la ciudad y la cultura Latacungueña.

F1O5, F1A2 y F5O5 da el crecimiento a las promociones de venta.

F5A2, D2A2 y D3A1 incitan a la construcción de nuevos servicios higiénicos.

F6A1 y D5A1 promueven la creación de nuevos elementos para área del restaurante.

Para el aprovechamiento de los factores F1O2 es la creación de campañas publicitarias.

Para el aprovechamiento de los factores F7O1 y F7O2 es necesaria la venta de tours.

Según los factores F2A1 es necesario la capacitación al personal.

F4O2 la creación de nuevos canales de reserva.

F1A3 y F6O1 el desarrollo de una diferencia en el servicio.

F2O2 y D4A1 la creación documentada para las tareas y actividades del personal.

D1O3 organización en los horarios de trabajo para el personal del establecimiento.

Gracias al cruce de factores internos y externos se logra identificar los programas para poder a desarrollar en el Hostal Café Tiana para eso se describe cada uno de ellos en la siguiente tabla:

Tabla 5. Cuadro de programas

Programas	Acción	Indicadores
Resaltar la historia del hostel y la cultura Latacungueña	Exponer en las paredes cuadros y relatos relacionados con la colonia y la construcción.	Número de relatos y cuadros instalados en el establecimiento.
Crear promociones de venta.	Crear promociones por grupos o familias. Elaborar promociones en alojamientos hoteleros y agencias de viajes para que se incremente la marca del hostel, logrando incrementar el ingreso de huéspedes por medios de comunicación.	Número de ventas realizadas por promoción.
		Número de aliados. (agencias de viajes y alojamientos hoteleros)
Incremento de infraestructura en servicios higiénicos	Realizar y aprobar planos para construcción civil de servicios higiénicos para cada uno de las habitaciones.	Total de servicios higiénicos.
Recursos para el restaurante	Realización de nuevos platos gastronómicos con variedad para el desayuno y cenas.	Total de platos gastronómicos solicitados.
Nuevas campañas publicitarias.	Crear una campaña de promoción de los servicios del establecimiento, dentro de medios de globales. Redes sociales, blogs, revistas virtuales y periódicos virtuales.	Número de personas que encontraron al establecimiento por estos medios.

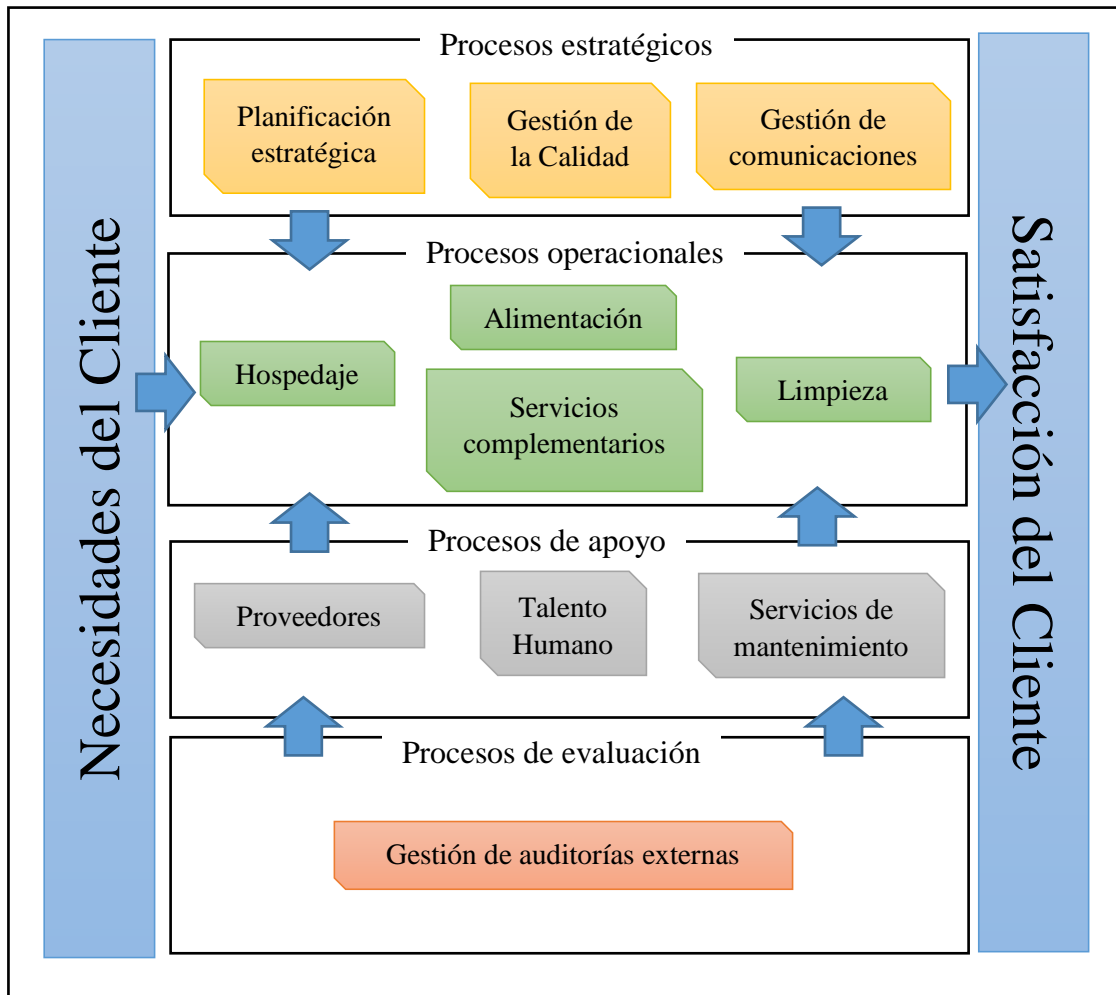
<p>Venta de tours</p>	<p>Proponer a los huéspedes en su ingreso paquetes turísticos que incluyan el servicio de alojamiento y tours con un descuento en el precio total.</p>	<p>Número de paquetes vendidos.</p>
<p>Capacitaciones al personal</p>	<p>Realizar un cronograma de capacitaciones internos y externos dirigidos para el personal.</p>	<p>Número de capacitaciones.</p>
<p>Canales de reserva</p>	<p>Incrementar los canales de reservación, según las nuevas tendencias globales. Invertir en estos no solamente con el fin de incrementar las ventas sino también con la meta de crecimiento de la marca a nivel internacional.</p>	<p>Número de canales de reservas.</p>

<p>Diferenciación y mejoramiento del servicio.</p>	<p>Crear un programa en donde se puedan ofrecer servicios extras diferenciándose de la competencia, estos pueden ser recorridos diurnos y nocturnos, en temporadas altas se pueden ofrecer actividades de recreación dentro del establecimiento, estos pueden ser gratuitos</p>	<p>Número de personas que participan en los servicios extras.</p>
<p>Deberes y responsabilidades del personal</p>	<p>Realizar procedimientos para cada proceso de trabajo y un manual donde se detallen todos los deberes y responsabilidades que desempeña el personal en su área específica, así ayuda al establecimiento al reclutamiento de nuevo personal y a su capacitación.</p>	<p>Número de procedimientos.</p>
<p>Distribución en los horarios de trabajo</p>	<p>Realizar un cronograma de trabajo para el personal, constando fines de semana y feriados del año. En el cual indique horarios equitativos para cada persona.</p>	<p>Número de descripción de puestos.</p> <p>Horarios de trabajo establecidos.</p>

Elaborado por: Cristhian Pacheco

2.4.10. Mapa de Procesos y Alcance del SGC

Para el diseño de un modelo de gestión de la calidad es necesario tener claro un mapa de proceso dentro del establecimiento por lo que se propone el siguiente mapa, naciendo de las necesidades del cliente y terminando en la satisfacción del mismo.



*Gráfico 7 Mapa de procesos
Elaborado por: Cristhian Pacheco*

Se toma en cuenta los cuatro procesos estratégicos: estratégicos, operacionales, de apoyo y de evaluación. El mapa brota a partir de las necesidades del cliente, con la finalidad de tener su satisfacción el cual se podrá medir una vez puesto en marcha el sistema de gestión de calidad. Se puede encontrar que todo está basado en la gestión estratégica y la gestión de la calidad, pues es donde se determinan los parámetros y se organizan las actividades. El cliente utiliza los servicios de

hospedaje y alimentación durante su estadía en el establecimiento, estos a su vez tienen procesos de apoyo en donde se encuentra el talento humano quien es el encargado de dar servicio a los huéspedes. Los proveedores quienes apoyan con suministros para el servicio y los servicios de mantenimiento son indispensables para el mantenimiento de las actividades. Por otra parte, existen los procesos de evaluación debido a que se encuentra en una etapa en donde tiene necesidad de un ente regulador que permita la validez de un sistema de gestión de la calidad. Estos evaluadores son internos es decir que pertenezcan a la misma empresa y externos quienes son los que certifican al establecimiento.

2.4.11. Diseño de procedimientos

Para el desarrollo de los procedimientos se determinará códigos para cada área del establecimiento siendo:

- Reservas y recepción RR
- Departamento de regiduría de pisos RP
- Alimentos y bebidas AB

Cada procedimiento tiene su código, para su comprensión y mejor referencia se debe detallar de la siguiente manera: **PRR0101**

En donde:

La primera letra comienza con P cuando se trata de un procedimiento y R cuando se describe un registro.

Las dos siguientes letras son las siglas del departamento a donde pertenece por ejemplo RR es perteneciente al departamento de Reservas y Recepción.

Los primeros números del código indica el número de Procedimiento o Registro.

Cuando existan revisiones y actualizaciones de los mismos se detalla en los dos últimos dígitos del código, por ejemplo, primera actualización 01.

Las cuales se detallan en los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para la recepción de huéspedes.
- Procedimiento para la salida de huéspedes.
- Procedimiento para la limpieza de habitaciones.

- Procedimiento para la atención de en alimentos y bebidas.

2.4.11.1. Procedimiento para recepción de huéspedes.

TÍTULO

Recepción de huéspedes (check in)

OBJETIVO

Registrar el ingreso de los huéspedes, por medio de la información proporcionada por los mismos, con el fin de brindar el servicio de hospedaje.

ALCANCE

Este procedimiento tiene el alcance de todo el establecimiento depende del trabajo en conjunto de todos los departamentos.

RESPONSABILIDADES

Recepcionista. - Recibir al o los huéspedes con amabilidad y cortesía. Registro de información de los huéspedes a su ingreso. Guiar e informar a los huéspedes sobre los servicios e instalaciones que el establecimiento posee. Entregar las habitaciones a los huéspedes. Ofrecer ayuda en lo que el huésped requiera.

Ama de llaves. - Limpiar y preparar las habitaciones para su entrega.

DEFINICIONES

Check in: Ingreso de los huéspedes y el registro de información de los mismos.

DESARROLLO

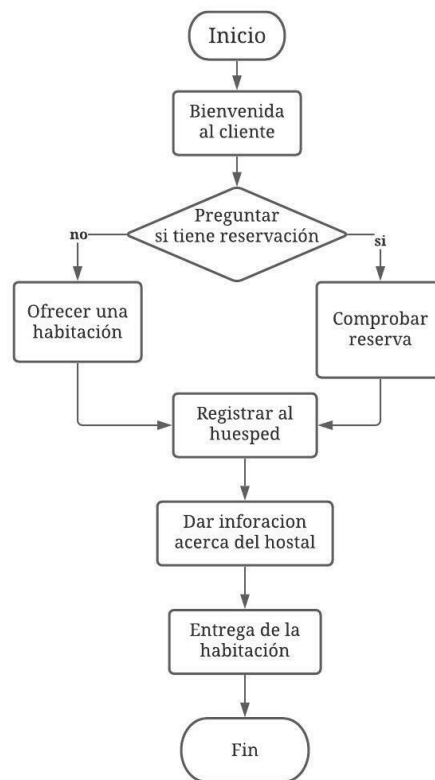
El personal de reservas y recepciones debe:

- Saludar a los huéspedes de forma amable.
- Solicitar si los huéspedes poseen reservación.
- En caso de que posean reservación se continúa con el ingreso de los datos en el sistema.
- En caso de que no existiese reserva, se debe ofrecer a los huéspedes el tipo y la cantidad de habitaciones disponibles.
- Al elegir el huésped la habitación se debe continuar con el ingreso de los datos del mismo en el sistema.

- Se debe informar de los servicios e instalaciones que posee el establecimiento.
- Se debe entregar la habitación a los clientes.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reservación. - La realización de la reservación puede ser presentado de forma física por el cliente, o normalmente se revisa la misma en el sistema de reservación.
- Hoja de ingreso del cliente, registro RRR0101



*Gráfico 8 Flujograma para el ingreso de huéspedes
Elaborado por: Cristhian Pacheco*

REGISTROS

- RRR0101: registro de huéspedes.

ACTUALIZACIONES

Tabla 6 Tabla de actualizaciones para el procedimiento de ingresos de huéspedes

		Cambio en:	
No. de revisión	Fecha	(indicar página y párrafo)	Texto o información que sustituye al anterior:

Elaborado por: Cristhian Pacheco

ANEXOS

Registro de huéspedes

Registro: RRR0101

Tabla 7. Registro de huéspedes

FECHA	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	PROVIENE	DESTINO	HABITACIÓN

Realizado por: Cristhian Pacheco.

2.4.11.2. Procedimiento para salida de huéspedes

TÍTULO

Salida de huéspedes (check out)

OBJETIVO

Controlar la salida y cobro de los servicios a los huéspedes.

ALCANCE

En este procedimiento están relacionados los departamentos de Reservas y Recepción, Alimentos y bebidas y el departamento de Regiduría de Pisos.

RESPONSABILIDADES

Recepcionista. - Realizar el cobro de los servicios consumidos en el hostal, sean estos de hospedaje, alimentación y/o servicios extras. Ayudar al huésped con información adicional para su siguiente destino. Facilitar medios de transporte si es que es necesario.

Ama de llaves. - Comprobar que las habitaciones no tengan algún tipo de anormalidad.

DEFINICIONES

Check out: Salida de los huéspedes del establecimiento.

DESARROLLO

- Preguntar el nombre del huésped y el número de la habitación.
- Revisar y realizar la factura por el número de noches de hospedaje y los servicios extras si es que constara en el registro de cobro.
- Cobrar al o los huéspedes, el mismo debe ser en efectivo.
- Pedir y recuperar llaves de la o las habitaciones.
- Facilitar al huésped con la información necesaria para su siguiente destino si es necesario y requerido por el mismo.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Factura. - la factura es emitida por parte del Hostal Café Tiana hacia el huésped registrando los servicios extras si existiera.
- Mapas. - se proporciona mapas con información extra para la facilidad al encontrar transporte, hospedaje u otros servicios turísticos.

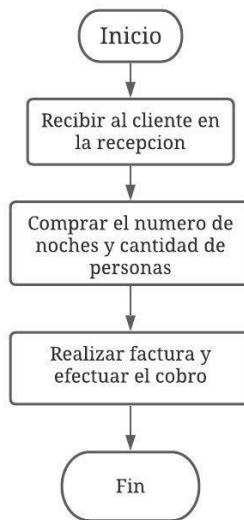


Gráfico 9 Flujograma para la salida de huéspedes
 Elaborado por: Cristhian Pacheco

REGISTROS

- RRR0101: Registro para el cobro de habitaciones

ACTUALIZACIONES

Tabla 8 Tabla para actualización del procedimiento de salida de huéspedes

		Cambio en:	
No. de revisión	Fecha	(indicar página y párrafo)	Texto o información que sustituye al anterior:

Elaborado por: Cristhian Pacheco

ANEXOS

Registro cobro

Registro: RRR0201

Tabla 9. Registro de Cobro

Nombre:				
Habitación:				
Check Inn:		Check Out:		
Fecha	Cantidad	Detalle	Precio	Responsable

Realizado por: Cristhian Pacheco.

2.4.11.3. Procedimiento para la limpieza de habitaciones.

TÍTULO

Limpieza de habitaciones

OBJETIVO

Limpiar habitaciones, baños, cocina, comedor y controlar el funcionamiento de sus instalaciones

ALCANCE

Este procedimiento tiene relación con los departamentos de Regiduría de Pisos y el departamento de Reservas y Recepción

RESPONSABILIDADES

Recepcionista. - Debe informar a la Ama de llaves de las habitaciones que necesitan ser limpiadas, de igual manera debe informar sobre las habitaciones ocupadas y libres.

Ama de llaves. - Limpiar la habitación y comprobar el funcionamiento de sus instalaciones. Informar anomalías en la habitación.

DEFINICIONES

Lencería: Se refiere a las sábanas en una habitación.

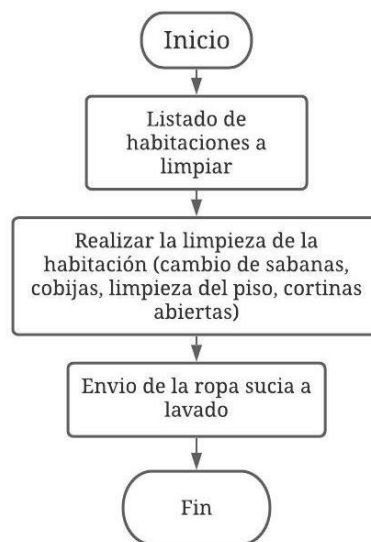
DESARROLLO

Para el aseo de las habitaciones el personal de la limpieza debe tomar en cuenta el siguiente procedimiento.

- Contar con el listado de las habitaciones ocupadas, libres y las que requieren limpieza.
- Dejar la puerta abierta de la habitación durante todo el procedimiento de limpieza.
- Abrir las ventanas y balcones con el fin de ventilar la habitación.
- Comprobar el correcto funcionamiento de luces, enchufes y aparatos eléctricos si existiesen anomalías se debe reportar a mantenimiento.
- Vaciar y limpiar papeleras de la habitación.
- Retirar y cambiar la lencería de las camas.
- Limpiar el cuarto de baño.
- Limpiar muebles, lámparas, puertas ventanas, escritorios.
- Barrer y trapear la habitación.
- Cerrar ventanas, balcones, puertas y ambientar la habitación.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Lista de habitaciones que requieren limpieza, libres y ocupadas.
- Control de limpieza de las habitaciones.



*Gráfico 10 Flujograma para la limpieza de habitaciones
Elaborado por: Cristhian Pacheco*

REGISTROS

- RRP0101: Control de limpieza

ACTUALIZACIONES

Tabla 10 Tabla de actualizaciones para el procedimiento de limpieza de habitaciones

		Cambio en:	
No. de revisión	Fecha	(indicar página y párrafo)	Texto o información que sustituye al anterior:

Elaborado por: Cristhian Pacheco

ANEXOS

Control de limpieza de habitaciones

Registro: RRP0101

Tabla 11. Control de limpieza de habitaciones.

FECHA:	HORA:																																
NÚMERO DE HABITACIÓN:																																	
REALIZADO POR:																																	
<table border="1"><thead><tr><th>ACTIVIDAD</th><th>SI</th><th>NO</th><th>OBSERVACIONES</th></tr></thead><tbody><tr><td>Ventilación</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Cambio de sábanas</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Limpieza de polvos</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Funcionamiento óptimo</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Limpieza de pisos</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>	ACTIVIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES	Ventilación				Cambio de sábanas				Limpieza de polvos				Funcionamiento óptimo				Limpieza de pisos												
ACTIVIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES																														
Ventilación																																	
Cambio de sábanas																																	
Limpieza de polvos																																	
Funcionamiento óptimo																																	
Limpieza de pisos																																	

Realizado por: Cristhian Pacheco.

2.4.11.4. Procedimiento para restaurante.

TÍTULO

Atención en el departamento de alimentos y bebidas.

OBJETIVO

Satisfacer las necesidades de los huéspedes en el departamento de restaurante.

ALCANCE

El procedimiento tiene relación directa con el departamento de reservas y recepción.

RESPONSABILIDADES

Mesero. – Encargado de ofrecer un servicio cordial y amable, brindar la información del menú del establecimiento, tomar las órdenes del cliente, entregar al personal de cocina y servir los alimentos a los clientes.

Chef. - Es el encargado de la preparación y decoración de los platos. Es quien informa del consumo al departamento de Reservas y Recepción.

DEFINICIONES

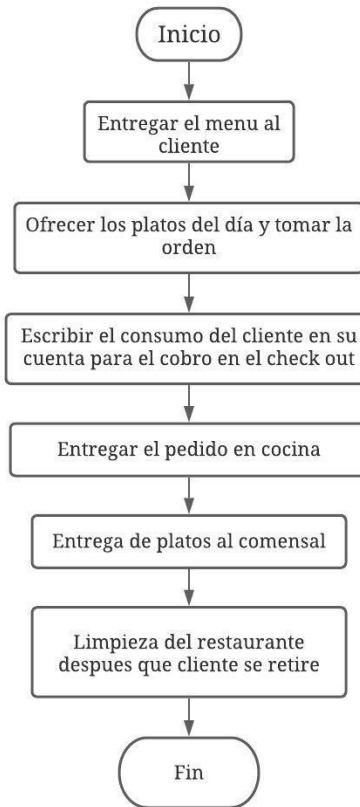
No aplica.

DESARROLLO

El procedimiento empieza una vez que el huésped se encuentre en el área del restaurante:

- El personal debe ofrecer el menú y preparar los alimentos según los intereses del huésped.
- Tanto el cocinero como el mesero deben estar dispuestos a satisfacer las necesidades del cliente dentro del área de alimentos y bebidas
- La preparación de los alimentos debe ser en un ambiente impecable y asegurando la salud de los comensales.
- El personal de alimentos y bebidas son los responsables en la limpieza y sanitación del área de la cocina y el restaurante.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



*Gráfico 11 Flujograma para el procedimiento en el restaurante
Elaborado por: Cristhian Pacheco*

REGISTROS

- RAB0101: Registro de consumo

ACTUALIZACIONES

Tabla 12 Tabla de actualizaciones para el procedimiento en el restaurante

		Cambio en:	
No. de revisión	Fecha	(indicar página y párrafo)	Texto o información que sustituye al anterior:

Elaborado por: Cristhian Pacheco

ANEXOS

Registro de consumo

Registro: RAB0101

Tabla 13. Registro de consumo

FECHA:		
NOMBRE:		
# HABITACIÓN:		
CANTIDAD	DETALLE	PRECIO
_____ FIRMA		

Realizado por: Cristhian Pacheco.

2.1.1. Perfiles de Puestos y funciones

Como último punto la descripción de puestos que se propone son tres, los cuales son recepcionista, ama de llaves o camarera y cocinero.

Nombre del puesto: Recepcionista

Supervisado por: Gerente

Jefe inmediato: Gerente

Personas a cargo: Ninguna

Requisitos generales

Género: Indistinto

Título universitario: no necesario

Edad: indistinto

Manejo del lenguaje del inglés: indispensable

Objetivo del puesto

Recibir y atender a los huéspedes con un servicio cordial y amable, sea este en forma directa, vía telefónica o escrita.

Funciones generales

- Atender al huésped en su llegada y salida del establecimiento.
- Designar y ofrecer habitaciones hacia nuevos clientes.
- Realizar el cobro por el consumo de los huéspedes.
- Apoyar en todo momento en la realización de las actividades dentro del establecimiento.

Relación con otros departamentos

- El recepcionista tiene relación con el departamento de regiduría de pisos y alimentos y bebidas, debido a que se basa en el número de personas que se encuentran dentro del establecimiento para un mejor control del consumo.

Nombre del puesto: Ama de llaves o camarera

Supervisado por: Recepcionista

Jefe inmediato: Gerente

Personas a cargo: Ninguna

Requisitos generales

Género: Indistinto

Título universitario: no necesario

Edad: indistinto

Manejo del lenguaje del inglés: indistinto

Objetivo del puesto

Limpiar y ordenar las instalaciones del establecimiento incluyendo habitaciones, baños, recepción, restaurante y pasillos.

Funciones generales

- Limpieza de habitaciones dentro del establecimiento.
- Barrer y traper los pisos incluyendo pasillos.
- Lavar la ropa sucia con la ayuda de máquinas de lavado.

Relación con otros departamentos

- Tiene una estrecha relación con el departamento de reservas y recepción ya que trabajan juntos para la limpieza del establecimiento.

Nombre del puesto: Cocinera o cocinero

Supervisado por: Recepcionista

Jefe inmediato: Gerente

Personas a cargo: Ninguna

Requisitos generales

Género: Indistinto

Título universitario: deseable

Edad: indistinto

Manejo del lenguaje del inglés: Indispensable

Objetivo del puesto

Cocinar platos para el servicio de los huéspedes en establecimiento.

Funciones generales

- Realización de platos del menú.
- Limpieza del área de trabajo en la cocina.
- Llevar control de inventarios.

Relación con otros departamentos

- Cuenta con relación directa con el departamento de reservas y recepción

2.2.Conclusiones Capítulo II.-

- Con el análisis interno y externo del establecimiento se pudo levantar información sobre aspectos favorables del Hostal Café Tiana, siendo de gran ayuda para la realización de la matriz FODA, dando inicio al enfoque del diseño de un sistema de gestión de la calidad.
- Con el diseño del modelo de gestión de calidad se cubre gran parte de las necesidades propuestas por la normativa ISO 9001:2015 lo que ayuda al desarrollo de su implementación, así mismo se logra la identificación de parámetros a trabajar.
- Los parámetros desarrollados en esta sección se establecieron con el fin de aprovechar sus circunstancias, de igual manera, se considera los medios actuales en los que el turismo se está manejado. A pesar de que existe una recesión del turismo debido a la pandemia mundial se logra aprovechar los parámetros mencionados para el crecimiento en el futuro.

CAPÍTULO III. APLICACIÓN Y/O VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

3.1. Evaluación de expertos. -

La propuesta de la realización de un modelo de gestión de la calidad para la mejora de la calidad del servicio en el establecimiento Hostal Café Tiana, es válido según lo certifica y lo validan experto en el área de Maestría en Administración de Empresas, siendo como criterios los siguientes:

Julio César Tapia León, Magister en Gestión de Empresas, docente la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, menciona que la propuesta cubre las necesidades que se requiere aplicar para el mejoramiento de la empresa, tiene forma concisa y evidencia en las actividades que el establecimiento debe tomar para la aplicación de un modelo de Gestión de la Calidad. Recomienda que se continúe con el proceso enfocado al mejoramiento continuo y lógicamente adaptando las necesidades de los interesados.

Por otra parte, Anibal Roberto Paredes, con el título en Maestría en Administración de Empresas, con más de nueve años de experiencia en empresas, evidencia que la propuesta está bien direccionada hacia un modelo de Gestión de la Calidad, tomando en cuenta que cada empresa es única y tiene sus características particulares, por lo que recomienda tomar en cuenta sus intereses y el ambiente en que el establecimiento se desarrolla. Cabe recalcar que como se debe a una adaptación desde las normas internacionales ISO 9001:2015, se debe tomar en cuenta los parámetros importantes como es la evaluación y el mejoramiento porque son los parámetros que deciden el paso de una empresa al éxito.

Tabla 14. Tabla de resumen evaluación de los expertos

	EXP 1	EXP 2	TOTAL
COMPONENTE 1: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA PROPUESTA	85%	80%	83%
COMPONENTE 2: PROPUESTA	96%	95%	95%
COMPONENTE 3: VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	100%	100%	100%
TOTAL	94%	92%	93%

Realizado por: Cristhian Pacheco.

3.2. Conclusiones del III capítulo. -

- Mediante la evaluación de los expertos se certifica la validez y la utilidad de la investigación la cual corresponde a una planificación estratégica, dicha línea de investigación cuenta con bases fundamentadas de acuerdo al tema propuesto, fue desarrollado a través de pilares teóricos en donde se demuestra su firmeza en el tema, enfocados en la meta de gestión empresarial.
- Se puede obtener resultados favorables, en cuanto el aval de los expertos a través de un informe detallado, en donde se establece cada etapa de la investigación evaluada con base en los parámetros establecidos, así mismo los expertos dan aceptación con un promedio de porcentaje mayor al 90%, determinando de esta manera que la propuesta puede ser aplicado hacia el establecimiento.

Conclusiones generales

- El desarrollo teórico en cuanto a los sistemas de gestión de la calidad y el estudio epistemológico de la calidad, permite concluir que los conceptos asimilados poseen un amplio campo de estudio en donde se puede desarrollar métodos y teorías acordes a las necesidades de la investigación. De igual manera las investigaciones referentes al tema tienden a desarrollar vías alternas de exploración, por lo que se debe tener un enfoque específico de lo que se requiere implementar.
- El análisis situacional del Hostal Café Tiana, permitió identificar los elementos claves para el diseño del modelo de gestión de la calidad en donde se muestra el diseño del manejo de las actividades y las coyunturas que son poco aprovechadas por el establecimiento, para lo cual se ordena cada ítem requerido a desarrollar.
- Finalmente, si el establecimiento Hostal Café Tiana continúa con la implementación, el seguimiento y la mejora del sistema de gestión de calidad, esta podrá ser certificada internacionalmente teniendo como resultado la mejora de la imagen institucional y la diferenciación en el mercado competitivo.

Recomendaciones

- La investigación de los sistemas de gestión de calidad cuenta con actualizaciones, por lo que, este trabajo se realiza en base a la normativa actual del año 2015, sin embargo, es recomendable la actualización de conocimientos debido a que normas internacionales como ISO tienden al cambio constante porque se encuentra en la mejora continua.
- Que el establecimiento Hostal Café Tiana aplique el modelo de gestión de la calidad, con el fin de su mejoramiento, tomando en cuenta el control y evaluación periódica de los resultados obtenidos, consolidando la mejora continua, asumiendo como objetivo el desarrollo en la calidad del servicio otorgado hacia los huéspedes.
- Existen empresas que ayudan con la implementación de los sistemas de gestión de calidad en todo el mundo por lo que, si es necesario la asesoría de la misma, se recomienda su utilización. Estos son expertos en la materia y se encuentran en total actualización de sus conocimientos, para que de esa manera se pueda obtener el certificado internacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Apolinario Ríos, C. L. (2019). *REALIZAR UN ESTUDIO DE MERCADO PARA ESTABLECER LA DEMANDA DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA* (Bachelor's thesis, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología).
- Auccacusi Kañahuire, M. E. (2016). Programa de gestión de calidad mediante la aplicación de la Norma ISO 9001: 2008 para incrementar la calidad percibida de los huéspedes del hotel antigua miraflores durante el año 2015. Lima, Perú.
- Arjona, C. L. (2009). *Marketing y gestión de calidad turística*. Madrid: Liber Factory.
- Arraut Camargo, L. C. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista Ean*, (69), Pág. 22-41.
- Carrasco Fernández, S. (2013). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Cazañas-Rivero, M., González-González, A., & de los Ángeles González-Solá, M. (2011). Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de alojamiento en el Hotel “Gran Caribe Villa Tortuga”. *Ingeniería Industrial*, 32(1), Pág. 37-42.
- CHACON, J., & RUGEL, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista espacios*, 39(50).
- Couso, R. P. (2005). *Servicio al cliente*. Ideaspropias Editorial SL.
- Gadea Castro, A., & Serrano Iglesias, P. (2015). Implantación de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001: 2008 en el hotel OSMA. Madrid, España.

- Hoyer, R. W., & Hoyer, B. (2001). ¿ Qué es calidad. *Revista Quality Progress*, 34(2).
- Joubert, E. G. (2014). Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). ISO 9001:2015.
- Ramos, A. M. N., Trujillo, J. L. A., Serrezuela, R. R., & Zarta, J. B. R. (2018). A Review of the Hotel Sector in the City of Neiva and the Improvement of its Competitiveness through Quality Management Systems. *Chapter in Advanced Engineering Research and Applications, Nueva Deli, India, Research India Publication*, Pág. 439-452.
- Riera Peralta, P., & Naranjo Navarrete, P. (2013). Propuesta de un Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO9001:2008 en el Hotel HM Internacional. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Serrano, A. T. I. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. Ediciones de la U.
- Tejada, B. D. (2007). Administración de servicios de alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios. *Editorial Universidad de Antioquia. Medellín. Colombia*. Pág, 5-20.
- Traba, L. A., Barletta, M., & Velázquez, J. (2020). Teoría de las organizaciones herramientas para la gestión de la calidad. Universidad Nacional del Litoral.
- Ulloa-Enríquez, M. Á. (2012). Riesgos del Trabajo en el Sistema de Gestión de Calidad. *Ingeniería Industrial*, 33(2), Pág. 100-111.
- Villa, P. E. P., & Vásquez, F. N. M. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. U. Cooperativa de Colombia.

Yáñez, C. M. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001.
Internacional eventos.

ANEXOS

Herramientas para el levantamiento de información

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
Comprensión de la organización	Personal entrevistado					
		Cumplimiento				Observaciones
Requisitos	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca		
¿Dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del entorno económico, social o cultural?						
¿La organización cuenta con un indicador en el que se encuentra sobre la competencia?						
¿Se ha determinado amenazas que afecten al desarrollo de las labores en el establecimiento?						
¿Está calificado el sector o región para que una organización como esta pueda desarrollarse sin novedad alguna?						
¿Cuenta la organización con un análisis de las necesidades y expectativas por parte de los dueños y trabajadores de la misma?						

¿Existe una definición y planificación de actividades para la definición de un sistema?					
¿Se realiza el seguimiento y la revisión de las necesidades de los dueños y trabajadores?					
¿Tiene documentado la organización el alcance del sistema de gestión?					
¿Se han delimitado claramente los límites físicos y las actividades del sistema?					
¿Se han identificado procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo para entrada y salida de productos para el abastecimiento?					
¿Existe información documentada que controle los procesos del establecimiento?					
¿Queda claro la actividad que se debe realizar por parte de cada trabajador en los procesos?					
¿Existe control sobre la mejor del desempeño de los procesos?					
Observaciones					

LIDERAZGO					
Liderazgo y compromiso	Personal entrevistado				
Requisitos	Cumplimiento				Observaciones
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	
¿Se asegura que existe un direccionamiento para el cumplimiento de un sistema de gestión de calidad?					
¿Se mantiene la dirección un enfoque al cliente, cumpliendo con requisitos de la gestión de calidad?					
¿El establecimiento cuenta con políticas definidas (visión, misión, valores de una empresa)?					
¿La política empresarial está enfocada a la mejora continua?					
¿Existe una relación entre la política y los objetivos de la calidad?					
¿La política es visible para las partes interesadas?					
¿La política es comunicada y entendida dentro de la organización?					

¿Existe información documentada sobre las responsabilidades y autoridades y la cumpliendo de su rol en la organización?					
¿Las responsabilidades y autoridades esta definidas y sociabilizadas con todo el personal de la organización?					
¿Se ha designado personal para el cumplimiento de las responsabilidades?					
Observaciones					

PLANIFICACIÓN					
Planificación al cambio	Personal entrevistado				
Requisitos	Cumplimiento				Observaciones
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	
¿Se analiza riesgos y oportunidades según las necesidades y expectativas por parte de sus dueños?					
¿Existe planificación sobre acciones para abordar en caso de riesgos y oportunidades?					
¿Existen objetivos en la organización enfocados con la política de la calidad?					
¿Los objetivos están relacionados con el aumento de la satisfacción del cliente?					
¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?					
¿Se han comunicado los objetivos en la organización en los niveles pertinentes?					

¿Existe una evaluación de cambios en la organización?					
¿Para la realización de cambios se toma en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?					
Observaciones					
Apoyo					
Recursos	Personal entrevistado				
Requisitos	Cumplimiento				Observaciones
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	
¿La organización dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de sus procesos?					
¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias en la organización?					

¿Cuenta con infraestructura necesaria para la operación de sus actividades?					
¿Se realiza mantenimiento preventivo y correctivo?					
¿Existen personal calificado y definido para el mantenimiento de la infraestructura?					
¿Existe un excelente clima laboral?					
¿Se han planificado actividades adecuadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?					
¿Existe seguimiento y medición para el control de las actividades por parte de sus trabajadores?					
¿Se conservan registros de las operaciones de verificación/calibración realizadas?					
¿La organización ha determinado los conocimientos mínimos y necesarios para lograr la conformidad en los servicios?					
¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la organización?					
¿La organización tiene la competencia necesaria (infraestructura) para el desarrollo del servicio?					
¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?					
¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?					

¿Tiene actividades para asegurar que las personas tomen conciencia para brindar un buen servicio?					
¿Existen periódicamente actividades para comunicaciones internas y externas sobre las actividades que se realiza?					
¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?					
¿Existe información documentada para la realización de un sistema de gestión de calidad?					
¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada?					
¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?					
¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?					
¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?					
Observaciones					