

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Económico Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA D`CARLO CLASS HOTEL,
AREQUIPA – 2018”**

Tesis presentada por las Bachilleres:

Guevara Cruz, Joseline Yocasta

Huanqui Merma, Elizabeth Lorena

Para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Administración de Empresas

Asesor:

Mgter. Ugarte Concha, Angel

AREQUIPA - PERÚ

2019



AREQUIPA - PERÚ

Universidad Católica de Santa María

☎ (51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

Referencia: Decreto N° 067-EPAE-2018


Vista la documentación suscrita con visto aprobatorio por los docentes: Mgter. Angel Ugarte Concha y Mgter. Martín Quintanilla Rodríguez, en relación al Borrador de Tesis Titulado: **“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 PARA LA EMPRESA D’CARLO CLASS HOTEL, AREQUIPA 2018”** Presentado por las señoritas bachilleres: GUEVARA CRUZ JOSELINE YOCASTA y HUANQUI MERMA ELIZABETHLORENA.

SE DECRETA:

Aprobar el Borrador de Tesis, Presentado por las señoritas bachilleres: GUEVARA CRUZ JOSELINE YOCASTA y HUANQUI MERMA ELIZABETHLORENA; de acuerdo al informe del jurado Pre-dictaminador que forma parte del presente dictamen.

Arequipa, 17 de diciembre de 2018

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA


Dr. MARIO OSWALDO SILES NEYRA
DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DEDICATORIA

A Dios poderoso por darnos salud, por sus bendiciones, por su amor incondicional y por la fortaleza que nos da día a día para vencer las pruebas de la vida.

A nuestras familias, que han puesto su confianza en nosotras, por ser nuestra fuente de lucha y admiración, por ser nuestro motor y motivo en la parte moral y económica para poder llegar a ser unas grandes profesionales.

A nuestra amistad y complicidad que puede hacer de dos personas la confianza, la fe y el anhelo de progresar y ser mejores cada día.

A mis amigos, docentes y a todas aquellas personas que con su apoyo moral y sus palabras de aliento no nos dejaron caer para seguir perseverantes logrando una a una las metas que nos hemos trazado en la vida.

AGRADECIMIENTO

A nuestra alma mater la Universidad Católica de Santa María, por brindarnos la oportunidad para alcanzar esta gran meta, gracias a los docentes quienes durante cinco largos años nos dieron lo mejor para nuestra formación profesional.

A la gerente de la empresa D'CARLO CLASS HOTEL, Sra. Norma Soria de Suarez, por permitirnos desarrollar la investigación en su empresa hotelera, y por brindarnos la información necesaria y abrirnos las puertas para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día el movimiento económico en nuestro país, se encuentra sujeto a diversos cambios en el mercado, puesto que cada se vuelve más competitivo, por lo que las micro y medianas empresas requieren adaptarse rápidamente para no ser relegadas por la competencia, por este motivo a muchas de ellas caen en el error de buscar soluciones rápidas como es la reducción de recursos humanos, reducción de costos fijos y variables, y entre otros, lo cual a mediano o largo plazo resulta perjudicioso ya que terminan siendo desplazadas dejando así un segmento del mercado libre lo cual es aprovechado por las grandes empresas. Sin embargo un reducido número de empresas utilizan otro tipo de metodologías como la utilización de sistemas integrados de gestión, la reingeniería de sus procesos y la retroalimentación o mejora continua, dichas metodologías han obtenido resultados positivos, ya que ayudan a identificar y cumplir con las expectativas que el cliente desea. Para cumplir con estas expectativas es de vital importancia que la calidad sea un objetivo en la política de gestión de las organizaciones, como en el resto de la empresa, regularmente se toma la decisión de Implantar un Sistema de Gestión de Calidad.

A pesar de que existen una gran variedad de modelos para implantar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la más eficaz y reconocida mundialmente es la Norma ISO 9001:2015, ya que ayuda a incrementar la productividad, rentabilidad y la satisfacción del cliente, además de reducir los costos y los reclamos. Es este el modelo en el que se centrara la propuesta para implantar el sistema de gestión de la calidad en la empresa D'CARLO CLASS HOTEL. El presente trabajo se encuentra estructurado en diez capítulos en los cuales se definen las actuaciones que se deben llevar a cabo para implantar un SGC conforme a la Norma ISO 9001:2015 en un Hotel.

RESUMEN

El propósito de la siguiente tesis es Proponer un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 en la empresa D'CARLO CLASS HOTEL para competir con otros servicios hoteleros en diferentes partes del mundo, ofreciendo un servicio de calidad que aumente la satisfacción del cliente, incremente la rentabilidad del negocio y disminuya los costos.

La presente investigación se divide en cuatro partes, la primera parte comienza planteando el problema existente en el Hotel, para lo cual se ha realizado el diagnóstico inicial, para medir el grado de cumplimiento de los requisitos aplicando la Lista de Verificación según la Norma ISO 9001:2015, además de la Variables, objetivos e interrogantes.

La segunda parte se muestran las técnicas e instrumentos utilizados, campo de aplicación y estrategias de recolección, y todos los recursos necesarios para la investigación.

En la tercera parte se muestra el diagnostico principal realizado, utilizando como herramienta para medir en qué grado de cumplimiento de la Norma en cada área en la empresa, el diagnostico interno AMOFHIT (Administración, Marketing, Operaciones, Finanzas, Recursos Humanos, Tecnología).

Finalmente se muestra la propuesta de acuerdo a lo que exige la Norma, la elaboración del Manual de Calidad, Manual de Procedimientos e Instructivos, Manual de Funciones y la metodología para el Análisis de Riesgos y Oportunidades.

Palabras Clave: Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2015, procesos, procedimientos.

SUMMARY

The purpose of the following thesis is to propose a Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 standard in the company D'CARLO CLASS HOTEL to compete with other hotel services in different parts of the world, offering a quality service that increases the customer satisfaction, increase business profitability and lower costs.

The present investigation is divided into four parts; the first part begins by raising the existing problem in the Hotel, for which the initial diagnosis has been made, to measure the degree of compliance with the requirements by applying the Checklist according to ISO 9001: 2015, in addition to the Variables, objectives and questions.

The second part shows the techniques and instruments used, field of application and collection strategies, and all the necessary resources for research.

The third part shows the main diagnosis made, using as a tool to measure the degree of compliance with the Standard in each area of the company, the internal AMOFHIT diagnosis (Administration, Marketing, Operations, Finance, Human Resources, and Technology).

Finally, the proposal is shown according to what the Standard requires, the preparation of the Quality Manual, Manual of Procedures and Instructions, Manual of Functions and the methodology for the Analysis of Risks and Opportunities.

Keywords: Quality Management System, ISO 9001: 2015, processes, procedures.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INTRODUCCIÓN	v
RESUMEN	vi
SUMMARY	vii
CAPITULO I	1
1. PLANTEAMIENTO TEORICO	1
1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	1
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2.1. Campo Área Y Línea De Investigación	3
1.2.2. Tipo de Problema	3
1.2.3. Variables	4
1.2.4. Operacionalización de Variables	5
1.2.5. Matriz de Consistencia	6
1.2.6. Interrogantes	7
1.3. JUSTIFICACION DEL PROBLEMA	7
1.4. OBJETIVOS	9
1.4.1. Objetivo General	9
1.4.2. Objetivos Específicos	9
	viii

1.5.	HIPOTESIS	9
1.6.	MARCO TEORICO	10
1.6.1.	Administración	10
1.6.2.	Sistema de Gestión de Calidad	13
1.6.3.	Norma ISO.....	21
1.6.4.	Gestión de Procesos.....	29
1.6.5.	Hotelería y Gestión Hotelera.....	32
1.6.6.	Antecedentes.....	38
CAPITULO II	44
2.	PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	44
2.1.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	44
2.1.1.	Técnica de Observación Documental.....	44
2.2.	ESTRUCTURAS DE LOS INSTRUMENTOS.....	44
2.2.1.	Técnicas de procesamiento de datos.....	44
2.2.2.	Validación.....	45
2.3.	CAMPO DE VERIFICACION	45
2.3.1.	Ámbito	45

2.3.2.	Temporalidad.....	45
2.3.3.	Unidades de Estudio	45
2.4.	ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS	45
2.5.	RECURSOS NECESARIOS.....	47
2.5.1.	Recursos Humanos	47
2.5.2.	Materiales y Financieros.....	47
2.6.	CRONOGRAMA	47
CAPITULO III		48
3.	ANALISIS Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA PARA LA EMPRESA D'CARLO CLASS HOTEL	48
3.1.	DIAGNOSTICO INICIAL DE LA EMPRESA D'CARLO CLASS HOTEL	48
3.1.1.	Diagnóstico Inicial Del Cumplimiento De Los Requisitos De La Norma ISO 9001:2015.48	
3.1.2.	Diagnóstico de Análisis Interno AMOFHIT	48
3.1.3.	Análisis de los Resultados Obtenidos	59
3.2.	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	62
3.2.1.	Compromiso de la Alta Dirección	62
3.2.2.	Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	65

3.2.3. Documentación	66
3.3. COSTOS Y BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACION Y CERTIFICACION DEL SGC ISO 9001:2015.....	68
CONCLUSIONES.....	132
RECOMENDACIONES	133
BIBLIOGRAFÍA.....	134
ANEXOS	137



CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO TEORICO

1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

“Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa D`Carlo Class Hotel, Arequipa – 2018”

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad la tendencia mundial se manifiesta indudablemente en la competitividad y globalización de los mercados, procesos que obligan a las empresas a integrarse a los mercados financieros mundiales, mejorando la variedad, calidad, plazos y costos de sus productos o servicios; sin embargo pocas empresas peruanas han demostrado ser lo suficientemente efectivas para enfrentarse a organizaciones de primer nivel.

La problemática tiene su origen en la falta de cultura y disciplina de calidad, por lo que se ha atrasado su evolución y mejora. Otra de las causas que contribuye es que la alta dirección de algunas empresas del sector hotelero no cuenta con la visión necesaria para crecer y expandirse, para afrontar a la globalización y la competitividad.

D`CARLO CLASS HOTEL, siendo una empresa del rubro hotelero se enfrenta a competidores nacionales e internacionales, por lo que exige un cambio de mentalidad centrada en la maximización de la calidad de sus servicios; y así conseguir el reconocimiento que necesita para poder presentarse como una empresa competitiva.

La organización motivo de estudio es una empresa hotelera dedicada principalmente a brindar servicios de hospedaje, restaurant, lavandería y alquiler de salón de eventos. Durante la visita que se realizó al hotel se pudo observar diferentes problemas que ocasionan que el servicio que se presta no cumpla con los estándares de calidad, a pesar de tener más de cinco años en el mercado, la concurrencia no incrementa además de contar con la capacidad y los recursos para atender a 14500 huéspedes mensuales en promedio. Podemos resumir la problemática en los siguientes puntos:

- ❖ Falta de políticas de calidad, misión, visión, objetivos, metas, valores, código de ética que guíen a la organización a encaminarse a ser una empresa competitiva y de éxito en el mercado hotelero.
- ❖ No cuenta con un organigrama establecido ni documentado donde se especifique la organización y estructura de la empresa.
- ❖ No cuenta con procedimientos establecidos ni documentados; lo que ocasiona que el personal trabaje según su propio criterio.
- ❖ No cuenta con un Manual de Funciones y un Manual de Procedimientos donde se indique las normas y tareas que debe desarrollar cada empleado en las actividades diarias.
- ❖ Ninguna de las áreas cuenta con herramientas de evaluación del servicio que brinda, con el fin de medir el cumplimiento de sus metas y tomar las medidas correctivas necesarias.
- ❖ Existe muy poca información y conocimiento relativo a la importancia de un sistema de gestión de calidad por parte de la alta dirección.

- ❖ No existe un buen canal de comunicación de los requerimientos de los clientes entre un área y otra, por lo tanto no se cumple con la atención adecuada en el servicio.

Ante esta problemática es de vital importancia proponer un Sistema de Gestión de Calidad que esté basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar la calidad de los servicios respondiendo a las expectativas del cliente y así conseguir su lealtad, de esta manera la empresa logre ser competitiva en el mercado.

Al tener una sistematización en la gestión, la empresa incrementara su rentabilidad y disminuirá costos, evitando que los clientes se impacienten por la espera en la atención de los servicios y disminuyendo el número de reclamos.

1.2.1. Campo Área Y Línea De Investigación

Campo: Ciencias Administrativas

Área: Administración de la Calidad

Línea De Investigación: Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

1.2.2. Tipo de Problema

El tipo de investigación es de carácter descriptivo – cuantitativo – no experimental, porque se hará una evaluación detallada y objetiva de las actividades y procesos para analizarlos y obtener conclusiones que permitan proponer un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.

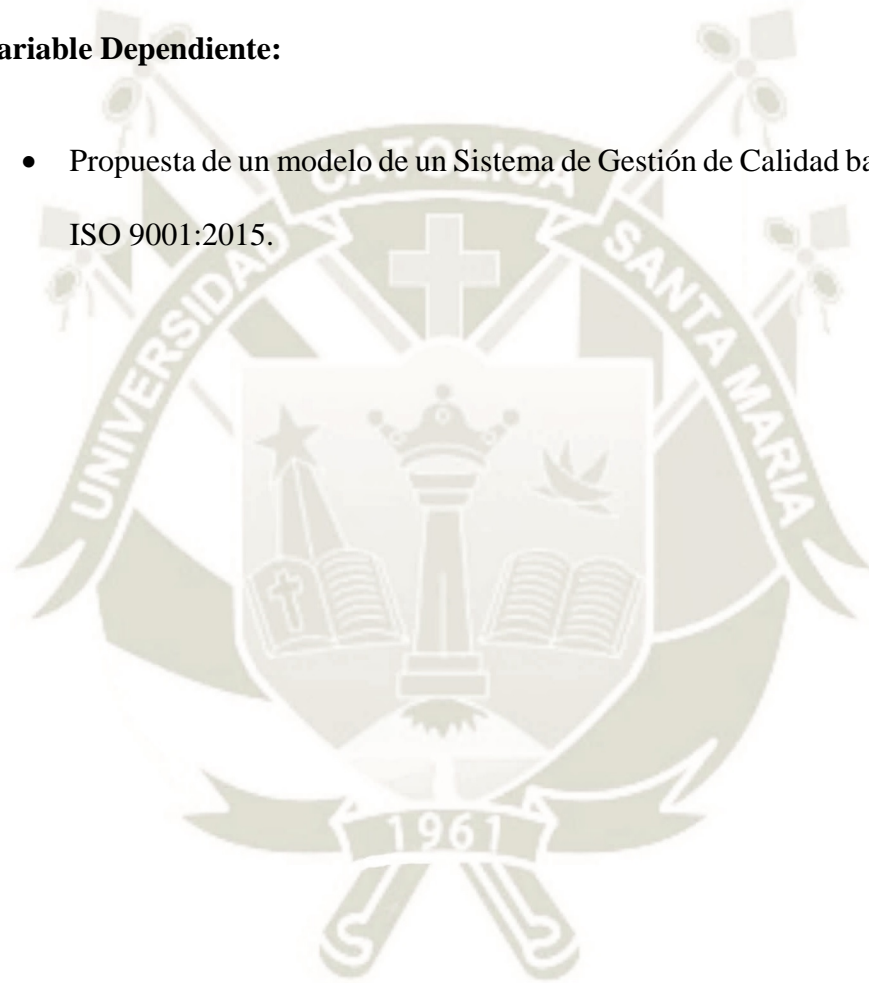
1.2.3. Variables

Variable Independiente:

- El diagnóstico inicial para la evaluación de la empresa D'CARLO CLASS HOTEL.

Variable Dependiente:

- Propuesta de un modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.



1.2.4. Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de Variables				
VARIABLE INDEPENDIENTE	SV1	SV2	INDICADORES	METODO
DIAGNOSTICO INICIAL PARA LA EVALUACION DE LA EMPRESA	ADMINISTRACION Y GERENCIA	NORMATIVA VIGENTE	Nº DE NORMAS Y LEYES	ANALISIS INTERNO AMOFHIT
		ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Nº DE ORGANIGRAMAS	
		PLAN ESTRATEGICO	MISION, VISION, VALORES, OBJETIVOS	
		FUNCIONES DE PERSONAL	Nº DE FUNCIONES	
			Nº DE PROCEDIMIENTOS	
			Nº DE FLUJOGRAMAS	
	CUMPLIMIENTO DE BENEFICIOS	Nº DE INSTRUCTIVOS		
	MARKETING	POSICIONAMIENTO DE LA MARCA	Nº DE RESERVAS WALKING, TELEFONICAS	ANALISIS INTERNO AMOFHIT
		ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO	Nº DE RESERVAS MEDIOS PUBLICITARIOS	
		MERCADO SEGMENTADO	Nº DE CONVENIOS, ALIANZAS, RELACIONES COMERCIALES	
		MEDIOS DE PUBLICIDAD	Nº DE CLIENTES POR CADA SEGMENTO	
		PAGINA WEB	Nº PAGINAS PUBLICITARIAS	
		CALIDAD DEL SERVICIO	Nº DE ENCUESTAS DE SATISFACCION	
	OPERACIONES Y LOGISTICA	ANALISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Nº DE MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	ANALISIS INTERNO AMOFHIT
		SISTEMA DE SEGURIDAD PARA LAS INSTALACIONES	Nº DE CAMARAS DE SEGURIDAD	
			Nº DE ALARMAS	
		EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES DE CALIDAD	Nº DE EQUIPOS DE CALIDAD	
		UBICACIÓN ESTRATEGICA DE LA INSTALACION	Nº DE RESERVAS SEGÚN UBICACIÓN	
		ANALISIS DEL FLUJO DE PROCESOS	Nº DE FLUJOGRAMAS	
		SERVICIO DE CAMPO	Nº DE SERVICIOS TRANSFER	
			Nº DE VENTAS BOX LUNCH	
		CONTROL DE CALIDAD	Nº DE SISTEMAS DE CONTROL DE CALIDAD	
		PROVISION DE RECURSOS	Nº DE COMPRAS	
	PROVEEDORES CONFIABLES	Nº DE PROVEEDORES		
	CONTROL DE INVENTARIOS	Nº KARDEX		
	FINANZAS Y CONTABILIDAD	EFICACIA EN LA INVERSION	Nº DE INVERSIONES RENTABLES	ANALISIS INTERNO AMOFHIT
		CAPITAL DE TRABAJO SUFICIENTE	MONTO DE CAPITAL	
		EXPERTOS EN LA GERENCIA FINANCIERA	Nº DE PERSONAL CAPACITADO EN FINANZAS	
		ACCESO A FUENTES DE CAPITAL	Nº DE PRESTAMOS FINANCIEROS	
		SERVICIOS AL CREDITO	Nº DE PAGOS AL CREDITO	
		CAPACIDAD DE PAGO DE OBLIGACIONES	Nº DE PAGO PROVEEDORES	
	Nº DE PAGOS PERSONAL			
	RECURSOS HUMANOS	SELECCIÓN DE PERSONAL IDONEO	Nº DE SELECCIONES A CANDIDATOS	ANALISIS INTERNO AMOFHIT
		CAPACITACION DEL PERSONAL	Nº DE CAPACITACIONES AL PERSONAL	
		CLIMA LABORAL BENEFICIOSO	Nº DE VENTAS - PRODUCTIVIDAD	
		DESARROLLO PROFESIONAL	SATISFACCION DEL TRABAJADOR	
		ROTAION DE PERSONAL	Nº DE ASCENSO - LINEA DE CARRERA	
		SUELDOS Y SALARIOS	Nº DE RENUNCIAS DEL PERSONAL	
		CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES SEGÚN EL MOF DE LA EMPRESA	Nº DE SALARIOS	
			Nº DE CLIENTES SATISFECHOS	
	TECNOLOGIA E INFORMACION	PERSONAL CAPACTADO EN TECNOLOGIAS	Nº DE PERSONAL CAPACITADO EN TECNOLOGIAS DE INFORMACION	ANALISIS INTERNO AMOFHIT
		SISTEMA DE INFORMACION PARA TOMA DE DECISIONES	PLANNING	
ENCUESTA MENSUAL DE TURISMO - MINCETUR				
SEGURIDAD DE LOS SISTEMA DE INFORMACION		REPORTE DE VENTAS - CAJA		
SISTEMAS DE INFORMACION ACTUALIZADOS		Nº DE CLAVES DE ACCESO		
USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS		Nº DE SISTEMAS DE INFORMACION ACTUALIZADOS		
		Nº SISTEMAS DE VENTAS ELECTRONICAS		
	Nº SISTEMAS DE PAGOS ELECTRONICOS			
	Nº DE COMPRAS TECNOLOGICAS			
VARIABLE DEPENDIENTE	SV1	SV2	INDICADORES	METODO
PROPUESTA DE SGC SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL	ANALISIS INTERNO AMOFHIT	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2015
		ANALISIS EXTERNO PEST		
	LIDERAZGO	LIDERAZGO Y COMPROMISO	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
		POLITICA	POLITICA DE CALIDAD	
		ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	MANUAL DE CALIDAD	
	PLANIFICACION	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES	
		OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACION	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
	SOPORTE	RECURSOS HUMANOS	OBJETIVOS DE CALIDAD	
		INFRAESTRUCTURA	PERSONAL IDONEO	
		AMBIENTE DE TRABAJO	EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES DE CALIDAD	
OPERACIÓN	PROCESOS	CLIMA LABORAL BENEFICIOSO		
		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		

Nota. Operacionalización de las variables de la investigación. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2018.



1.2.5. Matriz de Consistencia

Tabla 2			
Matriz de Consistencia			
TITULO	INTERROGANTE	OBJETIVOS	HIPOTESIS
PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA D`CARLO CLASS HOTEL, AREQUIPA – 2018	¿Cómo será la propuesta de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa D`CARLO GLASS HOTEL en Arequipa al 2018?	Proponer un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa D`CARLO GLASS HOTEL en Arequipa al 2018.	Dado que la empresa D`CARLO CLASS HOTEL desea estandarizar sus procesos y actividades , es probable que si se realiza un diagnóstico y análisis interno de empresa se podrá proponer un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 que le permita ser competitiva en el mercado hotelero.
	INTERROGANTES ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	
	¿Mediante que método se realizara el diagnóstico interno de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL?	Realizar un diagnóstico de análisis interno de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL empleando la herramienta AMOFHIT.	
	¿De qué manera se analizará el contexto actual de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL en cada uno de sus departamentos?	Analizar el contexto actual de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL en cada uno de sus departamentos.	
	¿Cómo se determinara el liderazgo de la Dirección de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL?	Determinar el liderazgo de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL.	
	¿Cómo se identificara el Soporte con el que cuenta la empresa D`CARLO CLASS HOTEL?	Conocer el soporte con los que cuenta la empresa D`CARLO CLASS HOTEL.	
	¿De qué manera se conocerá la planificación y los objetivo de calidad que tiene la empresa D`CARLO CLASS HOTEL?	Conocer la Planificación y los objetivos de calidad que tiene la empresa D`CARLO CLASS HOTEL.	
	¿Cómo se realizara la revisión de los procesos y documentos de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL basados en las variables que requiere la norma ISO 9001:2015?	Analizar la operatividad de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL basados en las variables de la norma ISO 9001:2015.	
Nota. Matriz de Consistencia. Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2018.			

1.2.6. Interrogantes

1.2.6.1. Interrogante Principal

- ¿Cómo será la propuesta de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa D`CARLO GLASS HOTEL en Arequipa al 2018?

1.2.6.2. Interrogantes Específicas

- ¿Mediante que método se realizara el diagnóstico interno de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL?
- ¿De qué manera se analizará el contexto actual de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL en cada uno de sus departamentos?
- ¿Cómo se determinara el liderazgo de la Dirección de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL?
- ¿Cómo se identificara el Soporte con el que cuenta la empresa D`CARLO CLASS HOTEL?
- ¿De qué manera se determinara la planificación y los objetivo de calidad que tiene la empresa D`CARLO CLASS HOTEL?
- ¿Cómo se realizara la revisión de los procesos y documentos de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL basados en las variables que requiere la norma ISO 9001:2015?

1.3. JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación pretende obtener como resultado la sistematización en la gestión, para que D`CARLO CLASS HOTEL pueda competir con otros servicios hoteleros a nivel nacional e internacional, ofreciendo un servicio de calidad que aumente la satisfacción del cliente,

incremente la rentabilidad del negocio y disminuya los costos, evitando que los clientes se impacienten por la espera en recepción, y disminuyendo los reclamos en el servicio de las habitaciones.

En servicios turísticos, en los últimos años, Perú no ha sido capaz de responder a exigencias cada vez mayores por parte de turistas nacionales y extranjeros, así como con los clientes corporativos, peor aún, en poner en práctica modelos de gestión donde el desarrollo sostenible sea el principal objetivo que persiga la organización.

La contratación de personal empírico, falta de inversión y la poca capacitación a los principales actores involucrados, han provocado que D´CARLO CLASS HOTEL ofrezca servicios o productos no aptos a las nuevas exigencias del mercado hotelero. Asimismo, los altos mandos de D´CARLO CLASS HOTEL no ven más allá del ingreso económico y no perciben los múltiples beneficios que la empresa puede tener al contar con un Sistema de Gestión de Calidad.

El sistema permitirá organizarse en un enfoque operativo por procesos, donde las actividades que agregan valor en la organización siempre permanecerán y evolucionarán hacia un mejoramiento continuo, garantizando que este esquema sea preciso para la gestión del hotel.

Con este sistema se podrá lograr que D´CARLO CLASS HOTEL encuentre mayor participación en el mercado hotelero y esta afluencia ayude al desarrollo social de la población aumentando el empleo y generando iniciativa para otras actividades turísticas.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

- Proponer un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa D`CARLO GLASS HOTEL en Arequipa al 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de análisis interno de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL empleando la herramienta AMOFHIT.
- Analizar el contexto actual de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL en cada uno de sus departamentos.
- Determinar el liderazgo de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL.
- Identificar el soporte con los que cuenta la empresa D`CARLO CLASS HOTEL.
- Determinar la planificación y los objetivos de calidad para la empresa D`CARLO CLASS HOTEL.
- Identificar la operaciones de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL basados en las variables de la norma ISO 9001:2015.

1.5. HIPOTESIS

Hipótesis General

Dado que la empresa D`CARLO CLASS HOTEL desea estandarizar sus procesos y actividades , es probable que si se realiza un diagnóstico y análisis interno de empresa se podrá proponer un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 que le permita ser competitiva en el mercado hotelero.

1.6. MARCO TEORICO

1.6.1. Administración

1.6.1.1. Concepto de Administración

Para Idalberto Chiavenato en su libro "Introducción a la Teoría General de la Administración"; la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" (Chiavenato, 2004, p. 10).

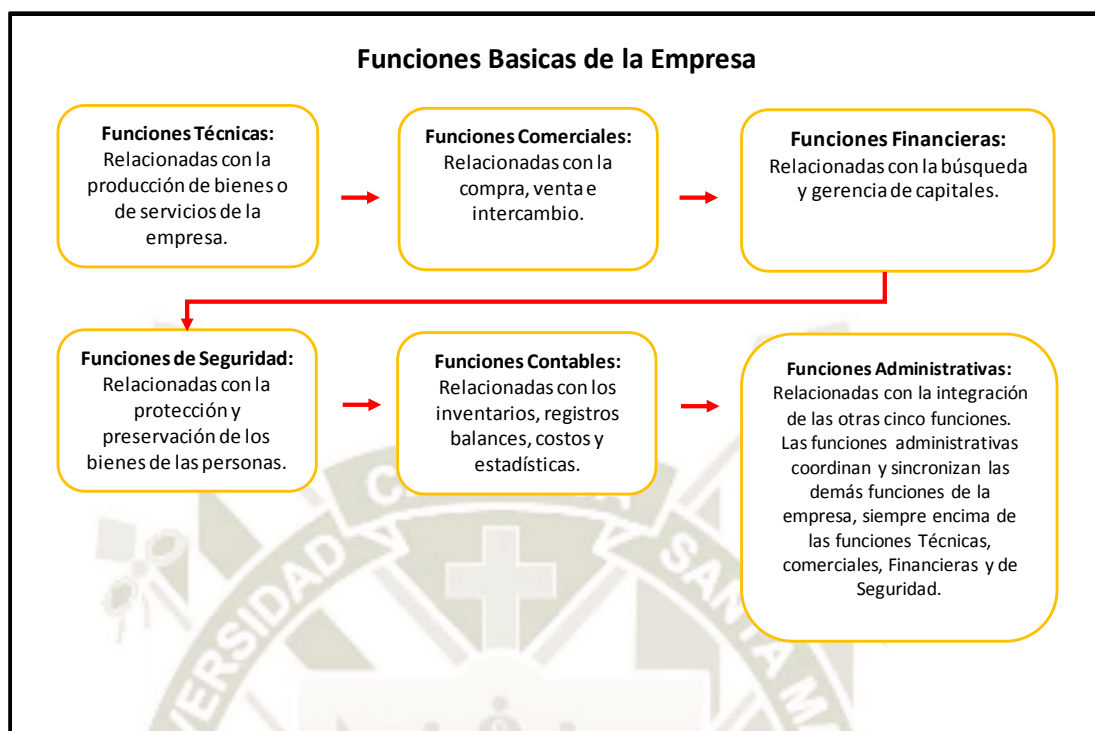
1.6.1.2. Clasificación de la Administración

1.6.1.2.1. Enfoque Clásico de la Administración

Henri Fayol (1987) quien es considerado el padre de la Teoría Clásica de la Administración quien nos dice que:

“Es necesario encontrar lineamientos para administrar organizaciones complejas, fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial, estableciendo catorce principios de la administración, dividiendo las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron funciones básicas de la empresa” las cuales son:

Figura 1. Funciones básica de una empresa



Fuente: Elaboración propia.

1.6.1.2.2. Administración Científica

Frederick Wilson Taylor, fundador de la administración científica nos dice que:

El enfoque típico de la escuela de la administración científica es el énfasis en las tareas. El nombre administración científica se debe al intento de aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, con el fin de alcanzar elevada eficiencia industrial. Los principales métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son la observación y la medición (Chiavenato, 2007, párr.1).

1.6.1.2.3. *Importancia de la Administración*

Para comprender mejor la importancia de la administración tomaremos las opiniones de los siguientes autores:

1. “La administración se da dondequiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria cuanto mayor y más complejo sea este” (Da Silva, 2002, párr. 1).
2. “El éxito de un organismo social depende, directa e indirectamente, de su buena administración y solo a través de esta, de los elementos materiales, humanos, etc. con ese organismo cuenta” (Da Silva, 2002, párr. 1).
3. "La administración científica es importante" porque con el empleo de sus métodos de dirección, por medio de sus principios y técnicas, se logra que muchas empresas alcancen su finalidad económica y/u otras organizaciones alcancen sus objetivos” (Thompson, 2009, párr. 1).

1.6.1.3. *El Proceso Administrativo*

La administración puede verse también como un proceso. Según Henry Fayol, dicho proceso está compuesto por funciones básicas: planificación, organización, dirección, coordinación, control.

- a. **Planificación:** “Procedimiento para establecer objetivos y un curso de acción adecuado para lograrlos” (*Management Today*, 1986, pp. 41-45).

- b. Organización:** “Proceso para comprometer a dos o más personas que trabajan juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas” (*Management Today*, 1986, pp. 41 – 45).
- c. Dirección:** “Función que consiste en dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea. A partir de la dirección, los administradores ayudan a las personas a ver que pueden satisfacer sus propias necesidades y utilizar su potencial al contribuir a las metas de una empresa” (*Management Today*, 1986, pp. 41 – 45).
- d. Coordinación:** “Integración de las actividades de partes independientes de una organización con el objetivo de alcanzar las metas seleccionadas” (*Management Today*, 1986, pp 41-45).
- e. Control:** “Proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las planificadas” (*Management Today*, 1986, pp 41 – 45).

1.6.2. Sistema de Gestión de Calidad

1.6.2.1. Concepto de sistema de Gestión

Un sistema de gestión está definido como:

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr esos objetivos (ISO 9000:2000, 3.2.2), concepto que se ha generalizado para el resto de las normas internacionales que han surgido posterior a la aparición de ISO 9001 (ISO 19011:2002, ISO 14001:2004) (International Organization for Standardization ISO, 2015, parr. 1).

1.6.2.2. Concepto de Calidad

La calidad es una herramienta estratégica para cualquier organización ya que nos ayuda a obtener mayores beneficios y a ser más efectivos es por ello, que para efectos de la investigación es de vital importancia profundizar en ella. A continuación conoceremos su significado y la importancia de su aplicación.

La calidad es un término que se encuentra en diversos contextos y busca transmitir la imagen de algo mejor, es decir de excelencia. Actualmente la concepción de la calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles, afectando a las personas y procesos de la misma. Los objetivos que justifican el interés de las empresas por la calidad son: la búsqueda de la satisfacción del cliente priorizando el cumplimiento de sus necesidades y expectativas; orientar la cultura de la organización hacia la mejora continua introduciendo métodos de trabajo que los faciliten y motivar a los empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de calidad (Besterfield, 2009, p. 2).

1.6.2.2.1. Calidad en una empresa Hotelera

En un mundo empresarial muy competitivo, como el nuestro la calidad se ha convertido en un elemento diferenciador dentro de agudo ambiente

competitivo dentro de la industria turística; en ese contexto, pasaremos a continuación a profundizar en el tema.

La Gestión de Calidad o TQM, implica el cambio de la cultura de la empresa, es decir, se cambia el concepto basado en sistemas a uno basado en procesos, que implica un control constante tanto cualitativamente como cuantitativamente de los mismos. Los procesos ayudan a que los sistemas sean flexibles, haciendo que la industria se dinamice y realice una mejora continua que revise y corrija lo que se realiza dentro del hotel, así se determinara de mejor manera si los objetivos planteados por la organización cumplen con el alcance establecido (Urgiles, 2010, p. 62).

1.6.2.3. Definición de Sistema de Gestión de Calidad

Un sistema de gestión de calidad ayuda a las empresas a optimizar sus procesos, teniendo como principio la mejora continua es por ello que: “Las normas ISO 9000 entienden el Sistema de Gestión de la Calidad como un componente del sistema de gestión de una organización” (Camisón, 2009, párr. 1).

A continuación profundizaremos el concepto y la importancia que tiene el SGC en la Gestión de la Calidad de las organizaciones.

El SGC es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de Gestión de la Calidad que la dirección ha adoptado. La definición e implantación de un

SGC según el enfoque de aseguramiento de la calidad se basa en las directrices establecidas por los modelos normativos para la Gestión de la Calidad. Éstos son normas comúnmente aceptadas para el diseño, e implantación de un SGC, que permiten además su certificación tras ser auditado por una entidad acreditada. Los modelos normativos son pues herramientas que permiten planificar, sistematizar, documentar y asegurar los procesos de negocio de una organización (Camisón, 2009, párr. 1).

Como podemos ver, para las normas ISO 9000 el Sistema de Gestión de Calidad es un punto clave ya que a través de ella la organización demuestra y garantiza su capacidad para brindar de forma eficaz productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente.

1.6.2.4. Principios básicos de la Gestión de Calidad

A continuación conoceremos los 7 principios de la Gestión de la calidad y su relación con el éxito de la organización al momento de alcanzar sus objetivos y metas.

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados Con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar

el desempeño de la organización cuando se aplique el principio (ISO, 2015, parr. 1).

Los principios de la gestión de la calidad son:

- a. **Enfoque al cliente:** “Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas” (ISO, 2015, parr. 1).
- b. **Liderazgo:** “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Estos tienen a cargo crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización” (ISO, 2015, parr. 1).
- c. **Participación del personal:** “El personal, en todos los niveles de la organización, son la parte esencial de esta, y su total compromiso favorece totalmente al crecimiento de la organización” (ISO, 2015, parr. 1).
- d. **Enfoque basado en procesos:** “Para obtener los resultados deseados de las organizaciones se necesita tener un proceso bien elaborado aprobado por la dirección” (ISO, 2015, parr. 1).
- e. **Mejoramiento continuo:** “La mejora continua del desempeño total de la organización, debe ser un objetivo permanentemente supervisado” (ISO, 2015, parr. 1).
- f. **Toma de decisiones basada en hechos:** “Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información recopilado” (ISO, 2015, parr. 1).

g. Relaciones de mutuo beneficio con proveedores: “Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor” (ISO, 2015, parr. 1).

1.6.2.5. *Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad*

Los requisitos generales del Sistema de Gestión de Calidad, vienen definidos en la norma (artículos 4.1 y 4.2), y constituyen los principios básicos en los que se debe asentar el sistema de Gestión de Calidad consensuado con la norma ISO 9001.

Sistema de Gestión de Calidad, requisitos, según la norma ISO:

- a.** Requisitos Generales
- b.** Requisitos de la documentación.
 - Generalidades
 - Manual de Calidad
 - Control de los documentos
 - Control de los registros.

En otras palabras los requisitos generales son aquellos preceptos básicos que deben cumplirse en el diseño de un nuevo Sistema de Gestión de Calidad.

1.6.2.5.1. Requisitos generales del Sistema de Gestión de Calidad:

- a. “Identificación de los distintos procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación en la organización” (ISO, 2015, párr. 1).
- b. “Determinar la secuencia e interacción de los procesos, definiendo el alcance de cada proceso (inicio y final) y las interacciones, lo que es salida de un proceso es entrada de otro” (ISO, 2015, párr. 1).
- c. “Asegurarse de la eficacia de las operaciones y de su control, en otras palabras determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces” (ISO, 2015, párr. 1).
- d. “Asegurarse de que se dispone de recursos y medios necesarios para apoyar los procesos y realizar el seguimiento de los mismos” (ISO, 2015, párr. 1).
- e. “Medir y analizar los procesos de forma continua, para lo cual se precisa de un seguimiento, medición y análisis de estos procesos. En ésta etapa hay que identificar la información y resultados que interesa conocer, como registrarla y el análisis de la misma” (ISO, 2015, párr. 1).
- f. “La información y análisis dará lugar a acciones para rectificar y alcanzar los resultados planificados, siempre bajo la máxima de mejora continua” (ISO, 2015, párr. 1).
- g. “Los procesos que son externos a la organización, es decir contratados a proveedores externos han de ser controlados, por lo

que debemos establecer con el proveedor los métodos de control a utilizar y realizar el seguimiento como si los procesos fueran propios” (ISO, 2015, párr. 1).

- h. “Por supuesto para gestionar, hacer y controlar el sistema según estos requisitos generales se precisa de documentación, procedimientos, registros etc” (ISO, 2015, párr. 1).

1.6.2.5.2. Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad aplicables a la documentación:

“Todos estos requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, giran en torno a los procesos. En el desarrollo de un proceso interviene, Formación, Tecnología, Infraestructura, Personal y se controla mediante inspecciones visuales y mediciones.”

“Lo que se pretende es que si mejora cada uno de los procesos de forma independiente ello implicará la mejora y optimización de todo el conjunto de la organización y con ello mejorará el producto o servicio objeto final de la organización” (ISO, 2015, párr. 1).

“Para lograr estos fines la Organización debe disponer de recursos e información, obtenidos por estudio, medición, análisis de los resultados de cada proceso y comparación con los objetivos” (ISO, 2015, párr. 1).

“Todo el Sistema de Gestión de Calidad debe estar documentado, por lo que es preciso de unos requisitos generales en torno a la documentación” (ISO, 2015, párr. 1).

“Los requisitos generales que detalla la norma ISO 9001 dedicados a definir la documentación mínima necesaria se centran en definir todas las actividades de un modelo claro en documentos, trasladadas los resultados de las mediciones y control a otros documentos llamados registros de calidad, formando así una estructura documental que permite realizar un seguimiento de todas las tareas, sus resultados y permite establecer bases para la mejora futura, dado que la organización está enfocada a un sistema de mejora continua” (ISO, 2015, párr. 1).

“La documentación necesaria, independientemente del tipo de soporte que apliquemos está definida por la norma ISO 9001 en la siguiente relación, enumerada con criterios mínimos.”

- “Política de Calidad y objetivos de la calidad documentados (apartado. 4.2.1.a)”
- “Manual de Calidad (apartado 4.2.1 b)”
- “Procedimientos documentados tanto exigidos por la norma como los que la organización decida aplicar e incluir en el sistema de gestión. (Apartado 4.2.1 c)”
- “Cuantos documentos y registros se estimen necesarios para alcanzar la planificación, operación y control eficaces de los procesos (apartado 4.2.1 d)”
- “Instrucciones de trabajo que se consideren necesarias (7.5.c)”
- “Planes de calidad, si se consideran necesarios (apartado 7.1 Nota 1)” (ISO, 2015, párr. 1).

1.6.3. Norma ISO

1.6.3.1. Definición de la Norma

Según la real academia de la lengua española se comprende por Norma: regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, etc.

1.6.3.2. Definición de la ISO

Teniendo en cuenta que la Norma ISO es un tema fundamental de la investigación, es conveniente definir su concepto.

Las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. La alta competencia internacional acentuada por los procesos globalizadores de la economía y el mercado y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los consumidores, ha propiciado que dichas normas, pese a su carácter voluntario, hayan ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional (ISOTools, 2015, parr. 1).

Las normas ISO son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO), y se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización” (“ISOTools”, 2015, parr. 1).

1.6.3.3. Tipos de ISO

ISO 9000.- “Esta serie de normas hace énfasis en la normalización de la administración de los Sistemas de Calidad, está compuesta por las siguientes normas” (ISO, 2015, párr. 1).

ISO 9000.- “Normas para la administración de la calidad y aseguramiento de la calidad, conformada por las siguientes cuatro (4) partes” (ISO, 2015, párr. 1).

- a. **ISO 9001.-** “Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño/desarrollo, producción, instalación y servicio” (ISO, 2015, párr. 1).
- b. **ISO 9002.-** “Modelo para el aseguramiento de la calidad en producción e instalación, servicio” (ISO, 2015, párr. 1).
- c. **ISO 9003.-** “Modelo para aseguramiento de la calidad en inspección final y pruebas” (ISO, 2015, párr. 1).
- d. **ISO 9004.-** “Elementos para la gestión de administración de la calidad y lineamientos de sistemas de calidad” (ISO, 2015, párr. 1).

ISO 10000.- “Esta serie de normas hace énfasis en la normalización de los sistemas de Auditoria, está compuesta, por las siguientes normas” (ISO, 2015, párr. 1).

- a. **ISO 10011.-** “Lineamientos para la Auditoria de sistemas de calidad” (ISO, 2015, párr. 1).

b. **ISO 10012.-** “Requerimientos de aseguramientos de la calidad para equipos de medición” (ISO, 2015, párr. 1).

ISO 14000.- “Esta serie de normas hace énfasis en la normalización de los sistemas de Auditoria, está compuesta por las siguientes normas” (ISO, 2015, párr. 1).

a. **ISO 14000.-** “Normas: para la administración y desempeño ambiental, conformada por las siguientes partes” (ISO, 2015, párr. 1).

b. **ISO 14001.-** “Sistemas de administración ambiental en una organización, requisitos con el propósito de certificación y registro” (ISO, 2015, párr. 1).

c. **ISO 14004.-** “Sistemas para la implementación de un Sistema de Administración Ambiental (SAA). • **ISO 14010.-** Principios generales y directrices para la Auditoria Ambiental” (ISO, 2015, párr. 1).

d. **ISO 14011.-** “Procedimientos de auditoria, directrices para la Auditoria de Sistemas de Administración Ambiental” (ISO, 2015, párr. 1).

e. **ISO 14012.-** “Criterios de calificación para los Auditores Ambientales” (ISO, 2015, párr. 1).

ISO 3534.- “Esta serie de normas hace énfasis en la normalización de los términos estadísticos generales y vocabulario, está compuesta por las siguientes partes” (ISO, 2015, párr. 1).

- a. PARTE 1.- Probabilidad y términos estadísticos generales.
- b. PARTE 2.- Control de calidad estadístico.
- c. PARTE 3.- Diseño de experimentos.

ISO 1000.- Esta norma hace la descripción del Sistema Internacional de Unidades, donde enumera y explica las diferentes unidades básicas, unidades suplementarias y unidades derivadas. Esta norma recomienda el uso de los múltiplos y submúltiplos del sistema internacional, explica las reglas que se deben tener en cuenta en la escritura de los símbolos y números, como también para el uso de los prefijos (ISO, 2015, párr. 1)

ISO 2108.- Esta norma hace la descripción del Número Internacional Normalizado para Libros (Internacional Standard Books Number-ISBN), al identificar de manera exclusiva una obra literaria o técnica publicada por una Editorial, bajo un número de identificación compuesto por diez (10) dígitos. El ISBN se emplea para la búsqueda bibliográfica en centros de documentación, catalogación, bibliotecas (ISO, 2015, párr. 1).

ISO 3297.- Esta norma hace la descripción del Número Internacional Normalizado de Publicaciones (Internacional Standard Serial Number-ISSN), al identificar de manera

exclusiva una colección de revistas o periódicos (publicaciones periódicas), bajo un número de identificación compuesto por ocho (8) dígitos. El ISSN se emplea para la búsqueda bibliográfica en centros de documentación, catalogación, bibliotecas (ISO, 2015, párr. 1).

1.6.3.4. *Introducción a la Norma ISO: 2015*

La actualización más reciente de la norma ISO 9001, es la versión 2015, en la cual se incluyen 2 capítulos nuevos, con referencia a su anterior versión, para conocer mejor su contenido tendremos una breve introducción.

“Uno de los cambios más destacados de la versión 2015 de ISO 9001 respecto de la versión de 2008 es sin duda el cambio a la estructura llamada Alto Nivel, establecida por ISO en el Anexo SL” (López, 2015, párr. 1).

“El objetivo con esta adaptación de todas sus normas de sistemas de gestión hacia esta estructura, es facilitar la integración de las mismas cuando coexisten en una misma organización” (López, 2015, párr. 1).

1.6.3.5. *Estructura de la Norma ISO: 2015*

La norma ISO 9001:2015 contiene 10 capítulos los cuales desarrollaremos a continuación.

Desde junio del 2012 se inició la revisión de la versión actual de la norma; ciertamente la intención es hacer una renovación mayor. Se busca que con el uso y certificación de esta norma las empresas sean más competitivas para el año 2020. Según el INLAC la norma cambiará en un 30%, respecto a la versión 2008; teniendo una estructura de alto nivel, incorporando dos nuevos requisitos quedando su estructura de la siguiente manera (International Organization for Standardization, 2015, parr. 1).

- a) Alcance
- b) Referencias Normativas
- c) Términos y Definiciones
- d) Contexto de la Organización
- e) Liderazgo
- f) Planificación
- g) Soporte
- h) Operación
- i) Evaluación del Desempeño
- j) Mejora

1.6.3.6. Razones para la obtención de la certificación

“La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (ISO, 2015, parr. 1).

“Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma internacional son” (ISO, 2015, parr. 1).

- a. “la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables” (ISO, 2015, parr. 1).
- b. “facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente” (ISO, 2015, parr. 1).
- c. “abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos” (ISO, 2015, parr. 1).
- d. “la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados” (ISO, 2015, parr. 1).

1.6.3.7. Entidades de Certificación

Tras documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO9001, es necesario seleccionar la entidad certificadora que realice la auditoria y conceda los certificados del sistema de gestión, es por ello que pasaremos a ampliar más el tema.

La Entidad de Certificación, es aquella organización privada, que tiene como función evaluar la conformidad y certificar el cumplimiento de una norma de referencia, ya sea del producto, del servicio, o del sistema de gestión de una organización. En particular, es la responsable de la auditoría realizada a las organizaciones interesadas en obtener una certificación de su sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2008, su

sistema de gestión ambiental según ISO 14001:2004, etc. Esta entidad debe ser independiente de la organización que audita, y no haber realizado otros trabajos para ella, como por ejemplo, consultoría para implementar el sistema que se certifica (Wikipedia, 2018, parr. 1).

Algunos Organismos de Acreditación reconocidos internacionalmente son: (Wikipedia, 2018, parr. 1).

- UKAS (Reino Unido)
- UL y ANAB (EEUU)
- RvA (Holanda)
- ENAC (España)
- EMA (México)
- ONAC (Colombia)
- OUA (Uruguay)
- OHA (Honduras)
- INTECO (Costa Rica)
- INN (Chile)

1.6.4. Gestión de Procesos

1.6.4.1. Definición

El fundamento principal de un Sistema de Gestión de Calidad es la gestión enfocada en procesos, es por ello que pasaremos a continuación a profundizar el tema.

“Un proceso es un conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados, para ello es esencial la asignación de recursos” (Escuela Europea de Excelencia, 2014, parr. 1).

Los procesos constan de:

“Elementos de entrada y salida, los cuales pueden ser tangibles o intangibles. Los resultados pueden ser también no intencionados como por ejemplo la contaminación ambiental” (Escuela Europea de Excelencia, 2014, parr. 1).

“Clientes y partes interesadas que tengan necesidades y expectativas en los procesos, ellos son los que definirán los resultados que requiere un determinado proceso” (Escuela Europea de Excelencia, 2014, parr. 1).

“Sistemas de medición para proporcionar información sobre el desempeño del proceso. Cualquier resultado debería ser analizado para poder determinar si existe necesidad de aplicar algún tipo de acción correctiva o de mejora” (Escuela Europea de Excelencia, 2014, parr. 1).

1.6.4.2. Gestión de Procesos – ISO 9001

“La ventaja principal del enfoque basado en procesos que propone ISO-9001 reside en la gestión y control de cada una de las interacciones entre los procesos y las jerarquías funcionales de la organización” (Escuela Europea de Excelencia, 2014, parr. 1).

“Los procesos deben servir para aportar valor a una organización, además deben estar alineados con los objetivos, alcance y grado de complejidad de la organización” (Escuela Europea de Excelencia, 2014, parr. 1).

Para cumplir con estas líneas ISO 9001:2008 indica:

“Este enfoque basado en procesos de los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 pretende mejorar la eficiencia y eficacia de la organización para alcanzar los objetivos definidos, lo que implica a su vez aumentar la satisfacción del cliente mediante la satisfacción de sus requisitos” (Escuela Europea de Excelencia, 2014, parr. 1).

“Los beneficios de aplicar el enfoque basado en procesos son:”

- a. “Lograr los resultados deseados previstos mediante la integración y alineación de los procesos.”
- b. “Ayudar a focalizar los esfuerzos en la eficacia y eficiencia de los procesos.”
- c. “Aportar confianza a los clientes y demás partes interesadas en cuanto al desempeño de la organización.”
- d. “Ofrecer transparencia en las operaciones de la organización.”
- e. “Proporcionar mejores resultados, más coherentes y predecibles.”
- f. “Facilitar oportunidades para priorizar las iniciativas de mejora, lo que consigue estimular la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades” (Escuela Europea de Excelencia, 2014, parr. 1).

Normalmente los procesos típicos que se pueden identificar en una organización son:

- a. “Procesos para la gestión de la organización”
- b. “Procesos para la gestión de recursos”
- c. “Procesos de realización”
- d. “Procesos de medición, análisis y mejora” (Escuela Europea de Excelencia, 2014, parr. 1).

1.6.5. Hotelería y Gestión Hotelera

1.6.5.1. Concepto y Antecedentes Históricos

Siendo la hotelería uno de los principales servicios que se ofrece en la industria turística, es conveniente estudiar algunos conceptos relacionados con este término:

Para Francisco de la Torre, un hotel es: "Es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades" (De la Torre, 2009, párr. 1).

Según Luis Di Muro Pérez, un hotel se define como: “Un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios, alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento; que persigue tres grandes objetivos: ser fuente de ingresos, ser fuente de empleos y dar servicio a la comunidad" (Muro, 2012, párr. 1).

1.6.5.2. *Clasificación Internacional de Hoteles*

“Según esta organización de Turismo la clasificación de hoteles se hace mediante el uso de estrellas, para lo cual se establecen características a cumplir para cada uno de ellos” (Organización Mundial del Turismo, 2018, parr. 1).

- a. **Hoteles de una estrella ***: “Son hoteles pequeños manejados por los propietarios, que tienen buen ambiente y están localizados cerca de lugares de atracción con servicio de transporte accesible” (Organización Mundial del Turismo, 2018, parr. 1).
- b. **Hoteles de dos estrellas ****: “Son hoteles de tamaño medio y con buena ubicación, los cuales prestan servicio de teléfono y televisión en los dormitorios” (Organización Mundial del Turismo, 2018, parr. 1).
- c. **Hoteles de tres estrellas *****: “Estos hoteles ofrecen más comodidad, incluyen grandes salas con decoraciones especiales y bonitos vestíbulos. Son hoteles de distintos tamaños, con restaurantes que ofrecen variedad de alimentos” (Organización Mundial del Turismo, 2018, parr. 1).
- d. **Hoteles de cuatro estrellas ******: “Son hoteles grandes con recepciones confortables y excelente servicio de restaurante” (Organización Mundial del Turismo, 2018, parr. 1).
- e. **Hoteles de cinco estrellas *******: “Son hoteles que ofrecen los más altos niveles de comodidad y servicio con vestíbulos y habitaciones suntuosas y los más exquisitos menús en alimentos y

bebidas, cumpliendo las rigurosas exigencias del cliente”

(Organización Mundial del Turismo, 2018, párr. 1).

1.6.5.3. Fundamentación Legal

Para conocer mejor el marco que rige a la industria hotelera procederemos a revisar la Normativa legal.

a. Ley General de Turismo (Ley 29408, 17.09.2009):

“Contiene el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística, los principios básicos de la actividad turística y los objetivos de la política estatal, declarando al MINCETUR como el ente rector a nivel nacional competente en materia turística” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo MINCETUR, 2018, párr. 1).

b. “Reglamento de la Ley General de Turismo (Aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2010- MINCETUR del 16.01.2010)” (MINCETUR, 2018, párr. 1).

Contiene los requerimientos del Sector Turístico, principios de opiniones técnicas, sistemas de Inversión Turísticas, así como proyectos de inversión que promuevan un turismo de calidad.

c. Reglamento de establecimientos de hospedaje – Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, 09.06.2015,

“Establece las disposiciones para la clasificación, categorización, operación y supervisión de los establecimientos

de hospedaje; así como las funciones de los órganos competentes en dicha materia, así como, la obligación de presentar una Declaración Jurada de cumplimiento de las condiciones mínimas para la prestación del servicio. Establece la clasificación de Hotel, Apart-Hotel, Hostal y Albergue, que podrán ser ostentados por los establecimientos que cumplan con los requisitos de infraestructura en la Norma A.030 Hospedaje del Título III del Reglamento Nacional de Edificaciones aprobado por Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, así como los requisitos de equipamiento y servicios conforme la clase y/o categoría solicitada” (MINCETUR, 2018, párr. 1).

1.6.5.4. Conceptos en Hotelería

A continuación procederemos a definir los términos y expresiones que son utilizados con mayor frecuencia el sector y que se utilizan para expresar realidades de toda índole, los cuales desarrollamos a continuación:

- a. Buffet:** “Comida compuesta de una diversidad de alimentos fríos y calientes, dispuestos a la vez sobre una o varias mesas para el autoservicio de los clientes, y ofrecidos generalmente en hoteles y actos sociales” (Hernández, 2016, p. 27).
- b. Cadena hotelera:** “Conjunto de establecimientos hoteleros y extra hoteleros de una organización, que pueden ser propios o de terceros, que se gestionan y comercializan con el objeto de optimizar los recursos y generar rentabilidad” (Hernández, 2016, p. 35).

- c. Cafetería En hostelería:** “Establecimiento que comparte características con los bares y los restaurantes, donde se sirven fundamentalmente bebidas, aperitivos y comidas, generalmente platos combinados” (Hernández, 2016, p. 38).
- d. Calidad turística:** “Resultado de un proceso que implica la satisfacción de las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de acuerdo con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad, tales como seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural” (Hernández, 2016, p. 40).
- e. Kardex:** “En hotelería, ficha que contiene toda la información disponible sobre el cliente, ya sea físicamente en la recepción o digitalmente en el PMS” (Hernández, 2016, p. 42).
- f. Check-in:** En hotelería, expresión inglesa para registro de entrada. Ver Registro de entrada (Hernández, 2016, p. 45).
- g. Check-out:** “En hotelería, expresión inglesa para registro de salida. Ver Registro de salida” (Hernández, 2016, p. 50).
- h. Comanda:** “En restauración, selección de platos que un comensal pide a un camarero en un restaurante, bar o cafetería y que éste a su vez transmite al responsable de cocina para su preparación o elaboración. Documento en el que se registra dicha solicitud del cliente al camarero” (Hernández, 2016, p. 52).

- i. Departamento de administración:** “Área de una empresa responsable de la gestión administrativa y financiera” (Hernández, 2016, p. 61).
- j. Departamento de alimentos y bebidas:** “En hotelería, área responsable de la gestión y organización de los alimentos y bebidas, así como de su preparación y servicio” (Hernández, 2016, p. 61).
- k. Departamento de cocina:** “En hotelería, área responsable de la gestión y organización de los servicios de gastronomía. Departamento de compras y economato En hotelería, área responsable de la gestión de compras, organización, análisis de costes, control de existencias y relación con los proveedores” (Hernández, 2016, p. 61).
- l. Departamento de mantenimiento:** “Área de una empresa responsable de la prevención y mantenimiento de las instalaciones de una empresa” (Hernández, 2016, p. 61).
- m. Departamento de recepción:** “En hotelería, área responsable de la gestión y organización de las distintas tareas propias de la recepción y conserjería de un establecimiento alojativo” (Hernández, 2016, p. 62).
- n. Early check-in:** “En hotelería, expresión inglesa para la entrada anticipada de un cliente en un establecimiento alojativo, al haber llegado antes de la hora prevista” (Hernández, 2016, p. 75).
- o. Late check-out:** “En hotelería, expresión inglesa para el retraso en el horario de salida estándar establecido a las 12:00 pm (check-out). En algunos establecimientos alojativos este retraso implica un cargo extra” (Hernández, 2016, p. 102).

- p. **Transfer:** “En turismo, voz inglesa para la actividad consistente en trasladar en un vehículo a un cliente desde un medio de transporte a un establecimiento alojativo o viceversa, o a otro medio de transporte” (Hernández, 2016, p. 135).

1.6.6. Antecedentes

1.6.6.1. *Antecedentes Locales*

- a. Rimachi, Vargas (2016) “Implantación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en las Normas ISO 9001:2008 para la empresa Valtop S.R.L Arequipa 2016”, Universidad Católica de Santa María Arequipa, Perú.

Tuvo como fin la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la empresa VALTOP S.R.L., se estudió todos los conceptos así como la estructura de la norma ISO 9001:2008, todo lo que implica un Sistema de Gestión de Calidad. Las técnicas fueron la observación y encuesta, los instrumentos fueron el procesamiento de datos, validación de todo el material bibliográfico.

Se logró establecer un orden para la realización de sus procesos en la producción así como una política de calidad sólida. De igual manera el manual de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, se estableció de forma ordenada las funciones, definiciones.

Comentario: Fue muy útil ya que hemos podido entender cómo se implementa un sistema de calidad con la norma ISO, cumpliendo

cada parámetro y tomando como ejemplo las herramientas de estudio.

- b. Gallegos (2013) “Análisis de la Organización y Funciones del Hotel Fundador en la provincia de Arequipa 2012” Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.

Se analizó la situación actual y las funciones del Hotel Fundador, siendo así un aporte al desarrollo de la gestión hotelera, específicamente en el campo de la organización empresarial a través del análisis de la estructura organizativa y funciones del establecimiento. Las técnicas fueron la observación y encuesta, los instrumentos fueron fichas de observación y cuestionarios estructurados y estandarizados con preguntas abiertas y cerradas.

Se logró que el Hotel Fundador cuente con un Manual de Funciones, el mismo que es de conocimiento de los empleados, la totalidad de trabajadores reconoce que sus opiniones son tomadas en cuenta para la toma de decisiones.

Comentario: Nos sirve como precedente ya que la comunicación y coordinación tanto Jefe-Subordinado como Subordinado-Jefe, debe ser buena para generar un buen clima laboral.

1.6.6.2. Antecedentes Nacionales

- a. Ugaz (2012) “Propuesta de Diseño e Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una

empresa de fabricación de Lejías” Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Tuvo como finalidad el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en una empresa de fabricación de lejías que integre los procesos, los procedimientos asociados y los responsables de cada actividad para mejorar la gestión de la empresa. Se utilizó como herramienta de estudio la norma ISO 9001:2008, como técnica un cuestionario según lo exigido por la norma.

Comentario: Nos indica que la creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, permitirá analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en el corto plazo.

1.6.6.3. Antecedentes Internacionales

- a. Riera, naranjo (2013) “Propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 en el Hotel HM Internacional” Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

Tuvo como fin realizar un diagnóstico de las condiciones actuales del Hotel HM Internacional que determinen la necesidad de un Sistema de Gestión de Calidad. Ya que al tener una sistematización en la gestión, el hotel podrá competir con otros servicios hoteleros. La técnica fue la observación, los instrumentos son la recolección de datos, entrevistas, encuestas.

Al contar con funciones y responsabilidades definidas ocasiona que el personal no este alineado a los objetivos de la empresa, y que la gestión sea parcialmente coordinada dentro de la organización.

La falta de documentación de los procedimientos, registros, de la cadena de valor de los procesos operativos, origina improvisaciones ocasionando insatisfacción en el servicio brindado al huésped.

Comentario: Entendimos que la calidad es una estrategia competitiva, cuyo objetivo es la satisfacción del cliente y la eficiencia económica de la empresa.

- b. Urgiles (2010) “Sistemas de Calidad aplicados a los Procesos Departamentales de un Hotel 4 Estrellas en Ecuador” Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.

Se realizó una propuesta de Sistema de Calidad ISO 9001:2008, basado en los procesos de un hotel 4 estrellas, la ventaja de la implementación basada en procesos es que se puede controlar y mejorar continuamente, haciendo que se mejore la eficiencia del proceso y obteniendo la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas. Los instrumentos fueron fotografías, encuestas, entrevistas y preguntas abiertas y cerradas.

Uno de los factores más importantes durante la prestación del servicio en un hotel son los colaboradores que allí trabajan, si ellos ninguno de los objetivos que fueron planteados se podrán realizar, es p muy

necesario hacer que ellos e sientan que no solo son trabajadores sino que todos se sientan empresa y tengan un compromiso.

Comentario: Destaca todos los requerimientos necesarios para el cumplimiento de las especificaciones establecidas por la Norma ISO para cada uno de los procesos.

- c. Tello (2015) “Propuesta de mejora en los Procesos de Gestión en el Hotel Boutique Plaza Sucre con el fin de alcanzar la Norma Smart Voyager Express” Universidad de Especialidades Turísticas, Quito, Ecuador.

Tuvo como objetivo proponer el mejoramiento en los procesos de gestión en el Hotel Boutique Plaza Sucre con el fin de obtener la *Normativa Smart Voyager Express*, mediante una correcta gestión de procesos en diferentes, reduciendo de esta manera la utilización de recursos naturales y obteniendo múltiples beneficios sociales como económicos. Las técnicas son la observación, entrevista que se realizara al personal de cada área del Hotel y a la Gerente General.

El diagnóstico situacional *in situ* permitió obtener importante información acerca del HBPS en cuanto a la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible. De esta manera se determinó todos los aspectos a mejorar en cada uno de los ámbitos (ambiental, económico y sociocultural) en base a la *Normativa Smart Voyager Express* y elaborar esta propuesta de mejora.

Comentario: Pudimos verificar que con el análisis de cada una de las normas que se pueden implementar en las empresas turísticas, se concluye que *Smart Voyager Express* es una normativa sustentable que puede ser aplicada a cualquier tipo de organización, y sobre todo es una recopilación de la ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y el manual de buenas prácticas de turismo sostenible, haciéndola una norma completa.



CAPITULO II

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la presente investigación se utilizará las siguientes técnicas para la recolección de datos.

2.1.1. Técnica de Observación Documental

Documental: Dicha información será de fuentes primarias; procedentes de investigaciones, tesis, estudios anteriores sobre la influencia que tiene la implementación de un sistema de gestión de calidad en una empresa para mejorar su competitividad con otras empresas.

2.2. ESTRUCTURAS DE LOS INSTRUMENTOS

Se considera los siguientes instrumentos:

2.2.1. Técnicas de procesamiento de datos.

Se aplicará el método sintético, teniendo por objeto analizar documentos procedentes de investigaciones, tesis, estudios anteriores e investigaciones relacionados al sistema de gestión de calidad como ventaja competitiva para la empresa D'CARLO CLASS HOTEL.

2.2.2. Validación

Se hace una revisión de material bibliográfico e información de internet que aplica a este estudio y se seleccionan puntos de vista de diversos autores sobre los tópicos a los que este trabajo hace referencia.

2.3. CAMPO DE VERIFICACION

2.3.1. Ámbito

Se efectúa en la empresa D`CARLO CLASS HOTEL de la ciudad de Arequipa.

2.3.2. Temporalidad

2018

2.3.3. Unidades de Estudio

a. Universo

El universo considerado para el presente trabajo de investigación es la empresa D´CARLO CLASS HOTEL dedicada al rubro hotelero.

b. Muestra

Para el presente trabajo de investigación el tamaño de la muestra, se establece por el número de procesos que se va a identificar en la empresa D´CARLO CLASS HOTEL.

2.4. ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS

Para efectuar esta investigación se procederá a solicitar una carta de presentación al director de la Facultad de Administración de la Universidad

Católica de Santa María, para extenderla a la empresa que es objeto de estudio de esta investigación

Posteriormente se visitará las instalaciones de la empresa D'CARLO CLASS HOTEL para pedir permiso y así efectuar esta investigación.

Luego se aplicará el método de la observación que consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar, es decir que se pretende observar todos los procesos de las diferentes áreas del hotel, para conocer los puntos críticos o áreas a mejorar.

Planteamos el objeto de observación en cada uno de las áreas y/o departamentos haciendo uso de Listas de verificación para identificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma.

Las listas de verificación, nos permitirán realizar un diagnóstico adecuado. Esta información será procesada a través de herramientas de diagnóstico y análisis, como la Matriz de diagnóstico Interno (AMOFHIT), la cual se aplicará para cada una de los factores como: Administración, Marketing, Finanzas, Recursos, Operaciones y Tecnología e información.

2.5. RECURSOS NECESARIOS

2.5.1. Recursos Humanos

- Joseline Yocasta Guevara Cruz
- Elizabeth Lorena Huanqui Merma

2.5.2. Materiales y Financieros

DENOMINACION	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Papel Bond	1000	42.00
Fichas Bibliográficas	1200	120.00
Cartucho Tinta de Impresión	1	100.00
Copias fotostáticas	400	40.00
anillados	5	25.00
Uso de computadoras	2	200.00
Movilidad		200.00
Adquisición de libros	4	320.00
TOTAL		1047.00

2.6. CRONOGRAMA

TIEMPO ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Revisión bibliográfica	X	X																						
2. Elaboración de fichas de estudio			X	X																				
3. Formulación del planteamiento teórico					X	X	X	X																
4. Formulación del planteamiento operacional									X	X	X	X												
5. Recolección de datos													X	X	X	X								
6. Estructuración de resultados																	X	X	X	X				
7. Redacción del informe final																					X	X	X	X

CAPITULO III

3. ANALISIS Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA PARA LA EMPRESA D'CARLO CLASS HOTEL

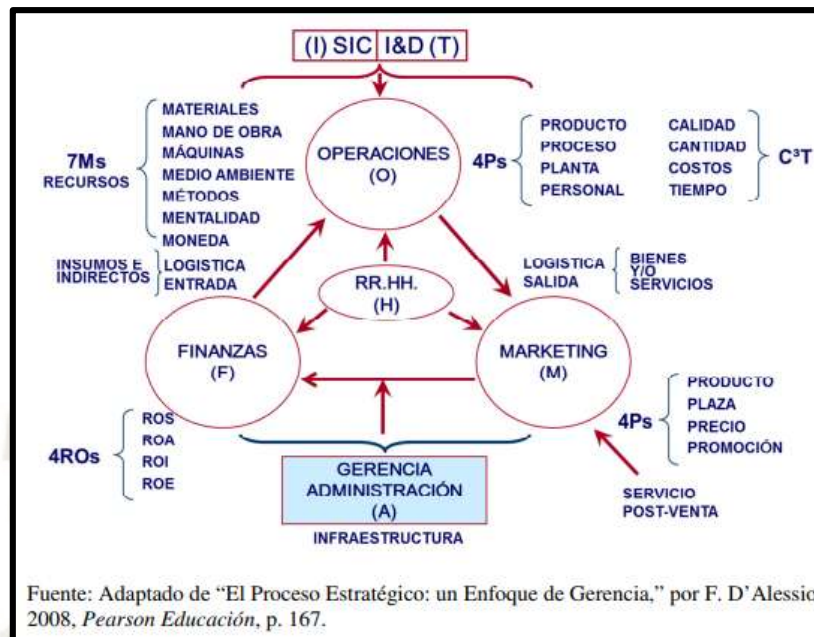
3.1. DIAGNOSTICO INICIAL DE LA EMPRESA D'CARLO CLASS HOTEL

Para realizar el presente diagnóstico inicial se hizo una revisión del grado de cumplimiento de la Norma ISO9001:2015 en la empresa, la cual se realizó aplicando la Lista de Verificación y un Análisis de Diagnostico Interno AMOFHIT.


3.1.1. Diagnóstico Inicial Del Cumplimiento De Los Requisitos De La Norma ISO 9001:2015.

3.1.2. Diagnóstico de Análisis Interno AMOFHIT

El rol fundamental de los recursos en una organización es crear valor. Este valor se define en términos simples como la diferencia entre el valor de mercado y el costo de la organización. Para ello, se tiene como herramientas el análisis de las áreas funcionales que integran el ciclo operativo de la organización (D'Alessio, 2008).



El análisis interno de la empresa D´CARLO CLASS HOTEL se llevara a cabo a través del diagnóstico interno AMOFHIT que lleva las iniciales de las áreas a revisar; para comprender la ventaja competitiva de la empresa D´CARLO CLASS HOTEL, es necesario desagregar el conjunto de actividades que se realizan en ella ya que en toda actividad empresarial se emplean recursos humanos, materiales, tecnología e información. Este análisis interno está basado en el análisis de siete áreas funcionales, las cuales son: Administración y Gerencia; Marketing; Operaciones y Logística; Finanzas y contabilidad; Recursos humanos; Sistemas de información y comunicaciones; y Tecnología, investigación y desarrollo.

		DIAGNOSTICO INTERNO			
		AMOFHIT			
		"D`CARLO CLASS HOTEL"			
VARIABLE	FACTORES			F	D
ADMINISTRACION Y GERENCIA	Planeamiento	Pronóstico		x	
		Objetivos	x		
		Estrategias	x		
		Políticas		x	
		Análisis de la Competencia		x	
	Organización	Diseño Organizacional		x	
		Estructura	x		
		Especialización de Tareas	x		
		Descripción de Tareas		x	
		Especificaciones de Trabajos	x		
		Unidad de Comando	x		
		Alcance de Control		x	
		Homogeneidad de Funciones		x	
		Delegación de Autoridad	x		
		Rediseño de Autoridad		x	
		Analisis del Trabajo		x	
		Coodinación	Administración de Suelos y Salarios	x	
			Entrevistas	x	
	Contrataciones		x		
	Despidos		x		
	Entrenamiento			x	
	Desarrollo Administrativo			x	
	Seguridad		x		
	Acción Proactiva		x		
	Relaciones Laborales			x	
	Desarrollo de Carrera			x	
	Recompensas		x		
	Dirección	Medidas de Disciplina		x	
		Liderazgo		x	
		Motivación	x		
		Comunicación	x		
		Trabajo en Equipo	x		
Trabajo Enriquecedor			x		
Trabajo Satisfactorio		x			
Cambio Organizacional			x		
Moral		x			
Control	Control Financiero		x		
	Control de Ventas		x		
	Control de Calidad		x		
	Control de Inventarios		x		
	Control de Gastos y Costos	x			
	Analisis de Variaciones		x		
	Mantenimiento	x			

Fuente: Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN:

En la administración y la gerencia se distinguen las partes del Proceso Administrativo que son el planeamiento, la organización, la dirección, la coordinación y el control.


En el planeamiento consiste en que se va a hacer por anticipado asimismo se definen las metas de la empresa a través de los pronósticos, las políticas y el análisis de la competencia. La empresa D´CARLO CLASS HOTEL no cuenta con los mencionados, y cumple parcialmente con los objetivos y estrategias.

En la parte de la organización carece de diseño organizacional, descripción de tareas, alcance de control, homogeneidad de funciones; sin embargo cumple parcialmente con la estructura, la especialización y especificación de tareas, lo que indica que no está bien organizada.

En la parte de la coordinación se cumple con la parte de sueldos, entrevistas, contrataciones pero no se tiene documentos que queden como evidencias de estos procedimientos; carece de entrenamientos, desarrollo de carrera y recompensas lo que nos indica que su personal es muy educado y eficiente pero no calificado.

En parte de la dirección se cumple con motivar a los colaboradores además de tener una buena comunicación para así poder trabajar en equipo y con satisfacción, pero se carece de un buen liderazgo que hace el trabajo no sea enriquecedor.

En la parte del control no existe ningún tipo de medición en lo que respecta a las finanzas, ventas, calidad, inventarios pero existe un control de costos y gastos en general que en si no ayuda a distinguir q es costo y que es gasto.

		DIAGNOSTICO INTERNO			
		AMOFHIT			
		"D`CARLO CLASS HOTEL"			
VARIABLE	FACTORES			F	D
MARKETING	Análisis del Consumidor	Estudio de Consumidores			X
		Información de los Consumidores			X
		Perfil de los Consumidores	X		
		Estrategias de Posicionamiento Mercado			X
		Estrategias de Segmentación Mercado			X
	Ventas de Productos	Publicidad		X	
		Ventas		X	
		Promoción		X	
		Publicity		X	
		Fuerza de Ventas			X
		Relaciones Comerciales			X
	Planeamiento de Productos: Bienes o Servicios	Pruebas de Marketing			X
		Posicionamiento de la Marca			X
		Productos o Servicios	X		
		Rangos/ Opciones	X		
		Estilo de los productos o servicios	X		
		Calidad			X
	Definición de Precios	Descuentos		X	
		Términos de Créditos		X	
		Condiciones de Venta		X	
		Variaciones de Precios		X	
		Costos			X
		Precio Unitario		X	
	Distribución	Depósitos		X	
		Canales		X	
		Niveles de Inventarios		X	
		Transportes		X	
	Investigación de Mercados	Recopilación de Información			X
		Ingreso de Datos			X
		Análisis de Datos			X
Funciones de Soporte del Negocio				X	
Análisis de Oportunidades	Análisis de Costos			X	
	Análisis de Beneficios			X	
	Análisis de Riesgos			X	

Fuente: Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN:

El análisis del consumidor D´CARLO CLASS HOTEL no cuenta con un estudio ni información de los consumidores, tampoco con estrategias de posicionamiento y segmentación de mercado lo que indica que desconoce sobre sus consumidores y del mercado aun así maneja cierta información sobre los perfiles de los clientes que mantiene en cartera.

En tanto a sus ventas parten de la publicidad y la promoción a través de los distintos medios, pero carece de una fuerza de ventas y de relaciones comerciales que le permitan abrirse a nuevos mercados.

La empresa D´CARLO CLASS HOTEL ofrece descuentos en tanto a la temporada en la que se encuentre, también maneja créditos con las empresas en cartera, pero no tiene un buen control en los costos en general. Maneja de manera correcta la distribución en el hotel.

		DIAGNOSTICO INTERNO			
		AMOFHIT			
		"D`CARLO CLASS HOTEL"			
VARIABLE	FACTORES			F	D
OPERACIONES Y PRODUCCIÓN	Proceso	Ubicación de la Facilidades			x
		Diseño de la Facilidades			x
		Elección de Tecnología			x
		Disposición de las Facilidades	x		
		Análisis de Fujo del Proceso			x
		Control del Proceso			x
	Capacidad	Pronósticos	x		
		Planeamiento de las Facilidades			x
		Planeamiento Agregado			x
		Programación	x		
		Planeamiento de la Capacidad	x		
	Inventario	Materia Prima e insumos.	x		
		Manejo de Materiales	x		
		Repuestos	x		
	Mano de Obra	Diseño del Trabajo			x
		Evaluación del Trabajo			x
		Enriquecimiento del Trabajo			x
		Estándares de Trabajo			x
		Técnicas de Motivación	x		
	Calidad	Control de Calidad			x
		Muestreo			x
		Aseguramiento de la Calidad			x
		Control de Costos	x		

Fuente: Elaboración Propia.


INTERPRETACIÓN:

La empresa en cuestión no cuenta con procesos estandarizados y establecidos, los procesos más fundamentales se dieron, pero no se ejecutan a pesar que están disponibles para el personal.

La capacidad de D`CARLO CLASS HOTEL está determinada por los pronósticos que, si los realiza por medio de la programación y el planeamiento de la capacidad, pero

adolesce del planeamiento previo de las facilidades y del agregado. La empresa destaca por el manejo de sus inventarios en general como son el de materias primas, insumos, materiales y repuestos.

En cuanto a la mano de obra no se realiza el diseño, la evaluación del trabajo ya que no cuentan con estándares de trabajo, sin embargo, cuenta con buenas técnicas de motivación para los colaboradores. Y si hablamos de calidad en el área de marketing no hay ningún tipo de control relacionado a la calidad.


 DIAGNOSTICO INTERNO AMOFHIT "D`CARLO CLASS HOTEL"				
VARIABLE	FACTORES		F	D
FINANZAS Y CONTABILIDAD	Decisiones de Inversión	Recursos para la Implementar Estrategias	x	
		Proyectos, activos, productos y diviciones	x	
	Decisiones de Financiamiento	Estructura de Capital		x
		Fuentes de uso de Fondos	x	
	Decisiones de Dividendos	Pago de Accionistas	x	
		Reinversión		x

Fuente: Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN:

La empresa en cuestión cuenta con decisiones de inversión puesto que posee los recursos para implementar las estrategias de igual manera posee proyectos, activos, productos, etc.

Si hablamos de las decisiones de financiamiento no cuenta con una estructura de capital, pero si usa adecuadamente los fondos que recauda, las decisiones de los dividendos se dan a través del pago a los accionistas o dueños y no se reinvierte.


		DIAGNOSTICO INTERNO	
		AMOFHIT	
		"D`CARLO CLASS HOTEL"	
VARIABLE	FACTORES	F	D
RECURSOS HUMANOS	¿Se tiene conocimiento del Clima y Cultura Organizacional? ¿Se miden usualmente?		X
	¿Se conocen la capacidades distintivas de todo el personal?	X	
	¿Se conocen los estilos de decisión de los funcionarios que toman decisiones?	X	
	¿Se cuenta con área de organización y métodos?		X
	¿Se cuenta con una política de contrataciones y despidos?		X
	¿Se cuenta con una política de capacitación y entrenamiento?		X
	¿Se cuenta con una política de promociones y línea de carrera?		X
	¿Se cuenta con una política de incentivos?		X
	¿Se cuenta con una política de tercerizacion o services?	X	
	¿Se cuenta con una política de control de ausentismo y puntualidad?		X
	¿Se cuenta con actividades de coaching y asesoramiento?	X	

Fuente: Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN:

En el área de recursos humanos se ha aplicado unas preguntas las cuales serán determinadas como la auditoria, de puede resolver que los colaboradores de la empresa D`CARLO CLASS HOTEL desconoce del clima organizacional; las políticas de contrataciones, capacitaciones, promociones, incentivos, etc.


El área de recursos humanos tiene como fortaleza el conocimiento de las capacidades del personal, los estilos de cada decisión de los funcionarios, la tercerización y el coaching profesional a pesar de no tener buenos resultados con los que se han contratado.

		AMOFHIT	
		"D`CARLO CLASS HOTEL"	
VARIABLE	FACTORES	F	D
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	¿Se cuenta con un sistema de información gerencial?		x
	¿Se cuenta con un sistema de soporte a la toma de decisiones?		x
	¿Todo el personal esta familiarizado con el uso de Sistemas de Información y Comunicaciones?		x
	¿Los sistemas de seguridad son eficientes?	x	
	¿La administración de los Sistemas de Infomación y comunicación es productiva?		x
	¿Estan el sistema y la data actualizados permanentemente?		x
	¿Son los sistemas de información y comunicaciones amigables?	x	
	¿Se actualizan estos sistemas frecuentemente?		x
	¿Se cuenta con una constante capacitación al personal de la organización en los nuevos aspectos de información y comunicaciones?		x
	¿Se hace conocer al personal sobre las ventajas e incremento de la productividad que se puede conseguir con el uso de los sistemas de información y comunicaciones?		x
	¿La gerencia y funcionartios de informática y comunicaciones cuentan con la experiencia necesaria?		x
	¿Se capacita y entrena frecuentemente al equipo de informacion y comunicaciones?		x
¿Se maneja un presupuesto de información y comunicaciones?		x	

Fuente: Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN:

En el área de sistemas de información y comunicaciones se ha aplicado unas preguntas las cuales vendrías a ser parte de la auditoria, se puede destacar que la empresa D`CARLO CLASS HOTEL no cuenta con un sistema de información gerencial que se encuentre bien alimentados de los datos y que brinden la información en tiempo real, además que el casi todo el personal no está familiarizado con el sistema, puesto que no hay capacitaciones del uso de estos sistemas y no fue considerado dentro del presupuesto, pero igual se tuvo que adquirir.

		DIAGNOSTICO INTERNO	
		AMOFHIT	
		"D`CARLO CLASS HOTEL"	
VARIABLE	FACTORES	F	D
TECNOLOGÍA E INVESTIGACIÓN & DESARROLLO	Desarrollo de nuevos productos antes que la competencia.		X
	Mejorar la calidad del producto.		X
	Mejorar los procesos de producción de bienes y/o servicios para optimizar la productividad.		X
	Conseguir automatizaciones y sistemas modernos de gestión.		X
	¿Cuenta la organización con capacidades de investigación y desarrollo?		X
	¿Se asignan los recursos necesarios para desarrollar esta actividad?		X
	¿Son estas actividades productivas y contribuyen al desarrollo de la organización?	X	
	¿Esta actividad está integrada eficientemente a la organización y se considera estratégica en los planes?		X
	¿Se terceriza esta actividad, toda o parte de la misma?	X	
	¿Los productos y procesos son tecnológicamente competitivos?		X
	¿Los procesos productivos y administrativos cuentan con el apoyo tecnológico?		X
	¿Existen automatismos y tecnología de punta productiva en la organización?		X
	¿Es la tecnología productiva moderna, y contribuye a la productividad total?		X
	¿La gerencia y los funcionarios de tecnología e investigación y desarrollo cuentan con la experiencia necesaria?		X
	¿Se capacita y entrena frecuentemente al equipo de tecnología e investigación y desarrollo?		X
¿Se maneja un presupuesto de tecnología e investigación y desarrollo?		X	

Fuente: Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN:

En la parte de la tecnología y la investigación el hotel no desarrolla nuevos productos antes de la competencia, la calidad de producto debe mejorar, así como los procesos de producción. La organización no cuenta con la capacidad de investigación y desarrollo a pesar de contar con los recursos necesarios para poder elaborar la misma.

Ya que no existen procesos en la empresa se puede proponer implantar procesos que sean tecnológicamente competitivos y de esta manera poder contribuir con la

productividad total. La empresa no capacita al equipo por que recién se implementará este sistema de tecnología ya que designará un presupuesto.

3.1.3. Análisis de los Resultados Obtenidos

Una vez realizado el diagnostico Interno AMOFHIT, se pudo identificar las áreas contempladas en la norma, es decir, averiguar cuáles son las actividades de la organización que están contempladas en la norma y cuáles no. En este punto es necesario exponer el índice de la norma ISO 9001:20015 (Anexo n° 3), para poder comprobar qué actividades de la organización se vislumbran en ésta.

A continuación, se expondrán los puntos más relevantes de la Norma según el diagnóstico realizado:

- **Enfoque basado en procesos**

Se aprecia que el hotel no cuenta con procedimientos documentados que deben seguir los departamentos de: Recepción, AA y BB (departamento de alimentos y bebidas), Housekeeping y Mantenimiento, además que no se aprecian los diagramas de flujo correspondientes, y en la gestión de altas del personal y de nóminas cuyos diagramas de flujo sí se hallan elaborados. Para los demás departamentos no posee procedimientos documentados. No cuenta con un mapa de procesos.

- **Compromiso de la dirección**

Se comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios. Se llevan a cabo revisiones por la dirección.

- **Enfoque al cliente**

Cuenta con una filosofía orientada al cliente, pero que no se encuentra documentada.

- **Política de calidad**

No posee una política de calidad como tal, ni objetivos de calidad, pero dispone de un reglamento interno.

- **Responsabilidad y autoridad**

La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y sean comunicadas dentro de la organización. Posee un organigrama, el cual no está debidamente representado, ya que es muy simple y no distingue los niveles de jerarquía, ni definir mejor las funciones que deben de desarrollar los miembros de la organización. Además, la organización no cuenta con un Manual de Funciones.

- **Comunicación interna**

La alta dirección se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro del hotel. Se lleva a cabo a través de un interfaz interno de la empresa.

- **Revisión por la dirección**

La dirección revisa las actuaciones del departamento de Recepción a intervalos planificados pero no de los demás departamentos. Se incluyen oportunidades de mejora y resolución de problemas. Pero no se crean registros de tales revisiones.

- **Provisión de recursos**

La empresa determina y proporciona los recursos necesarios para su funcionamiento, tales como: Humanos, Materiales y Financieros.

- **Recursos humanos.**

El hotel ha definido los requisitos, en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas, sin embargo, no se encuentran documentados dichos registros.

- **Infraestructura y ambiente de trabajo.**

El hotel ha determinado la infraestructura y el ambiente de trabajo necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

Una vez obtenidos los datos del diagnóstico, se pudo observar que no se cumplían muchos de los requisitos del producto/servicio, sin embargo, había otros que, si se cumplían, pero no en su totalidad, por lo que podría decirse que el nivel de calidad del Hotel era medio.

3.2.PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015

Después de haber realizado el Diagnóstico Inicial utilizando el Método de Análisis Interno AMOFHIT y las mediciones de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015, se analizarán las oportunidades de mejora, y de acuerdo a ellas, se elaborará la siguiente propuesta. Cabe mencionar que este proceso es puramente teórico, aún no se ha llevado a la práctica, ya que consiste en una propuesta de implantación.

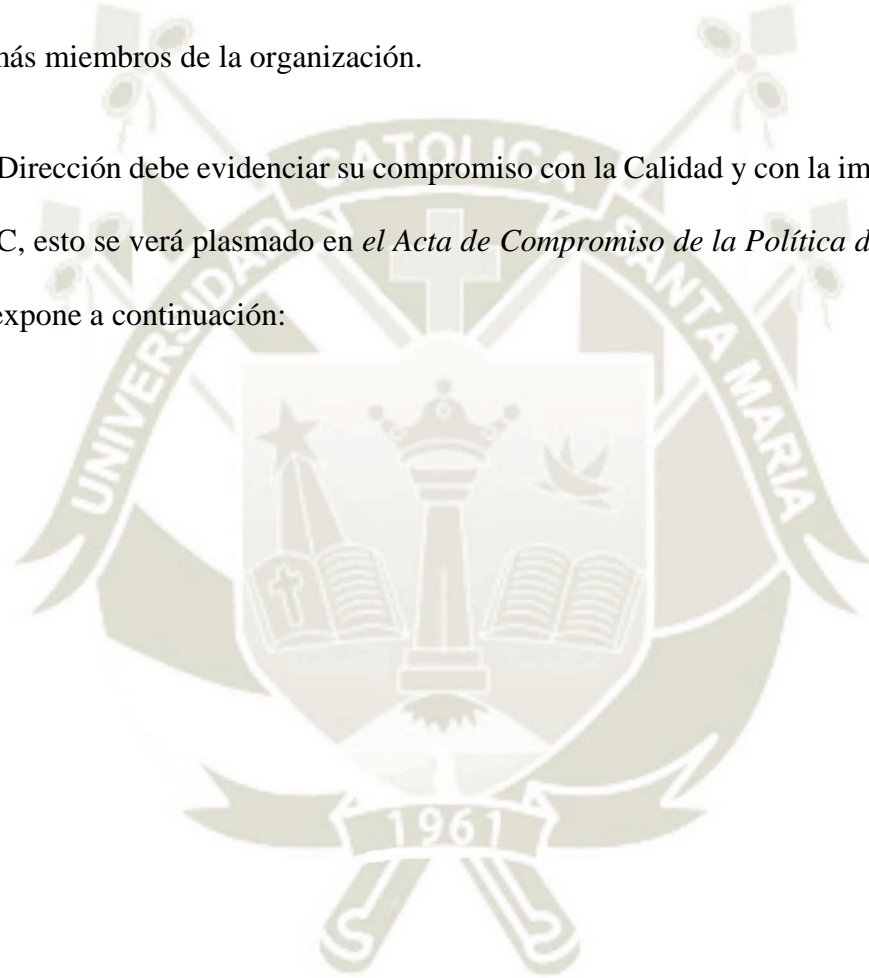
Los beneficios que el Hotel D'CARLO CLASS HOTEL obtendrá implementado el SGC son:

- Facilitar la administración de los procesos orientado a los objetivos.
- Reduce costos por documentos o actividades repetidas.
- Optimiza el tiempo de los procesos.
- Apoya al desarrollo de una cultura organizacional orientada a los procesos.
- Garantizar que se cuenta con Personal, Infraestructura, Equipos y Servicios capaces de cumplir con los requisitos de los huéspedes.
- Lograr un mejoramiento continuo ya que el Hotel realizara en forma sistemática la articulación de los procesos, procedimientos y tareas.
- La toma de decisiones se realizará basada en hechos y datos, con objetividad y soporte.

3.2.1. Compromiso de la Alta Dirección

En esta fase se debe convencer a la Dirección de que la implantación del SGC es importante y contribuye a mejorar los resultados. Para conseguir actitudes positivas hacia nuevos cambios, la Dirección debe conocer el significado de estos, por lo tanto se le explicará la necesidad de desarrollar un sistema para la calidad por razones tales como la mayor competitividad, el ahorro de costes, la satisfacción del cliente, acceso a nuevos mercados, etc., para que la entienda y por consiguiente lo transmita a los demás miembros de la organización.

La Dirección debe evidenciar su compromiso con la Calidad y con la implantación del SGC, esto se verá plasmado en *el Acta de Compromiso de la Política de Calidad* que se expone a continuación:





ACTA DE COMPROMISO PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA D'CARLO CLASS HOTEL

LUGAR Y FECHA: Arequipa, 01 de diciembre del 2018.
MIEMBROS: Gerente General, Representante del SGC
ASUNTO: Acta de Compromiso para Implementacion del Sistema de Gestion de Calidad en la empresa D'CARLO CLASS HOTEL

La Alta Direccion de la empresa D'CARLO CLASS HOTEL, expresa su compromiso con la implementacion y mantenimiento del Sistema de Gestion de Calidad (SGC), en cumplimiento con los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015, con el fin de establecer un modelo de gestion sistematico y transparente que permita la identificacion y atencion oportuna de las necesidades y expectativas de nuestro clientes, orientando el desempeño de los procesos estrategicos, operativos, de apoyo, control y evaluacion hacia la mejora continua, la eficacia, la eficiencia y la efectividad.

Para la empresa D'CARLO CLASS HOTEL es muy importante trabajar en el mejoramiento continuo de los procesos, en la gestion del talento humano y la cultura de calidad con el proposito de incrementar la satisfaccion de nuestros clientes.

Desde la Alta Direccion, se extiende la invitacion a los colaboradores para que participen con liderazgo y pertenencia en los diferentes procesos del Sistema de Gestion de Calidad, para asi cumplir con todos nuestros objetivos propuestos.

NORMA SORIA DE SUAREZ
Gerente General

MILU DELGADO MONTESINOS
Representate del SGC

3.2.2. Descripción del Sistema de Gestión de Calidad

Para implementar un SGC es importante que toda la organización conozca y participe activamente en el desarrollo de este proceso, se comienza planificando el mismo y estableciendo las bases y los documentos que lo regirá. Además, es necesario que la organización conozca una serie de metodologías requeridas para la elaboración de los documentos y procesos necesarios, para lo cual se necesita:

- La elaboración de un Manual de Calidad
- La elaboración de la política y los objetivos de calidad
- La elaboración de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad
- La elaboración del Mapa de Procesos.
- La elaboración de los procedimientos, Instructivos y registros requeridos por la Norma.

Para el correcto funcionamiento del sistema, se debe contar con:

a) Comité de Calidad

Son los miembros internos de la organización que debe monitorear la implantación del sistema de gestión de calidad, su posterior desarrollo y la mejora continua de los procesos y, niveles de calidad y satisfacción alcanzados. El objetivo principal de este comité es garantizar la homogeneidad y la eficiencia para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad en el Hotel.

Funciones

Las funciones que cumplirán son las siguientes:

1. Aprobar el Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

2. Aprobar las políticas y objetivos de la calidad.
3. Evaluar la consistencia y validez del diagnóstico del SGC.
4. Aprobar el Plan de Auditorias.
5. Aprobar la adopción de acciones correctivas y preventivas.
6. Evaluar el avance del sistema con base en los informes o encuestas de satisfacción.
7. Efectuar el seguimiento al Plan de Implementación del SGC.

Conformación

El comité debe estar encabezado por el representante de la Alta Dirección. Es por ello que se propone, que la Dirección del Hotel nombre un equipo encargado de llevar a cabo la creación de un sistema de Calidad, al igual que la mayoría de hoteles, el Hotel D`CARLO CLASS no cuenta con personal calificado que se encuentre trabajando exclusivamente en la gestión de Calidad. Por lo que se debe nombrar a un Jefe de Departamento como líder de este grupo, el cual debe estar conformado por varias personas de los diferentes departamentos del Hotel quienes ejercerán el papel de auditores internos, y ayudarán en el armado de documentos, en la implementación del sistema y la organización de los diferentes módulos de capacitación del personal.

Debido a la falta de Conocimiento en Sistemas de Gestión de Calidad, es necesario la contratación de un Asesor Externo, persona o empresa que cuente con la experiencia en el diseño e implementación de estos sistemas. Con la conformación de este Comité se crea el Departamento de Calidad, como Staff.

3.2.3. Documentación

El apartado 4.2 de la norma establece la obligación de que la empresa elabore y mantenga actualizados una serie de documentos. Esta documentación describe la estructura, gestión, medición y revisión del sistema de gestión de la calidad. Existen cinco tipos de documentos a crear para formar un sistema de aseguramiento de la calidad:

1. Manual de calidad: Establece la política de la calidad y los elementos del sistema de la calidad de acuerdo con dicha política, así como los objetivos generales de la calidad y, en su caso, las normas de referencia elegidas.
2. Procedimientos operativos: Cada procedimiento describe un proceso del sistema de calidad y especifica la forma de realizarlo.
3. Instrucciones de trabajo: Documentos que se establecen para los procedimientos operativos que requieran de una explicación más clara y concisa del proceso.
4. Registros: Documentos que proporcionan evidencia que indica que se están realizando las actividades establecidas en los procedimientos documentados e instrucciones de trabajo.
5. Otros documentos de apoyo (formularios, especificaciones, documentos externos, etc.)

3.3. COSTOS Y BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACION Y CERTIFICACION DEL SGC ISO 9001:2015.

3.3.1. Beneficios de la Propuesta Implementación y certificación del SGC ISO 9001:2015.

“Los benéficos derivados de implantar el Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2015, según el estudio realizado por la Universidad del Valle, Colombia” (Osorio Gomez, pp. 119-127, 2010) son los siguientes:

a) Clientes

- Incremento de los niveles de venta
- Reducción de quejas y reclamos
- Precio competitivo con relación a los competidores
- Mayor reconocimiento en el mercado
- Mayor satisfacción del cliente
- Incremento en la fidelización de los clientes.

b) Procesos

- Incremento de la Productividad (Estandarización de procesos)
- Disminución de las devoluciones
- Mayor cumplimiento de entrega del servicio
- Disminución del tiempo de demora
- Mayor eficiencia en la prestación del servicio

c) Financieros

- Incremento de la Rentabilidad
- Disminución de los Costos por fallas
- Disminución de costos por acciones preventivas
- Disminución de costos por acciones correctivas.

d) Organizacional

- Mayor orientación del personal
- Mayor compensación y beneficios económicos
- Mayor evaluación del desempeño
- Mayor comunicación interna
- Mejor trabajo en equipo y toma de decisiones

e) Tecnológico

- Modernización de procesos
- Estandarización de procesos
- Transferencia de tecnología
- Rediseño de Procesos

CRITERIOS					
	CLIENTE (31%)	FINANCIERO (18.7%)	PROCESOS (21.7%)	ORGANIZACIONAL (18.7%)	TECNOLOGICO (9.9%)
SUBCRITERIOS	Ventas (13.9%)	Rentabilidad (28.9%)	Estandarizacion de Procesos (33.2%)	Orientacion del personal (20%)	Transferencia de tecnologia (20%)
	Quejas y Reclamos (7.6%)	Costos de fallas (28.9%)	Devoluciones (20.8%)	Compensacion y beneficios competitivos (20%)	Modernizacion de procesos (20%)
	Precio (23.5)	Costo de acciones preventivas (17.6%)	Cumplimiento (13.2%)	Evaluacion del desempeño (20%)	Rediseño de procesos (60%)
	Reconocimiento (17.7%)	Costo de acciones correctivas (24.7%)	Demoras (16.4%)	Comunicación interna (20%)	
	Satisfaccion del Cliente (13.9%)		Eficiencia (16.4%)	Trabajo en equipo y toma de decisiones (20%)	
	Fidelizacion del Cliente (23.5%)				

Fuente: Elaboración propia.

FLUJO DE CAJA PROYECTADO


D ´ CARLO CLASS HOTEL ***													
	Antes del Inicio EST	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
Efectivo Disponible (a principio del mes)	220.000	335.244	445.034	556.764	659.314	787.364	869.294	958.424	1.190.474	1.271.004	1.401.984	1.496.084	1.723.334
RECIBOS DE EFECTIVO													
Ventas en Efectivo	129.000	128.000	133.000	130.200	142.000	100.000	120.000	255.000	110.200	150.000	120.000	250.200	250.000
Cobranza de cuentas por cobrar	15.950	9.850	9.500	10.200	9.850	12.500	6.500	9.850	8.500	9.850	9.650	7.500	12.500
Créditos/ otros ingresos en efectivo	7.890	5.400			3.950			4.500		1.900		6.500	
TOTAL DE INGRESOS DE EFECTIVO	152.840	143.250	142.500	140.400	155.800	112.500	126.500	269.350	118.700	161.750	129.650	264.200	262.500
Efectivo Total Disponible (antes de los retiros)	372.840	478.494	587.534	697.164	815.114	899.864	995.794	1.227.774	1.309.174	1.432.754	1.531.634	1.760.284	1.985.834
EFECTIVO PAGADO													
Compras hotel	8.996	6.000	5.000	4.000	2.800	3.500	12.000	11.000	4.900	5.000	9.500	3.600	18.000
Compras insumos	2.000	1.900	2.200	1.800	1.500	1.000	1.500	2.500	1.620	1.500	1.400	2.200	2.200
Sueldos brutos (retiro exacto)	15.500	16.500	16.500	16.500	16.500	16.500	16.500	16.500	16.500	16.500	16.500	18.000	18.000
Artículos de oficina (de oficina y operativos)	150	110	120	100		120	120		100			200	200
Reparaciones y mantenimiento	4.000	2.000		8.500		2.500			7.500			5.000	
Publicidad	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350
Contabilidad y legal	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500
Teléfono	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450
Servicios (Agu, luz)	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.300	1.350	1.600	1.820	2.200	2.000	2.380
Seguros	650	650	650	650	650	650	650	650	650	650	650	650	650
SUBTOTAL	37.596	33.460	30.770	37.850	27.750	30.570	37.370	37.300	38.170	30.770	35.550	36.950	46.730
Posición de Efectivo (final de mes)	335.244	445.034	556.764	659.314	787.364	869.294	958.424	1.190.474	1.271.004	1.401.984	1.496.084	1.723.334	1.939.104

Fuente: Elaboracion propia.

3.3.2. Costo de la Propuesta Implementación y certificación del SGC ISO 9001:2015.


Fuente: Elaboración propia.

COSTO DE LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SGC ISO 9001:2015					
Descripcion	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Observaciones	
Proceso de Certificacion					
Costo de Certificacion	1	8500	S/. 8,500.00	Certificado ISO 9001:2015.	
SUB TOTAL			S/. 8,500.00		
Auditoria de Certificacion					
- Gastos del Viaje	4	1000	S/. 4,000.00	Pasajes de Avion	
- Gastos de Estadia y Traslado	2	1500	S/. 3,000.00	Gastos de Estadia	
- Capacitacion a los empleados	2	2300	S/. 4,600.00	Capacitacion en las Instalaciones de la empresa.	
- Formacion de Auditor Interno	1	3500	S/. 3,500.00		
SUB TOTAL			S/. 15,100.00		
Implementacion de la Documentacion					
Impresión de la Politica y Objetivos de Calidad	2	25	S/. 50.00	Impresión Laser Tamaño A3	
Enmarcacion de la Politica y Objetivos de Calidad	2	50	S/. 100.00	Cuadros de vidrio, con enchapados metalicos.	
Impresión del Manual de Calidad (SGC)	1	85	S/. 85.00	Impresión Laser, Tamaño A4.	
Impresión del Manual de Procedimientos.	5	45	S/. 225.00	Impresión Laser, Tamaño A4.	
Impresión de los Manuales de Funciones e Instructivos.	5	25	S/. 125.00	Impresión Laser Tamaño A4	
Impresión de las Encuestas de Satisfaccion	12	120	S/. 1,440.00	Impresión a Color	
SUB TOTAL			S/. 2,025.00		
TOTAL DE LA INVERSION			S/. 25,625.00		

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01



MANUAL DE GESTION DE CALIDAD DE LA EMPRESA D'CARLO CLASS HOTEL

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

GENERALIDADES

CAPITULO 1: OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL


1.1. Objeto

El presente Manual de Calidad tiene por objeto establecer, documentar y mantener al día el Sistema de Gestión de Calidad que permita asegurar la conformidad de los servicios con los requisitos especificados en la Norma ISO 9001:2015 y mejorar continuamente la eficacia del desempeño de todas las actividades de calidad mediante la consideración de las necesidades de los clientes de la empresa D'CARLO CLASS HOTEL.

1.2. Aplicación

D'CARLO CLASS HOTEL no excluye del SGC los requisitos que afectan a la capacidad o responsabilidad de la organización, para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Sin embargo, como lo solicita la norma ISO 9001:2015, el SGC del Hotel ha determinado la exclusión de los siguientes puntos.

- 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- 8.5. Producción y provisión del servicio.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

CAPITULO 2: REFERENCIAS NORMATIVAS Y ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

2.1. Referencias Normativas


El siguiente Manual contiene conceptos y directrices del Sistema de Gestión de Calidad de D'CARLO CLASS HOTEL, asimismo los requisitos de las siguientes normas:

- ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos
- ISO 9000:2015 – Sistema de Gestión de Calidad – Vocabulario

2.2. Enfoque basado en Procesos

La norma internacional ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01


Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos
- La necesidad de considerar los procesos en término que aporten valor
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas

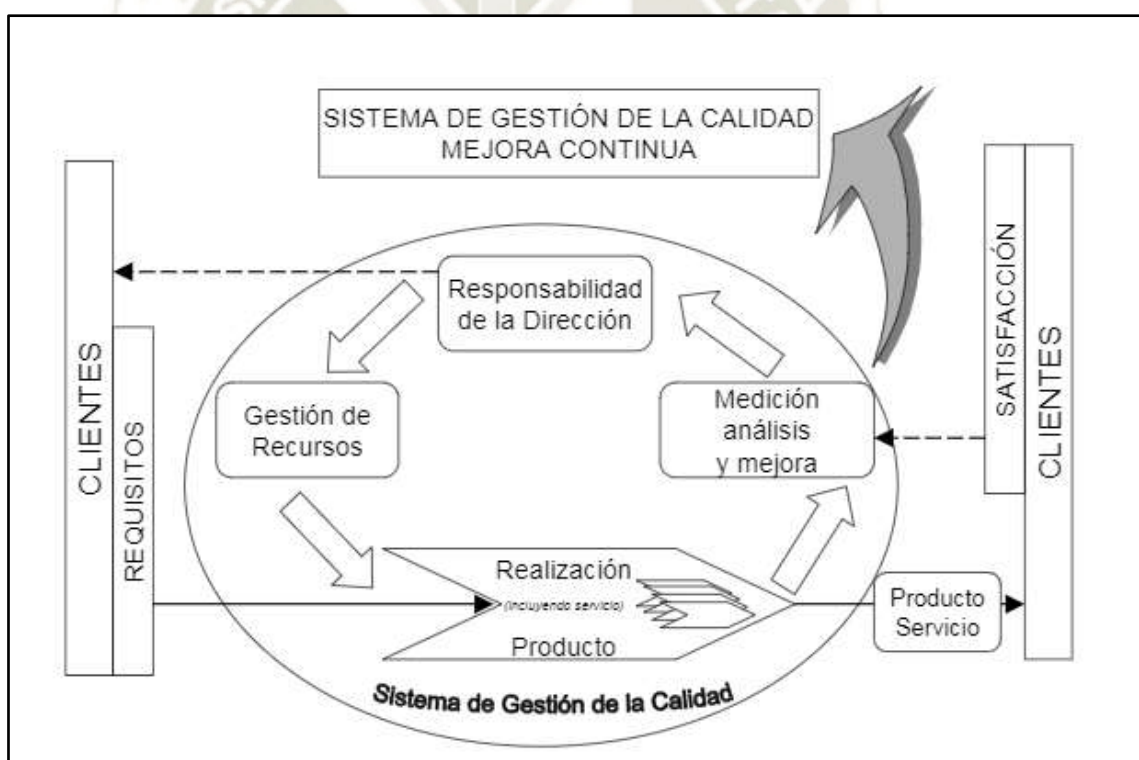
De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

- a) Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- b) Hacer: implementar los procesos.


	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

c) Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

d) Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos




Fuente: Norma Internacional de Estandarización, estructura de la Norma según el Ciclo PHVA.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

CAPITULO 3: TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los términos y definiciones del Sistema de Gestión de Calidad son acorde a los de la Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad – Vocabulario, adecuadamente usamos las siguientes definiciones:

- **SGC** – Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO** - International Organization for Standardization.
- **RED** – Responsable de Dirección
- **GG** – Gerente General
- **AD** – Administración
- **PR** – Procedimiento
- **DCH** – D’CARLO CLASS HOTEL

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

CAPITULO 4

Contexto de la Organización

Índice:

- 4.1 Entendiendo la organización y su contexto.
- 4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.4 Sistema de Gestión de Calidad.

ELABORACION	REVISION	APROBACION
Nombre: Responsable de Calidad	Nombre: Equipo de Calidad	Nombre: Gerente General
Fecha(dd/mm/aa):	Fecha(dd/mm/aa):	Fecha(dd/mm/aa):
Firma:	Firma:	Firma:


3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Entendiendo la organización y su contexto.

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.


ANALISIS FODA					
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">FORTALEZAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Precios competitivos - Ubicación privilegiada a 200 m de la Plaza de Armas a 5 minutos del centro comercial, financiero y turístico de la ciudad. - Gerencia comprometida a implementar mejoras. - Habitaciones amobladas y equipadas con seguridad las 24 horas. - Infraestructura moderna. - Cuenta con clientes recurrentes. - El Hotel cumple con la normativa vigente del Ministerio de Turismo (MINCETUR) - Cuenta con proveedores especializados en productos de hotelería, que cumplen con exigencias de Calidad y Abastecimiento. </td> </tr> </tbody> </table>	FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> - Precios competitivos - Ubicación privilegiada a 200 m de la Plaza de Armas a 5 minutos del centro comercial, financiero y turístico de la ciudad. - Gerencia comprometida a implementar mejoras. - Habitaciones amobladas y equipadas con seguridad las 24 horas. - Infraestructura moderna. - Cuenta con clientes recurrentes. - El Hotel cumple con la normativa vigente del Ministerio de Turismo (MINCETUR) - Cuenta con proveedores especializados en productos de hotelería, que cumplen con exigencias de Calidad y Abastecimiento. 	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">DEBILIDADES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> - No cuenta actualmente con un Sistema de Gestión de Calidad. - No cuentan Manuales de Procesos ni Procedimientos. - No cuenta con un Manual de Funciones documentado que permita asignar tareas y responsabilidades de cada empleado. - No existe capacitación al personal. - No tiene un buen control de todas las Áreas del Hotel. </td> </tr> </tbody> </table>	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - No cuenta actualmente con un Sistema de Gestión de Calidad. - No cuentan Manuales de Procesos ni Procedimientos. - No cuenta con un Manual de Funciones documentado que permita asignar tareas y responsabilidades de cada empleado. - No existe capacitación al personal. - No tiene un buen control de todas las Áreas del Hotel.
FORTALEZAS					
<ul style="list-style-type: none"> - Precios competitivos - Ubicación privilegiada a 200 m de la Plaza de Armas a 5 minutos del centro comercial, financiero y turístico de la ciudad. - Gerencia comprometida a implementar mejoras. - Habitaciones amobladas y equipadas con seguridad las 24 horas. - Infraestructura moderna. - Cuenta con clientes recurrentes. - El Hotel cumple con la normativa vigente del Ministerio de Turismo (MINCETUR) - Cuenta con proveedores especializados en productos de hotelería, que cumplen con exigencias de Calidad y Abastecimiento. 					
DEBILIDADES					
<ul style="list-style-type: none"> - No cuenta actualmente con un Sistema de Gestión de Calidad. - No cuentan Manuales de Procesos ni Procedimientos. - No cuenta con un Manual de Funciones documentado que permita asignar tareas y responsabilidades de cada empleado. - No existe capacitación al personal. - No tiene un buen control de todas las Áreas del Hotel. 					
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Posibles Alianzas con agencias de Turismo. - Promoción turística por el Ministerio de Turismo - Obtención de créditos - Existe un mercado potencial cercano para encontrar nuevos clientes. </td> </tr> </tbody> </table>	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Posibles Alianzas con agencias de Turismo. - Promoción turística por el Ministerio de Turismo - Obtención de créditos - Existe un mercado potencial cercano para encontrar nuevos clientes. 	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">AMENAZAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas fiscales con altos aranceles. - Altos precios de materia prima. - Falta de promoción turística del país. - Preferencia del cliente de hospedarse en otros hoteles por bajos precios de sus habitaciones. - Inseguridad. - Surgimiento de nuevos establecimientos (Competencia). - Tipo de Cambio. </td> </tr> </tbody> </table>	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas fiscales con altos aranceles. - Altos precios de materia prima. - Falta de promoción turística del país. - Preferencia del cliente de hospedarse en otros hoteles por bajos precios de sus habitaciones. - Inseguridad. - Surgimiento de nuevos establecimientos (Competencia). - Tipo de Cambio.
OPORTUNIDADES					
<ul style="list-style-type: none"> - Posibles Alianzas con agencias de Turismo. - Promoción turística por el Ministerio de Turismo - Obtención de créditos - Existe un mercado potencial cercano para encontrar nuevos clientes. 					
AMENAZAS					
<ul style="list-style-type: none"> - Políticas fiscales con altos aranceles. - Altos precios de materia prima. - Falta de promoción turística del país. - Preferencia del cliente de hospedarse en otros hoteles por bajos precios de sus habitaciones. - Inseguridad. - Surgimiento de nuevos establecimientos (Competencia). - Tipo de Cambio. 					

Fuente: Elaboración propia.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

Fuente: Elaboración propia.


	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ DE ESTRATEGIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Precios competitivos - Ubicación privilegiada a 200 m de la Plaza de Armas. - Gerencia comprometida a implementar mejoras. - Habitaciones amobladas y equipadas con seguridad las 24 horas. - Infraestructura moderna. - Cuenta con clientes recurrentes. - El Hotel cumple con la normativa vigente del Ministerio de Turismo (MINCETUR) - Cuenta con proveedores especializados en productos de hotelería, que cumplen con exigencias de Calidad y Abastecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - No cuenta actualmente con un Sistema de Gestión de Calidad. - No cuentan Manuales de Procesos ni Procedimientos. - No cuenta con un Manual de Funciones documentado que - No existe capacitación al personal. - No tiene un buen control de todas las Áreas del Hotel.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> - Posibles Alianzas con agencias de Turismo. - Promoción turística por el Ministerio de Turismo - Obtención de créditos - Existe un mercado potencial cercano para encontrar nuevos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratar a una persona especializada en venta de servicios hoteleros para contactar clientes potenciales y realizar cierres de contratos con las mismas. - Realizar nuevas alianzas estratégicas. - Realización de campañas de mercadeo para atraer nuevos clientes. - Realizar estudio de mercado sobre la entrada de competidores nuevos. - Realizar constante innovación y mantenimiento del mobiliario y equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener al personal constantemente capacitado. - Utilizaremos socios estratégicos (Transfer), para captar gran porcentaje de los turistas que arriban en el Perú. - Implementar un sistema de quejas, sugerencias, reclamos para conocer la opinión de nuestros clientes.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> - Políticas fiscales con altos impuestos. - Altos precios de materia prima. - Falta de promoción turística del país. - Preferencia del cliente de hospedarse en otros hoteles por bajos precios de sus - Inseguridad. - Surgimiento de nuevos establecimientos (Competencia). - Tipo de Cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Brindaremos nuevos servicios con atención personalizada para así diferenciarlos de nuestra competencia. - Premiar a los clientes fieles con ofertas. - Aumentar los canales de venta de los servicios del Hotel. - Actualizar el software del Hotel para obtener información veraz y actualizada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Programas de capacitación para atención al cliente. - Estudiaremos a nuestra competencia para así aprender de ellos. - Realizar un estudio de agencias online y generar alianzas. - Desarrollar aplicaciones apps para turistas digitales. - Involucrar a los trabajadores en el compromiso de contribuir al logro de los objetivos.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.


	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

a) PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

D`CARLO CLASS HOTEL es una empresa formalmente constituida del rubro hotelero con categorización de tres estrellas, se fundó en la ciudad de Arequipa en el año 2013. Está estratégicamente ubicado en Esquina Juan Bedoya s / n y Av. La Paz 310, a sólo cinco minutos del centro comercial, financiero y turístico de la ciudad de Arequipa, que permite estar a 20 minutos de la estación de autobús y a 30 minutos del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón y a 700 metros de la plaza principal de Arequipa.



D`CARLO CLASS HOTEL tiene una arquitectura moderna y vanguardista, dispone de 40 habitaciones distribuidas en habitaciones simples, matrimoniales, dobles, triples y superiores. Brinda servicios como ascensor, internet inalámbrico, desarrolla actividades de eventos y alquiler de auditorio no obstante nuestro restaurante ofrece


	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

una inmejorable vista de la ciudad, rodeado por la majestuosidad de los volcanes Misti, Chachani y Pichu Pichu, donde se puede disfrutar de platos de la gastronomía de Arequipa y una gran variedad de cócteles. Además de los servicios básicos que son lavandería, estacionamiento propio.



Su universo de mercado es el servicio de hospedaje, y debido a la demanda histórica que ha tenido desde su ingreso al mercado por las características y recursos con los que cuenta, el sector de mercado al que va enfocado principalmente es:


- Grupos de empresas nacionales e internacionales en niveles operativos, mineras que por cuestiones laborales, empresariales o de alguna práctica, investigación o evento busquen hospedarse en la ciudad de Arequipa.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

- Grupos de alumnos de las distintas federaciones y clubes de futbol de todo el país tanto de categorías menores y mayores que vengan a jugar con otras delegaciones de la ciudad.
- Grupos de turistas nacionales e internacionales que se encuentren visitando la ciudad o que hayan comprado algún tour.
- Grupos religiosos, etc.



Es por eso que toma de vital importancia sistematizar los procesos de gestión de los distintos servicios hoteleros ofreciendo opciones de estancia y diversión que estén sostenidos en una gestión eficaz y eficiente satisfaciendo todas las necesidades del turismo nacional e internacional.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

Misión


La misión de D`CARLO CLASS HOTEL como empresa del mercado hotelero es brindar el mejor y óptimo de los servicios para superar las expectativas de nuestros clientes.

Visión

La visión de D`CARLO CLASS HOTEL es ser una empresa líder del rubro hotelero en Arequipa, además de lograr la preferencia y satisfacción de nuestros clientes siendo la mejor opción para su descanso con el apoyo de nuestros colaboradores, de esta manera contribuir al constante desarrollo económico, financiero y social.

Valores

- Brindar servicios orientados a superar las expectativas de los clientes.
- Respeto por todo lo que se hace y con quien se hace.
- Personal capacitado para ofrecer un trato personalizado.
- Responsabilidad en cada área y con quien lo represente.
- Integridad en la toma de decisiones.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

b) SERVICIOS QUE SE BRINDA


- Hospedaje

D' CARLO CLASS HOTEL dispone de 40 habitaciones de distintos tipos como son simples, matrimoniales, dobles, triples y superiores, están distribuidas de la siguiente manera: 8 Simples, 8 matrimoniales, 8 simples superiores, 8 matrimoniales superiores, 8 dobles y/o triples.

Cuenta con los servicios básicos en cada habitación como son:

	SIMPLE	SUPERIOR
REGALO DE BIENVENIDA	✓	✓
TV PANTALLA PLANA LCD 45"	✓	
TV PANTALLA PLANA LCD 50"		✓
CANALES VIA SATELITE	✓	✓
AMENITIES	✓	✓
TOALLAS DE BAÑO	✓	✓
WIFI	✓	✓
SECADOR DE PELO		✓
TELEFONO		✓
CAJA FUERTE		✓
FRIGOBAR		✓
MINIBAR		✓
CAFETERA		✓
BALCON		✓
SERVICIO DESPERTADOR		✓

Fuente: Elaboración propia

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

- **Restaurante**

El restaurante está ubicado en el quinto piso y tiene una vista privilegiada hacia los 3 volcanes que rodean la ciudad de Arequipa (Misti, Chachani y Pichu Pichu) su capacidad es para 80 personas.

Ofrece una exclusiva y variada propuesta gastronómica, incluyendo los mejores platos de nuestra gastronomía local y nacional.

- **Desayuno Buffet**


D`CARLO CLASS HOTEL ofrece una variedad de desayunos buffet con una gran diversidad de propuestas. Asimismo, el desayuno tradicional que está hecho de productos nativos y típicos de la ciudad (7 am – 10 am).

- **Catering**

D`CARLO CLASS HOTEL innova también en servicios de Catering & Coffee Breaks para eventos corporativos y sociales en Arequipa, además brinda servicios como son lunch box a pedido.

- **Alquiler de Auditorio**

D`CARLO CLASS HOTEL cuenta con un moderno Auditorio, el mismo que se encuentra equipado con las herramientas necesarias para llevar a cabo capacitaciones, eventos, reuniones, etc.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

- **Alquiler de Salón de Eventos**

D`CARLO CLASS HOTEL cuenta con un moderno Salón de Eventos, el mismo que se encuentra equipado con las herramientas necesarias para llevar a cabo capacitaciones, eventos, reuniones, etc.

- **El Lobby**


D`CARLO CLASS HOTEL cuenta con un lobby que es el patio central, en donde nuestros huéspedes podrán servirse gratuitamente una gran variedad de infusiones como son el té de coca y otras bebidas calientes 24/7.

- **Terraza**

D`CARLO CLASS HOTEL cuenta con una terraza en donde se dispone de una hermosa y colorida vista del imponente volcán Misti. Desde ella se puede apreciar la hermosa ciudad blanca de Arequipa y es declarada patrimonio cultural del Perú.

- **Estacionamiento**

D`CARLO CLASS HOTEL cuenta con estacionamiento privado debido a que algunos clientes desean llegar con su vehículo a la ciudad de Arequipa.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

- **Lavandería**


D`CARLO CLASS HOTEL brinda el servicio de lavandería y cuando el cliente lo requiere deberá comunicar al área de recepción. La entrega del vestuario se la hace durante el día.

- **Transfer**

D`CARLO CLASS HOTEL cuenta con el servicio de transfer del aeropuerto, terrapuerto al hotel y este se realiza previa coordinación con el área de recepción.

c) PROVEEDORES

PROVEEDORES	PRODUCTOS
LATINAMENITIES	 Proveedor de amenities en general como jabon, shampoo, acondicionador, gel de baño, cremas, accesorios como espejos, secadores, toallas, basureros. Para dormitorios hervidores, cajas fuertes, minibares, televisores, cafeteras, termohervidores. En su linea de limpieza cuenta con carritos multiservicios, recogedores y otros complementos.
FLORAL CORPORATION	 Proveedor exclusivo e integral de productos cosméticos de alta gama. Ofrece amenities en general, regalos corporativos, productos cosméticos, sector Salud, entre otros afines.
MAKRO SUPERMERCADO	 Proveedor de productos alimenticios y no alimenticios.
MAESTRO HOME CENTER	 Proveedor de articulos de ferreteria, gastiferia, contruccion, decoracion y acabados en general.
SODIMAC	 Proveedor de articulos de ferreteria, gastiferia, contruccion, decoracion y acabados en general.
CASA IDEAS	 Proveedor de articulos de decoracion para dormitorios, cocinas, baños y accesorios en general.
ABASTOS SAN CAMILO	 Proveedor de productos alimenticios (frutas y verduras) y no alimenticios.
ABASTOS EL AVELINO	 Proveedor de productos alimenticios (frutas y verduras) y no alimenticios.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

d) COMPETIDORES



*CASA
ANDINA*



*CASONA PLAZA
COLONIAL*



LA HOSTERIA




KATARI HOTEL



*HOTEL
LIBERTADOR*



HOTEL VIZA

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01


4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

- a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;
- b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;
- c) Los productos y servicios de la organización.

ALCANCE

El sistema de gestión de calidad es aplicable a todos los colaboradores de la empresa D'CARLO CLASS HOTEL de la ciudad de Arequipa, desde la gerencia general, hasta cada una de las áreas correspondientes alcanzando todos los procesos necesarios para la prestación del servicio.

	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

4.4. Sistema de Gestión de Calidad.

4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad.

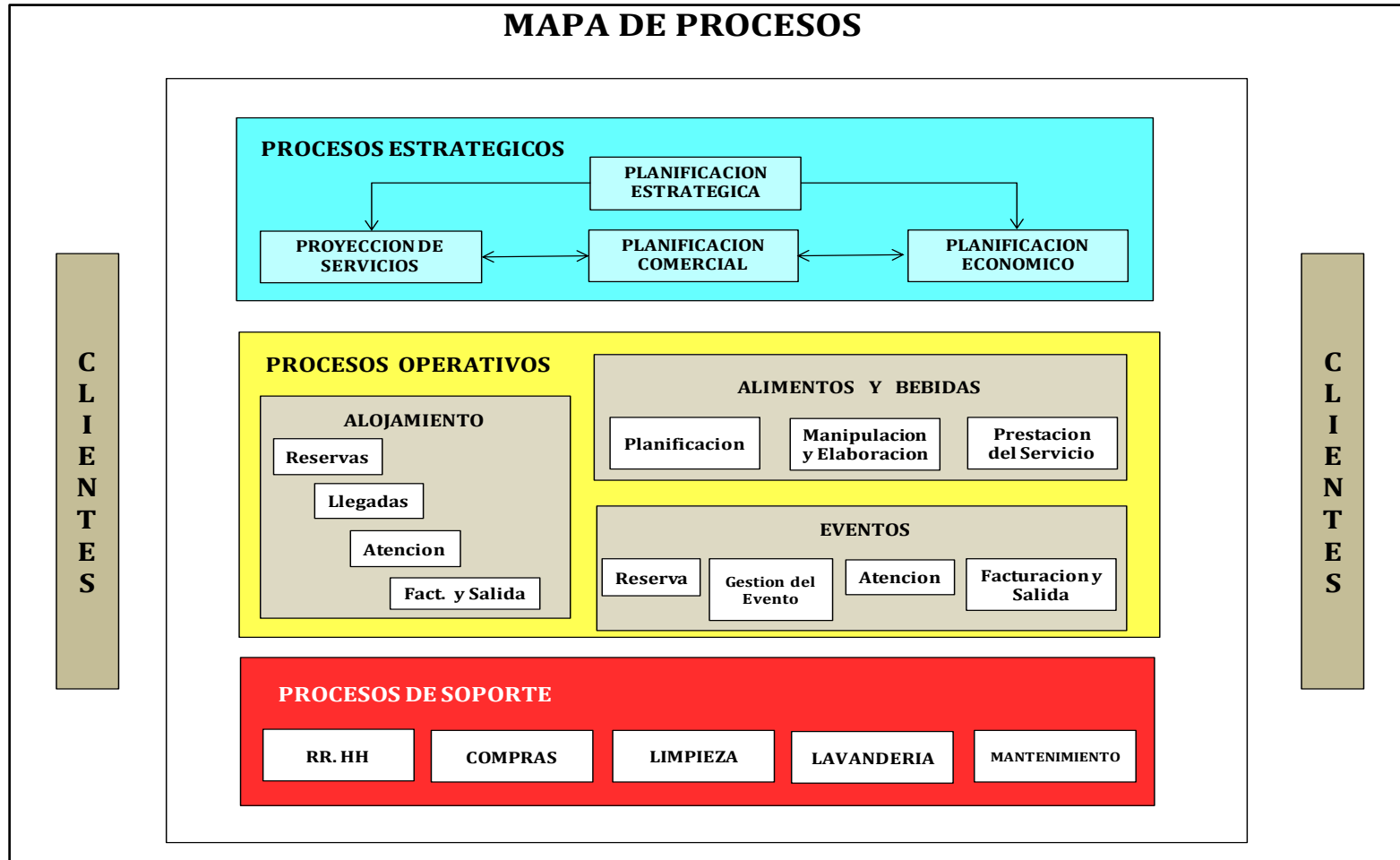
D'CARLO CLASS HOTEL deberá establecer, documentar, implementar y asegurar que mantendrá un SGC que mejorará continuamente su eficacia, de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001: 2015.

Al implantar el Sistema de Gestión de Calidad, Hotel D'CARLO CLASS HOTEL deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:


- Identificar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos, sean eficaces.
- Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos



MAPA DE PROCESOS



Fuente: Elaboración propia.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

La documentación del SGC del Hotel D'CARLO CLASS deberá incluir:

- Declaraciones documentadas de la política de la calidad (ver 5.1 Compromiso de la dirección y 5.2 Política de la calidad) y de los objetivos de la calidad (ver Declaración de la Política y Objetivos de Calidad).
- El presente MGC
- Los procedimientos documentados requeridos en la norma internacional ISO 9001:20015. (ver Declaración de la Política y Objetivos de Calidad).
- Cuando sea necesario, las instrucciones técnicas (IT's) necesitadas por HOTEL D'CARLO CLASS para la eficaz operación y control de sus procesos.
- Los registros requeridos por la Norma Internacional ISO 9001:20015, derivados de los documentos y procedimientos del SGC de Hotel.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01


CAPITULO 5

Liderazgo

Índice:

- 5.1 Liderazgo y compromiso.
- 5.2 Política.
- 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad.

ELABORACION	REVISION	APROBACION
Nombre: Responsable de Calidad	Nombre: Equipo de Calidad	Nombre: Gerente General
Fecha(dd/mm/aa):	Fecha(dd/mm/aa):	Fecha(dd/mm/aa):
Firma:	Firma:	Firma:

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

4. LIDERAZGO

La gerencia general de D'CARLO CLASS HOTEL deberá asumir que su liderazgo y su compromiso son esenciales para desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad de forma eficaz y eficiente, para lo cual deberá considerar las siguientes acciones:


- Establecer una política, visión, misión y objetivos estratégicos.
- Liderar a la organización con el fin de generar confianza con todo el personal.
- Identificar los procesos que aportan valor a la organización.
- Crear un ambiente que promueva la participación activa y el desarrollo del personal.
- Proveer a la empresa de la estructura y recursos necesarios para apoyar los planes estratégicos de la organización.

4.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.

La gerencia general del Hotel D'CARLO CLASS HOTEL, deberá proporcionar, publicar y distribuir la Declaración de la Política y de los Objetivos de Calidad, con el que:


	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

- Comunica a todos los miembros de la organización, la importancia de satisfacer los requisitos del cliente.
- Establece la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad del HOTEL D'CARLO CLASS
- Solicita la participación de todos los miembros del Hotel, para poder identificar y asegurar la disponibilidad de todos los recursos.
- Comunica la importancia de llevar a cabo revisiones por la Gerencia a fin de tener el compromiso de actualizar y distribuir este documento.

5.1.2 Enfoque al Cliente

El hotel D'CARLO CLASS deberá certificar que se cumplen con los requerimientos solicitados por sus clientes a fin de aumentar la satisfacción de los mismos. Para determinar dichos requisitos D'CARLOCLASS HOTEL, deberá:

- Identificar a sus clientes y clientes potenciales
- Identificar y evaluar a los competidores en el mercado.
- Identificar las oportunidades, debilidades y ventajas competitivas futuras.
- Determinar las características del servicio prestado a los clientes.
- Determinar las características del servicio para los usuarios finales.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

4.2. Política.

5.2.1 Desarrollo de la política de la calidad

La alta dirección es la que debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:

- a) Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.
- b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- c) Incluya el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables.
- d) Contenga el compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.



POLITICA DE CALIDAD

Somos **D'CARLO CLASS HOTEL**, brindamos servicios turísticos, trabajamos para convertirnos en una compañía reconocida por su innovación, calidad de servicio en el mercado nacional e internacional, a través de nuestra política de calidad nos comprometemos a:

- Cumplir los requisitos aplicables del sistema de gestión de calidad incluidos de nuestros clientes a fin de incrementar su satisfacción.
- Mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión de calidad.
- Incrementar constantemente las competencias profesionales de nuestros colaboradores.
- Innovar constantemente nuestros servicios a fin de brindarle una experiencia única a nuestros clientes.

- **Misión**

Ser una cadena hotelera triunfadora, lograr el éxito en todos los mercados presente, tanto individuales como grupos turísticos y corporativos de forma integral, superar las expectativas de nuestros clientes manteniendo como política la excelencia en el servicio al cliente.


- **Visión**

Ser una empresa líder en el sector hotelero a nivel internacional, estar delante de la competencia por medio de la innovación de operaciones, infraestructura, recurso humano y servicio personalizado ofrecido en todos nuestros hoteles.

- **Valores**

Los valores propuestos para la empresa D`CARLO CLASS HOTEL son los siguientes:

- **Servicio:** Cuando la calidad de nuestro servicio logra satisfacer y exceder lo que anticipan nuestros huéspedes estamos cumpliendo con el objetivo de hacerles sentir que son ellos la razón de ser de nuestro negocio.
- **Calidad:** Prestamos atención a los requerimientos de cada huésped y servimos con amabilidad.
- **Honestidad:** Actuamos con coherencia y seriedad, respetando la verdad y la justicia, siendo sinceros y cuidadosos con los demás.
- **Calidez:** Ofrecemos un trato cuidado y amable, entregando nuestra mejor actitud para hacer sentir al otro bienvenido y apreciado.
- **Flexibilidad:** Ejercemos la capacidad y disposición personal de adaptación a diversas circunstancias y al cambio con adecuación e inteligencia emocional.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

4.3. Roles, responsabilidades y autoridades

La gerencia general es la encargada de establecer responsables, en cada área de la organización el cual se ve plasmado en el Organigrama General, que identifica los distintos departamentos y funciones responsables definidas en el SGC.

Se propone un cambio en la Estructura Organizacional, debido a los siguientes aspectos:

- La estructura organizacional con la que contaba la empresa en un inicio, era muy básica, debido a que solo se representaba de forma gráfica a los Órganos de Dirección y de Línea (Mandos Medios –Jefes), dejando de lado al Núcleo Operacional (Empleados) y a los Órganos de Control, Asesoría y Staff. Lo cual impedía definir correctamente cuales eran:
 - Los Niveles Jerárquicos
 - Las Unidades de Mando
 - Los roles y las responsabilidades del personal

- El Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2015, establece como requisito la creación de un Departamento de Calidad el cual tiene como función integrar todas las áreas de la empresa con el fin de ofrecer al cliente el servicio esperado por este. Por lo cual es de vital importancia su existencia.



MANUAL

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

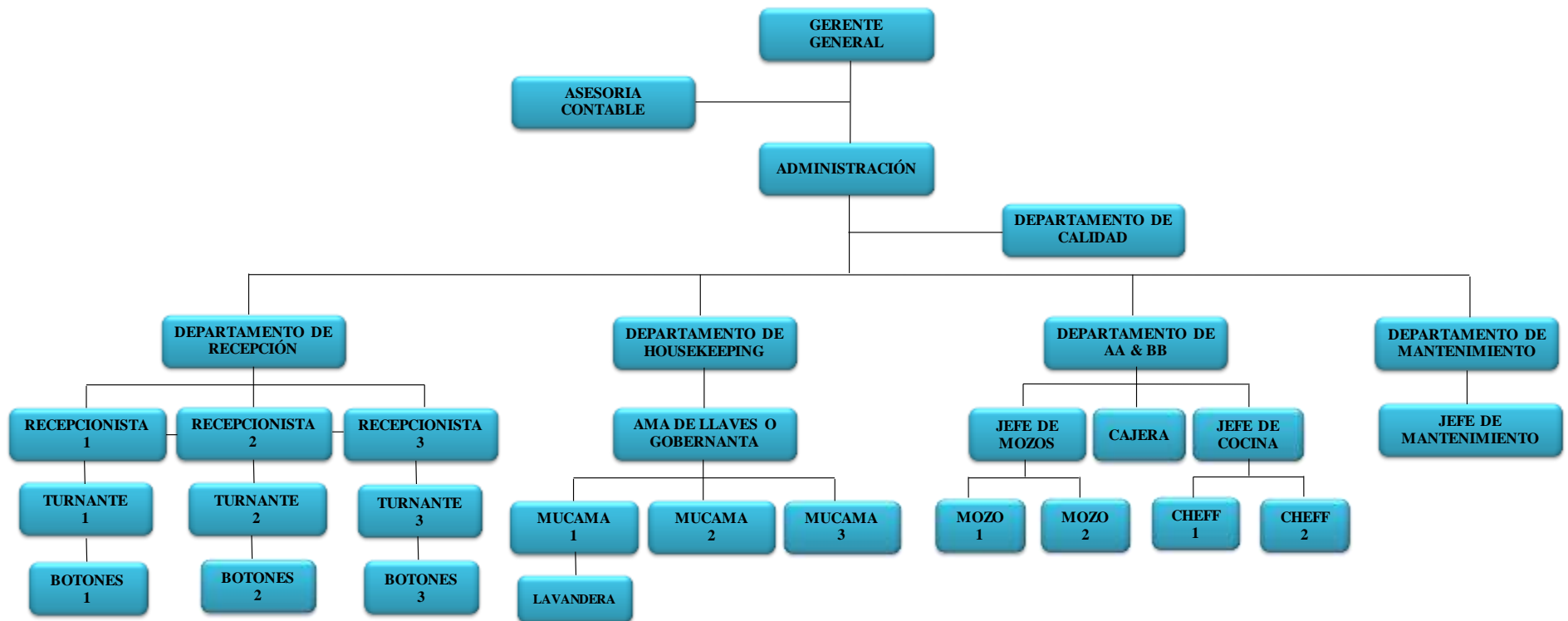
Página

Código


Versión

DCC-MC-001

V.01



Fuente: Elaboración Propia.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01


CAPITULO 6

Planificación

Índice:

- 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.
- 6.2 Objetivos de calidad y planificación.
- 6.3 Planificación y control de cambios.

ELABORACION	REVISION	APROBACION
Nombre: Responsable de Calidad Fecha(dd/mm/aa): Firma:	Nombre: Equipo de Calidad Fecha(dd/mm/aa): Firma:	Nombre: Gerente General Fecha(dd/mm/aa): Firma:

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

5. PLANIFICACIÓN

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, estará a cargo de la Gerencia, para garantizar que las actividades y los recursos necesarios para satisfacer eficaz y eficientemente la política y los objetivos de calidad.


Dichas actividades se llevarán a cabo anualmente o cada vez que se produzcan cambios en las actividades del Hotel.

6.1. Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

Al realizar la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, se debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1, los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es ineludible abordar con el objetivo de:

- a) Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda alcanzar sus resultados previstos.
- b) Aumentar los efectos deseables.
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados.
- d) Alcanzar la mejora.

Para lo cual se propone un Procedimiento para abordar Riesgos y Oportunidades dentro de la organización.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

6.2. Objetivos de calidad y planificación.

Los objetivos de la calidad deben:

- a) Ser coherentes con la política de la calidad.
- b) Ser medibles.
- c) Considerar los requisitos aplicables.
- d) Ser acertados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.
- e) Ser objeto de seguimiento.
- f) Ser comunicados.
- g) Actualizarse, según convenga.

Los objetivos de la Calidad deberán ser revisados como mínimo semestralmente y modificados cuando se consideren necesarios.

Se proponen los Objetivos Generales del HOTEL D'CARLO CLASS con respecto a la Calidad, los cuales deberán ser establecidos y aprobados por la Alta Dirección y difundidos por toda la organización, estos objetivos son los siguientes:



OBJETIVOS DE CALIDAD

Nuestro objetivo primordial es brindar un servicio cuyo nivel de prestación sea superior al ofrecido por los hoteles de nuestra categoría consiguiendo con el superar las expectativas de satisfacción de nuestros clientes.

- Intentando alcanzar la cifra del 90% de clientes satisfechos.

Fidelizar a nuestros clientes ofreciendo un elevado nivel de calidad en nuestros productos y servicios, satisfaciendo sus necesidades a un precio competitivo, intentando, siempre que sea posible, superar sus expectativas.

- No superando la cifra del 15% de quejas al mes.

Conocer las necesidades y el nivel de satisfacción de nuestros clientes para que en base a esta información, realizar Planes de Mejora continua que nos permita brindar un mejor servicio.

- Alcanzar un total de 250 encuestas de satisfacción contestadas por nuestros clientes al mes.

Trabajar por la mejora continua, para lo cual es fundamental mantener entre todos, un espíritu de superación. Sistematizamos nuestra gestión de calidad mediante procedimientos e instructivos de trabajo que nos permite alcanzar nuestras metas.


- No superar la cifra del 5% de procedimientos incumplidos.

Dotar a la empresa de los recursos humanos y técnicos necesarios, para asegurar la calidad en la prestación de los servicios con los requisitos establecidos.

- Alcanzar la cifra de 90% de requisitos cumplidos.

Asegurar la revisión continua del Sistema de Gestión, a través de la realización de auditorías internas de calidad, que permitan una revisión crítica y faciliten la mejora del mismo.

- No superar la cifra de 15 No Conformidades en la Auditoría de Calidad.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

6.3. Planificación y control de cambios.

Cuando la organización determine que es necesario realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios deben ejecutarse de manera planificada (véase 4.4).

La organización debe considerar:

- a) El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias.
- b) La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) La disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01


CAPITULO 7

Soporte

Índice:

- 7.1 Recursos.
- 7.2 Competencia.
- 7.3 Concienciación.
- 7.4 Comunicación.
- 7.5 Información documentada.

ELABORACION	REVISION	APROBACION
Nombre: Responsable de Calidad Fecha(dd/mm/aa): Firma:	Nombre: Equipo de Calidad Fecha(dd/mm/aa): Firma:	Nombre: Gerente General Fecha(dd/mm/aa): Firma:

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

6. SOPORTE

Este capítulo de la Norma establece que la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.


Para ello, la organización debe determinar los requisitos de competencia y toma de conciencia que el personal deberá cubrir, así como los canales de comunicación pertinentes para el cumplimiento de sus objetivos. Además de establecer los requisitos para la Información Documentada.

6.1. Recursos

6.1.1. Generalidades

La Gerencia General deberá proporcionar todos los recursos esenciales para la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad. Los cuales se exponen a continuación:

- Recursos de Personal
- Recursos de Proveedores
- Recursos de Información
- Recursos de infraestructura y ambiente de trabajo
- Recursos financieros

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

6.1.2. Personas


La gerencia general del Hotel D'CARLO CLASS para el logro de sus objetivos promueve la implicación del personal para lograr:

- La definición de responsabilidades y autoridades
- La promoción del reconocimiento
- La identificación de los procesos mediante la definición de los requisitos del puesto.

Para lo cual se propone un Manual de Funciones (MOF). Por otra parte la organización cuando lo considere necesario subcontrata personal temporalmente para cumplir con las exigencias del cliente.

6.1.3. Infraestructura

En este apartado la Norma requiere que se identifique, proporcione y mantenga la infraestructura necesaria para que los procesos operen de manera eficaz. Para lo cual se propone un procedimiento de Mantenimiento.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

6.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

D'CARLO CLASS HOTEL cuenta con un ambiente de trabajo adecuado para lograr el buen funcionamiento de los procesos.


6.1.5. Recursos de seguimiento y medición

No existen procedimientos para el seguimiento y medición de procesos, los procesos no se encuentran documentados, lo cual debilita la postura frente al tema de aseguramiento de la calidad. En la empresa, se realizan auditorías internas.

6.2. Competencia

La Alta Dirección debe determinar las habilidades y competencias requeridas para cada cargo, las cuales se registran en perfiles de cargo almacenados en el sistema, e implementar planes de capacitación cuando sea necesario desarrollar nuevas competencias o fortalecer las ya definidas.

Para lo cual se propone un Manual de Funciones (MOF).

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

6.3. Toma de Conciencia

La Alta Dirección deberá establecer los mecanismos y acciones necesarios para que las personas que trabajan bajo su control sean conscientes de la política de calidad, los objetivos de calidad, cuál es su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, los beneficios de una mejora del desempeño o lo que implicaría un incumplimiento de los requisitos.

Las acciones permanentes en este sentido incluyen la exhibición de la política de calidad en lugares clave de la empresa, los cursos de inducción al ingreso, las comunicaciones a través de un boletín y de las auditorías internas.


6.4. Comunicación.

La Alta Dirección deberá establecer los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización para que se efectúe considerando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

7.5. Información documentada.

7.5.1. Generalidades

Se debe mantener la información documentada por la norma ISO 9001:2015, la cual incluye:

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01


- Determinación del Alcance del SGC
- La Política de Calidad
- Los Objetivos de Calidad
- Evidencia de la Competencia (Perfiles de Puesto)
- Otros documentos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de las normas ISO 9001:2015.

Los procedimientos e instructivos deben contar con la aprobación de la dirección, documentada mediante la firma de un ejemplar impreso del mismo.

7.5.2. Creación y Actualización

La organización deberá Genera y actualiza la información documentada, por lo que la empresa tiene que asegurarse de:

- a) Se realiza la identificación y la descripción.
- b) El formato y los medios de soporte.
- c) Revisar y aprobar según la adecuación de la norma.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

7.5.3. Control de la Información documentada


Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad deberán estar identificados con los siguientes datos:

- Nombre descriptivo del contenido del documento
- Código identificador del documento
- Numero de versión del documento
- Fechas de creación y revisión del documento (si corresponde)
- Autor del Documento
- Nombre de quien reviso el documento
- Nombre del quien aprobó el documento

Se propone el uso de los Siguietes Formatos:

	Nombre Descriptivo	Página	
		Código	
		Versión	

ELABORACION	REVISION	APROBACION
Nombre: Responsable de Calidad Fecha(dd/mm/aa): Firma:	Nombre: Equipo de Calidad Fecha(dd/mm/aa): Firma:	Nombre: Gerente General Fecha(dd/mm/aa): Firma:

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01


CAPITULO 8

Operación

Índice:

- 8.1 Planificación y control operacional.
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios.
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- 8.5 Producción y provisión del servicio.
- 8.6 Liberación de los productos y servicios.
- 8.7 Control de las salidas no conformes.

ELABORACION	REVISION	APROBACION
Nombre: Responsable de Calidad Fecha(dd/mm/aa): Firma:	Nombre: Equipo de Calidad Fecha(dd/mm/aa): Firma:	Nombre: Gerente General Fecha(dd/mm/aa): Firma:

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional.

D'CARLO CLASS HOTEL deberá planificar y desarrollar los procesos necesarios para alcanzar la realización del servicio solicitado. Controlar sus procesos a través de diferentes actividades.

Los procesos deberán ejecutarse bajo control, y se debe mantener información documentada que demuestre que los procesos se han llevado a cabo de acuerdo a lo planificado y que los productos y servicios son conformes con los requisitos. Para lo cual se propone los siguientes documentos:


- Procedimiento de Mantenimiento
- Procedimiento de Evaluación de Proveedores
- Procedimientos de Recepción
- Procedimiento de Alimentos y Bebidas
- Procedimiento de Limpieza
- Procedimiento de Control de Registros
- Procedimiento de Comunicación y Atención al Cliente.
- Controlando los registros derivados mediante el procedimiento Control de Registros.

Matriz de Asignación de Responsabilidades (RACI)

Roles / Responsabilidades: R: Responsable, A: Aprobador, C: Consultado, I: Informado.

ACTIVIDAD		ROLES / RESPONSABILIDADES											
Nº	Actividades / Procesos	Alta Dirección	Administración	Jefe de Calidad	Jefe de Recepcion	Recepcionista	Botones	Jefe de Housekeeping	Mucamas	Jefe de Alimentos y Bebidas	Chef	Mozos	Jefe de Mantenimiento
1	Establecimiento de la Política de Calidad.	RA	C	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I
2	Definición de los objetivos de la empresa.	RA	C	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I
3	Establecimiento de la estructura organizacional.	RA	C	R	C	I	I	C	I	C	I	I	C
4	Elaboracion del Manual de Funciones.	RA	C	R	C	I	I	C	I	C	I	I	C
5	Elaboracion de la Manuales de Procesos y Procedimientos.	RA	C	R	C	I	I	C	I	C	I	I	C
6	Elaboracion del Plan de Implementacion del SGC.	RA	C	R	C	I	I	C	I	C	I	I	C
7	Elaboracion de estrategias de Publicidad.	A	R	C	C			C		C			C
8	Evaluacion de los Proveedores.	RA	R	C	C			C		C			C
9	Control de los Registros y documentacion.	A	R	CA	R			R		R			R
10	Comunicación y atencion del Cliente.	I	R	C	RC	R	R	RC	R	RC	R	R	RC
11	Elaboracion del Plan de Auditorias.	AC	C	R	I			I		I			I
12	Establecimiento de Acciones correctivas y preventivas.	AC	R	R	C			C		C			C
13	Elaboracion de Encuesta de Satisfaccion.	A	C	R	C			C		C			C
14	Elaboracion de los Perfiles de Puesto.	RA	R	C	C			C		C			C
15	Contratacion del Personal.	A	R	C	C			C		C			C
16	Induccion del Personal contratado.		C	C	R	I	I	R	I	R	I	I	R
17	Capacitacion del Personal.	A	R	R	R	I	I	R	I	R	I	I	R
18	Administracion de Remuneraciones.	A	R										
19	Control de Asistencia.		A		R			R		R			R
20	Control y actualizacion del Sistema (Planning).		RA		RC	R							
21	Control del estado de las habitaciones (Room-status).		RA					R	R				
22	Proceso de Reservas.		RA		RA	R							
23	Proceso Check-in con reservas y sin reservas.		CA		A	R							
24	Proceso de Check-out.				A	R							
25	Limpieza y acondicionamiento de habitaciones.		CI		I	I		RA	R				
26	Limpieza y acondicionamiento de areas comunes.		CI		I	I		RA	R				
27	Elaboracion de Cartas y Platos.		A							R	CI		
28	Atencion y servicio a clientes (Restaurante).									RA	R	R	
29	Gestion de cobranza (Facturacion).	I	RA		RC	R							
30	Atencion de eventos (Eventos, conferencias, ect).		RA		R	I	I	R	I	R	I	I	
31	Compras y Adquisiciones.	A	R		C			C		C			C
32	Mantenimiento de la Infraestructura.		RA		CI			CI		CI			R

Fuente: Elaboración propia.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

8.2. Requisitos para los productos y servicios.

8.2.1. Comunicación con el Cliente


La empresa deberá proporcionar a los clientes la información relativa a los productos y servicios en forma clara, veraz y suficiente. Esta información puede ser expresada en contratos escritos, folletería y comunicaciones masivas. Además, se deben tener en cuenta los requisitos legales y reglamentarios.

Para lo cual se propone el Procedimiento de Comunicación y Atención al Cliente.

8.2.2. Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios

D'CARLO CLASS HOTEL deberá identificar los requisitos de los clientes, incluyendo como mínimo:

- Los requisitos especificados por el cliente.
- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero no necesarios para asegurar la satisfacción del mismo.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

La organización deberá de registrar los requisitos puntuales que se solicitan por parte de los clientes antes del servicio. Los cuales deberán ser revisados, registrados y acordados con el cliente. Ejemplo: Horarios, lugar de Atención, etc.

Se propone el procedimiento de revisión de requisitos relacionados con el cliente.


8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Este punto de la Norma queda excluido del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del HOTEL D'CARLO CLASS.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1. Generalidades

El Hotel D'CARLO CLASS deberá evaluar a sus proveedores de compra para asegurar que el servicio adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. Por lo cual se propone un Procedimiento para la Evaluación de Proveedores. El cual establecerá los criterios de selección, evaluación y reevaluación de los mismos.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

8.4.2. Tipo de alcance y del control de la provisión externa

La organización deberá controlar sus procesos de compra para asegurar que el servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados. Además de evaluar y seleccionar a sus proveedores en función de sus capacidades para suministrar productos/servicios de acuerdo con los requisitos de la organización. Por lo cual se propone realizar el Control a través del Procedimiento de Evaluación de Proveedores.


8.4.3. Información para los proveedores externos

La organización en la información de las compras deberá describir el producto a comprar, para lo cual se propone el Procedimiento Compras y adquisición de mercaderías y productos terminados.

8.5. Producción y provisión del servicio.

8.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

La Alta Dirección del Hotel D'CARLO CLASS deberá realizar el control de la prestación de los servicios a través de los siguientes procedimientos.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01


- Procedimiento de Recepción
- Procedimiento de AA y BB
- Procedimiento de Housekeeping
- Procedimiento de Mantenimiento
- Procedimiento de Compras

8.5.2. Identificación y Trazabilidad

La organización deberá identificar los servicios prestados a los clientes afectados. Todo ello deberá ser controlado y gestionado a través del historial del Sistema el cual arrojará la información sobre las habitaciones ocupadas por un cliente en específico, los gastos que género, las fechas, etc.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La organización tiene la obligación de cuidar las propiedades y/pertenencias de sus clientes a fin de proteger el valor de ellas, como por ejemplo: equipaje y vehículos de los clientes. Además, deberá cuidar la propiedad intelectual como: Datos personales, etc. Para lo cual se propone el Procedimiento de Control de Documentación.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

8.5.4. Preservación

La organización deberá asegurar la preservación del servicio prestado a sus clientes mediante los siguientes procedimientos desarrollados en el SGC.

- Procedimiento de Recepción
- Procedimiento de AA y BB
- Procedimiento de Housekeeping
- Procedimiento de Mantenimiento
- Procedimiento de Compras

8.6. Liberación de los productos y servicios

La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

En este punto se requiere que la empresa realice controles para garantizar que los productos y los servicios sean correctos y cumplan con los requisitos necesarios antes de que se destine a los clientes.


Para ello se debe cumplir los procedimientos establecidos para garantizar un seguimiento de los servicios para verificar que se cumplen con los requisitos establecidos.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

8.7. Control de las salidas no conformes.

Se debe implementar un proceso para identificar la salida no conforme, determinar que hacer y llevar los registros de la acción emprendida. La organización debe disponer de un proceso para evaluar los efectos de la salida no conforme si se identifica después de la entrega y así poder emprender las acciones pertinentes al verificarse esta situación.

Para lo cual se propone un Procedimiento de No Conformidades

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

CAPITULO 9

Evaluación del Desempeño

Índice:

- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 9.2 Auditorías Internas.
- 9.3 Revisión por la dirección.

ELABORACION	REVISION	APROBACION
Nombre: Responsable de Calidad	Nombre: Equipo de Calidad	Nombre: Gerente General
Fecha(dd/mm/aa):	Fecha(dd/mm/aa):	Fecha(dd/mm/aa):
Firma:	Firma:	Firma:

9. EVALUACIÓN DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1. Generalidades


Esta cláusula cubre el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño estableciendo que la organización debe establecer que es necesario medir, los métodos empleados, cuando se deben analizar y reportar los datos y en que intervalos.

9.1.2. Satisfacción del Cliente

La organización deberá monitorear permanentemente la percepción de los clientes respecto al grado con que se satisfacen sus requisitos y se cumplen necesidades y expectativas.

Para ello, se propone la implantación de una Encuesta de Satisfacción, que deberá estar localizado en cada habitación y en recepción, que consiste en un documento que se facilitara a los clientes en las habitaciones del hotel con el fin de conocer su opinión, sugerencias y quejas así como para conocer el nivel de satisfacción actual, sus necesidades y expectativas actuales y futuras.

9.1.3. Análisis y Evaluación

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

En este apartado la Alta Dirección deberá determinar, recopilar, analizar los datos proporcionados por el Sistema de Gestión de Calidad, como por ejemplo:


- Las encuestas de satisfacción del cliente.
- Las Auditorías Internas.
- Las evaluaciones de los proveedores.
- Medición y seguimiento de los procesos.
- Medición y seguimiento de los servicios.

9.2. Auditorías Internas.

La organización también deber mantener auditorías internas deben llevarse a cabo a intervalos planificados con revisiones por la Alta Dirección, para revisar el sistema de gestión de la organización y asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.


Por lo cual, se propone el Procedimiento de Auditoria Interna.

9.3. Revisión por la dirección.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

La Alta Dirección deberá revisar anualmente el Sistema de Gestión de Calidad para asegurarse de su eficacia. Para el desarrollo de la revisión, se toma como elementos de entrada los siguientes elementos:

- El estado de las acciones surgidas de las anteriores revisiones por la Dirección.
- Los cambios en el contexto interno o externo
- El Análisis de datos, en particular:
 - La satisfacción del cliente
 - La retroalimentación de las partes interesadas
 - El cumplimiento de los objetivos de calidad
 - El desempeño de los procesos
 - Los resultados del seguimiento y medición
 - Los resultados de las auditorías internas y externas
 - El desempeño de los proveedores externos.
- Condiciones de infraestructura necesarias para responder a los objetivos d calidad.
- Si existe la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

CAPITULO 10

Mejora

Índice:

10.1 Generalidades.


10.2 No conformidades y acciones correctivas.

10.3 Mejora continua.

ELABORACION	REVISION	APROBACION
Nombre: Responsable de Calidad Fecha(dd/mm/aa): Firma:	Nombre: Equipo de Calidad Fecha(dd/mm/aa): Firma:	Nombre: Gerente General Fecha(dd/mm/aa): Firma:

10. MEJORA

10.1. Generalidades.

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

La organización deberá determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

Para ello, deberá mejorar sus productos y servicios para cumplir con los requisitos actuales y con las necesidades y expectativas futuras, además se debe corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados que se hubieran detectado.

10.2. No conformidades y acciones correctivas.

La organización al momento de ocurrir una no conformidad, incluidas las quejas, deberá reportarla en el Sistema, donde se describirá la misma y las acciones que se hubieran tomado para corregirla y hacer frente a las consecuencias.

Además se deberá generar una acción correctiva que elimine la causa de la no conformidad, asignando a un responsable y estableciendo cuando y como se evaluará la efectividad de la acción.

Por ello, se propone el Procedimiento de Acciones Correctivas.

10.3. Mejora continua.

Para la mejora continua, la eficacia y eficiencia de los procesos de la organización, la Alta Dirección deberá tener en cuenta las siguientes metodologías para la identificación de las áreas de mejora.


- Las encuestas de satisfacción del cliente.
- Las auditorías del SGC.
- Medición y seguimiento de los procesos.
- Medición y seguimiento de los servicios.
- Acciones Correctivas.
- Acciones Preventivas.

a) Las encuestas de Satisfacción del Cliente

El Hotel D'CARLO CLASS HOTEL deberá establecer e implementar una “Encuesta de Satisfacción” localizada en cada habitación y en la Recepción del hotel, con el fin de conocer las opiniones, sugerencias y quejas de los clientes; así como para conocer su nivel de satisfacción actual, necesidades, expectativas actuales y futuras.

Por lo cual se propone una “Encuesta de Satisfacción”, que se encuentra anexada al final del Documento.

b) Las Auditorías del SGC

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

Para la realización de las Auditorías Internas, la Alta Dirección deberá tomar en cuenta como criterios de auditoria la Norma ISO 9001:2015 y el Manual de Calidad propuesto. Las auditorias deberán realizarse anualmente, pudiendo realizarse auditorias extraordinarias.

Para cumplir con el requisito se propone el “Procedimiento de Auditoría Interna.”

c) Seguimiento y Medición de los Procesos


El Hotel D’CARLO CLASS HOTEL deberá garantizar el seguimiento y medición de los procesos mediante las Auditorías Internas, revisiones por la dirección, registros de la prestación del servicio y análisis de la satisfacción del cliente.

d) Seguimiento y Medición del Servicio

El Hotel D’CARLO CLASS HOTEL deberá garantizar el seguimiento y medición de los servicios a través de los siguientes procedimientos propuestos, los cuales se deberán verificar que cumplen con todos los requisitos establecidos.

- Procedimientos de Recepción
- Procedimientos de Housekeeping
- Procedimientos de Alimentos y Bebidas

- Procedimientos de Limpieza

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01

- Procedimientos de Mantenimiento

e) Acciones Correctivas

Se propone el “Procedimiento de Acciones Correctivas”.

f) Acciones Preventivas

Se propone el “Procedimiento de Acciones Preventivas”.

Mediante lo anteriormente expuesto, la Alta Dirección del Hotel D’CARLO CLASS garantiza el continuo mejoramiento del SGC mediante el uso de la Política de Calidad, los objetivos de Calidad, el resultado de las Auditorias, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas.

CONCLUSIONES

1. Al realizar el diagnóstico inicial de las condiciones del Hotel llevadas a cabo a través de la Lista de Verificación y el Diagnostico Interno AMOFHIT, se llegó a determinar que cumple con pocos requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015, pero que la empresa está comprometida a mejorar su gestión de Calidad.
2. La empresa carece de la documentación de los procedimientos, registros, funciones relacionados con la operatividad, lo cual origina improvisaciones en la gestión de las diferentes áreas del hotel, ocasionando insatisfacción en el servicio brindado al huésped.
3. En la evaluación de los resultados del diagnóstico se encontraron oportunidades de mejora en los servicios brindados al huésped dentro de los departamentos de Administración, Recepción, Housekeeping, Alimentos y Bebidas y Mantenimiento.
4. En la recopilación de la información se evidencio que no exista trazabilidad que ayude a una eficiente gestión para la toma de acciones preventivas y correctivas de ser necesarias.
5. Con la implantación de la propuesta de un sistema de gestión de calidad, el Hotel D'CARLO CLASS integrara su gestión de Calidad, estandarizara sus procesos y procedimientos, y mejorara su competitividad, servicio e imagen corporativa. Lo cual, le permitirá tener mejores oportunidades de negocio y abrirse a nuevos mercados.

RECOMENDACIONES

1. Para garantizar que el Sistema de Gestión de Calidad este implantado correctamente se deberá realizar un estricto seguimiento a través de las auditorías internas, inspecciones

por parte del Departamento de Calidad, con el fin de reducir el índice de fallas y controlar que todos los documentos y registros internos, estén correctamente organizados y archivados. Además de tener planificadas todas las actividades y de esta manera lograr que los procesos sean eficientes.

2. Debido a que el éxito de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad parte fundamentalmente del Compromiso de la Alta Dirección, se recomienda establecer una Política de Calidad, en la cual se refleja el compromiso y apoyo permanente de la Alta Dirección en todo el proceso.
3. Como lo indica la Norma ISO 9001:2015 en el capítulo 5 (Liderazgo), la Alta Dirección deberá nombrar a jefes y responsables de cada uno de los procesos de la empresa, se recomienda nombrar a personal que destaque por contar con aptitudes que ayuden al logro de los objetivos planteados.
4. Finalmente se recomienda la participación de todo el personal de la empresa a través de charlas, asesorías y capacitaciones en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, que deberán ser dadas a conocer por un profesional con amplios conocimientos en la norma, cabe resaltar que es un costo inicial, pero que en el largo plazo se convertirá en una inversión, debido que este punto es clave para el éxito de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico D.F: Elsevier Editora.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGrawhill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.

Juan Carlos Osorio Gomez, E. D. (2010). Beneficios de la Implantacion del SGC segun la Norma ISO 9001. *Universidad de Antioquia*, 119-127

Escuela Europea de Excelencia. (24 de Noviembre de 2014). Obtenido de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo-enfoque-basado-procesos/>

International Organization for Standardization. (19 de Marzo de 2015). *International Organization for Standardization*. Obtenido de iso.org: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>

ISOTools. (15 de Marzo de 2015). Obtenido de: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>

Organizacion Mundial del Turismo. (2018). *Organizacion Mundial del Turismo*. Obtenido de: <http://www2.unwto.org/es>

Sistema y Calidad Total. (10 de Junio de 2011). *Tecnología de Información y Sistemas de Gestión de Calidad*. Obtenido de: [sistemasycalidadtotal.com, http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/15-etapas-implementacion-sistema-gestion-de-calidad-iso-9001/](http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/15-etapas-implementacion-sistema-gestion-de-calidad-iso-9001/)

Management Today. (1986). Clasicos de la Gerencia. *Management Today*, 41-45.

Hernández, F. J. (2016). *Glosario de terminos Hoteleros, Turisticos y relacionados*.

Soluciones de Negocio. (6 de Julio de 2018). Obtenido de:

<https://www.nbweb.es/blog/ventajas-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Wikipedia. (20 de Abril de 2018). Obtenido de:

https://es.wikipedia.org/wiki/Normalizaci%C3%B3n#Organismos_Nacionales_de_Normalizaci.C3.B3n

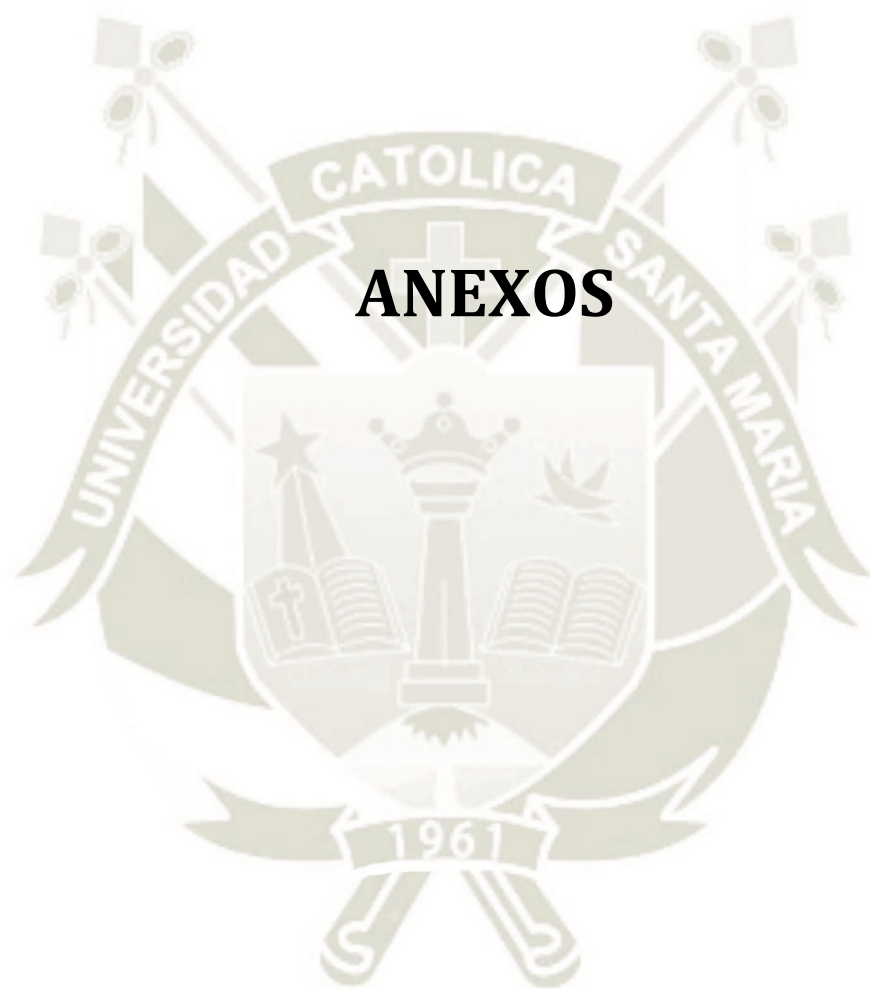
Gallegos (2013) “Análisis de la Organización y Funciones del Hotel Fundador en la provincia de Arequipa 2012” Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.

Ugaz (2012) “Propuesta de Diseño e Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de Lejías” Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Riera, naranjo (2013) “Propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 en el Hotel HM Internacional” Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

Urgiles (2010) “Sistemas de Calidad aplicados a los Procesos Departamentales de un Hotel 4 Estrellas en Ecuador” Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.

Tello (2015) “Propuesta de mejora en los Procesos de Gestión en el Hotel Boutique Plaza Sucre con el fin de alcanzar la Norma Smart Voyager Express” Universidad de Especialidades Turísticas, Quito, Ecuador.




ANEXOS

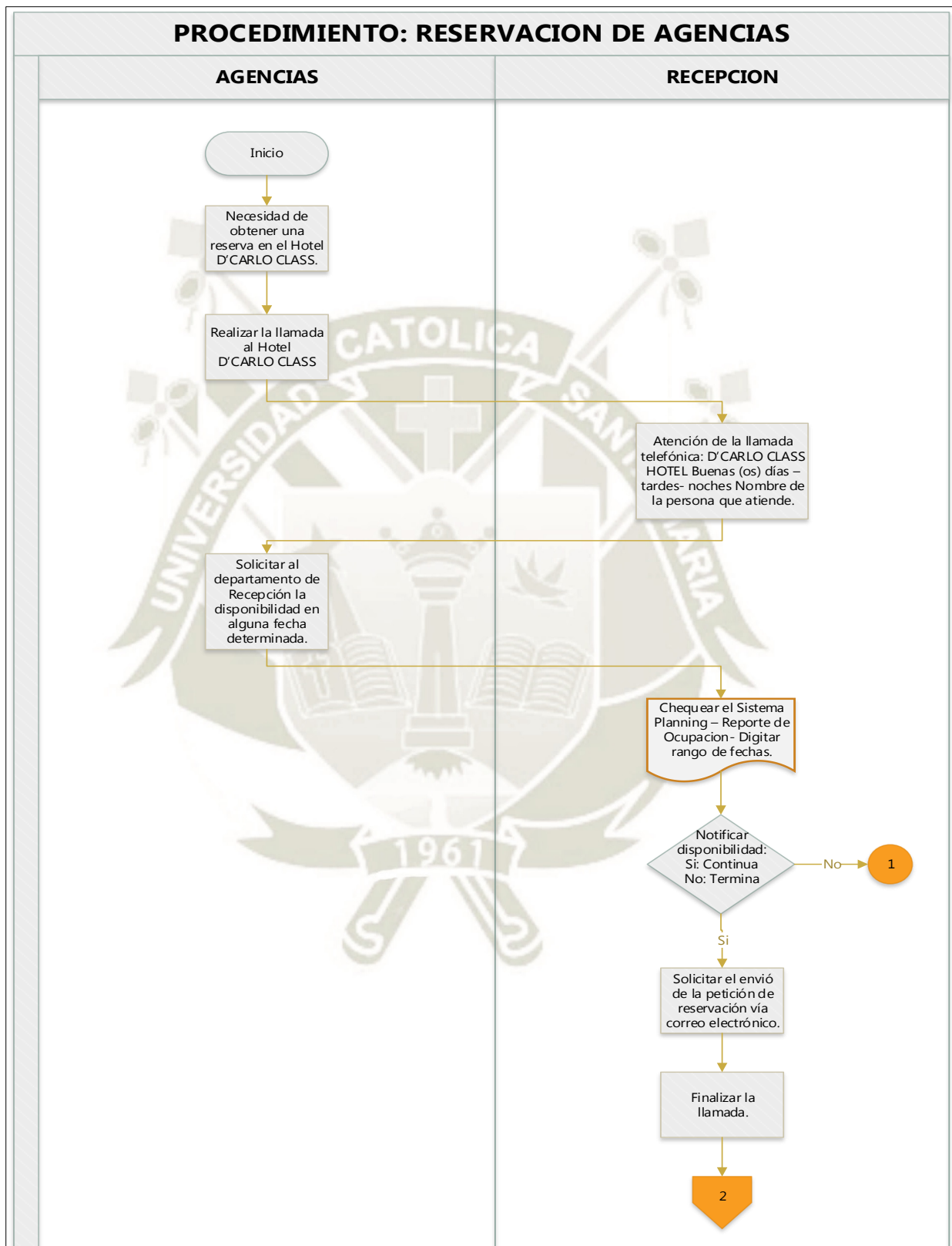
	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01



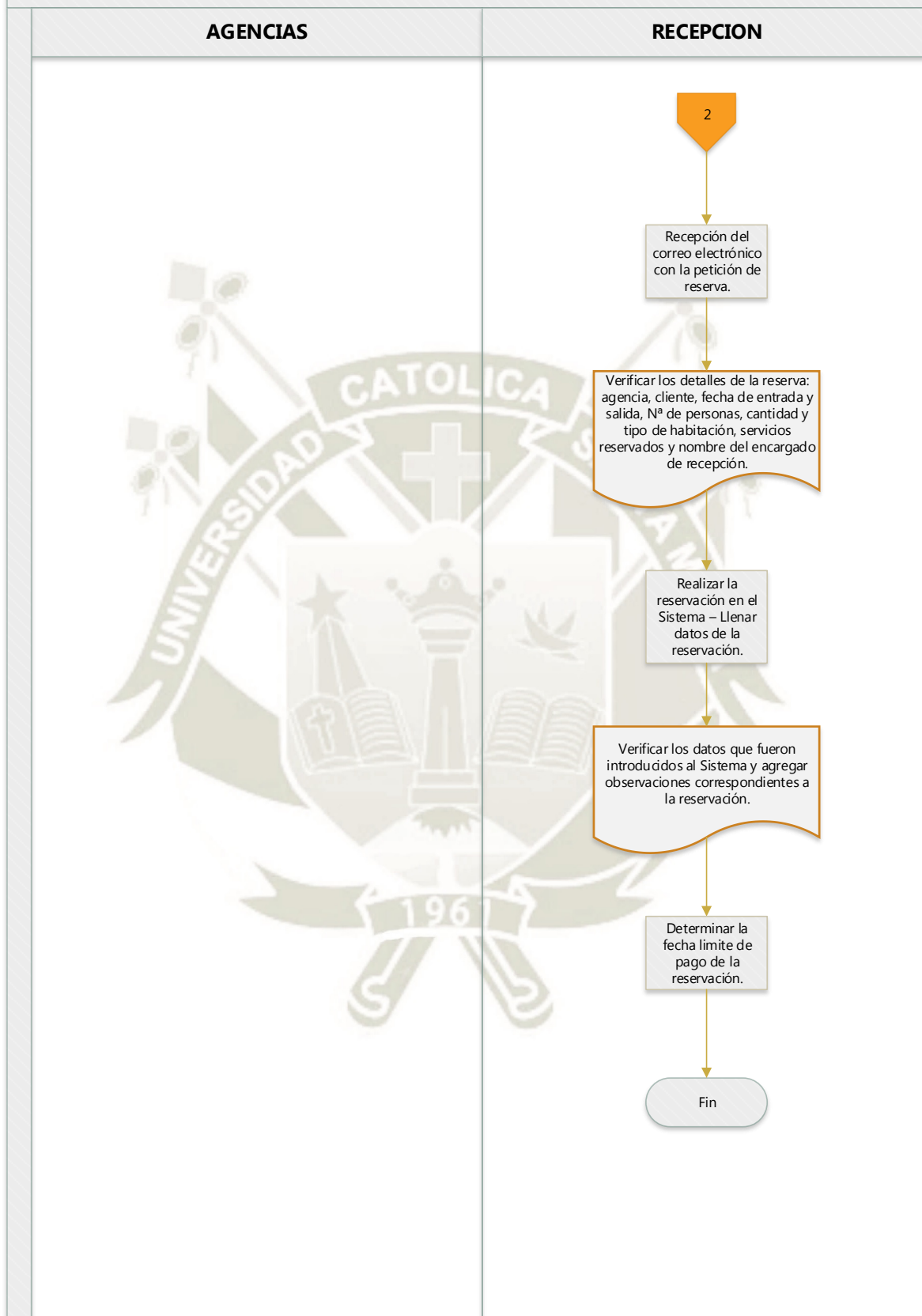
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS D'CARLO CLASS HOTEL

	PROCESO OPERATIVO	Página	
	PROCEDIMIENTO:	Código	DCC-MC-001
	RESERVACIÓN POR AGENCIAS	Versión	V.01
<p>1 . OBJETO</p> <p>Este procedimiento tiene por objeto establecer las pautas a seguir en las reservas de Agencias, llegada, atención continua, facturación y salida del cliente.</p> <p>2 . ALCANCE</p> <p>El alcance de este procedimiento incluye todo el Departamento de Recepción.</p> <p>3 . REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 8.2 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Determinación de los requisitos para los productos y servicios).</p> <p>4 . RESPONSABILIDADES</p> <p>La responsabilidad por la implantación, ejecución y control de este procedimiento está a cargo de los Jefes y/o encargados de área.</p> <p>5 . DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Check-in Llegada del cliente. • Check-out Salida del cliente. • Planning Sistema de Información • Tarjeta de Registro Todos los datos del cliente. • Bitácora Registro de actividades, problemas, eventos, quejas. • Camarera Persona encargada de la limpieza de habitaciones. • Amenities Artículos de aseo personal se colocan en el baño del hotel. • Booking Reservacion Confirmada. 			

6. FLUJOGRAMAS




PROCEDIMIENTO: RESERVACION DE AGENCIAS



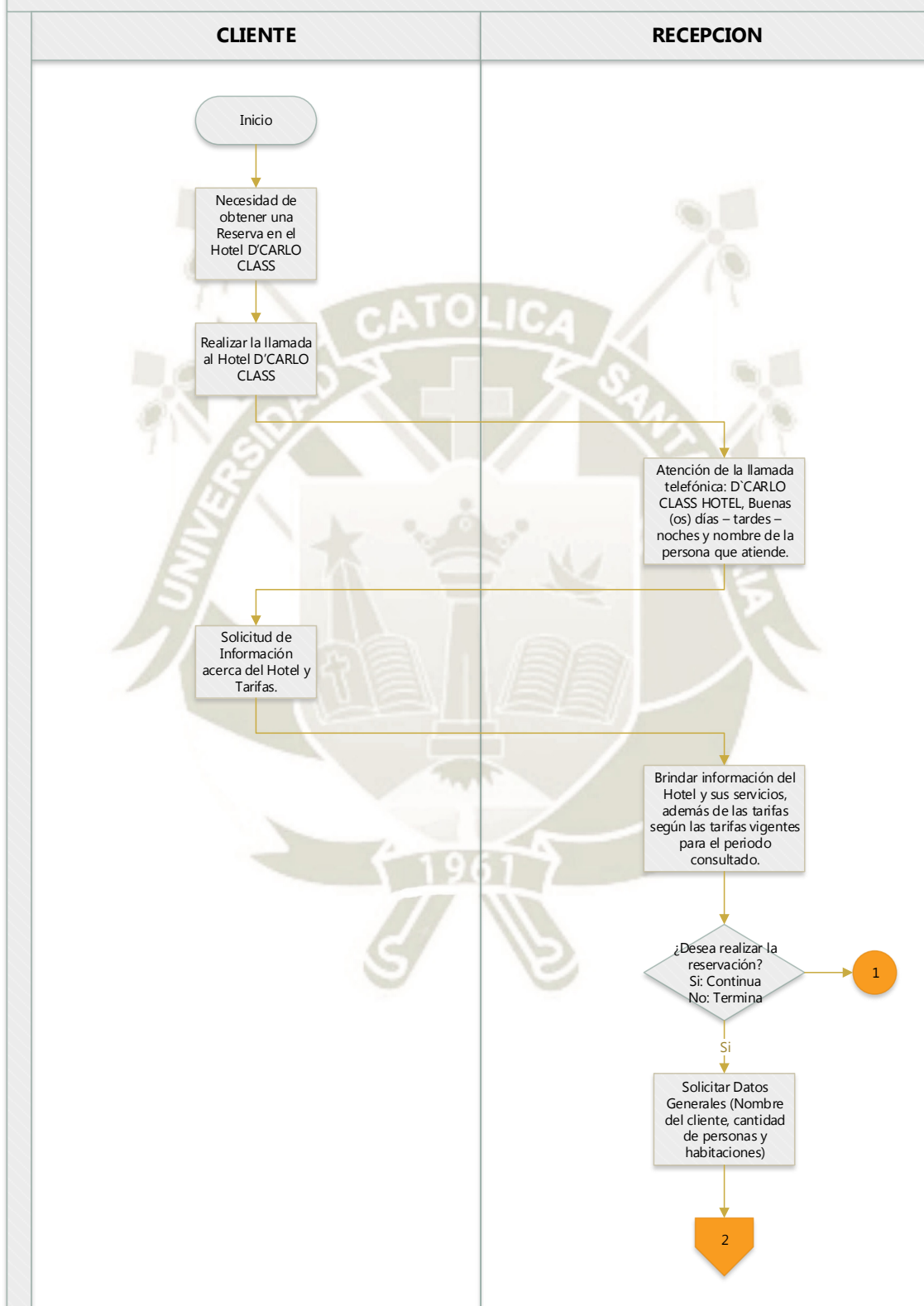
7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA	DESCRIPCIÓN	ENCARGADO
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de obtener una reserva en el hotel D'CARLO CLASS.	Agencias
2	Realizar la llamada al Hotel	Vendedor Agencia de Viajes
3	Atencion de la llamada telefonica: D'CARLO CLASS HOTEL Buenos dias-tardes-noches y el nombre de la persona que atiende.	Recepcionista
4	Solicitar al área de Reservas o solicitar disponibilidad en alguna fecha determinada.	Vendedor Agencia de Viajes
5	Chequear el Sistema Planning – Reporte de Ocupacion- Digitar rango de fechas.	Recepcionista
6	Notificar disponibilidad: Si: Continua No: Termina	Recepcionista
7	Solicitar el envío de la petición de reservación vía correo electrónico.	Recepcionista
8	Finalizar la llamada.	Recepcionista
9	Recepción del correo electrónico con la petición de reserva.	Recepcionista
10	Verificar los detalles de la reserva: agencia, cliente, fecha de entrada y salida, N° de personas, cantidad y tipo de habitación, servicios reservados y nombre del encargado de recepción.	Recepcionista
11	Realizar la reservación en el Sistema – Llenar datos de la reservación.	Recepcionista
12	Verificar los datos que fueron introducidos al Sistema y agregar observaciones correspondientes a la reservación.	Recepcionista
13	Determinar la fecha limite de pago de la reservación.	Recepcionista
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****

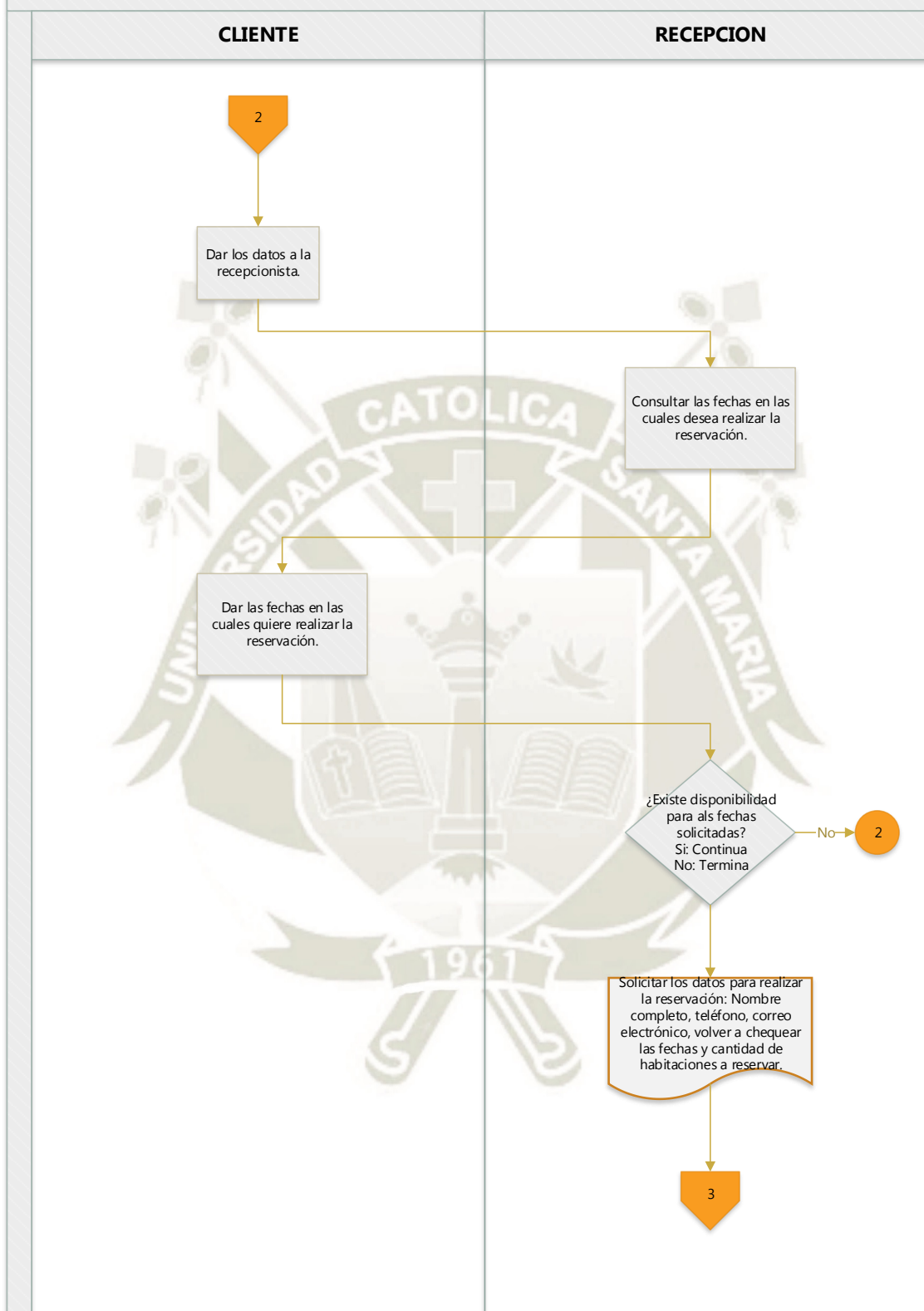
	PROCESO OPERATIVO	Página	
	PROCEDIMIENTO:	Código	DCC-MC-001
	RESERVACIÓN VIA TELEFÓNICA	Versión	V.01
<p>1. OBJETO</p> <p>Este procedimiento tiene por objeto establecer las pautas a seguir en las reservas directas hechas por vía telefónica las llegadas, atención continua, facturación y salida del cliente.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El alcance de este procedimiento incluye todo el Departamento de Recepción.</p> <p>3. REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 8.2 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Determinación de los requisitos para los productos y servicios).</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>La responsabilidad por la implantación, ejecución y control de este procedimiento está a cargo de los Jefes y/o encargados de área.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Check-in Llegada del cliente. • Check-out Salida del cliente. • Planning Sistema de Información • Tarjeta de Registro Todos los datos del cliente. • Bitácora Registro de actividades, problemas, eventos, quejas. • Camarera Persona encargada de la limpieza de habitaciones. • Amenities Artículos de aseo personal se colocan en el baño del hotel. • Booking Reservacion Confirmada. 			

6. FLUJOGRAMAS

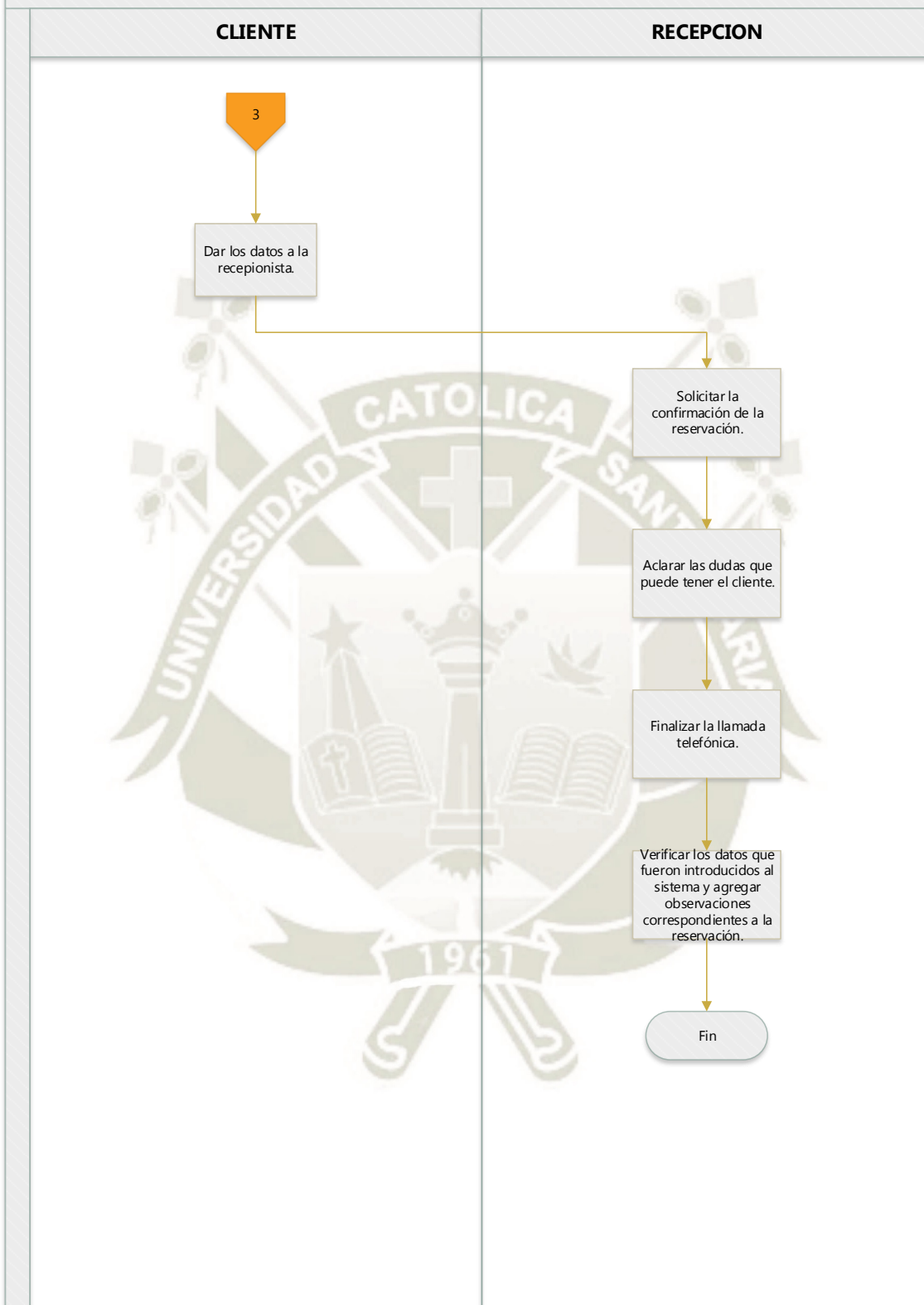
PROCEDIMIENTO: RESERVACION CLIENTE DIRECTO – VIA TELEFONICA



PROCEDIMIENTO: RESERVACION CLIENTE DIRECTO – VIA TELEFONICA




PROCEDIMIENTO: RESERVACION CLIENTE DIRECTO – VIA TELEFONICA

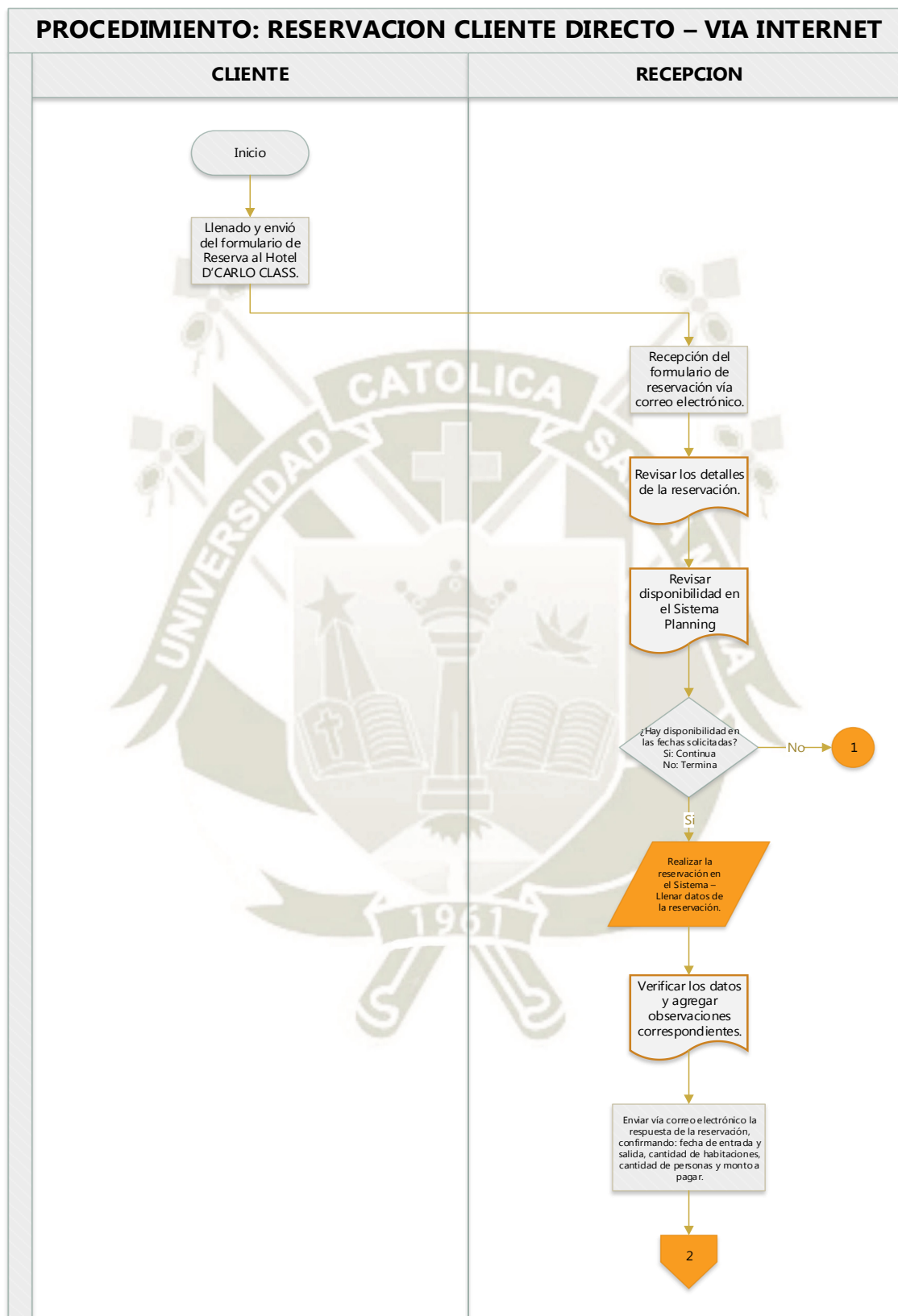


7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

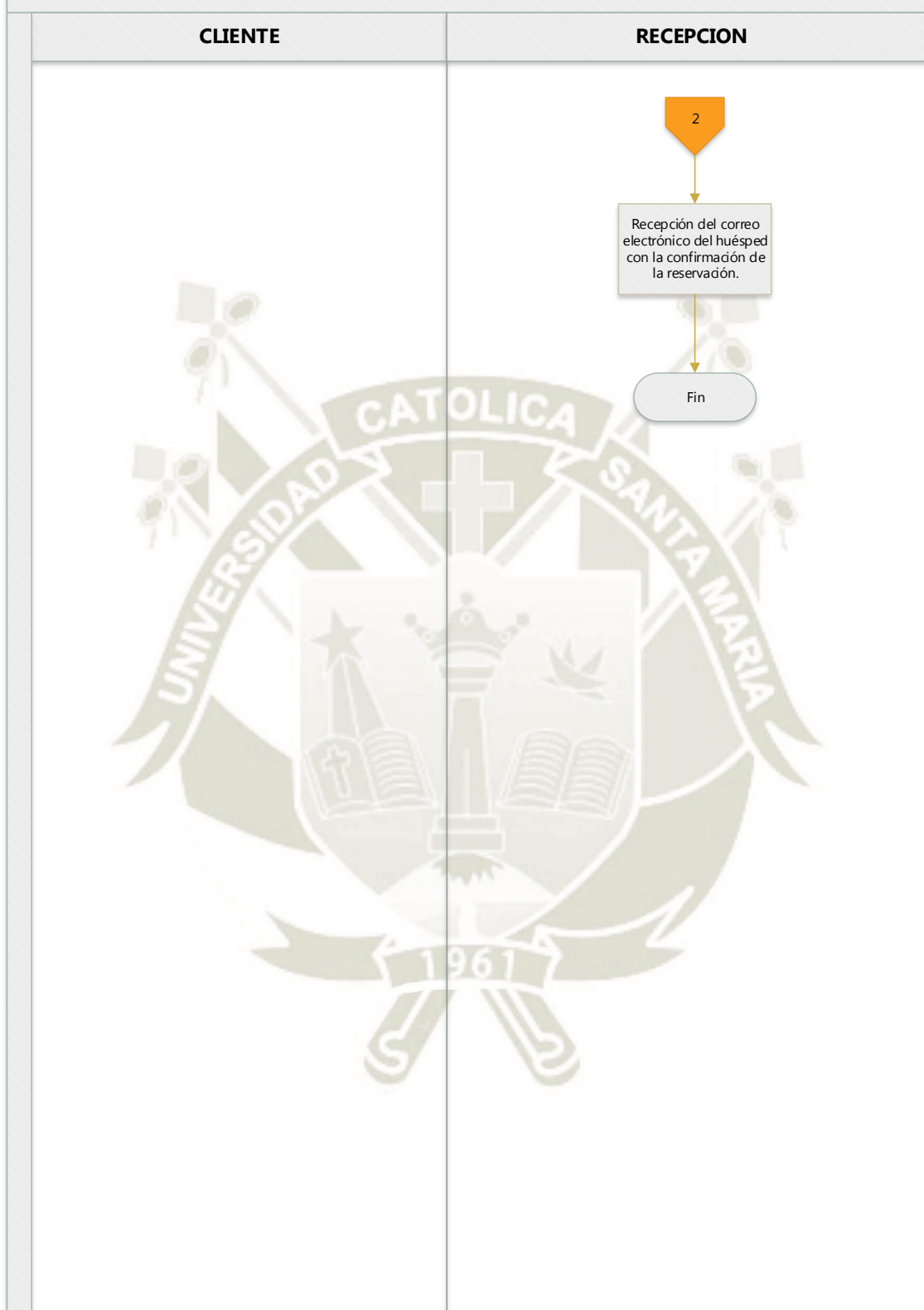
Secuencia	Descripción	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de obtener una reserva en el hotel D'CARLO CLASS.	Cliente
2	Realizar la llamada al Hotel D'CARLO CLASS	Cliente
3	Atención de la llamada telefónica: D'CARLO CLASS HOTEL, Buenas (os) días – tardes – noches y nombre de la persona que atiende.	Recepcionista
4	Solicitud de Información acerca del Hotel y Tarifas.	Cliente
5	Brindar información del Hotel y sus servicios, además de las tarifas según las tarifas vigentes para el periodo consultado.	Recepcionista
6	¿Desea realizar la reservación? Si: Continúa No: Termina	Recepcionista
7	Solicitar Datos Generales (Nombre del cliente, cantidad de personas y habitaciones).	Recepcionista
8	Dar los datos a la recepcionista.	Cliente
9	Consultar las fechas en las cuales desea realizar la reservación.	Recepcionista
10	Dar las fechas en las cuales quiere realizar la reservación.	Cliente
11	¿Existe disponibilidad para las fechas solicitadas? Si: Continúa No: Termina	Recepcionista
12	Solicitar los datos para realizar la reservación: Nombre completo, teléfono, correo electrónico, volver a chequear las fechas y cantidad de habitaciones a reservar.	Recepcionista
13	Dar los datos a la recepcionista.	Cliente
14	Solicitar la confirmación de la reservación.	Recepcionista
15	Aclarar las dudas que puede tener el cliente.	Recepcionista
16	Finalizar la llamada telefónica.	Recepcionista
17	Verificar los datos que fueron introducidos al sistema y agregar observaciones correspondientes a la reservación.	Recepcionista
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****

	PROCESO OPERATIVO	Página	
	PROCEDIMIENTO:	Código	DCC-MC-001
	RESERVACIÓN VIA INTERNET	Versión	V.01
<p>1. OBJETO</p> <p>Este procedimiento tiene por objeto establecer las pautas a seguir en las reservas directas hechas por vía internet las llegadas, atención continua, facturación y salida del cliente.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El alcance de este procedimiento incluye todo el Departamento de Recepción.</p> <p>3. REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 8.2 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Determinación de los requisitos para los productos y servicios).</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>La responsabilidad por la implantación, ejecución y control de este procedimiento está a cargo de los Jefes y/o encargados de área.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Check-in Llegada del cliente. • Check-out Salida del cliente. • Planning Sistema de Información • Tarjeta de Registro Todos los datos del cliente. • Bitácora Registro de actividades, problemas, eventos, quejas. • Camarera Persona encargada de la limpieza de habitaciones. • Amenities Artículos de aseo personal se colocan en el baño del hotel. • Booking Reservacion Confirmada. 			

6.FLUJOGRAMAS




PROCEDIMIENTO: RESERVACION CLIENTE DIRECTO – VIA INTERNET



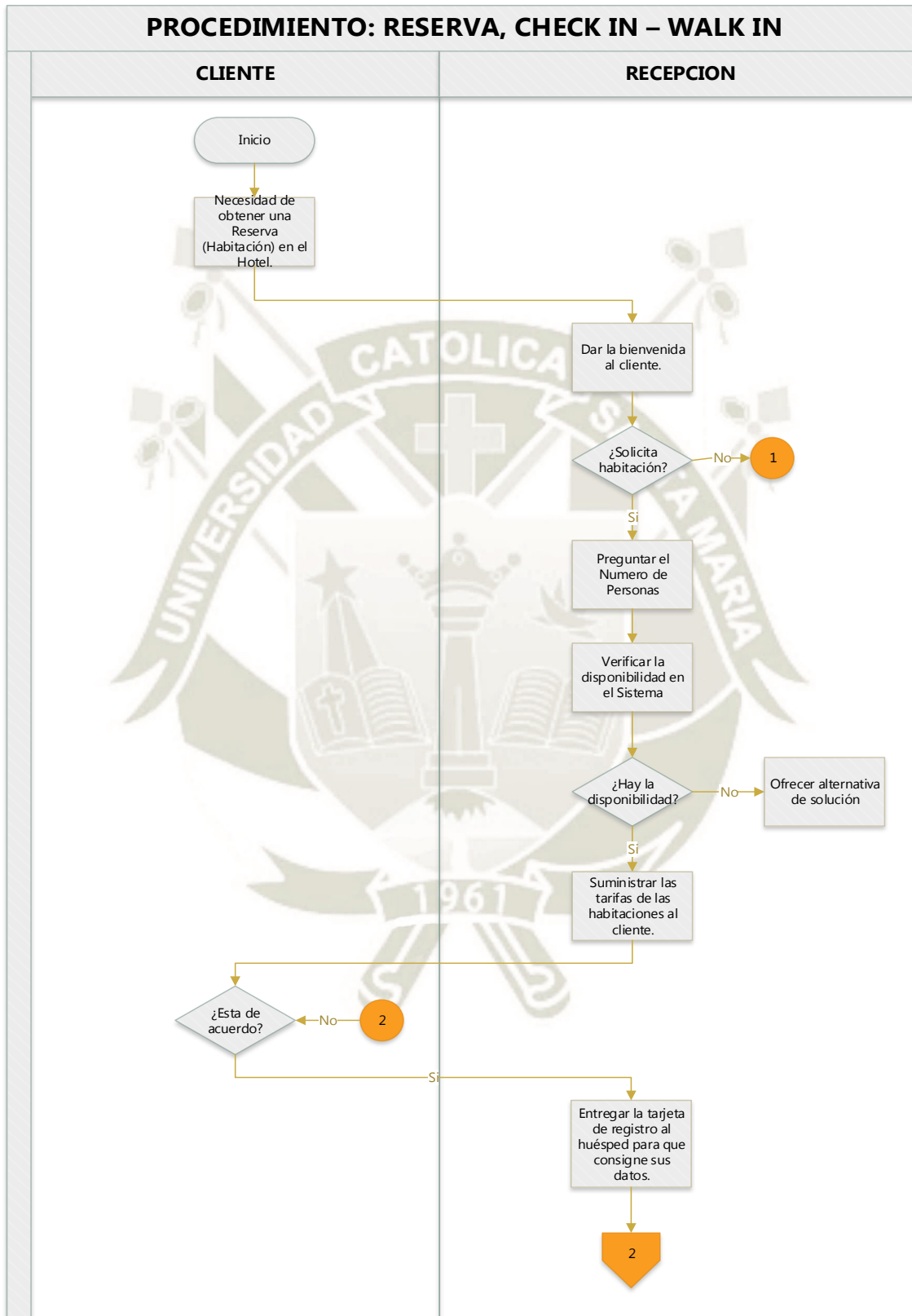
7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

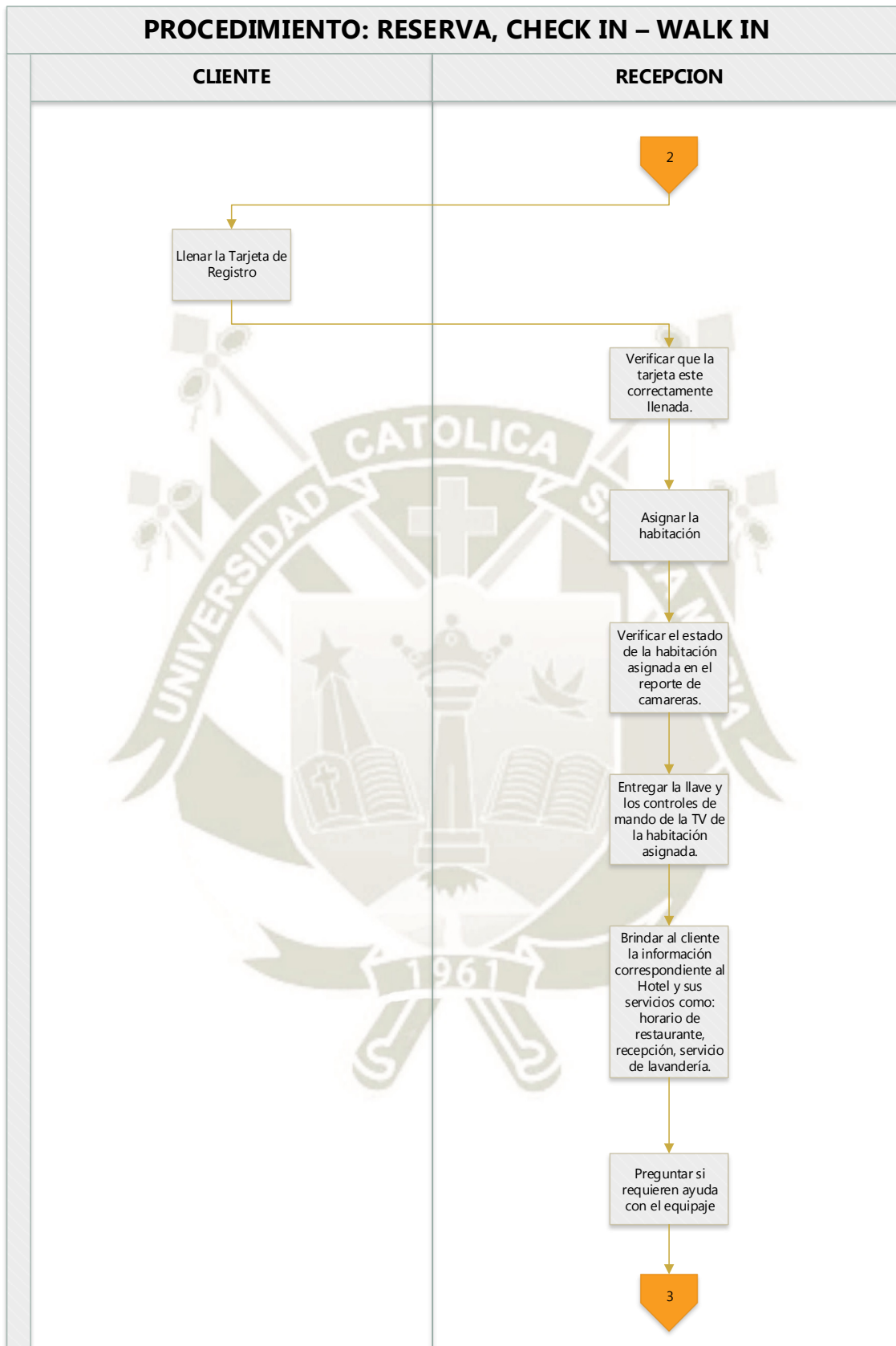
Secuencia	Descripción	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Llenado y envío del formato de Reserva al Hotel D'CARLO CLASS.	Cliente
2	Recepción del formulario de reservación vía correo electrónico.	Recepcionista
3	Revisar los detalles de la reservación.	Recepcionista
4	Revisar disponibilidad en el Sistema Planning	Recepcionista
5	¿Hay disponibilidad en las fechas solicitadas? Si: Continua No: Termina	Recepcionista
6	Realizar la reservación en el Sistema – Llenar datos de la reservación.	Recepcionista
7	Verificar los datos y agregar observaciones correspondientes.	Recepcionista
8	Enviar vía correo electrónico la respuesta de la reservación, confirmando: fecha de entrada y salida, cantidad de habitaciones, cantidad de personas y monto a pagar.	Recepcionista
9	Recepción del correo electrónico del huésped con la confirmación de la reservación.	Recepcionista
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****

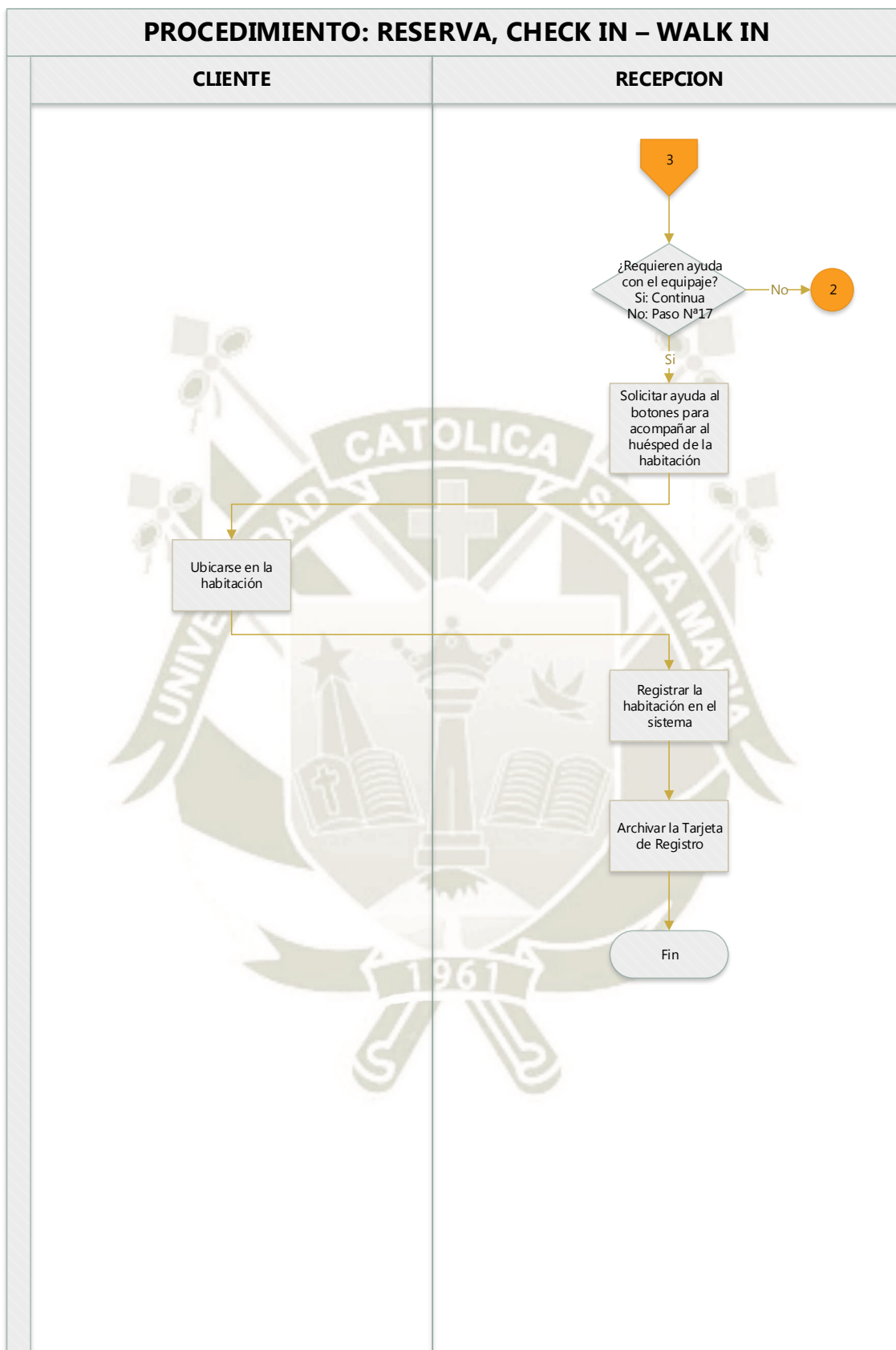


	PROCESO OPERATIVO	Página	
	PROCEDIMIENTO:	Código	DCC-MC-001
	RESERVACIÓN CHECK IN – WALK IN	Versión	V.01
<p>1. OBJETO</p> <p>Este procedimiento tiene por objeto establecer las pautas a seguir en el check in por walk in las llegadas, atención continua, facturación y salida del cliente.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El alcance de este procedimiento incluye todo el Departamento de Recepción.</p> <p>3. REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 8.2 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Determinación de los requisitos para los productos y servicios).</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>La responsabilidad por la implantación, ejecución y control de este procedimiento está a cargo de los Jefes y/o encargados de área.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Check-in Llegada del cliente. • Check-out Salida del cliente. • Planning Sistema de Información • Tarjeta de Registro Todos los datos del cliente. • Bitácora Registro de actividades, problemas, eventos, quejas. • Camarera Persona encargada de la limpieza de habitaciones. • Amenities Artículos de aseo personal se colocan en el baño del hotel. • Booking Reservacion Confirmada. 			

6. FLUJOGRAMAS






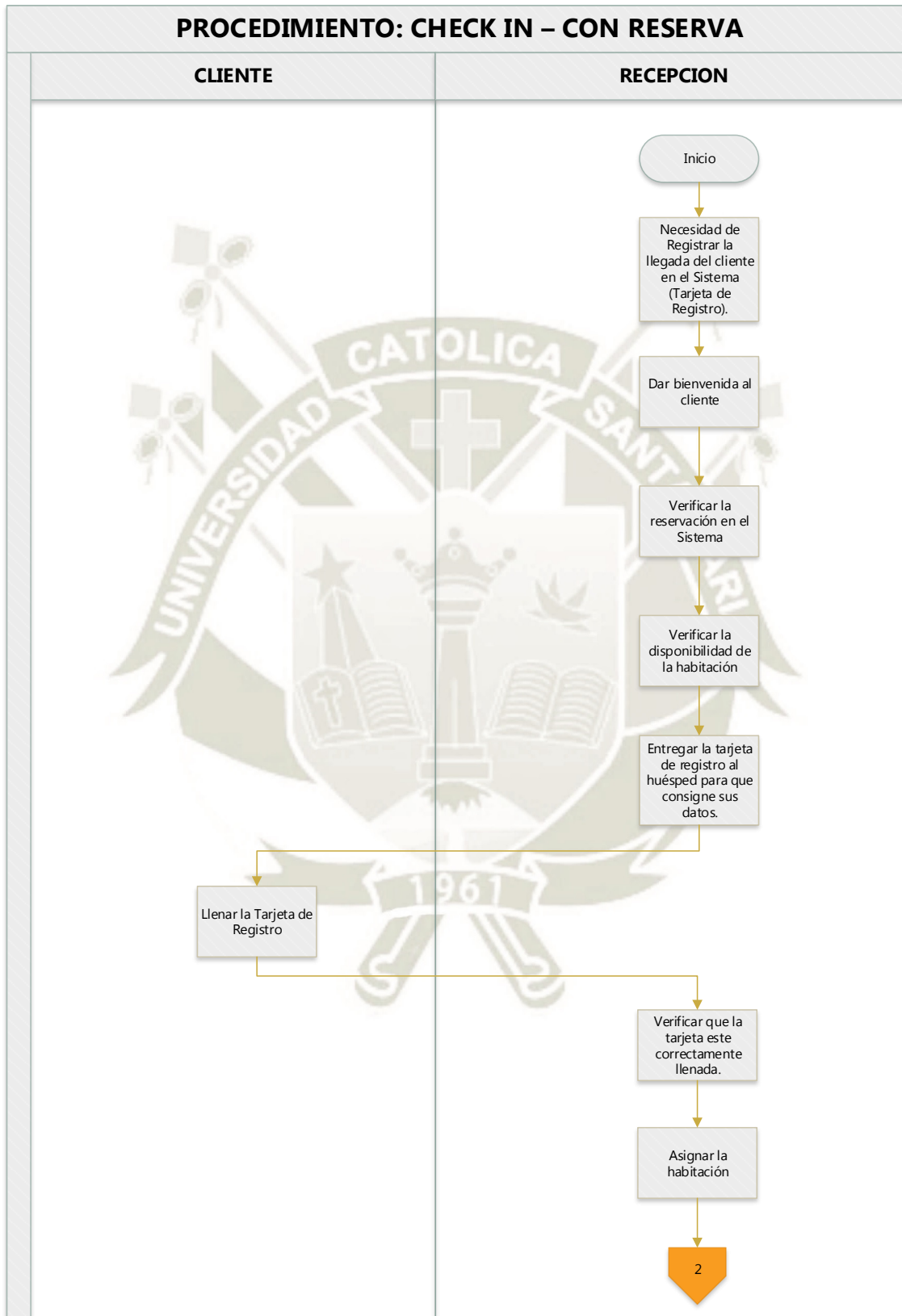


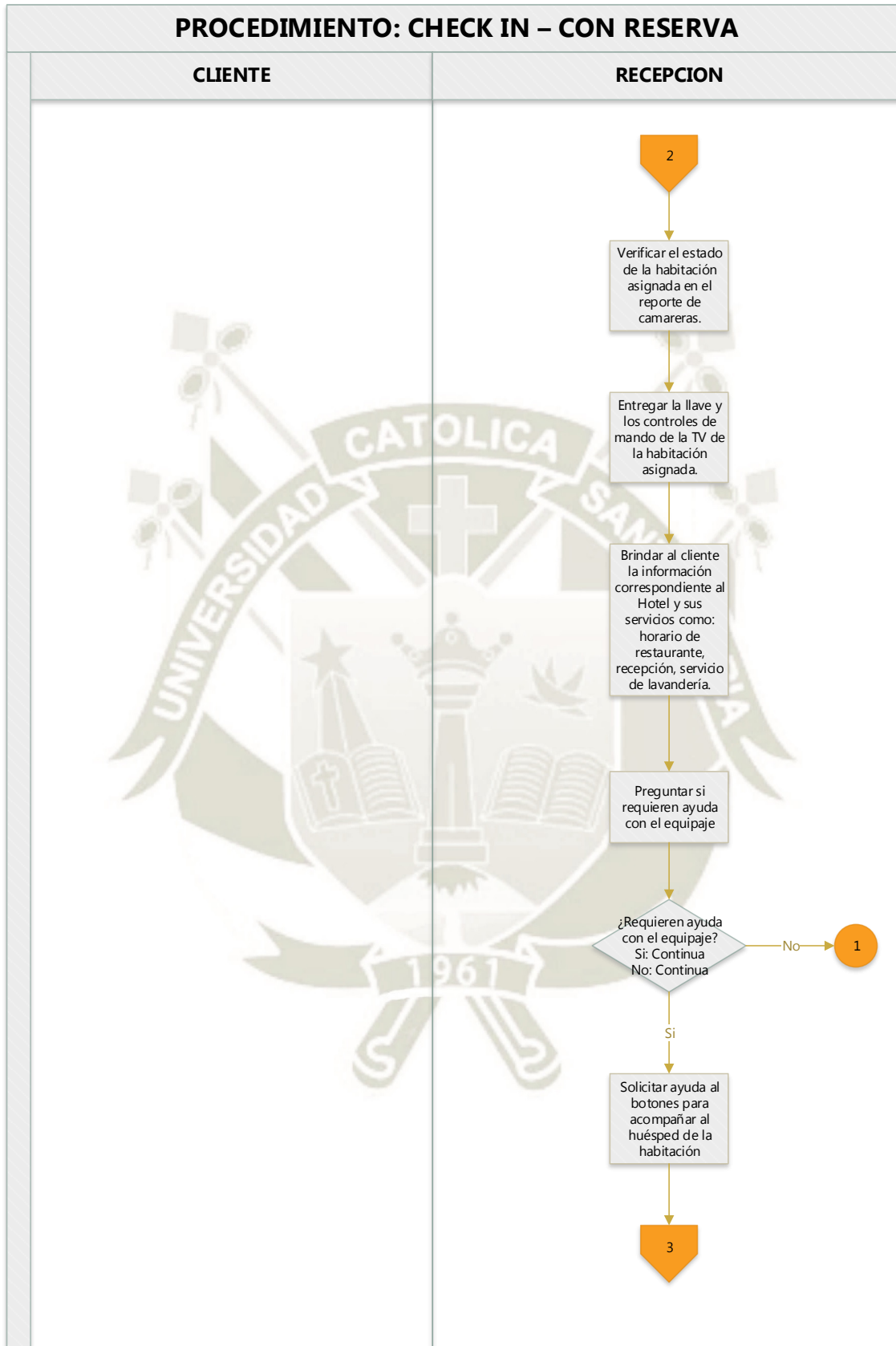
7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

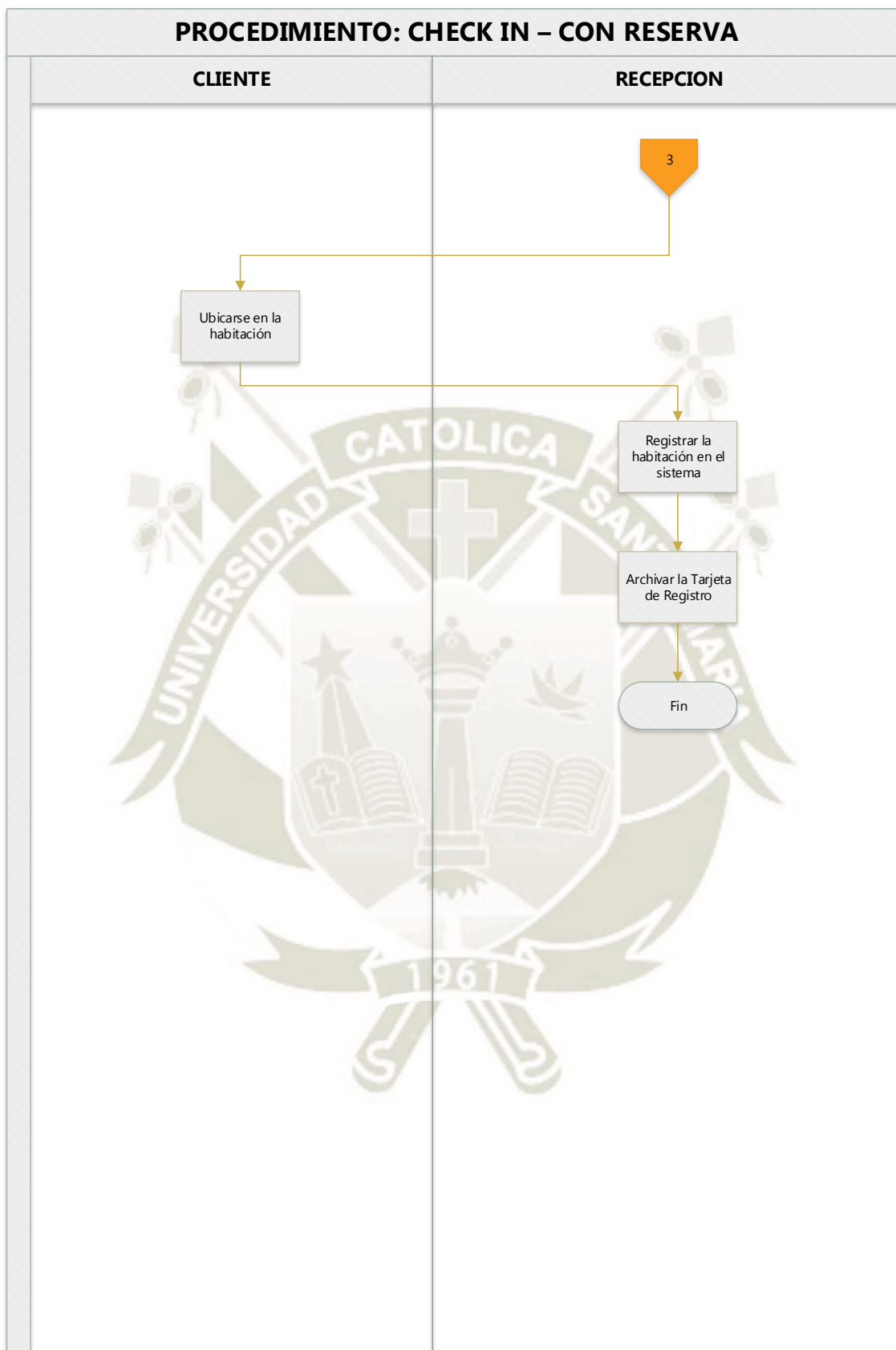
Secuencia	Descripcion	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de obtener una reserva (habitación) en el Hotel.	Cliente
2	Dar la bienvenida al cliente.	Recepcionista
3	¿Solicita habitación?	Recepcionista
4	Preguntar el Numero de Personas	Recepcionista
5	Verificar la disponibilidad en el Sistema	Recepcionista
6	¿Hay la disponibilidad? alternativa de solución tarifas de las habitaciones al cliente.	No: Ofrecer Si: Suministrar las Recepcionista
7	¿Esta de acuerdo?	Cliente
8	Entregar la tarjeta de registro al huésped para que consigne sus datos.	Recepcionista
9	Llenar la Tarjeta de Registro	Cliente
10	Verificar que la tarjeta este correctamente llenada.	Recepcionista
11	Asignar la habitación	Recepcionista
12	Verificar el estado de la habitación asignada en el reporte de camareras.	Recepcionista
13	Entregar la llave y los controles de mando de la TV de la habitación asignada.	Recepcionista
14	Brindar al cliente la información correspondiente al Hotel y sus servicios como: horario de restaurante, recepción, servicio de lavandería.	Recepcionista
15	Preguntar si requieren ayuda con el equipaje	Recepcionista
16	¿Requieren ayuda con el equipaje? Si: Continua No: Paso N ^a	Recepcionista
17	Solicitar ayuda al botones para acompañar al huésped de la habitación.	Recepcionista
18	Ubicarse en la habitación.	Recepcionista
19	Registrar la habitación en el sistema	Recepcionista
20	Archivar la Tarjeta de Registro	Recepcionista
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****

	PROCESO OPERATIVO	Página	
	PROCEDIMIENTO:	Código	DCC-MC-001
	CHECK IN – CON RESERVA	Versión	V.01
<p>1. OBJETO</p> <p>Este procedimiento tiene por objeto establecer las pautas a seguir en el check in con reserva la llegada, atención continuada, facturación y salida del cliente.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El alcance de este procedimiento incluye todo el Departamento de Recepción.</p> <p>3. REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 8.2 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Determinación de los requisitos para los productos y servicios).</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>La responsabilidad por la implantación, ejecución y control de este procedimiento está a cargo de los Jefes y/o encargados de área.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Check-in Llegada del cliente. • Check-out Salida del cliente. • Planning Sistema de Información • Tarjeta de Registro Todos los datos del cliente. • Bitácora Registro de actividades, problemas, eventos, quejas. • Camarera Persona encargada de la limpieza de habitaciones. • Amenities Artículos de aseo personal se colocan en el baño del hotel. • Booking Reservacion Confirmada. 			

6. FLUJOGRAMAS






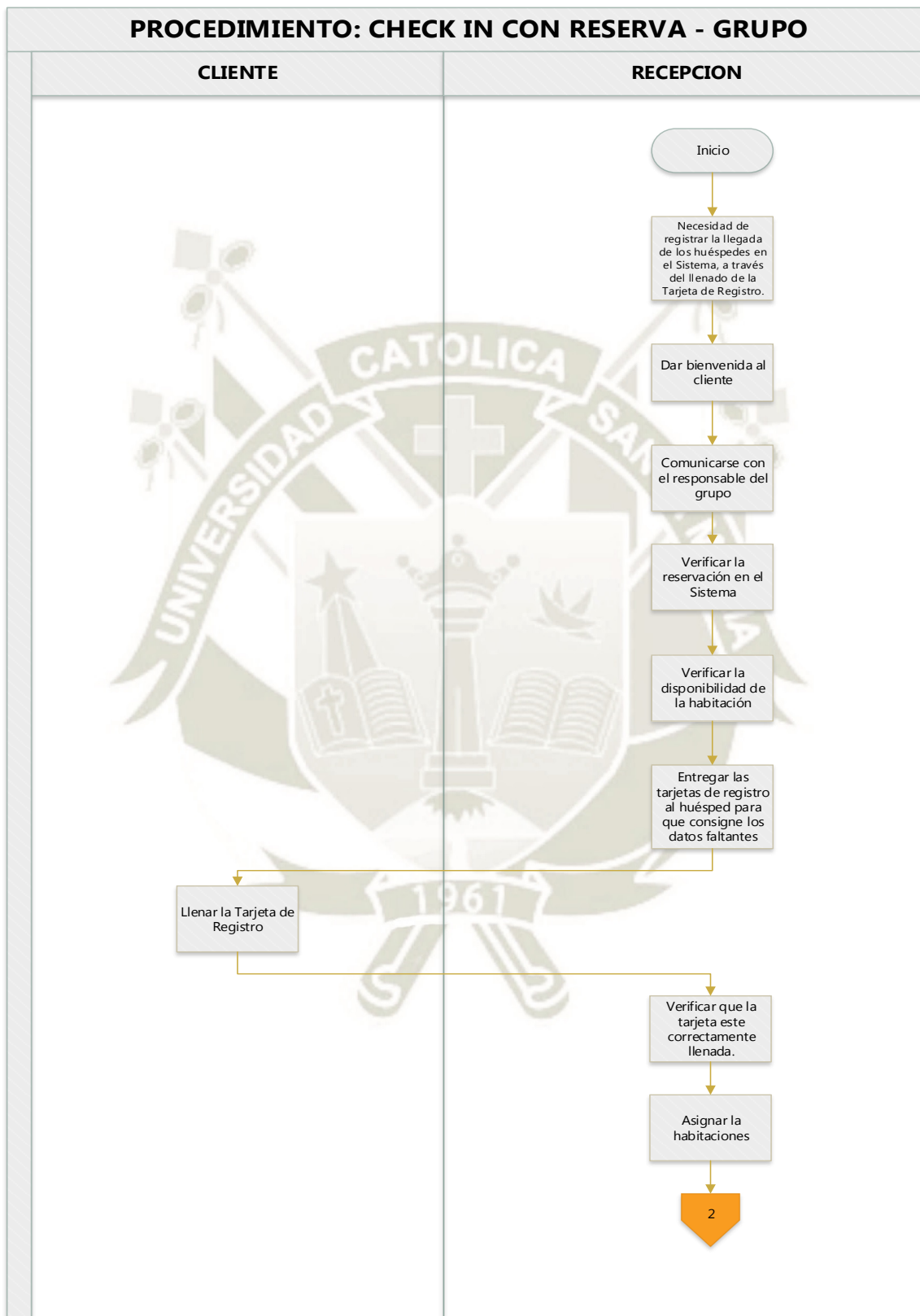


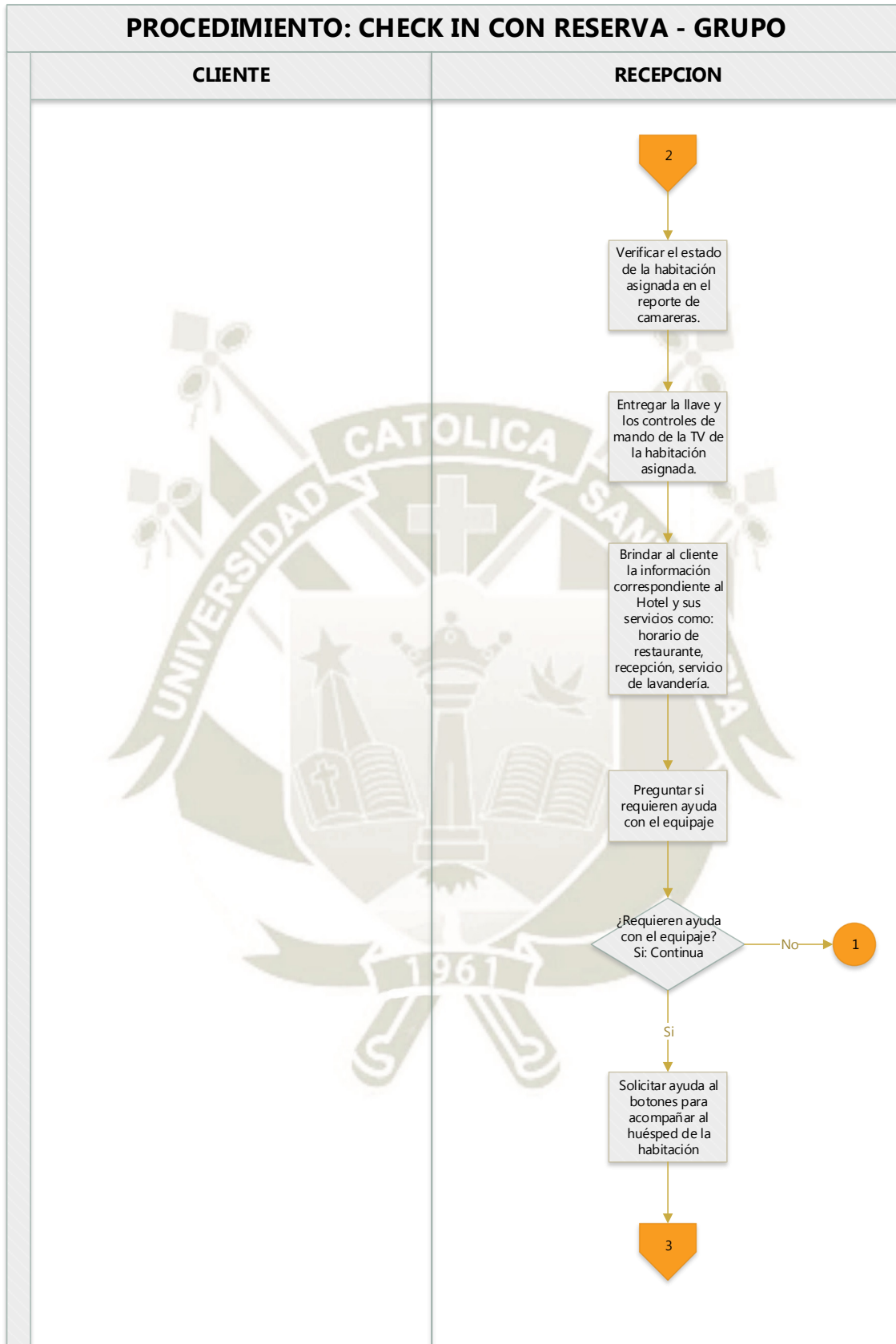
7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

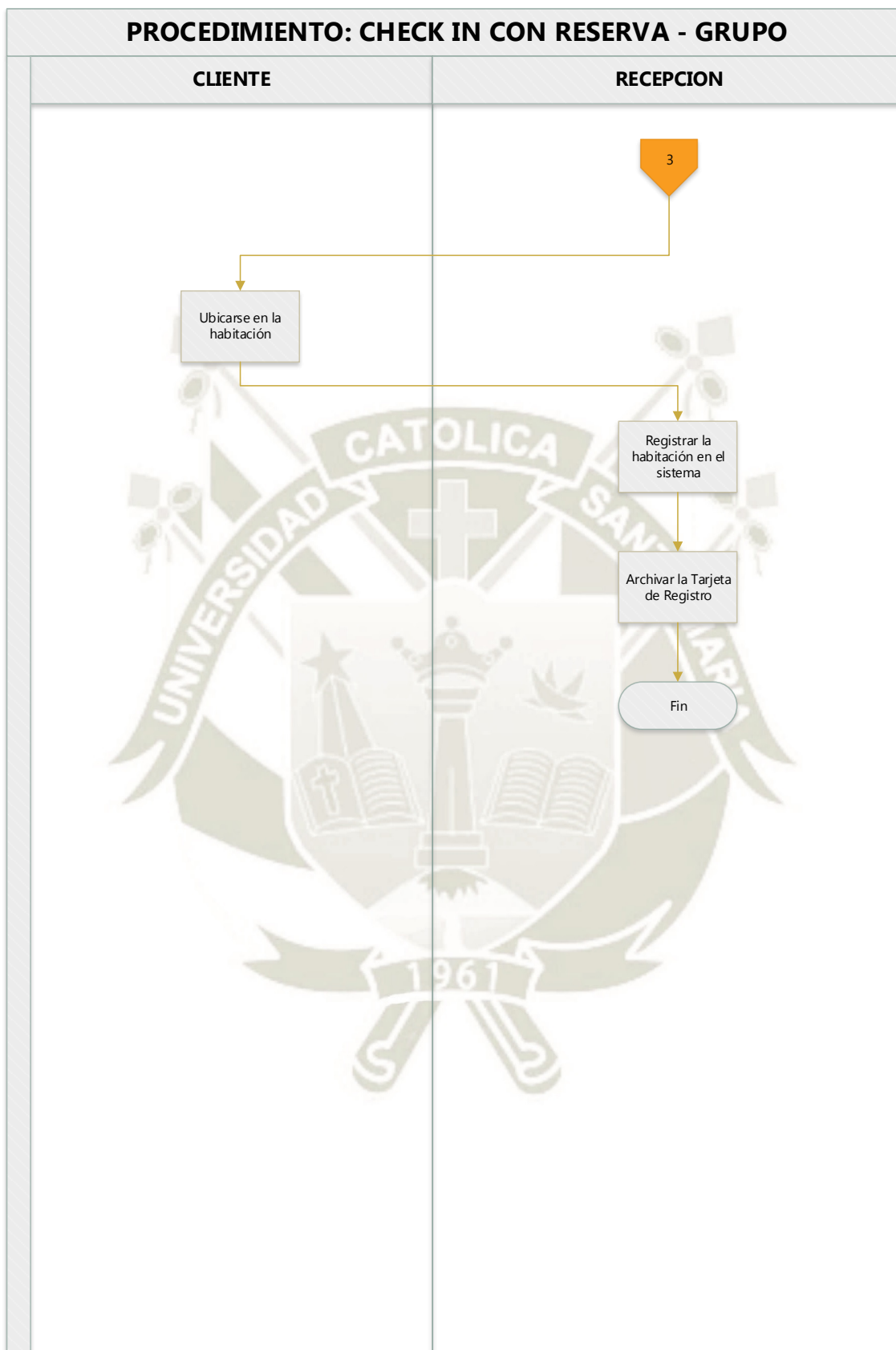
Secuencia	Descripción	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de registrar la llegada del cliente en el Sistema (TRH).	Recepcionista
2	Dar bienvenida al cliente	Recepcionista
3	Verificar la reservación en el Sistema.	Recepcionista
4	Verificar la disponibilidad de la habitación.	Recepcionista
5	Entregar la tarjeta de registro al huésped para que consigne sus datos.	Recepcionista
6	Llenar la Tarjeta de Registro.	Cliente
7	Verificar que la tarjeta este correctamente llenada.	Recepcionista
8	Asignar la habitación	Recepcionista
9	Verificar el estado de la habitación asignada en el reporte de camareras.	Recepcionista
10	Entregar la llave y los controles de mando de la TV de la habitación asignada.	Recepcionista
11	Brindar al cliente la información correspondiente al Hotel y sus servicios como: horario de restaurante, recepción, servicio de lavandería.	Recepcionista
12	Preguntar si requieren ayuda con el equipaje	Recepcionista
13	¿Requieren ayuda con el equipaje? Si: Continúa No: Continúa	Recepcionista
14	Solicitar ayuda al botones para acompañar al huésped de la habitación	Recepcionista
15	Ubicarse en la habitación	Cliente
16	Registrar la habitación en el sistema	Recepcionista
17	Archivar la Tarjeta de Registro	Recepcionista
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****

	PROCESO OPERATIVO	Página	
	PROCEDIMIENTO:	Código	DCC-MC-001
	CHECK IN CON RESERVA GRUPOS	Versión	V.01
<p>1. OBJETO</p> <p>Este procedimiento tiene por objeto establecer las pautas a seguir en el check in con reserva para los grupos la llegada, atención continuada, facturación y salida del cliente</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El alcance de este procedimiento incluye todo el Departamento de Recepción.</p> <p>3. REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 8.2 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Determinación de los requisitos para los productos y servicios).</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>La responsabilidad por la implantación, ejecución y control de este procedimiento está a cargo de los Jefes y/o encargados de área.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Check-in Llegada del cliente. • Check-out Salida del cliente. • Planning Sistema de Información • Tarjeta de Registro Todos los datos del cliente. • Bitácora Registro de actividades, problemas, eventos, quejas. • Camarera Persona encargada de la limpieza de habitaciones. • Amenities Artículos de aseo personal se colocan en el baño del hotel. • Booking Reservacion Confirmada. 			

6. FLUJOGRAMAS








7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Descripcion	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de registrar la llegada de los huéspedes en el Sistema, a través del TRH.	Recepcionista
2	Dar bienvenida al cliente.	Recepcionista
3	Comunicarse con el responsable del grupo.	Recepcionista
4	Verificar la reservación en el Sistema.	Recepcionista
5	Verificar la disponibilidad de la habitación.	Recepcionista
6	Entregar las tarjetas de registro al huésped para que consigne los datos faltantes	Recepcionista
7	Llenar la Tarjeta de Registro.	Cliente
8	Verificar que la tarjeta este correctamente llenada.	Recepcionista
9	Asignar la habitaciones.	Recepcionista
10	Verificar el estado de la habitación asignada en el reporte de camareras.	Recepcionista
11	Entregar la llave y los controles de mando de la TV de la habitación asignada.	Recepcionista
12	Brindar al cliente la información correspondiente al Hotel y sus servicios como: horario de restaurante, recepción, servicio de lavandería.	Recepcionista
13	Preguntar si requieren ayuda con el equipaje.	Recepcionista
14	¿Requieren ayuda con el equipaje? Si: Continua	Recepcionista
15	Solicitar ayuda al botones para acompañar al huésped de la habitación.	Recepcionista
16	Ubicarse en la habitación	Cliente
17	Registrar la habitación en el sistema	Recepcionista
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****

	PROCESO OPERATIVO	Página	
	PROCEDIMIENTO:	Código	DCC-MC-001
	CHECK OUT CON SALDO PENDIENTE	Versión	V.01

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las pautas a seguir en el check out con saldo pendiente el seguimiento continuo para el cobro respectivo.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento incluye todo el Departamento de Recepción.

3. REFERENCIAS

El procedimiento tiene como referencia el apartado 8.2 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Determinación de los requisitos para los productos y servicios).

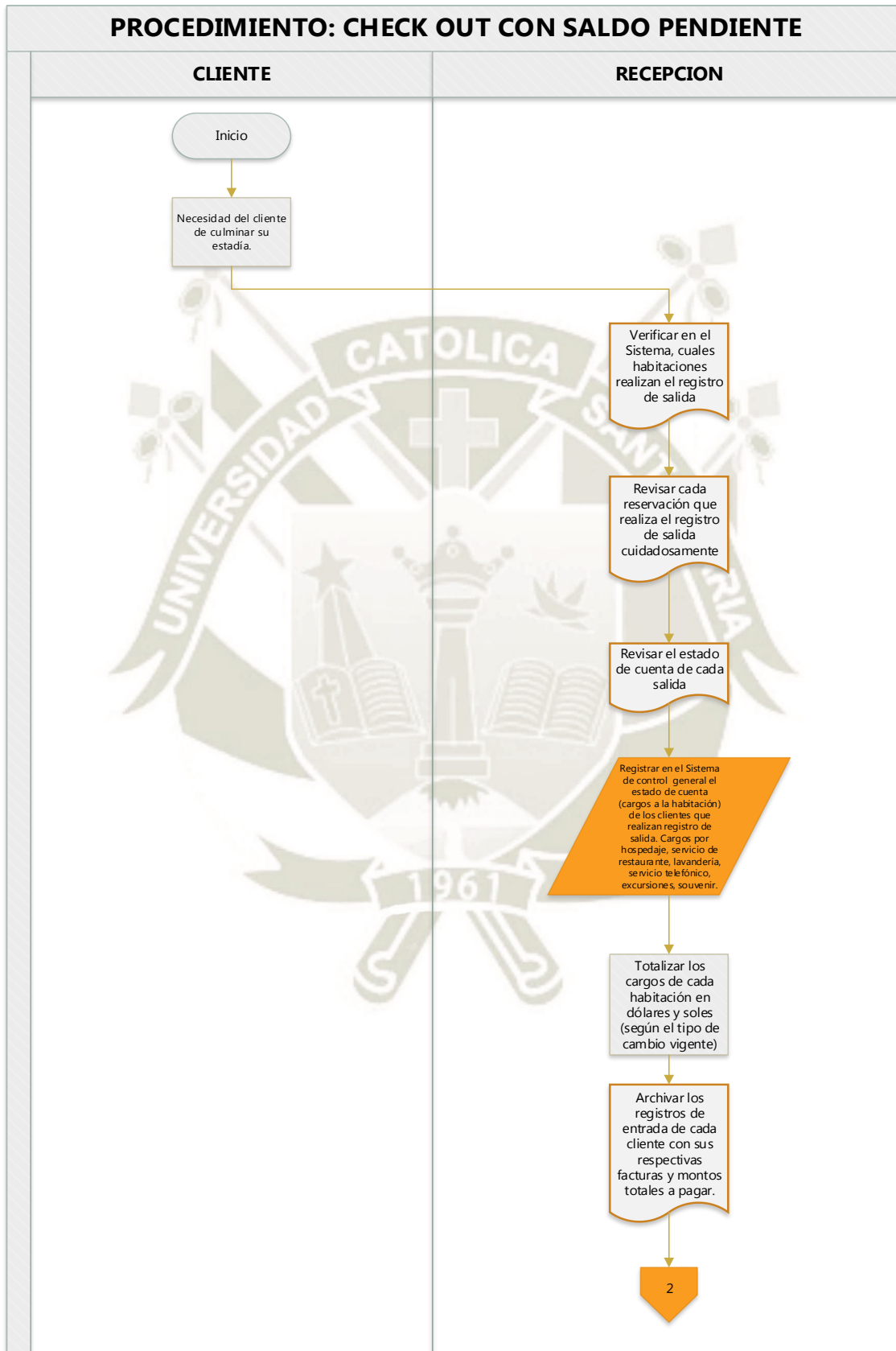
4. RESPONSABILIDADES

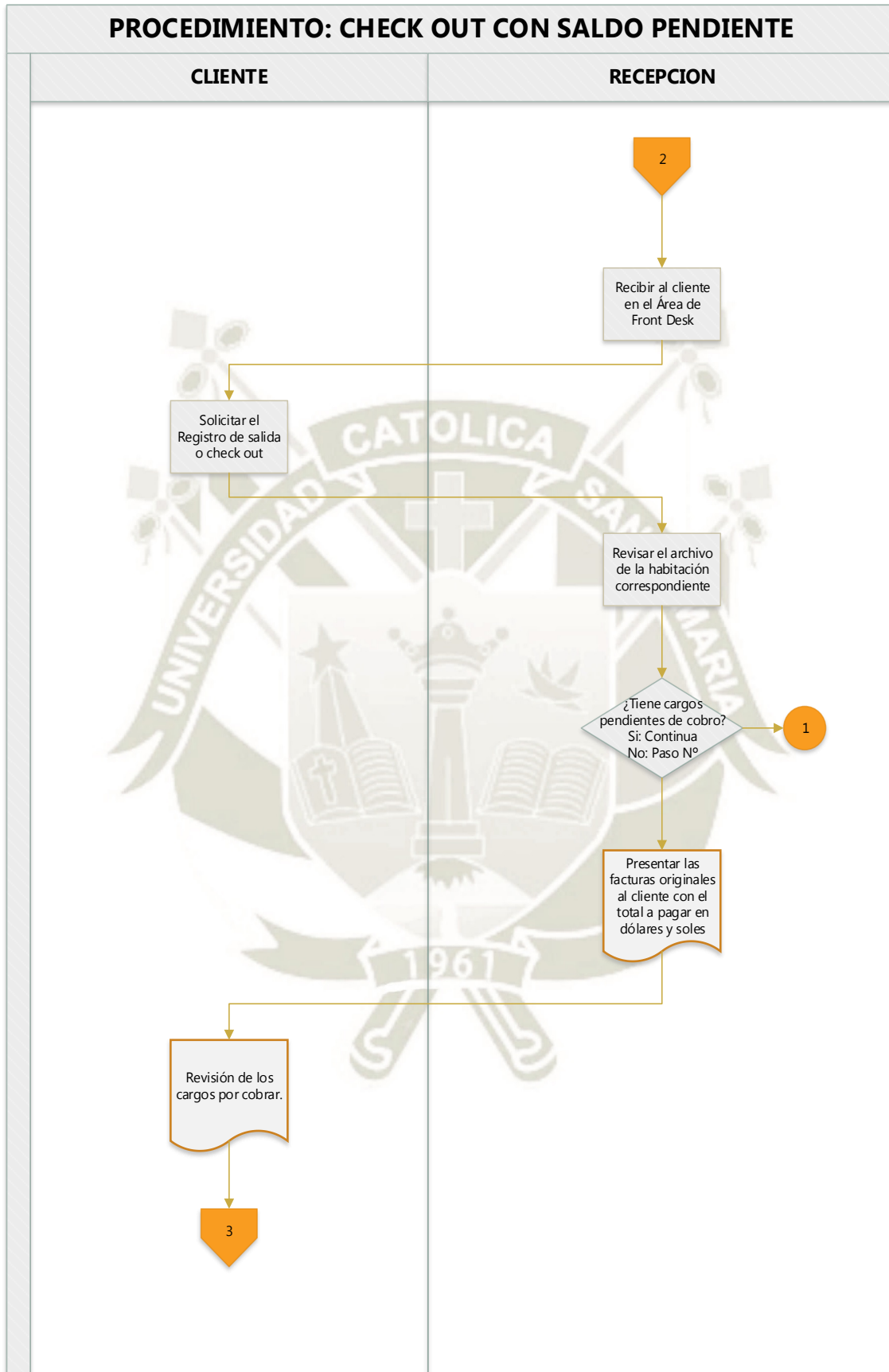
La responsabilidad por la implantación, ejecución y control de este procedimiento está a cargo de los Jefes y/o encargados de área.

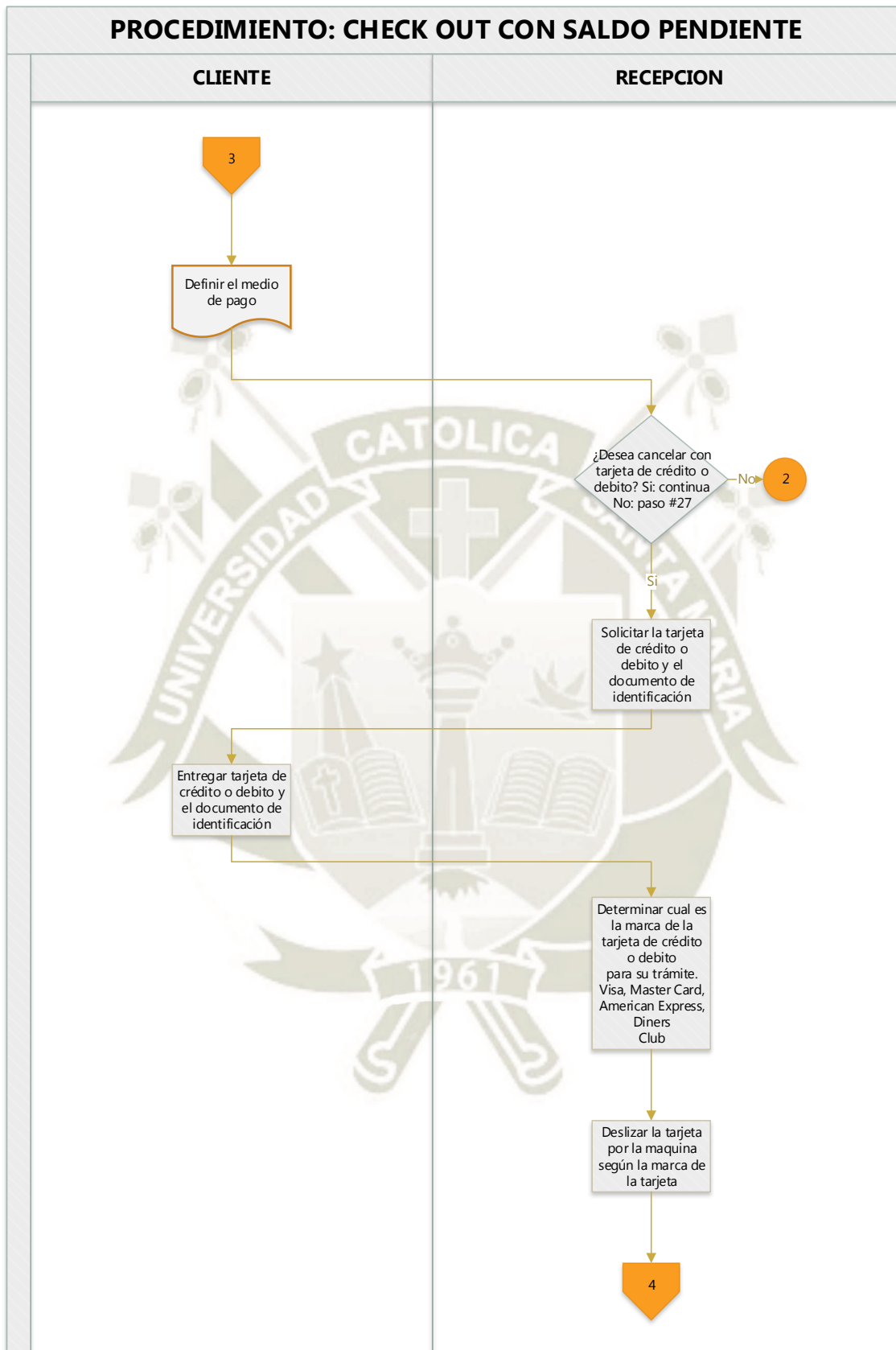
5. DEFINICIONES

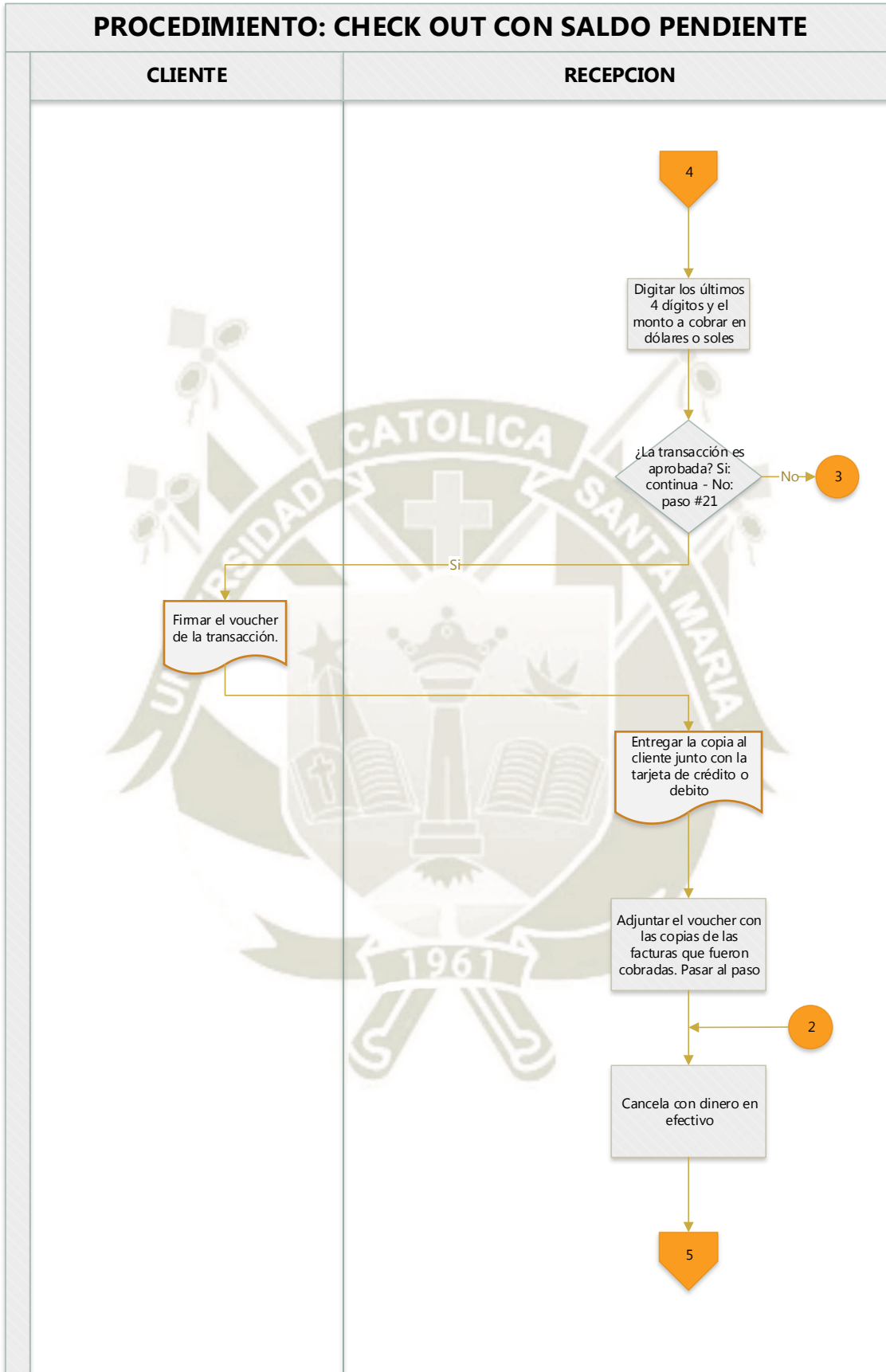
- **Check-in** Llegada del cliente.
- **Check-out** Salida del cliente.
- **Planning** Sistema de Información
- **Tarjeta de Registro** Todos los datos del cliente.
- **Bitácora** Registro de actividades, problemas, eventos, quejas.
- **Camarera** Persona encargada de la limpieza de habitaciones.
- **Amenities** Artículos de aseo personal se colocan en el baño del hotel.
- **Booking** Reservacion Confirmada.

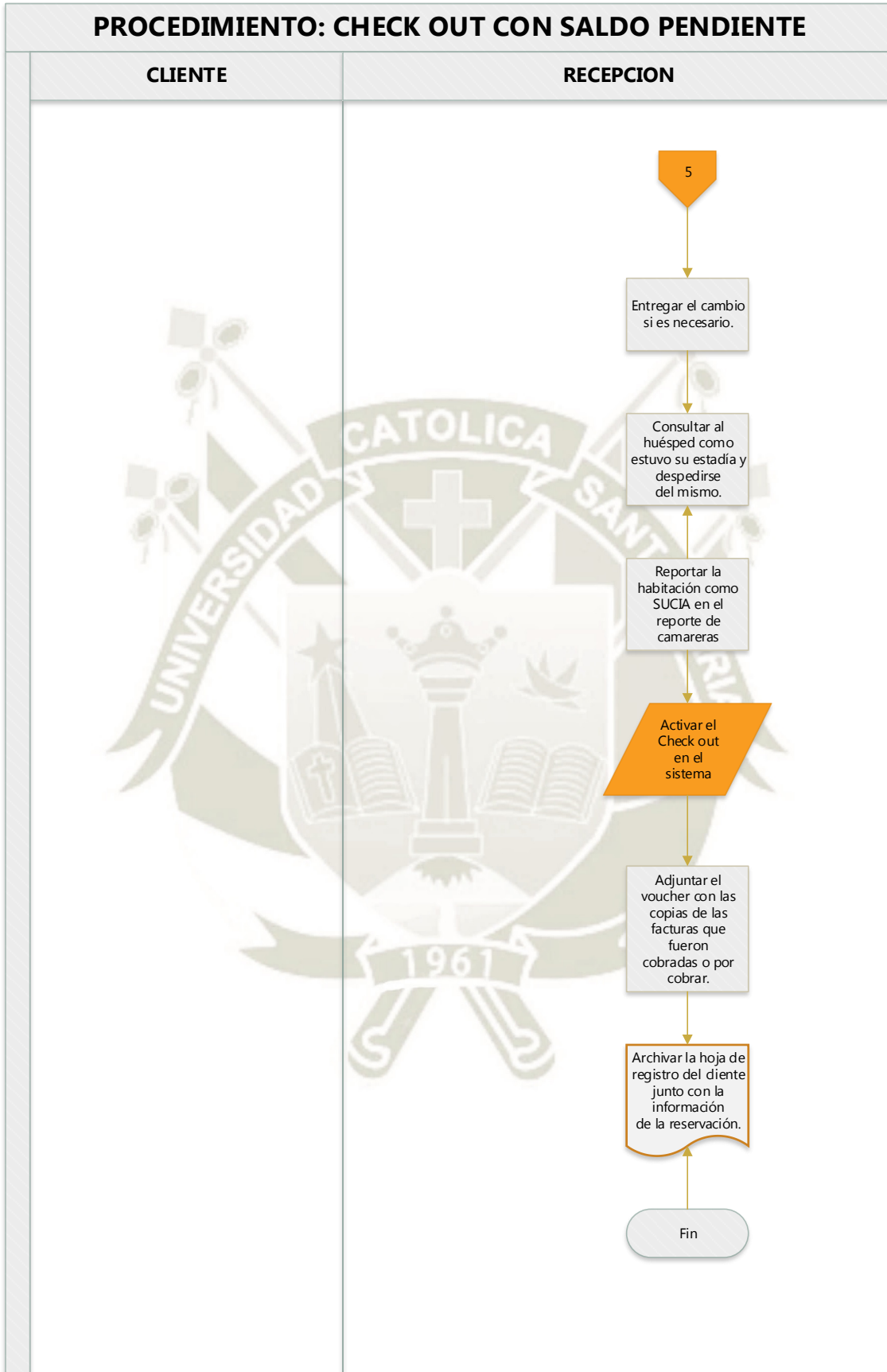
6. FLUJOGRAMAS












7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

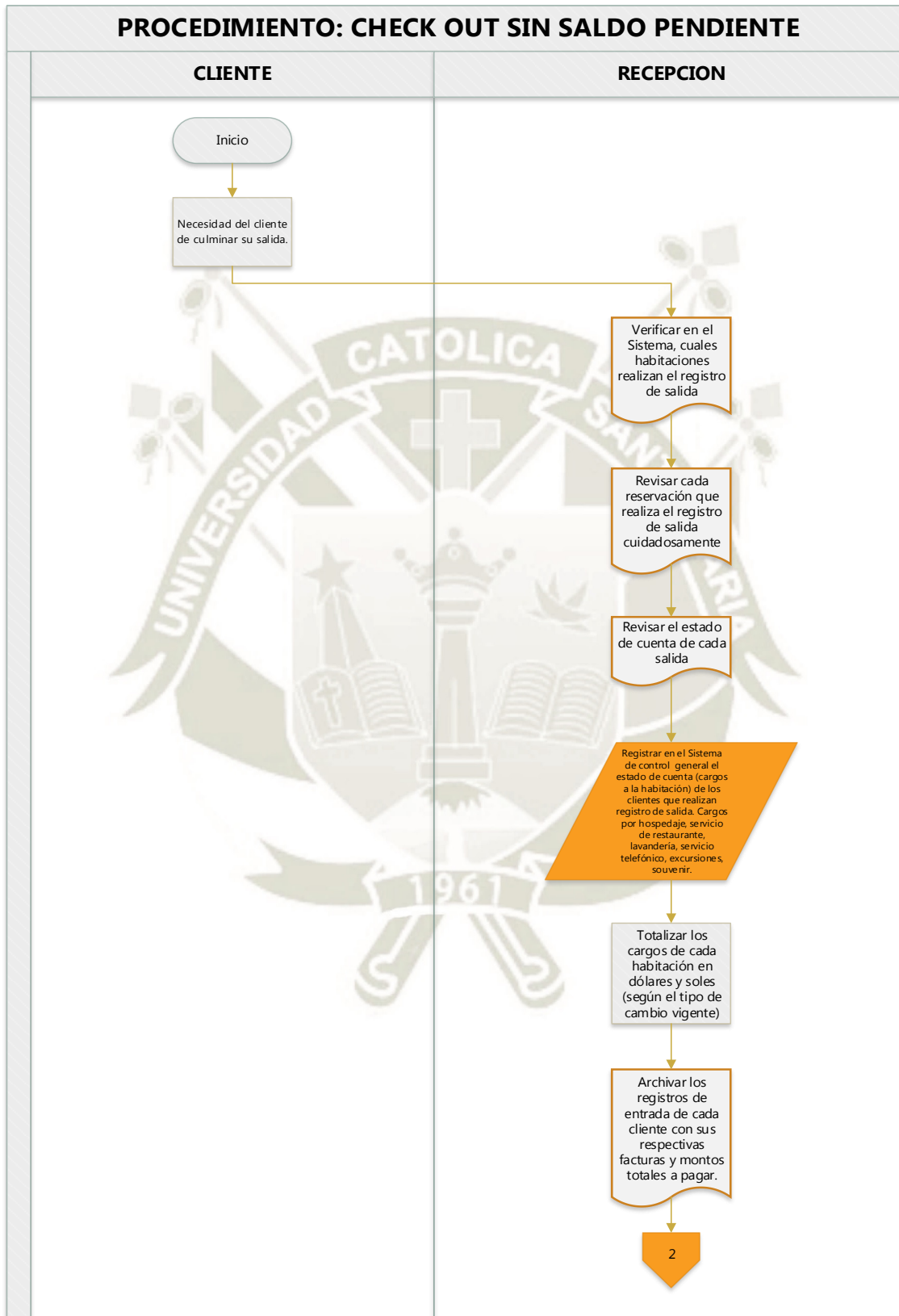
Secuencia	Descripcion	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad del cliente de culminar su estadía.	Cliente
2	Verificar en el Sistema, cuales habitaciones realizan el registro de salida.	Recepcion
3	Revisar cada reservación que realiza el registro de salida cuidadosamente.	Recepcion
4	Revisar el estado de cuenta de cada salida.	Recepcion
5	Registrar en el Sistema de control general el estado de cuenta (cargos a la habitación) de los clientes que realizan registro de salida. Cargos por hospedaje, servicio de restaurante, lavandería, servicio telefónico,	Recepcion
6	Totalizar los cargos de cada habitación en dólares y soles (según el tipo de cambio vigente).	Recepcion
7	Archivar los registros de entrada de cada cliente con sus respectivas facturas y montos totales a pagar.	Recepcion
8	Recibir al cliente en el Área de Front Desk	Recepcion
9	Solicitar el Registro de salida o check out.	Cliente
10	Revisar el archivo de la habitación correspondiente.	Recepcion
11	¿Tiene cargos pendientes de cobro? Si: Continua, No: Paso N°27	Recepcion
12	Presentar las facturas originales al cliente con el total a pagar en dólares y soles.	Recepcion
13	Revisión de los cargos por cobrar.	Cliente
14	Definir el medio de pago.	Cliente
15	¿Desea cancelar con tarjeta de crédito o debito? Si: continua No: paso #25.	Recepcion
16	Solicitar la tarjeta de crédito o debito y el documento de identificación.	Recepcion
17	Entregar tarjeta de crédito o debito y el documento de identificación.	Cliente
18	Determinar cuales es la marca de la tarjeta de credito o debito para su trámite. Visa, Master Card, American Express, Diners Club	Recepcion
19	Deslizar la tarjeta por la maquina según la marca de la tarjeta.	Recepcion
20	Digitar los últimos 4 dígitos y el monto a cobrar en dólares o soles.	Recepcion

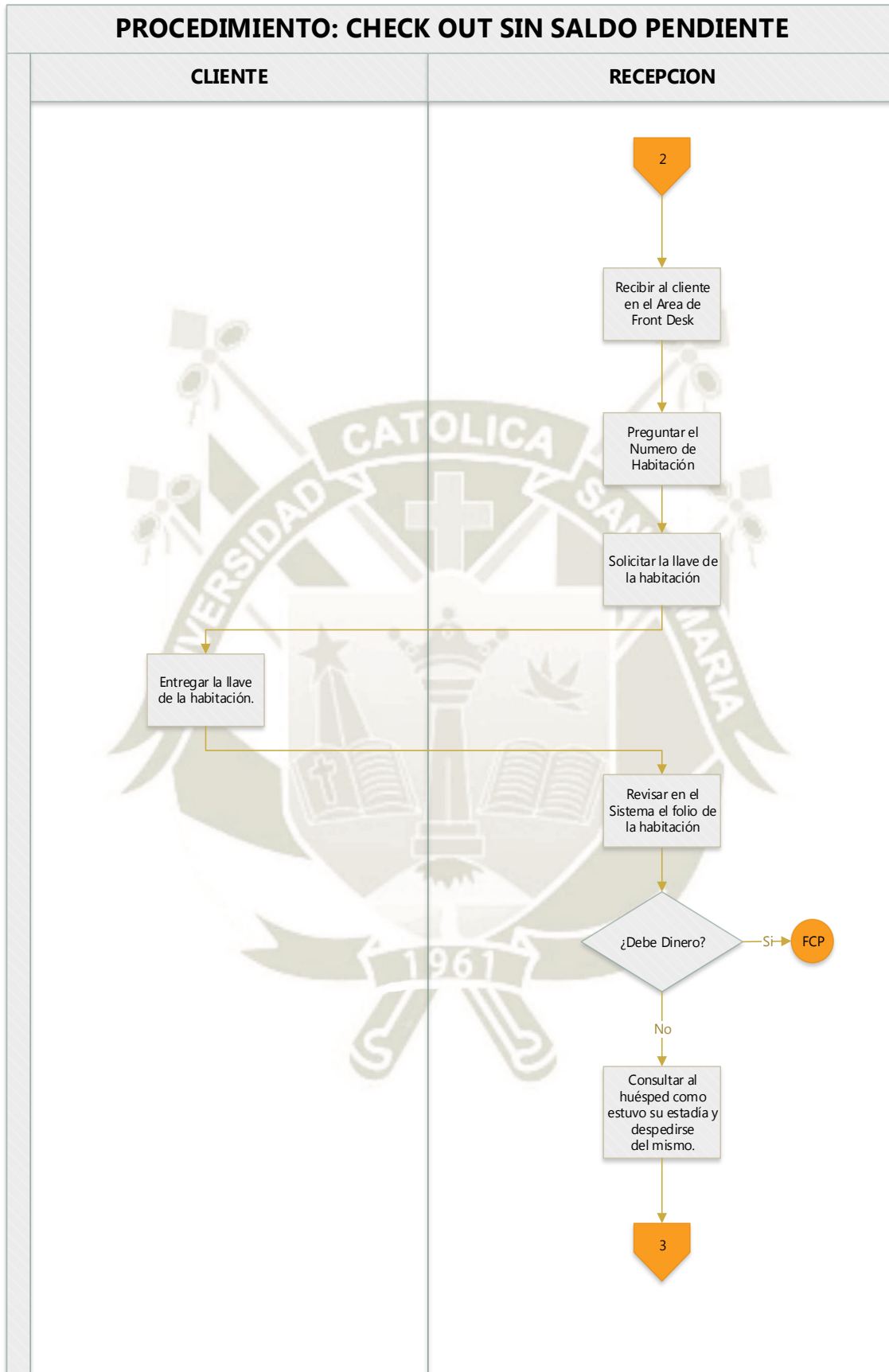
21	¿La transacción es aprobada? Si: continua - No: paso #21.	Recepcion
22	Firmar el voucher de la transacción.	Cliente
23	Entregar la copia al cliente junto con la tarjeta de crédito o debito.	Recepcion
24	Adjuntar el voucher con las copias de las facturas que fueron cobradas. Pasar al paso .	Recepcion
25	Cancela con dinero en efectivo.	Recepcion
26	Entregar el cambio si es necesario.	Recepcion
27	Consultar al huésped como estuvo su estadía y despedirse del mismo.	Recepcion
28	Reportar la habitación como SUCIA en el reporte de camareras.	Recepcion
29	Activar el Check out en el sistema.	Recepcion
30	Adjuntar el voucher con las copias de las facturas que fueron cobradas o por cobrar.	Recepcion
31	Archivar la hoja de registro del cliente junto con la información de la reservación.	Recepcion
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****

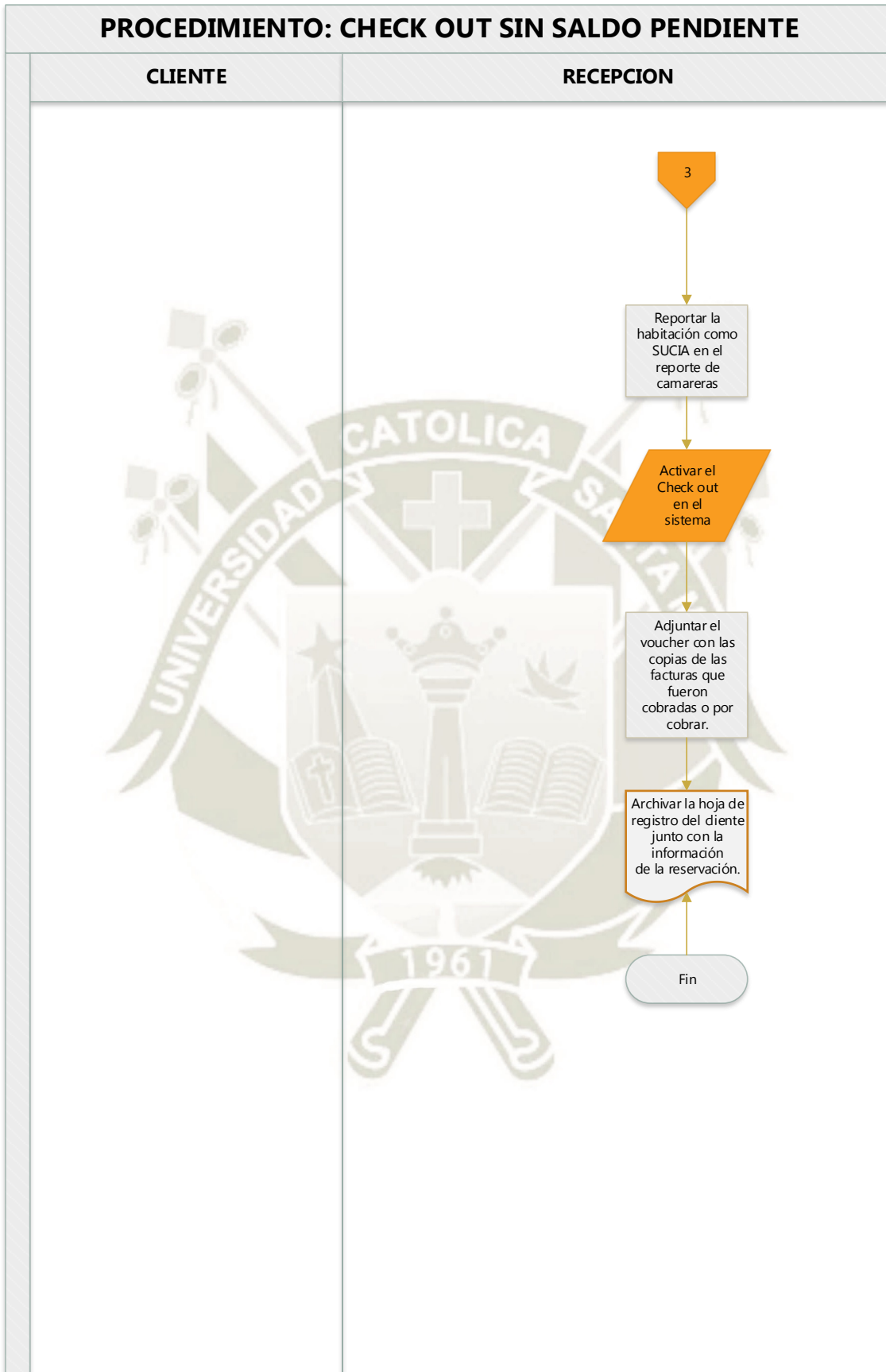


	PROCESO OPERATIVO	Página	
	PROCEDIMIENTO:	Código	DCC-MC-001
	CHECK OUT SIN SALDO PENDIENTE	Versión	V.01
<p>1. OBJETO</p> <p>Este procedimiento tiene por objeto establecer las pautas a seguir en el check out sin saldo pendiente el seguimiento continuo para el cobro respectivo.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El alcance de este procedimiento incluye todo el Departamento de Recepción.</p> <p>3. REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 8.2 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Determinación de los requisitos para los productos y servicios).</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>La responsabilidad por la implantación, ejecución y control de este procedimiento está a cargo de los Jefes y/o encargados de área.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Check-in Llegada del cliente. • Check-out Salida del cliente. • Planning Sistema de Información • Tarjeta de Registro Todos los datos del cliente. • Bitácora Registro de actividades, problemas, eventos, quejas. • Camarera Persona encargada de la limpieza de habitaciones. • Amenities Artículos de aseo personal se colocan en el baño del hotel. • Booking Reservacion Confirmada. 			

6. FLUJOGRAMAS






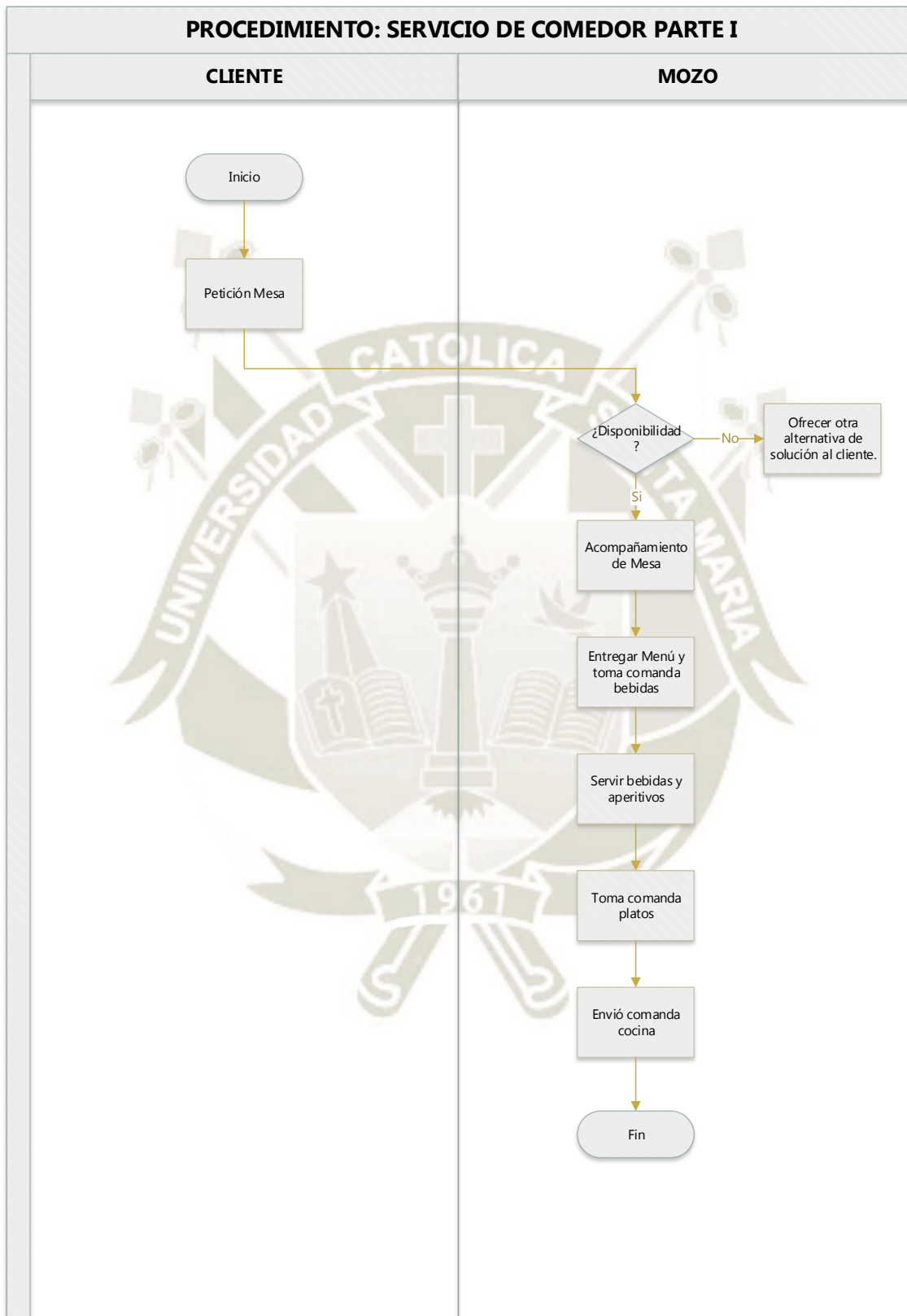


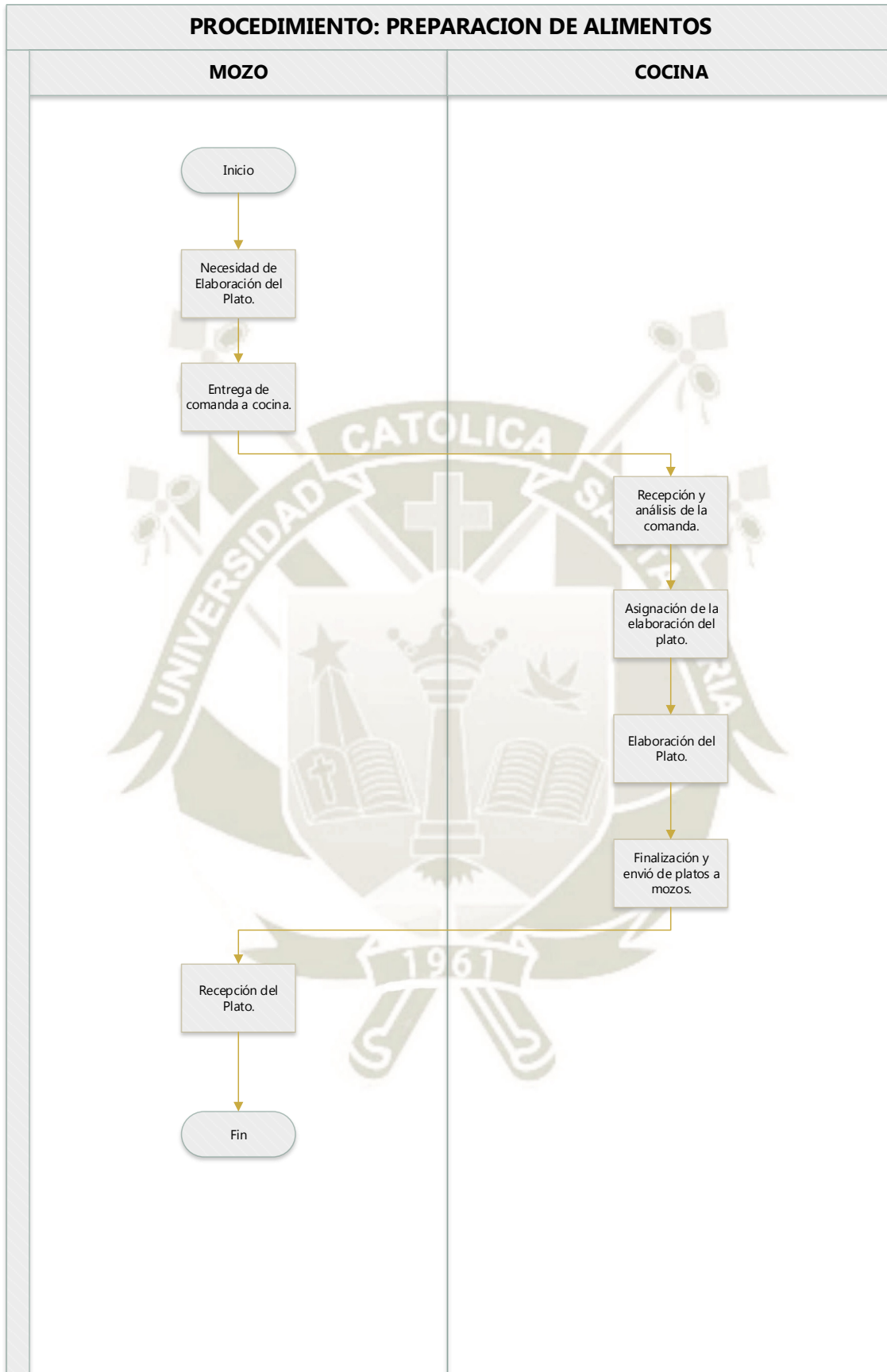
7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

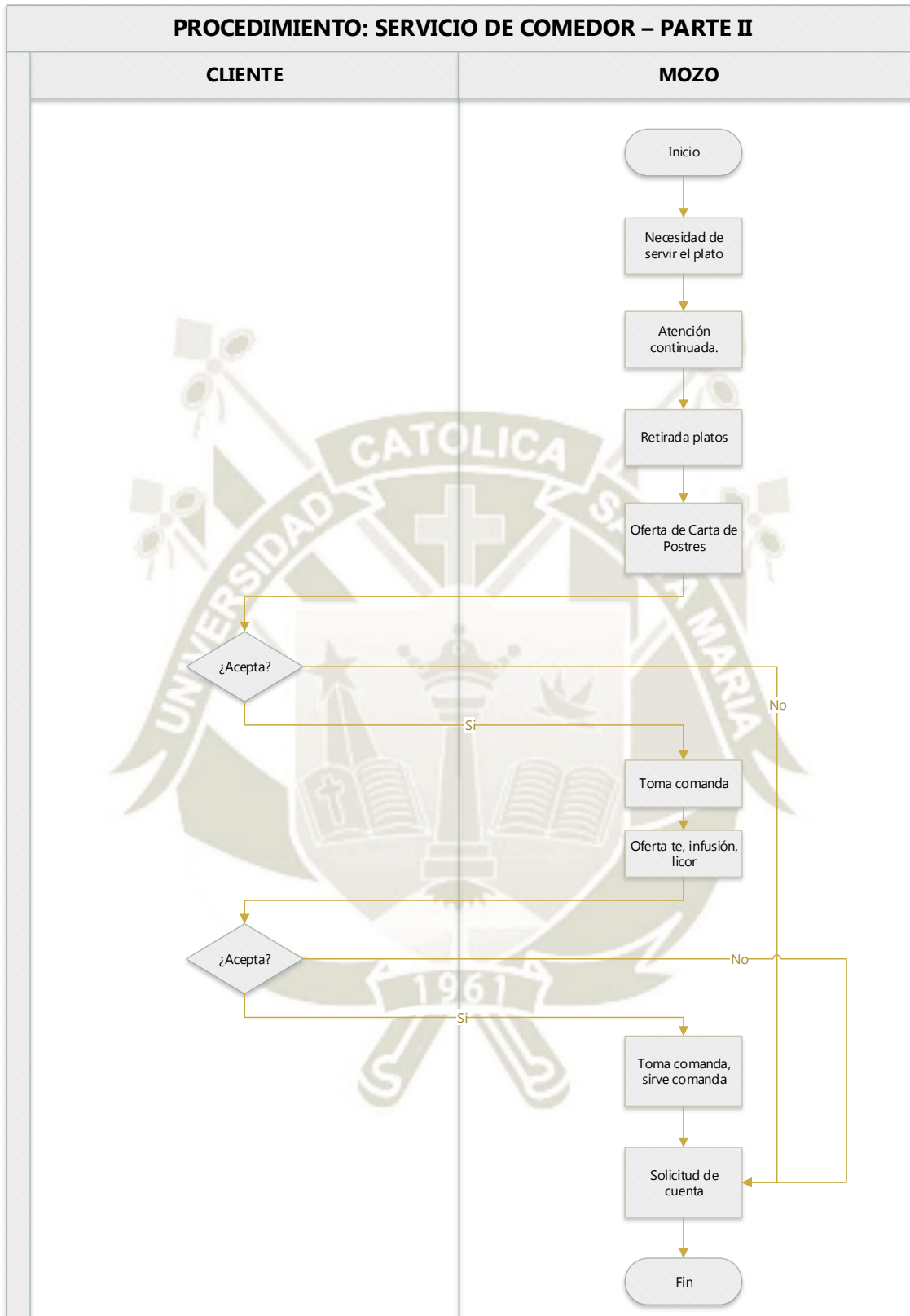
Secuencia	Descripcion	Encargado
****	Inicio del Procedimiento	****
1	Necesidad del cliente de culminar su salida.	Cliente
2	Verificar en el Sistema, cuales habitaciones realizan el registro de salida.	Recepcion
3	Revisar cada reservación que realiza el registro de salida cuidadosamente.	Recepcion
4	Revisar el estado de cuenta de cada salida.	Recepcion
5	Registrar en el Sistema de control general el estado de cuenta (cargos a la habitación) de los clientes que realizan registro de salida. Cargos por hospedaje, servicio de restaurante, lavandería, servicio telefónico, excursiones, souvenir.	Recepcion
6	Totalizar los cargos de cada habitación en dólares y soles (según el tipo de cambio vigente).	Recepcion
7	Archivar los registros de entrada de cada cliente con sus respectivas facturas y montos totales a pagar.	Recepcion
8	Recibir al cliente en el Area de Front Desk.	Recepcion
9	Preguntar el Numero de Habitación.	Recepcion
10	Solicitar la llave de la habitación.	Recepcion
11	Entregar la llave de la habitación.	Cliente
12	Revisar en el Sistema el folio de la habitación.	Recepcion
13	¿Debe Dinero?	Recepcion
14	Consultar al huésped como estuvo su estadía y despedirse del mismo.	Recepcion
15	Reportar la habitación como SUCIA en el reporte de camareras.	Recepcion
16	Activar el Check out en el sistema.	Recepcion
17	Adjuntar el voucher con las copias de las facturas que fueron cobradas o por cobrar.	Recepcion
18	Archivar la hoja de registro del cliente junto con la información de la reservación.	Recepcion
****	Fin del Procedimiento	****

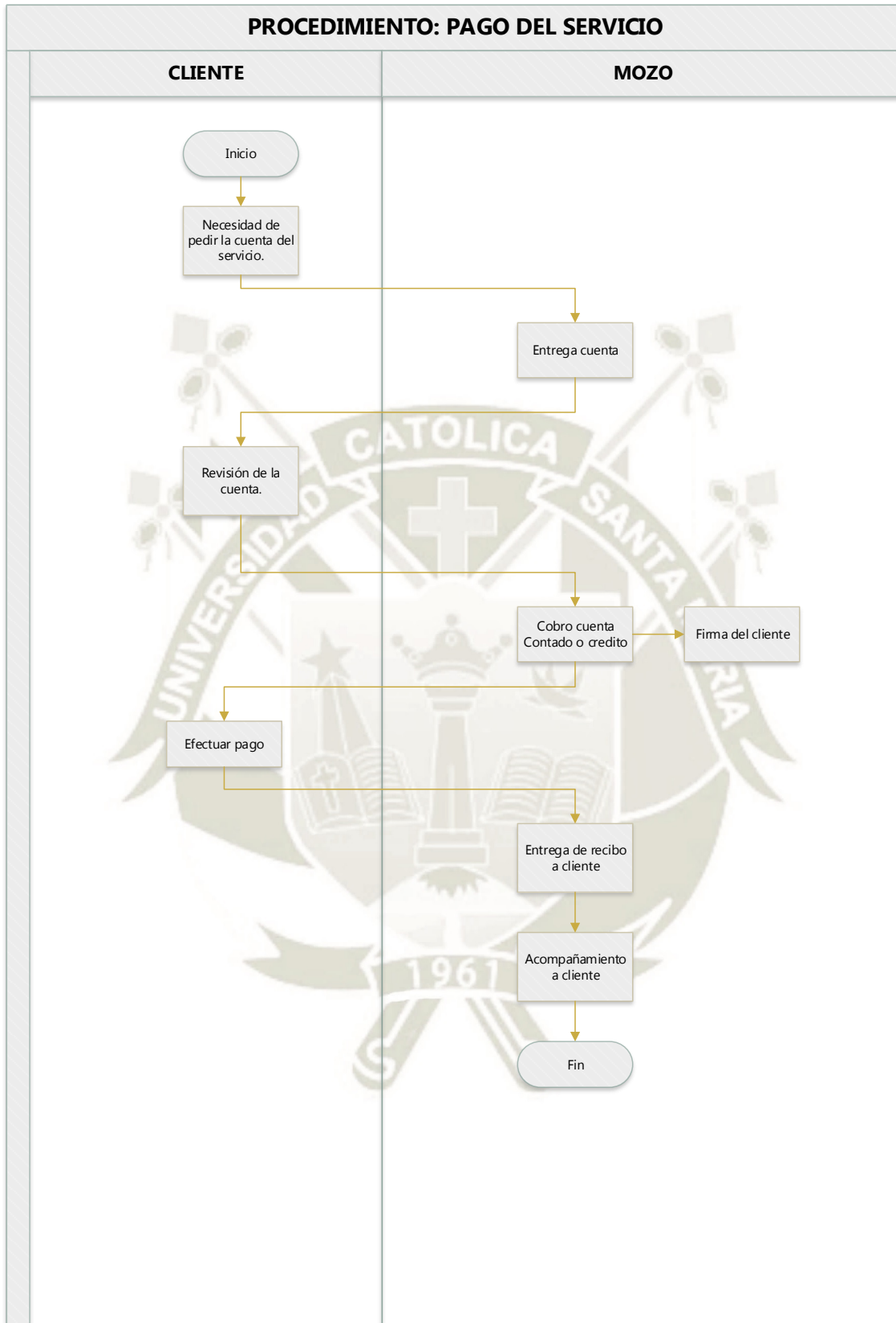
	PROCESO OPERATIVO	Página	
	PROCEDIMIENTO:	Código	DCC-MC-001
	SERVICIO DE COMEDOR	Versión	V.01
<p>1. OBJETO</p> <p>Este procedimiento tiene por objeto establecer las pautas para una correcta prestación del servicio en el restaurante.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento afecta a todas las actividades realizadas en el ámbito del restaurante y cafetería.</p> <p>3. REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 8.5 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Producción y prestación del servicio).</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>El jefe de mozos tiene la responsabilidad de quedarse en el salón la mayoría del tiempo para atender a los clientes, coordinar con las camareras y mozos. El jefe de cocina tiene la responsabilidad de coordinar con los cocineros cuando haya algún pedido.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se precisan. 			

6. FLUJOGRAMAS










7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Descripcion	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Petición Mesa.	Cliente
2	¿Disponibilidad?No:Ofrecer otra alternativa de solución al cliente, Si:Acompañamiento de Mesa.	Recepcion
3	Entregar Menú y toma comanda bebidas	Recepcion
4	Servir bebidas y aperitivos.	Recepcion
5	Toma comanda platos.	Recepcion
6	Envió comanda cocina.	Recepcion
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****

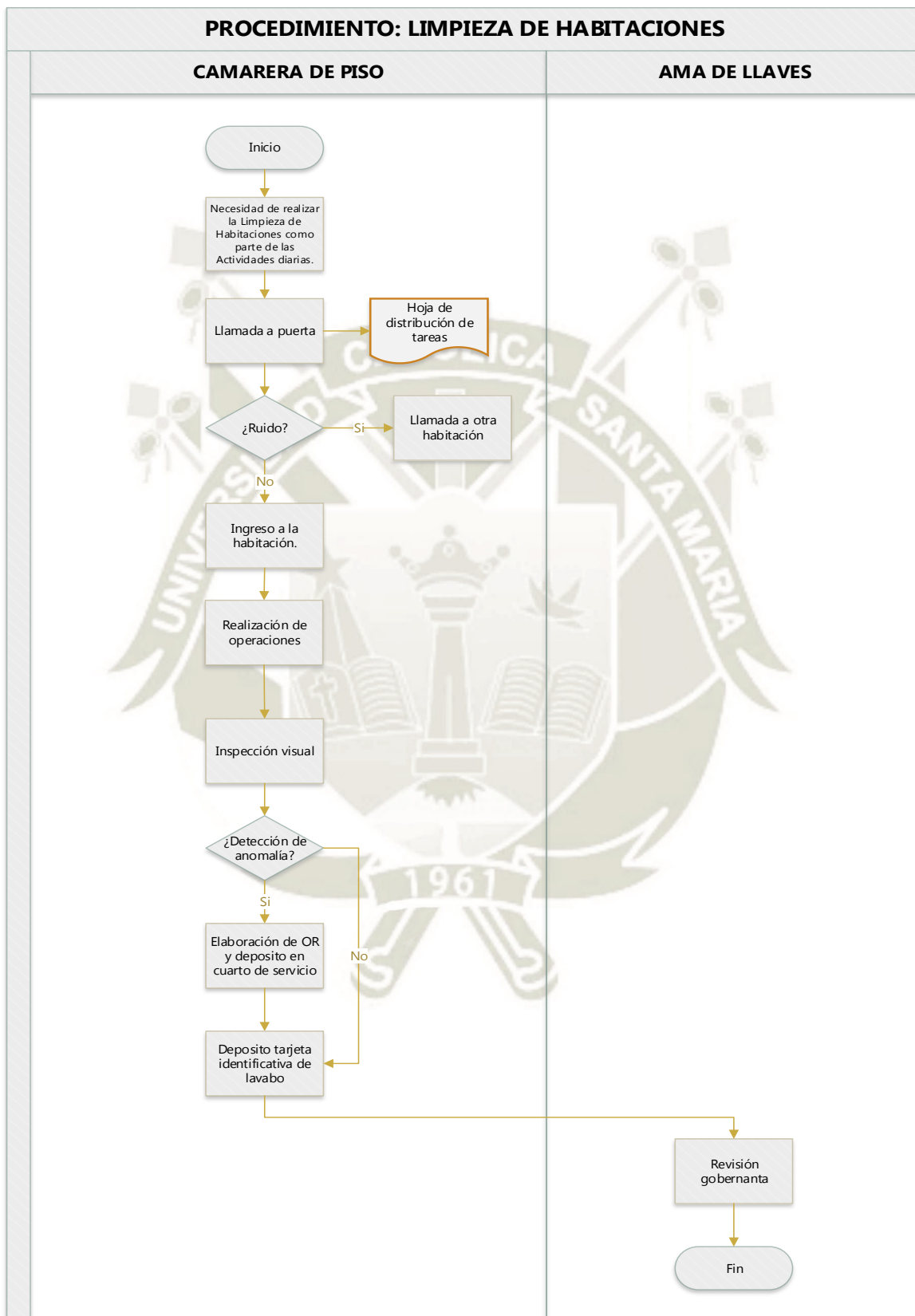
Secuencia	Descripcion	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de Elaboración del Plato.	MOZO
2	Entrega de comanda a cocina.	MOZO
3	Recepción y análisis de la comanda.	COCINA
4	Asignación de la elaboración del plato.	COCINA
5	Elaboración del Plato.	COCINA
6	Finalización y envió de platos a mozos.	COCINA
7	Recepción del Plato.	MOZO
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****

Secuencia	Descripcion	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de servir el plato.	MOZO
2	Atención continuada.	MOZO
3	Retirada platos.	MOZO
4	Oferta de Carta de Postres.	MOZO
5	¿Acepta? Si: Toma comanda, No: Solicita la cuenta.	CLIENTE
7	Oferta te, infusión, licor.	MOZO
9	Toma comanda, sirve comanda	MOZO
10	Solicitud de cuenta.	CLIENTE
11	Entrega la cuenta.	MOZO
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****

Secuencia	Descripcion	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de pedir la cuenta del servicio.	CLIENTE
2	Entrega cuenta.	MOZO
3	Revisión de la cuenta.	CLIENTE
4	Cobro cuenta Contado o credito, Firma del cliente.	MOZO
5	Efectuar pago.	CLIENTE
7	Entrega de recibo a cliente.	MOZO
9	Acompañamiento a cliente.	MOZO
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****


	PROCESO OPERATIVO	Página	
	PROCEDIMIENTO:	Código	DCC-MC-001
	LIMPIEZA DE HABITACIONES	Versión	V.01
<p>1 . OBJETO</p> <p>Este procedimiento tiene por objeto ver y definir el estado y acondicionamiento de todas las habitaciones en la empresa D´Carlo Class Hotel.</p> <p>2 . ALCANCE</p> <p>Este procedimiento afecta el estado y acondicionamiento de las 40 habitaciones del hotel durante todo el año.</p> <p>3 . REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 8.5 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Producción y prestación del servicio).</p> <p>4 . RESPONSABILIDADES</p> <p>La responsabilidad del acondicionamiento de las habitaciones corresponde al personal con categoría “camarera de piso”. La supervisión de las operaciones es responsabilidad de la Gobernanta y el personal de mantenimiento es responsable de realizar las operaciones con órdenes de trabajo solicitadas por las camareras.</p> <p>5 . DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • O.R. : Órdenes de Reparación. 			

6. FLUJOGRAMAS

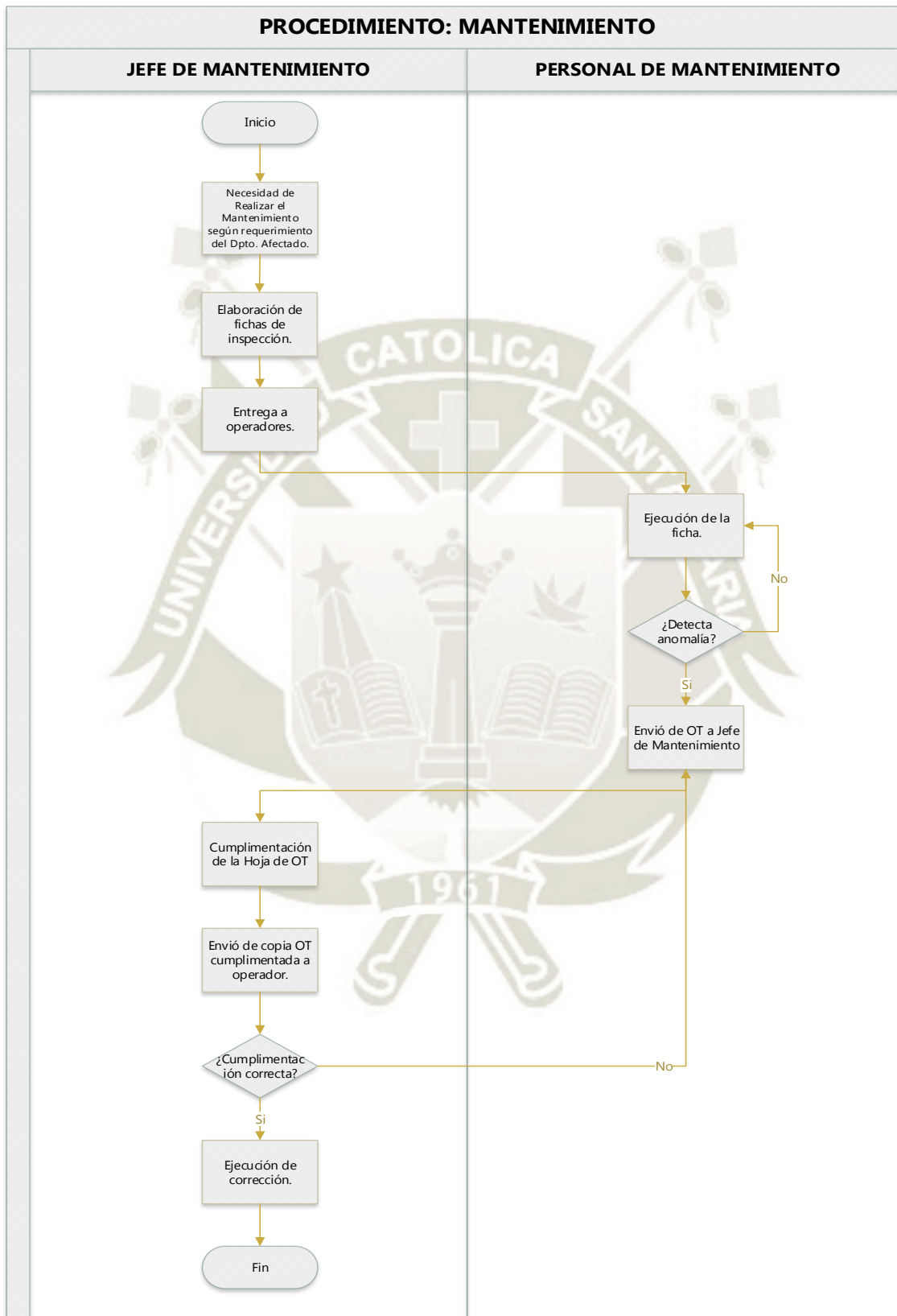


7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Descripcion	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de realizar la limpieza de habitaciones como parte de las actividades diarias.	Camarera
2	Llamada a puerta - Hoja de distribución de tareas.	Camarera
3	¿Ruido? - Si: Llamada a otra habitación	Camarera
4	No: Ingreso a la habitación.	Camarera
5	Realización de operaciones.	Camarera
6	Inspección visual.	Camarera
7	¿Detección de anomalía?	Camarera
8	Si: Elaboración de OR y deposito en cuarto de servicio.	Camarera
9	No: Deposito tarjeta identificativa de lavabo.	Camarera
10	Revisión gobernanta.	Ama de Llaves
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****

	PROCESO OPERATIVO	Página	
	PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01
<p>1 . OBJETO</p> <p>Este procedimiento tiene por objeto establecer un sistema de mantenimiento preventivo para las instalaciones de la empresa.</p> <p>2 . ALCANCE</p> <p>El alcance de este procedimiento incluye la gestión del mantenimiento de todo el edificio, instalaciones, equipos, máquinas y herramientas propiedad de la empresa.</p> <p>3 . REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 7.1.3 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Infraestructura).</p> <p>4 . RESPONSABILIDADES</p> <p>Las operaciones del departamento de mantenimiento tienen asignada la labor de vigilancia, inspección y pequeñas reparaciones, tratamientos y ajustes de las instalaciones a su cargo. El jefe de mantenimiento es responsable de buen estado de funcionamiento de la totalidad de las instalaciones.</p> <p>5 . DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • O.T. : Órdenes de Trabajo. 			


6. FLUJOGRAMAS



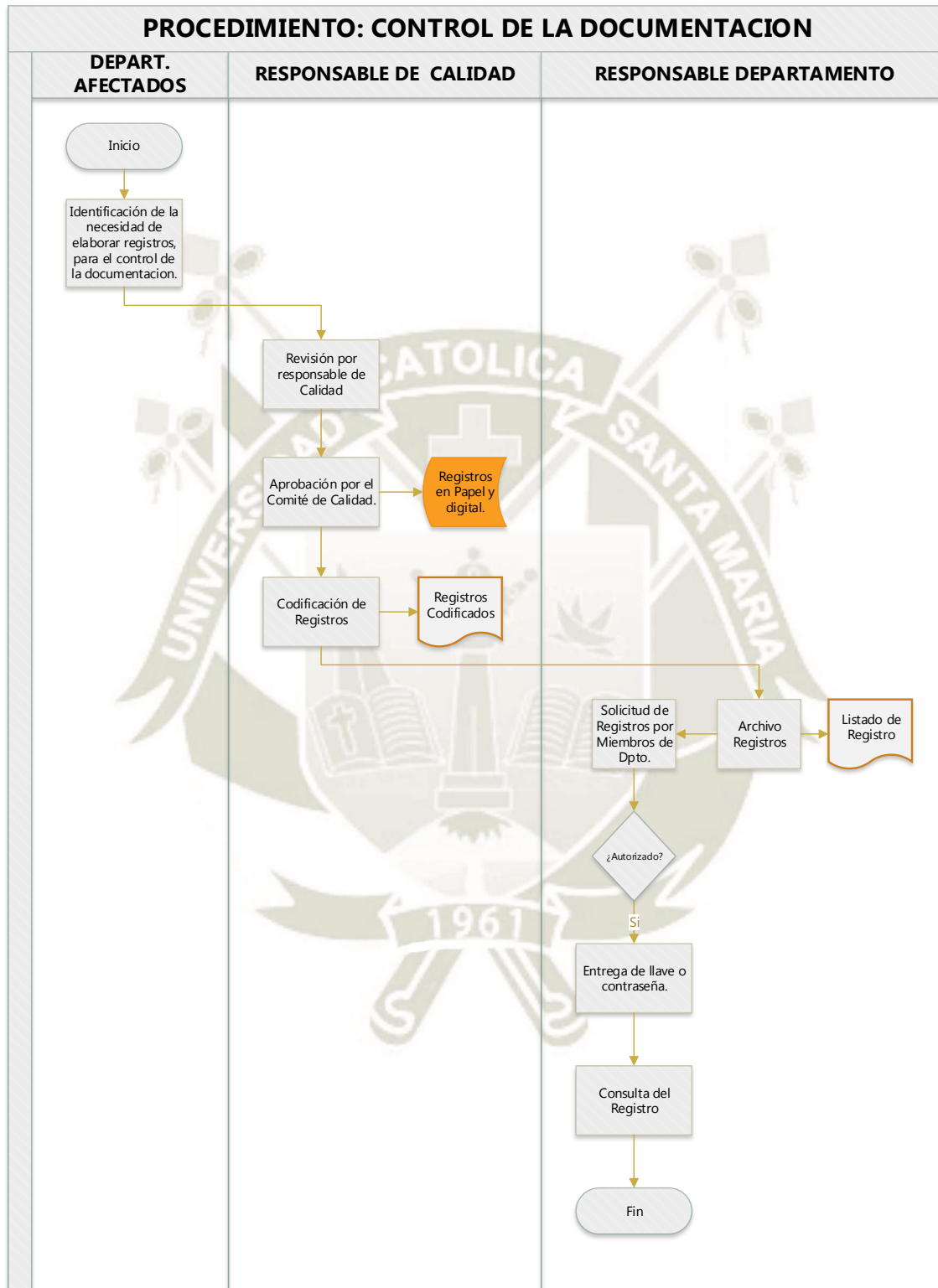
7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Descripcion	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de realizar el mantenimiento según requerimiento del dpto afectado.	Jefe de Mantenimiento.
2	Elaboración de fichas de inspección.	Jefe de Mantenimiento.
3	Entrega a operadores.	Jefe de Mantenimiento.
4	Ejecución de la ficha.	Personal de Mntto.
5	¿Detecta anomalía?	Personal de Mntto.
6	Si: Envío de OT a Jefe de Mantenimiento.	Personal de Mntto.
7	No: Ejecución de la ficha.	Personal de Mntto.
8	Cumplimentación de la Hoja de OT	Jefe de Mantenimiento.
9	Envío de copia OT cumplimentada a operador.	Jefe de Mantenimiento.
10	¿Cumplimentación correcta?	Jefe de Mantenimiento.
11	Si: Ejecución de corrección.	Jefe de Mantenimiento.
12	No: Envío de OT a Jefe de Mantenimiento	Jefe de Mantenimiento.
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****




	PROCESO ESTRATEGICO	Página	
	PROCEDIMIENTO:	Código	DCC-MC-001
	CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	Versión	V.01
<p>1. OBJETO</p> <p>Este procedimiento tiene por objeto definir los controles necesarios para identificar, el almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de la documentación.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El alcance de este procedimiento es la totalidad de los documentos que se tengan en el Sistema de Calidad.</p> <p>3. REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 7.5.3 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Control de la información documentada).</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>El comité de Calidad define los parámetros y la preparación de los documentos está a cargo de los responsables de cada área.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se precisan. 			

6. FLUJOGRAMAS

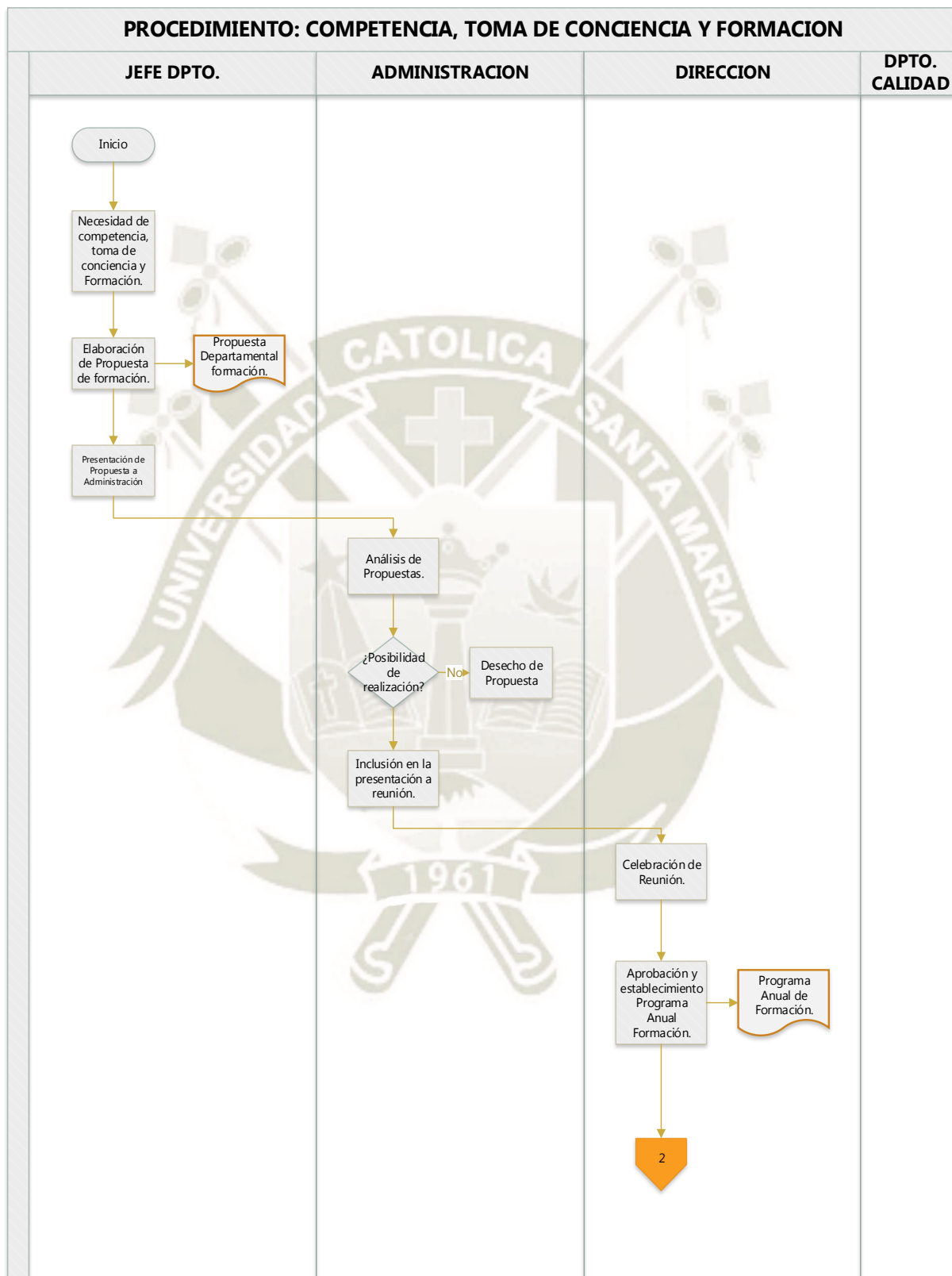


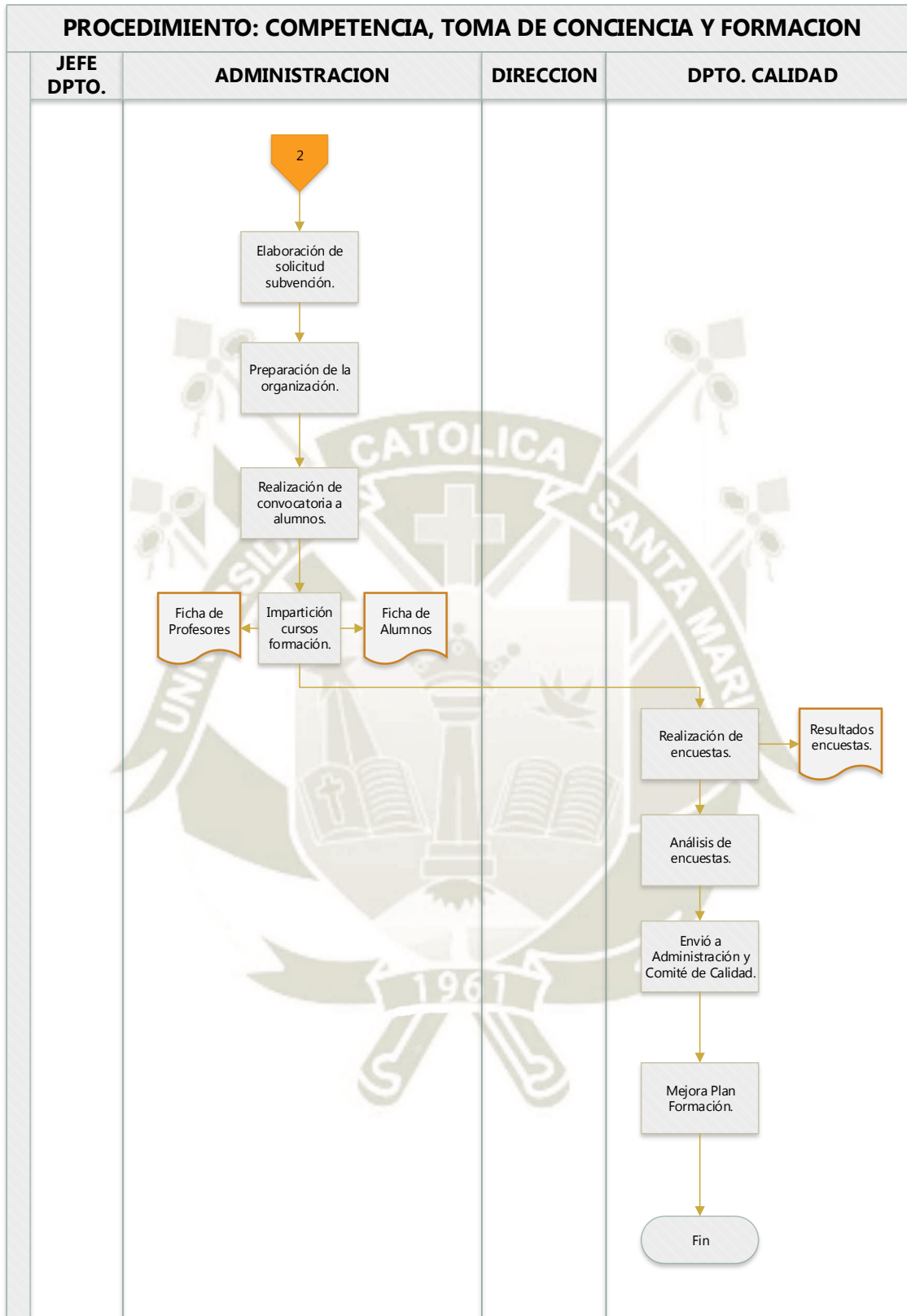
7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Descripcion	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Identificación de la necesidad de elaborar registros, para el control de documentos.	Dpto. Afectado
2	Identificación y elaboración de registros.	Dpto. Afectado
3	Revisión por responsable de Calidad	Responsable de Calidad
4	Aprobación por el Comité de Calidad.	Responsable de Calidad
5	Codificación de Registros	Responsable de Calidad
6	Archivo Registros	Responsable de Departamento
7	Solicitud de Registros por Miembros de Dpto.	Responsable de Departamento
8	¿Autorizado? Si: Continua	Responsable de Departamento
9	Entrega de llave o contraseña.	Responsable de Departamento
10	Consulta del Registro	Responsable de Departamento
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****

	PROCESO ESTRATEGICO	Página	
	PROCEDIMIENTO:	Código	DCC-MC-001
	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACION	Versión	V.01
<p>1. OBJETO</p> <p>Este procedimiento tiene por objeto desarrollar el plan de formación periódico de la empresa.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El alcance de este procedimiento incluye la planificación de todas las acciones formativas realizadas en la empresa, su ejecución y la evaluación de su eficacia. .</p> <p>3. REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 5.1 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Liderazgo y compromiso).</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Este procedimiento es elaborado por la administración, los responsables de cada área tienen la obligación de comunicar anualmente a la Alta Gerencia los planes de formación.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de formación: <p>Conjunto de acciones integradas importantes para que se pueda llevar a cabo la gestión integral del plan de formación para la empresa en un tiempo fijo, para lograr perfeccionar las competencias necesarias y conseguir los objetivos estratégicos.</p>			


6. FLUJOGRAMAS



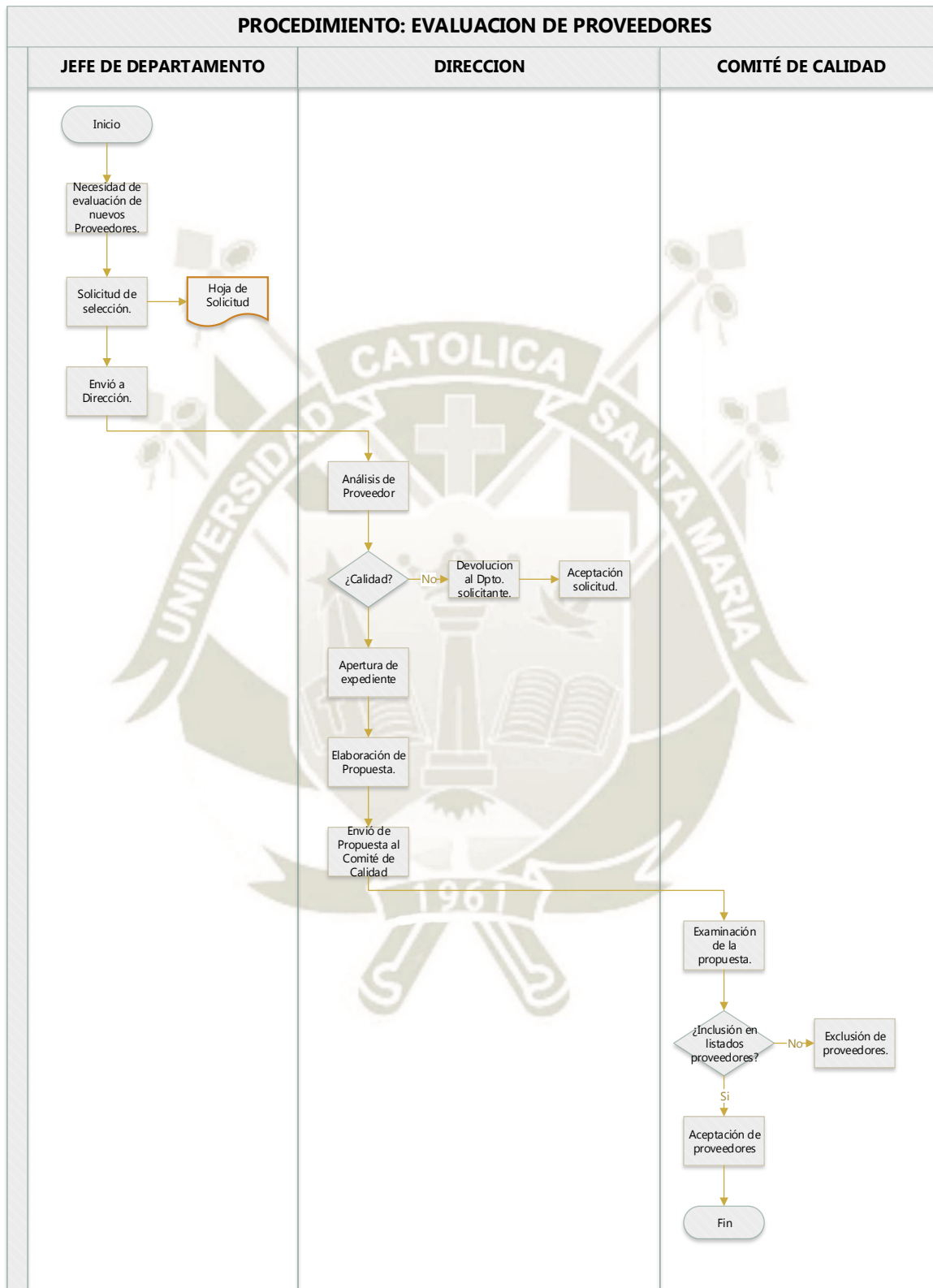


7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Descripción	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de competencia, toma de conciencia y de formación.	Jefe de Departamento
2	Necesidad de Formación.	Jefe de Departamento
3	Elaboración de Propuesta de formación.	Jefe de Departamento
4	Presentación de Propuesta a Administración.	Jefe de Departamento
5	Análisis de Propuestas.	Administración
6	¿Posibilidad de realización?	Administración
7	Inclusión en la presentación a reunión.	Administración
8	Celebración de Reunión.	Dirección
9	Aprobación y establecimiento Programa Anual Formación.	Dirección
10	Elaboración de solicitud subvención.	Administración
11	Preparación de la organización.	Administración
12	Realización de convocatoria a alumnos.	Administración
13	Impartición cursos formación.	Administración
14	Realización de encuestas.	Departamento de Calidad
15	Análisis de encuestas.	Departamento de Calidad
16	Envío a Administración y Comité de Calidad.	Departamento de Calidad
17	Mejora Plan Formación.	Departamento de Calidad
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****

	PROCESO ESTRATEGICO	Página	
	PROCEDIMIENTO:	Código	DCC-MC-001
	EVALUACION DE PROVEEDORES	Versión	V.01
<p>1. OBJETO</p> <p>Este procedimiento tiene por objeto describir el sistema utilizado en la selección de proveedores homologados para el suministro de productos o servicios así como la influencia sobre la calidad del producto final.</p>			
<p>2. ALCANCE</p> <p>El presente procedimiento se aplica a la actividad de selección de proveedores de los productos y servicios determinados.</p>			
<p>3. REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 8.4 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Control de los productos y servicios suministrados externamente).</p>			
<p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>El comité de calidad tiene la responsabilidad de aprobar el listado de proveedores homologados, la Alta Gerencia supervisa las actividades para la selección o exclusión de los mismos.</p>			
<p>5. DEFINICIONES</p> <p>• Proveedor Homologado:</p> <p>Suministradores que tras el proceso de selección establecido en este procedimiento, sean incluidos en un listado de proveedores homologados.</p>			


6. FLUJOGRAMAS



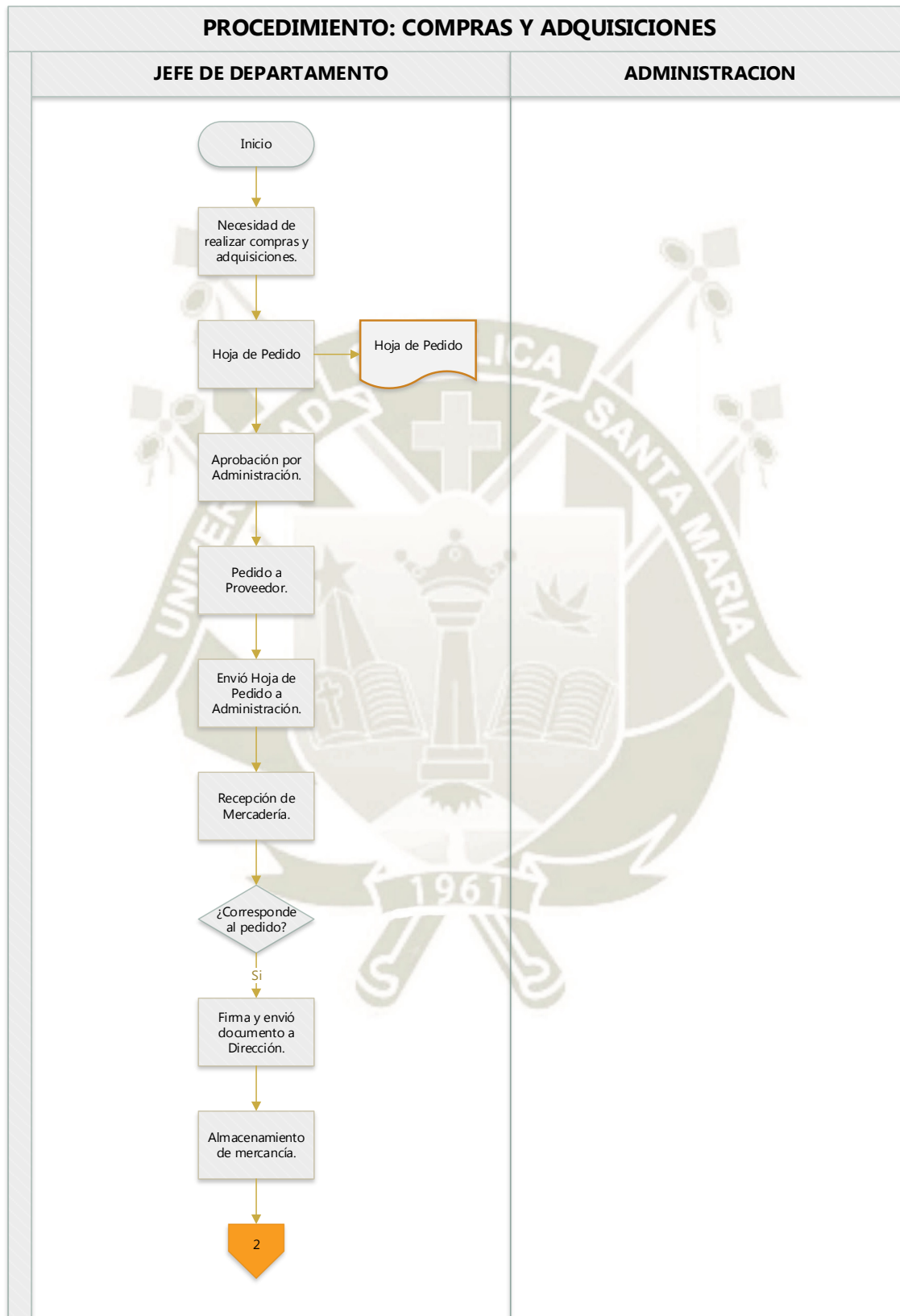
7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

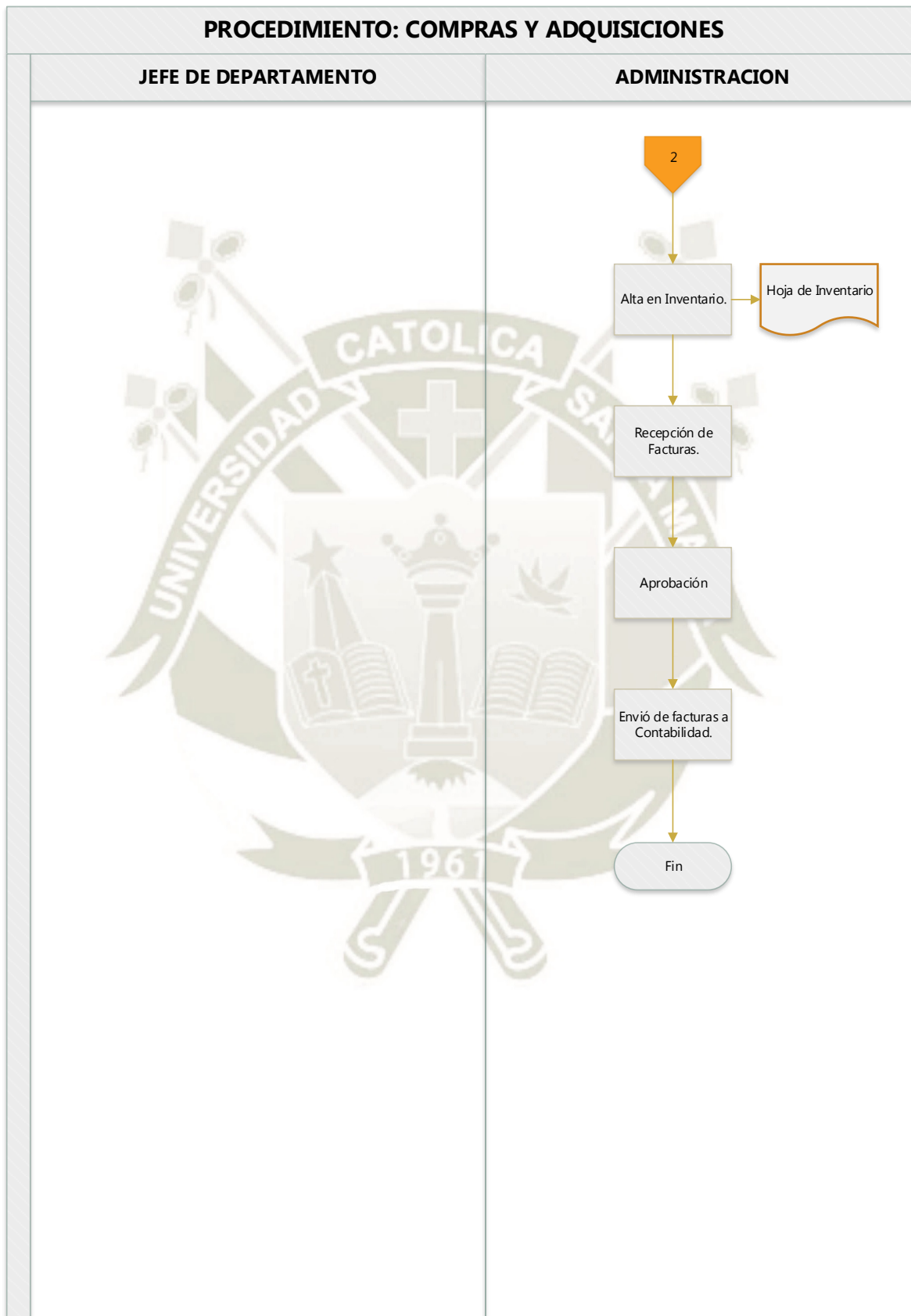
Secuencia	Descripción	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de evaluación de nuevos proveedores.	Jefe de Departamento
2	Solicitud de selección.	Jefe de Departamento
3	Envío a Dirección.	Jefe de Departamento
4	Análisis de Proveedor.	Dirección
5	¿Calidad?	Dirección
6	Apertura de expediente.	Dirección
7	Elaboración de Propuesta.	Dirección
8	Envío de Propuesta al Comité de Calidad.	Dirección
9	Examinación de la propuesta.	Comité de Calidad
10	¿Inclusión en listados proveedores?	Comité de Calidad
11	Aceptación de proveedores.	Comité de Calidad
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****



	PROCESO ESTRATEGICO	Página	
	PROCEDIMIENTO:	Código	DCC-MC-001
	COMPRAS Y ADQUISICIONES	Versión	V.01
<p>1. OBJETO</p> <p>Este procedimiento tiene por objeto describir el sistema puesto en práctica para la compra y adquisiciones de mercaderías y productos terminados.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El alcance de este procedimiento se aplica a las actividades de compra y adquisiciones de mercaderías y productos terminados</p> <p>3. REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 8.4.3 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Información para los proveedores externos).</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Los Jefes y/o encargados de área es responsable de cubrir todas las necesidades en cuanto a mercaderías y productos terminados, controlar el proceso, el stock y las existencias del producto.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se precisan. 			


6. FLUJOGRAMAS



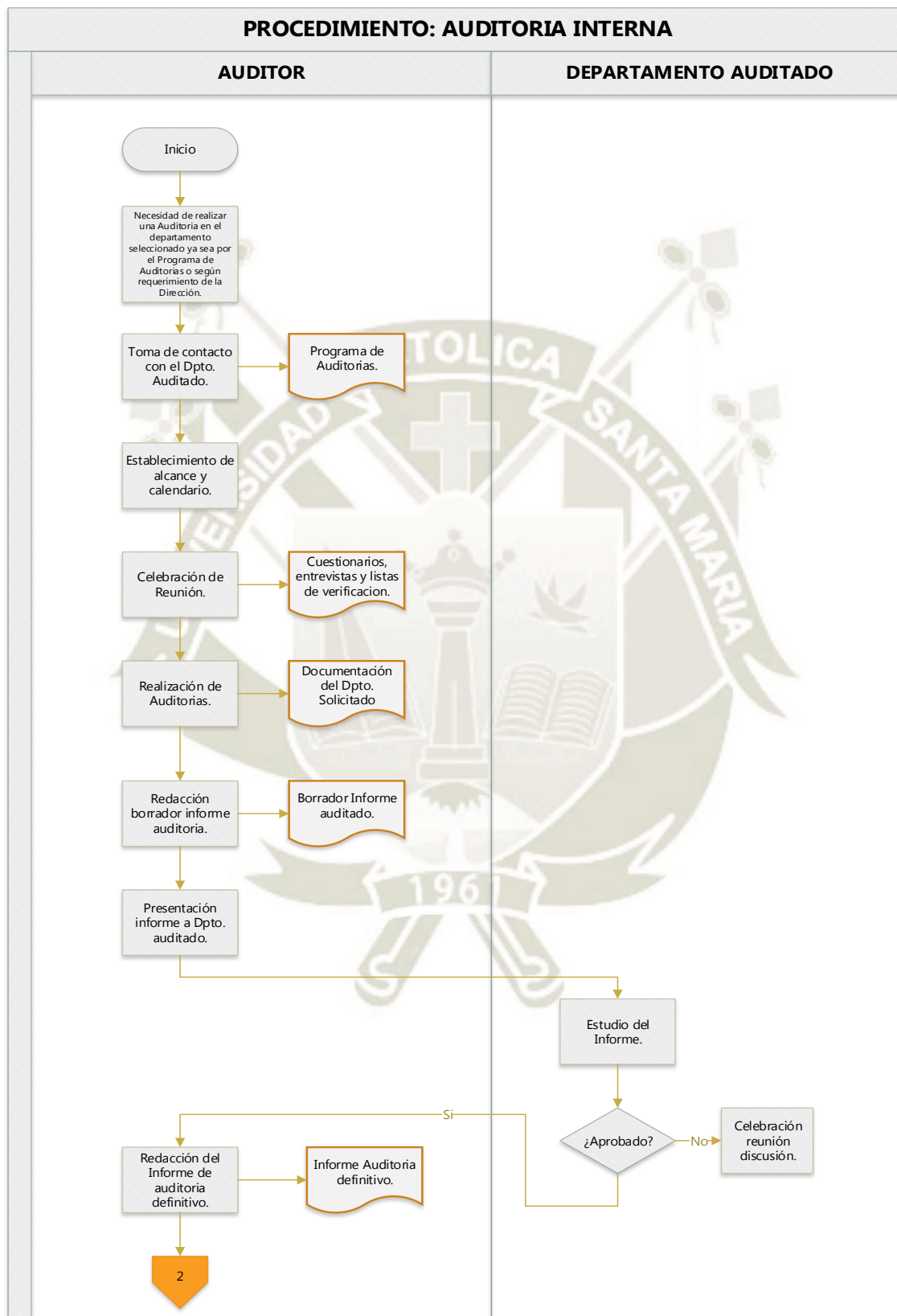


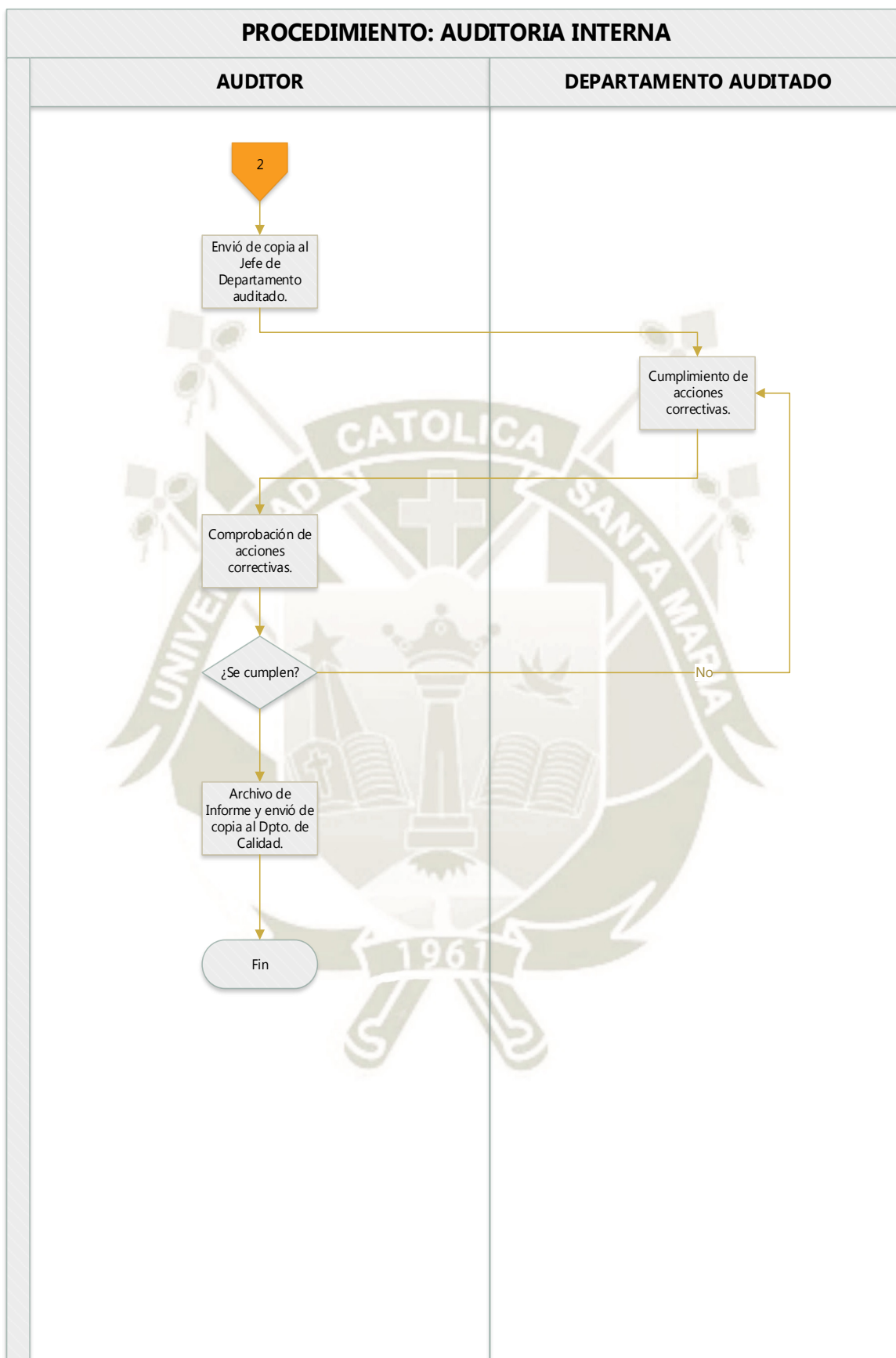
7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Descripcion	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de realizar compras y adquisiciones.	Jefe de Departamento
2	Realizar el Pedido mediante la Hoja de Pedido	Jefe de Departamento
3	Aprobación por Administración.	Jefe de Departamento
4	Pedido a Proveedor.	Jefe de Departamento
5	Envío Hoja de Pedido a Administración.	Jefe de Departamento
6	Recepción de Mercadería.	Jefe de Departamento
7	¿Corresponde al pedido?	Jefe de Departamento
8	Firma y envío documento a Dirección.	Jefe de Departamento
9	Almacenamiento de mercancía.	Jefe de Departamento
10	Alta en Inventario.	Administracion
11	Recepción de Facturas.	Administracion
12	Aprobación	Administracion
13	Envío de facturas a Contabilidad.	Administracion
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****

	PROCESO ESTRATEGICO	Página	
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01
<p>1 . OBJETO</p> <p>Este procedimiento documentado tiene por objeto definir la metodología para la realización de las auditorías internas que hayan sido programadas.</p> <p>2 . ALCANCE</p> <p>El alcance de este procedimiento incluye todas las áreas, procesos y actividades cubiertos por un Sistema de Calidad.</p> <p>3 . REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 9.2 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Auditoria Interna).</p> <p>4 . RESPONSABILIDADES</p> <p>La confección de programa anual de auditorías es responsabilidad del comité de calidad, de la ejecución de las auditorías, los auditores homologados del Dpto. de Calidad</p> <p>5 . DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditotias: <p>Es la revisión y examen de una función cifra, proceso o reporte, efectuados por el personal independiente a la operación para apoyar la función operativa.</p>			

6. FLUJOGRAMAS






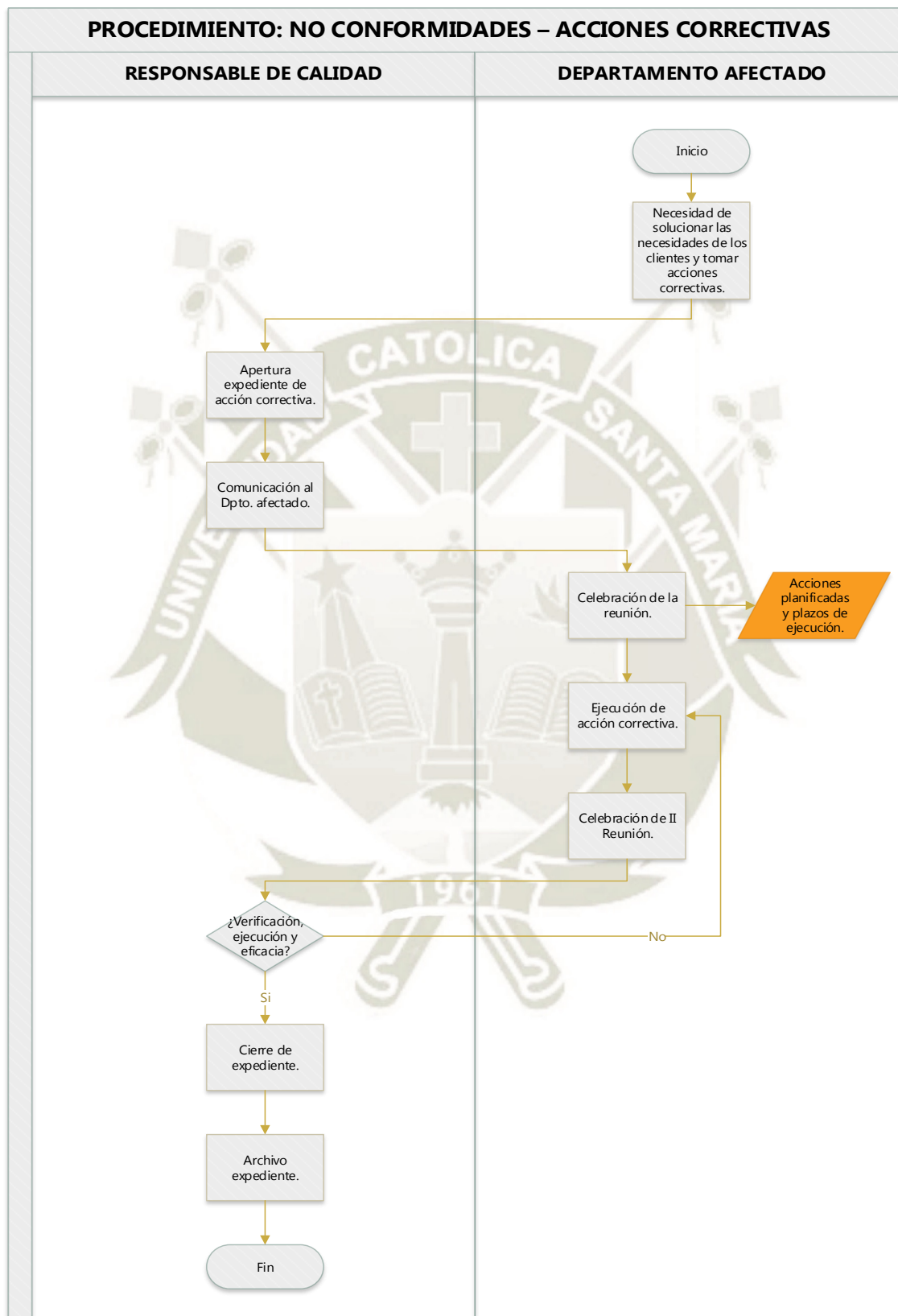
7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Descripción	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de realizar un Auditoria en el Dpto. seleccionado ya sea por el programa de Auditorias o según requerimiento de la Dirección.	Auditor
2	Toma de contacto con el Dpto. Auditado.	Auditor
3	Establecimiento de alcance y calendario.	Auditor
4	Celebración de Reunión.	Auditor
5	Realización de Auditorias.	Auditor
6	Redacción borrador informe auditoria.	Auditor
7	Presentación informe a Dpto. auditado.	Auditor
8	Estudio del Informe.	Departamento Auditado
9	¿Aprobado?	Departamento Auditado
10	Redacción del Informe de auditoria definitivo.	Auditor
11	Envío de copia al Jefe de Departamento auditado.	Auditor
12	Cumplimiento de acciones correctivas.	Departamento Auditado
13	Comprobación de acciones correctivas.	Auditor
14	¿Se cumplen?	Auditor
15	Archivo de Informe y envío de copia al Dpto. de Calidad.	Auditor
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****




	PROCESO ESTRATEGICO	Página	
	PROCEDIMIENTO: NO CONFORMIDADES – ACCIONES CORRECTIVAS	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01
<p>1. OBJETO</p> <p>Este procedimiento tiene por objeto establecer la metodología de actuación correctiva ante no conformidades detectadas, reclamos de clientes o cualquier anomalía en los procesos.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El alcance de este procedimiento regula las acciones a desarrollar desde el momento en que el Dpto. de Calidad abre el expediente de acción correctiva hasta que lo cierra, tras estudiar la anomalía, decidir y ejecutar las acciones, el resultado será positivo.</p> <p>3. REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 9.2 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Auditoria Interna).</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>El responsable de Calidad quien abre el expediente actúa como su instructor y se encarga de llenar el formato hasta el término. La acción correctiva está a cargo de los Jefes y/o encargados de área.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se precisan. 			

6. FLUJOGRAMAS

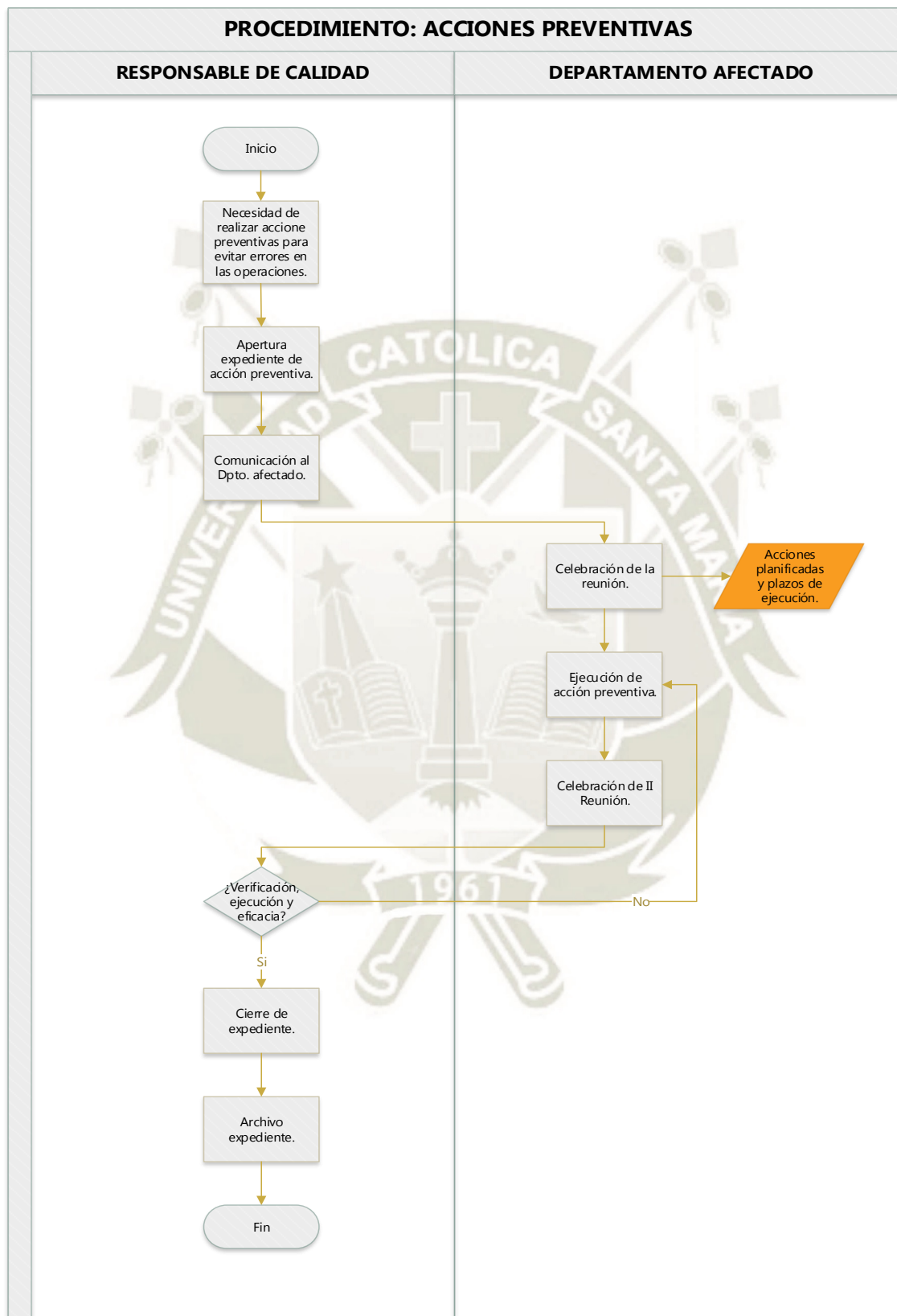


7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Descripción	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de solucionar las necesidades de los clientes y tomar acciones correctivas.	Departamento Afectado
2	Apertura expediente de acción correctiva.	Responsable de Calidad
3	Comunicación al Dpto. afectado.	Responsable de Calidad
4	Celebración de la reunión.	Departamento Afectado
5	Ejecución de acción correctiva.	Departamento Afectado
6	Celebración de II Reunión.	Departamento Afectado
7	¿Verificación, ejecución y eficacia?	Responsable de Calidad
8	Cierre de expediente.	Responsable de Calidad
9	Archivo expediente.	Responsable de Calidad
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****


	PROCESO ESTRATEGICO	Página	
	PROCEDIMIENTO:	Código	DCC-MC-001
	ACCIONES PREVENTIVAS	Versión	V.01
<p>1. OBJETO</p> <p>Este procedimiento documentado tiene por objeto establecer la metodología de actuación preventiva para la eliminación de las causas potenciales de no conformidad.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento regula las acciones a desarrollar desde el momento en que el Departamento de Calidad abre el expediente de acción preventiva hasta que lo cierra, tras estudiar la anomalía, decidir y ejecutar las acciones, el resultado será positivo.</p> <p>3. REFERENCIAS</p> <p>El procedimiento tiene como referencia el apartado 6.1 de la norma ISO 9001 y del Manual de Calidad (Acciones para tratar Riesgos y Oportunidades).</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>El responsable de Calidad quien abre el expediente actúa como su instructor y se encarga de llenar el formato hasta el término. La acción correctiva está a cargo de los Jefes y/o encargados de área.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se precisan. 			

6. FLUJOGRAMAS




7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


Secuencia	Descripcion	Encargado
****	<i>Inicio del Procedimiento</i>	****
1	Necesidad de realizar acciones preventivas para evitar errores en las operaciones.	Responsable de Calidad
2	Apertura expediente de acción correctiva.	Responsable de Calidad
3	Comunicación al Dpto. afectado.	Responsable de Calidad
4	Celebración de la reunión.	Departamento Afectado
5	Ejecución de acción preventiva.	Departamento Afectado
6	Celebración de II Reunión.	Departamento Afectado
7	¿Verificación, ejecución y eficacia?	Responsable de Calidad
8	Cierre de expediente.	Responsable de Calidad
9	Archivo expediente.	Responsable de Calidad
****	<i>Fin del Procedimiento</i>	****


	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01





MANUAL DE FUNCIONES D'CARLO CLASS HOTEL


		MANUAL DE FUNCIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO		Fecha:
				Vigencia:
I. IDENTIFICACION DEL PUESTO DE TRABAJO:				
Título del Puesto:		Gerente General		
Area:		Direccion		
Inmediato Superior				
Supervisa directamente a:		Administracion, Jefe de Recepcion, Housekeeping, Alimentos y Bebidas, Mantenimiento.		
Nombre del Ocupante del Puesto		Norma Soria de Suarez		
II. PRINCIPALES OBJETIVOS TRANSVERSALES DE LA EMPRESA:				
1.- Maximizar la calidad del servicio, canalizando y otorgando un servicio de acuerdo a los requerimientos actuales y futuros de nuestros huéspedes.				
2.- Minimizar costos, maximizar rentabilidad, logrando crecimiento sostenible.				
3.- Cumplimiento de Normas Legales vigentes dictadas por todas las entidades fiscalizadoras del País y externas en las que aplique.				
III. OBJETIVOS DEL AREA:				
1.- Mantener los estándares de calidad que marcan los límites de los indicadores de calidad				
2.- Cumplir los objetivos de satisfacción del cliente				
IV. OBJETIVOS DEL PUESTO:				
Ser el responsable de las operaciones, incluyendo las finanzas – liquidez, estimados financieros, mercadeo y enlace con gobiernos y clientes.				
I. FUNCIONES DEL PUESTO:		FRECUENCIA		
1	Realizar evaluaciones periódicas del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.			D
2	Desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuarios y entregar las proposiciones de dichas metas a la Dirección de la organización.			A
3	Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.			S
4	Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.			D
5	Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.			D
6	Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.			SR
7	Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.			D
8	Hacer de líder de los diversos equipos			D
9	Ejercer liderazgo para guiar y motivar a las personas, así como trabajar y velar por el logro de los objetivos de la organización.			D
10	Crear un clima organizacional adecuado que permita el desarrollo de la creatividad, la motivación y el desarrollo de las personas en la empresa.			D
11	Fomentar la creación de una filosofía de trabajo que se convierta en la cultura organizacional acorde a las tendencias de la sociedad.			D
12	Fomentar la responsabilidad social de la empresa, para cuidar el medio ambiente, respetar los derechos humanos y contribuir con el desarrollo de la sociedad.			D
Frecuencia: Diario (D), Interdiario (INT), Semanal (S), Quincenal (Q), Mensual (M), Bimestral (B), Trimestral (T), Semestral (SEM), Anual (A), Según Requerimiento (SR)				
<hr/> Representante de Direccion		<hr/> Firma de Conformidad Ocupante del Puesto		


		MANUAL DE FUNCIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO		Fecha:
				Vigencia:
I. IDENTIFICACION DEL PUESTO DE TRABAJO:				
Título del Puesto:	Administrador			
Area:	Administración			
Inmediato Superior	Gerencia General			
Supervisa directamente a:	Jefe de Recepcion, Housekeeping, Alimentos y Bebidas, Mantenimiento.			
Nombre del Ocupante del Puesto				
II. PRINCIPALES OBJETIVOS TRANSVERSALES DE LA EMPRESA:				
1.- Maximizar la calidad del servicio, canalizando y otorgando un servicio de acuerdo a los requerimientos actuales y futuros de nuestros huéspedes.				
2.- Minimizar costos, maximizar rentabilidad, logrando crecimiento sostenible.				
3.- Cumplimiento de Normas Legales vigentes dictadas por todas las entidades fiscalizadoras del País y externas en las que aplique.				
III. OBJETIVOS DEL AREA:				
1.- Mantener los estándares de calidad que marcan los límites de los indicadores de calidad				
2.- Cumplir los objetivos de satisfacción del cliente				
IV. OBJETIVOS DEL PUESTO:				
Asesorar a las áreas del servicio en relación a la gestión y administración de los recursos financieros y materiales de la empresa para el cumplimiento de los objetivos.				
I. FUNCIONES DEL PUESTO:		FRECUENCIA		
1	Asegurar que se establezca, comunique y entienda en toda la organización la Política de la Calidad, Objetivos y Programas del SGC, los cuales son compatibles con el contexto y la organización estratégica de la Compañía.			S
2	Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.			D
3	Asegurar los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.			D
4	Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de gestión de la calidad.			D
5	Asegurarse de que el sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos.			D
6	Promover la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.			D
7	Planificar, organizar y coordinar todo el funcionamiento del hotel (incluyendo los servicios al cliente, la gestión del personal y la administración del hotel).			D
8	Preparar, revisar y aprobar presupuestos de los diferentes seguimiento y control de ingresos y egresos			M
9	Ejecutar y apoyar políticas de manejo del recurso humano y selección de personal.			A
10	Efectuar seguimiento operacional a las jefaturas departamentales en general			S
11	Implementar o actualizar los equipos y las herramientas tecnológicas aplicadas o utilizadas en todas las áreas de la empresa.			M
12	Propender y promover políticas de gestión de calidad en todas las áreas del establecimiento y especialmente en Servicio al Cliente y huéspedes que permitan el fortalecimiento de la imagen empresarial.			A
Frecuencia: Diario (D), Interdiario (INT), Semanal (S), Quincenal (Q), Mensual (M), Bimestral (B), Trimestral (T), Semestral (SEM), Anual (A), Según Requerimiento (SR)				
<hr/> Firma del Jefe de Area		<hr/> Firma de Conformidad Ocupante del Puesto		

		MANUAL DE FUNCIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO		Fecha:
				Vigencia:
I. IDENTIFICACION DEL PUESTO DE TRABAJO:				
Título del Puesto:		Auditor Interno		
Area:		Departamento de Calidad		
Inmediato Superior		Gerencia General		
Supervisa directamente a:		Jefe de Recepcion, Housekeeping, Alimentos y Bebidas, Mantenimiento.		
Nombre del Ocupante del Puesto				
II. PRINCIPALES OBJETIVOS TRANSVERSALES DE LA EMPRESA:				
1.- Maximizar la calidad del servicio, canalizando y otorgando un servicio de acuerdo a los requerimientos actuales y futuros de nuestros huéspedes.				
2.- Minimizar costos, maximizar rentabilidad, logrando crecimiento sostenible.				
3.- Cumplimiento de Normas Legales vigentes dictadas por todas las entidades fiscalizadoras del País y externas en las que aplique.				
III. OBJETIVOS DEL AREA:				
1.- Mantener los estándares de calidad que marcan los límites de los indicadores de calidad				
2.- Cumplir los objetivos de satisfacción del cliente				
IV. OBJETIVOS DEL PUESTO:				
Efectuar auditorias al sistema de gestión de calidad, conformado por el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos establecidos de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.				
I. FUNCIONES DEL PUESTO:		FRECUENCIA		
1	Examinar la información de los sistemas sobre la base de los instrumentos correspondientes (medios de verificación, documentos técnicos, y otros definidos en cada caso).			S
2	Evaluar y verificar en forma objetiva que los procesos del sistema de gestión de calidad, cumplan con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.			D
3	Controlar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.			D
4	•Digitar los cambios solicitados de los procedimientos e instructivos de las diferentes áreas o dependencias de la fundación.			D
5	•Distribuir a las dependencias los procedimientos o instructivos actualizados de acuerdo a los cambios efectuados.			D
6	Efectuar el seguimiento de las acciones correctivas surgidas en las auditorias internas.			D
7	•Mantener comunicación constante con los responsables de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.			D
8	•Entregar información de manera oportuna sobre el estado de los procesos a la Dirección para efectuar la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.			M
9	•Apoyar al Representante de la Dirección en la planificación y Seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad.			A
10	•Presentar informes periódicos de cumplimiento de objetivos propuestos para cada vigencia, de acuerdo al plan de acción trazado.			S
11	•Cumplir con los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.			M
12	•Realizar las demás funciones que le sean delegadas por su Jefe inmediato y/o Director General y que estén relacionadas con la naturaleza de su cargo.			A
Frecuencia: Diario (D), Interdiario (INT), Semanal (S), Quincenal (Q), Mensual (M), Bimestral (B), Trimestral (T), Semestral (SEM), Anual (A), Según Requerimiento (SR)				
<hr/> Firma del Jefe de Area		<hr/> Firma de Conformidad Ocupante del Puesto		
		20		


		MANUAL DE FUNCIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO	Fecha:
			Vigencia:
I. IDENTIFICACION DEL PUESTO DE TRABAJO:			
Título del Puesto:		Jefe de Recepción	
Area:		Departamento de Recepcion	
Inmediato Superior		Administrador	
Supervisa directamente a:		Recepcionista (1-2-3)	
Nombre del Ocupante del Puesto			
II. PRINCIPALES OBJETIVOS TRANSVERSALES DE LA EMPRESA:			
1.- Maximizar la calidad del servicio, canalizando y otorgando un servicio de acuerdo a los requerimientos actuales y futuros de nuestros huéspedes. 2.- Minimizar costos, maximizar rentabilidad, logrando crecimiento sostenible. 3.- Cumplimiento de Normas Legales vigentes dictadas por todas las entidades fiscalizadoras del País y externas en las que aplique.			
III. OBJETIVOS DEL AREA:			
1.- Mantener los estándares de calidad que marcan los límites de los indicadores de calidad 2.- Cumplir los objetivos de satisfacción del cliente 3.- Fidelización de clientes			
IV. OBJETIVOS DEL PUESTO:			
Administrar la unidad de negocio enfocado en el cumplimiento de resultados de los planes de trabajo y objetivos de la compañía.			
I. FUNCIONES DEL PUESTO:		FRECUENCIA	
1	Distribuir y asignar funciones al personal de recepción teniendo en cuenta los pronósticos de ocupación y movimientos de huéspedes individuales y grupales.		S
2	Articular el trabajo del sector con los demás departamentos del hotel considerando los requerimientos de atención continua al huésped.		Q
3	Capacitar al personal a su cargo en aspectos operativos del área de Recepción, atención al cliente y normas de seguridad, según procedimientos del establecimiento.		M
4	Supervisar el desempeño del personal a su cargo, según procedimientos del establecimiento		D
5	Supervisar las acciones del personal a su cargo relativo a la atención del cliente, considerando el cumplimiento de los procedimientos y las reglas de cortesía.		D
6	Autorizar bloqueos, prolongación de estadias, salidas tardías y cortesías a los huéspedes considerando los procedimientos del establecimiento.		D
7	Controlar que se efectúen los créditos y débitos en las cuentas de los huéspedes, basándose en lo dispuesto por la administración y gerencia.		Q
8	Control de la facturación del día, asegurando el cierre correcto de las facturas.		D
9	Planificación y organización de las tareas del departamento.		M
10	Generar buen ambiente en el departamento		D
Frecuencia: Diario (D), Interdiario (INT), Semanal (S), Quincenal (Q), Mensual (M), Bimestral (B), Trimestral (T), Semestral (SEM), Anual (A), Según Requerimiento (SR)			
<hr/> Firma del Jefe de Area		<hr/> Firma de Conformidad Ocupante del Puesto	
		--1	


		MANUAL DE FUNCIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO		Fecha:
				Vigencia:
I. IDENTIFICACION DEL PUESTO DE TRABAJO:				
Título del Puesto:		Recepcionista		
Area:		Departamento de Recepcion		
Inmediato Superior		Jefe de Recepcion		
Supervisa directamente a:				
Nombre del Ocupante del Puesto				
II. PRINCIPALES OBJETIVOS TRANSVERSALES DE LA EMPRESA:				
1.- Maximizar la calidad del servicio, canalizando y otorgando un servicio de acuerdo a los requerimientos actuales y futuros de nuestros huéspedes.				
2.- Minimizar costos, maximizar rentabilidad, logrando crecimiento sostenible.				
3.- Cumplimiento de Normas Legales vigentes dictadas por todas las entidades fiscalizadoras del País y externas en las que aplique.				
III. OBJETIVOS DEL AREA:				
1.- Mantener los estándares de calidad que marcan los límites de los indicadores de calidad				
2.- Cumplir los objetivos de satisfacción del cliente				
3.- Fidelización de clientes				
IV. OBJETIVOS DEL PUESTO:				
Realizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y una atención satisfactoria hacia el cliente.				
I. FUNCIONES DEL PUESTO:				
		FRECUENCIA		
1	Acoger y recibir a los huéspedes del hotel, comprobando su identidad mediante el sistema informatico. Entregar las llaves a los clientes e indicarles cómo llegar a sus habitaciones.			D
2	Mantener el registro de las entradas y salidas de los huéspedes (check-in y check-out). En el momento del Check-out, preparar la cuenta del cliente, incluyendo los gastos adicionales (uso del minibar, llamadas telefónicas internacionales, etc.) en la factura.			D
3	Gestionar las reservas y cancelaciones de las habitaciones realizadas por teléfono, por internet o por correo electrónico.			D
4	Gestionar los ingresos. Especialmente en el turno de noche, debe de contar el dinero recaudado en caja durante el día ese día y ponerlo en una caja de seguridad.			D
5	Dar respuesta a las peticiones y preguntas de los huéspedes e intentar solucionar sus quejas.			D
6	Velar por la imagen pública del establecimiento.			D
7	Ofrecer información turística sobre los atractivos locales y lugares de interés.			D
8	Promover las instalaciones del hotel, como el restaurante, salon de eventos, auditorio, etc. Realizar las reservas y concertar las citas para los servicios de estas instalaciones.			D
9	Ofrecer servicios extra para mejorar la comodidad de los clientes, como por ejemplo servicio de taxis, servicio de cambio de moneda extranjera, tarifas y reserva del restaurante, guardar objetos de valor y anotar mensajes.			D
10	Funciones de apoyo a otros profesionales.			D
Frecuencia: Diario (D), Interdiario (INT), Semanal (S), Quincenal (Q), Mensual (M), Bimestral (B), Trimestral (T), Semestral (SEM), Anual (A), Según Requerimiento (SR)				
<hr/> Firma del Jefe de Area		<hr/> Firma de Conformidad Ocupante del Puesto		


		MANUAL DE FUNCIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO		Fecha:
				Vigencia:
I. IDENTIFICACION DEL PUESTO DE TRABAJO:				
Título del Puesto:	Boton			
Area:	Departamento de Recepcion			
Inmediato Superior	Jefe de Recepcion			
Supervisa directamente a:				
Nombre del Ocupante del Puesto				
II. PRINCIPALES OBJETIVOS TRANSVERSALES DE LA EMPRESA:				
1.- Maximizar la calidad del servicio, canalizando y otorgando un servicio de acuerdo a los requerimientos actuales y futuros de nuestros huéspedes. 2.- Minimizar costos, maximizar rentabilidad, logrando crecimiento sostenible. 3.- Cumplimiento de Normas Legales vigentes dictadas por todas las entidades fiscalizadoras del País y externas en las que aplique.				
III. OBJETIVOS DEL AREA:				
1.- Mantener los estándares de calidad que marcan los límites de los indicadores de calidad 2.- Cumplir los objetivos de satisfacción del cliente 3.- Fidelización de clientes				
IV. OBJETIVOS DEL PUESTO:				
Tiene por objetivo encargarse del manejo del equipaje de los huéspedes tanto a su llegada como a su salida, del cuidado temporal del equipaje, de mostrar las habitaciones y de hacer la entrega de la mensajería del hotel tanto en oficinas como en las habitaciones.				
I. FUNCIONES DEL PUESTO:		FRECUENCIA		
1	Dar la bienvenida a los clientes, abrir la puerta y ofrecer la información que necesiten.			D
2	Llevar el equipaje de los huéspedes hasta la recepción o incluso hasta la propia habitación.			D
3	Ejecutar tareas de atención al cliente en servicios que le sean solicitados como en la reserva de entradas o en la solicitud de taxis.			D
4	Informar de los servicios del hotel.			D
5	Realizar el control y almacenamiento de los equipajes en consigna.			INT
6	Acompañar al usuario hasta su habitación para explicar el funcionamiento de luces y otros servicios.			D
7	Estacionar los vehículos a petición del cliente.			D
8	Atender las llamadas de los huéspedes y/o funcionarios atendiendo sus peticiones, tales como: bajar equipaje, llevar el periódico si así lo solicitaren.			D
9	Deberá entregar a las oficinas los encargos que hayan siempre y cuando el recepcionista lo ordenare.			SR
10	Verificar al momento que un cliente se retira si la recepción ya tiene la llave de la habitación en la cual estuvo registrado.			D
Frecuencia: Diario (D), Interdiario (INT), Semanal (S), Quincenal (Q), Mensual (M), Bimestral (B), Trimestral (T), Semestral (SEM), Anual (A), Según Requerimiento (SR)				
_____ Firma del Jefe de Area		_____ Firma de Conformidad Ocupante del Puesto		


		MANUAL DE FUNCIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO		Fecha:
				Vigencia:
I. IDENTIFICACION DEL PUESTO DE TRABAJO:				
Título del Puesto:		Ama de Llaves		
Area:		Departamento de Housekeeping		
Inmediato Superior		Administrador		
Supervisa directamente a:		Mucamas		
Nombre del Ocupante del Puesto:				
II. PRINCIPALES OBJETIVOS TRANSVERSALES DE LA EMPRESA:				
1.- Maximizar la calidad del servicio, canalizando y otorgando un servicio de acuerdo a los requerimientos actuales y futuros de nuestros huéspedes.				
2.- Minimizar costos, maximizar rentabilidad, logrando crecimiento sostenible.				
3.- Cumplimiento de Normas Legales vigentes dictadas por todas las entidades fiscalizadoras del País y externas en las que aplique.				
III. OBJETIVOS DEL AREA:				
1.- Mantener los estándares de calidad que marcan los límites de los indicadores de calidad				
2.- Cumplir los objetivos de satisfacción del cliente				
3.- Fidelización de clientes				
IV. OBJETIVOS DEL PUESTO:				
Proporcionar liderazgo y dirección de todas las actividades de limpieza y de lavandería para el hotel para asegurar el más alto nivel de limpieza tanto para las habitaciones y zonas comunes				
I. FUNCIONES DEL PUESTO:		FRECUENCIA		
1	Supervisar las funciones operativas del personal de housekeeping, áreas públicas y lavandería, y brindarles su apoyo cuando sea necesario.			D
2	Garantizar el manejo adecuado de productos químicos, herramientas y equipos de trabajo, así como, realizar el pedido de los insumos faltantes del área de housekeeping, áreas públicas y lavandería.			S
3	Realizar los briefing diarios al equipo de housekeeping y lavandería.			D
4	Registrar información relevante del día (lost & found , incidencias del servicio) para comunicar a las demás áreas.			D
5	Reportar a Mantenimiento las averías que encuentren en las habitaciones y áreas públicas para su pronta atención.			D
6	Participar en el proceso de contratación y desvinculación de colaboradores del área de Housekeeping.			SR
7	Realizar Feedback y correcciones in situ al equipo de housekeeping ante cualquier falla en el proceso de limpieza para su inmediata solución.			D
8	Control y supervisión de requerimientos especiales de huéspedes a través del formato en coordinación con recepción.			D
9	Hacer seguimiento del formato de control de limpieza de áreas públicas.			D
10	Realizar el inventario de par stock de lencería y activos de Housekeeping.			Q
Frecuencia: Diario (D), Interdiario (INT), Semanal (S), Quincenal (Q), Mensual (M), Bimestral (B), Trimestral (T), Semestral (SEM), Anual (A), Según Requerimiento (SR)				
<hr/> Firma del Jefe de Area		<hr/> Firma de Conformidad Ocupante del Puesto		





		MANUAL DE FUNCIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO	Fecha:
			Vigencia:
I. IDENTIFICACION DEL PUESTO DE TRABAJO:			
Título del Puesto:	Mucama		
Area:	Departamento de Housekeeping		
Inmediato Superior	Jefe de Housekeeping		
Supervisa directamente a:			
Nombre del Ocupante del Puesto			
II. PRINCIPALES OBJETIVOS TRANSVERSALES DE LA EMPRESA:			
1.- Maximizar la calidad del servicio, canalizando y otorgando un servicio de acuerdo a los requerimientos actuales y futuros de nuestros huéspedes. 2.- Minimizar costos, maximizar rentabilidad, logrando crecimiento sostenible. 3.- Cumplimiento de Normas Legales vigentes dictadas por todas las entidades fiscalizadoras del País y externas en las que aplique.			
III. OBJETIVOS DEL AREA:			
1.- Mantener los estándares de calidad que marcan los límites de los indicadores de calidad 2.- Cumplir los objetivos de satisfacción del cliente 3.- Fidelización de clientes			
IV. OBJETIVOS DEL PUESTO:			
Realizar el aseo a profundidad de las habitaciones, cambiar la ropa de cama, toallas y todo tipo de blancos necesarios para brindar un buen servicio, realizar la limpieza de la habitación y sanitarios, Informar desperfectos, reportar sobre cualquier objeto roto o descompuesto.			
I. FUNCIONES DEL PUESTO:		FRECUENCIA	
1	Mantener en perfecto estado de limpieza y orden las habitaciones de un hotel, office, zonas comunes y las distintas dependencias del mismo.		D
2	Suministrar los dormitorios con los elementos de aseo correspondientes, así como documentos del hotel y otros complementos.		SR
3	Mantener en óptimas condiciones, las habitaciones y las áreas de servicios, para que el cliente tenga sensación de placidez y seguridad de que cada día se encontrará, como la primera vez que entró en la habitación.		D
4	Realizar la atención directa al cliente en las funciones propias de su Área.		D
5	Realizar las labores propias de lencería y lavandería.		D
6	Preparar, transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas públicas e internas.		D
7	Preparar las salas para reuniones, convenciones, etc.		SR
8	Limpiar las áreas y realizar labores auxiliares.		D
9	Reponer minibares en las habitaciones.		SR
10	Comunicación al departamento de mantenimiento cualquier desperfecto para su rápida reparación		D
Frecuencia: Diario (D), Interdiario (INT), Semanal (S), Quincenal (Q), Mensual (M), Bimestral (B), Trimestral (T), Semestral (SEM), Anual (A), Según Requerimiento (SR)			
<hr/> <p style="text-align: center;">Firma del Jefe de Area</p>		<hr/> <p style="text-align: center;">Firma de Conformidad Ocupante del Puesto</p>	

		MANUAL DE FUNCIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO		Fecha:
				Vigencia:
I. IDENTIFICACION DEL PUESTO DE TRABAJO:				
Título del Puesto:		Mucama - Area de Lavanderia		
Area:		Departamento de Housekeeping		
Inmediato Superior		Jefe de Housekeeping		
Supervisa directamente a:				
Nombre del Ocupante del Puesto				
II. PRINCIPALES OBJETIVOS TRANSVERSALES DE LA EMPRESA:				
1.- Maximizar la calidad del servicio, canalizando y otorgando un servicio de acuerdo a los requerimientos actuales y futuros de nuestros huéspedes.				
2.- Minimizar costos, maximizar rentabilidad, logrando crecimiento sostenible.				
3.- Cumplimiento de Normas Legales vigentes dictadas por todas las entidades fiscalizadoras del País y externas en las que aplique.				
III. OBJETIVOS DEL AREA:				
1.- Mantener los estándares de calidad que marcan los límites de los indicadores de calidad				
2.- Cumplir los objetivos de satisfacción del cliente				
3.- Fidelización de clientes				
IV. OBJETIVOS DEL PUESTO:				
Ofrecer un servicio completo, único y de la mas alta calidad, relacionado a la limpieza y tratamiento integral de prendas.				
I. FUNCIONES DEL PUESTO:		FRECUENCIA		
1	Controlar y clasificar el estado de los blancos .			D
2	Entregar la cantidad de blancos necesarios para cada office para poder completarlos stocks mínimos de cada piso.			S
3	Entregar la cantidad de mantelería necesaria para el desayunador y reponer hasta completar el stock del sector.			S
4	Solicitar mediante nota de pedidos los materiales, e insumos necesarios a la Ama de Llaves.			M
5	Marcar la ropa de cada huésped y ubicarlas en los estantes correspondientes de piso para que las mucamas lo entreguen.			D
6	Revisar el estado de las maquinas de lavado y planchado y en caso de ser necesario advertir al encargado de mantenimiento sobre la falla.			M
7	Documentar a la gobernanta todos aquellos blancos o mantelería que ya no pueda volver a utilizarse, la cantidad de prendas dadas de baja y los motivos.			M
8	Supervisar periodicamente el funcionamiento de las maquinas.			Q
Frecuencia: Diario (D), Interdiario (INT), Semanal (S), Quincenal (Q), Mensual (M), Bimestral (B), Trimestral (T), Semestral (SEM), Anual (A), Según Requerimiento (SR)				
<hr/> Firma del Jefe de Area		<hr/> Firma de Conformidad Ocupante del Puesto		

		MANUAL DE FUNCIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO		Fecha:
				Vigencia:
I. IDENTIFICACION DEL PUESTO DE TRABAJO:				
Título del Puesto:		Chef		
Area:		Departamento de Alimentos y Bebidas		
Inmediato Superior		Administrador		
Supervisa directamente a:		Mozos		
Nombre del Ocupante del Puesto				
II. PRINCIPALES OBJETIVOS TRANSVERSALES DE LA EMPRESA:				
1.- Maximizar la calidad del servicio, canalizando y otorgando un servicio de acuerdo a los requerimientos actuales y futuros de nuestros huéspedes.				
2.- Minimizar costos, maximizar rentabilidad, logrando crecimiento sostenible.				
3.- Cumplimiento de Normas Legales vigentes dictadas por todas las entidades fiscalizadoras del País y externas en las que aplique.				
III. OBJETIVOS DEL AREA:				
1.- Mantener los estándares de calidad que marcan los límites de los indicadores de calidad				
2.- Cumplir los objetivos de satisfacción del cliente				
IV. OBJETIVOS DEL PUESTO:				
Elaborar menús y velar por que los alimentos ofrecidos cumplan con los estándares de calidad establecidos.				
I. FUNCIONES DEL PUESTO:		FRECUENCIA		
1	Planificar la carta del restaurante y los menús.			S
2	Diseñar y preparar y/o supervisar la preparación efectiva de los diferentes platos, tanto en lo que respecta a la elección de los ingredientes como en su presentación.			D
3	Renovar los menús cada cierto tiempo, incorporando platos novedosos y atractivos, buscando la fidelización y atracción de los clientes.			M
4	Controlar el presupuesto, tratando en todo momento de ofrecer la mejor relación calidad-precio a los clientes.			M
5	Tratar de conseguir los niveles de rentabilidad fijados en los objetivos del restaurante, elaborando para ello un escandallo de los distintos platos y teniendo en cuenta los gastos, tanto fijos como extras.			S
6	Supervisar y controlar toda la actividad de la cocina.			D
7	Dirigir al personal de cocina.			D
8	Participar en los procesos de selección del personal de cocina y asegurar su correcta capacitación, realizando u organizando la formación pertinente.			SR
9	Asesorar a la gerencia en la compra de los equipos y en muchos casos ser responsable, en parte o completamente por el almacén, sala de lavado, etc..			SR
10	Supervisar que se cumpla la normativa en lo que respecta a riesgos laborales, seguridad de los trabajadores y medidas higiénicas en el área de trabajo de la cocina.			D
Frecuencia: Diario (D), Interdiario (INT), Semanal (S), Quincenal (Q), Mensual (M), Bimestral (B), Trimestral (T), Semestral (SEM), Anual (A), Según Requerimiento (SR)				
<hr/> Firma del Jefe de Area		<hr/> Firma de Conformidad Ocupante del Puesto		

		MANUAL DE FUNCIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO		Fecha:
				Vigencia:
I. IDENTIFICACION DEL PUESTO DE TRABAJO:				
Título del Puesto:		Mozo		
Area:		Departamento de Alimentos y Bebidas		
Inmediato Superior		Jefe deL Departameento de Alimentos y Bebidas		
Supervisa directamente a:				
Nombre del Ocupante del Puesto				
II. PRINCIPALES OBJETIVOS TRANSVERSALES DE LA EMPRESA:				
1.- Maximizar la calidad del servicio, canalizando y otorgando un servicio de acuerdo a los requerimientos actuales y futuros de nuestros huéspedes. 2.- Minimizar costos, maximizar rentabilidad, logrando crecimiento sostenible. 3.- Cumplimiento de Normas Legales vigentes dictadas por todas las entidades fiscalizadoras del País y externas en las que aplique.				
III. OBJETIVOS DEL AREA:				
1.- Mantener los estándares de calidad que marcan los límites de los indicadores de calidad 2.- Cumplir los objetivos de satisfacción del cliente				
IV. OBJETIVOS DEL PUESTO:				
Realizar las actividades de preparación, presentación y servicio de alimentos y bebidas, así como las de atención al cliente en el ámbito de la restauración.				
I. FUNCIONES DEL PUESTO:		FRECUENCIA		
1	Recepcionar, almacenar y distribuir materias primas.			INT
2	Recibir a los clientes y acompañarles hasta las mesas.			D
3	Encargarse de la preparación de mesas y sillas, así como la disposición de los cubiertos.			D
4	Recoger el pedido de los cliente y trasmitirlo a la barra o a la cocina.			D
5	Asesorar a los clientes, ayudarles a escoger y resolver sus cuestiones y dudas.			D
6	Atender reclamaciones, en el caso de que se produzcan.			D
7	Gestionar la cuenta y cobrar las consumiciones.			D
8	Realizar algunos trabajos de preparación de alimentos (normalmente sencillos), como bocadillos, desayunos y meriendas			SR
9	Preparar cuentas, presentarlas a los clientes y manejar dinero o pagos con tarjeta de crédito.			D
10	Preparar y mantener en buen estado el área de trabajo, los equipos y utensilios para poder ofrecer un servicio de calidad al cliente.			D
Frecuencia: Diario (D), Interdiario (INT), Semanal (S), Quincenal (Q), Mensual (M), Bimestral (B), Trimestral (T), Semestral (SEM), Anual (A), Según Requerimiento (SR)				
_____ Firma del Jefe de Area		_____ Firma de Conformidad Ocupante del Puesto		


		MANUAL DE FUNCIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO		Fecha:
				Vigencia:
I. IDENTIFICACION DEL PUESTO DE TRABAJO:				
Título del Puesto:		Tecnico de Mantenimiento		
Area:		Departamento de Mantenimiento		
Inmediato Superior		Administrador		
Supervisa directamente a:				
Nombre del Ocupante del Puesto				
II. PRINCIPALES OBJETIVOS TRANSVERSALES DE LA EMPRESA:				
1.- Maximizar la calidad del servicio, canalizando y otorgando un servicio de acuerdo a los requerimientos actuales y futuros de nuestros huéspedes. 2.- Minimizar costos, maximizar rentabilidad, logrando crecimiento sostenible. 3.- Cumplimiento de Normas Legales vigentes dictadas por todas las entidades fiscalizadoras del País y externas en las que aplique.				
III. OBJETIVOS DEL AREA:				
1.- Mantener los estándares de calidad que marcan los límites de los indicadores de calidad 2.- Cumplir los objetivos de satisfacción del cliente				
IV. OBJETIVOS DEL PUESTO:				
Cuidar y proteger las instalaciones en la empresa para garantizar las buenas prestaciones en los servicios que se demandan, salvaguardar .				
I. FUNCIONES DEL PUESTO:		FRECUENCIA		
1	Realizar un mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones del hotel.			S
2	Instalar y mantener los dispositivos específicos de protección de personas y bienes.			SR
3	Colaborar con los servicios externos de instalación y mantenimiento, si fuera preciso.			SR
4	Gestionar peticiones, quejas y sugerencias de los clientes.			D
5	Reparar, mantener y realizar operaciones de saneamiento de acuerdo a los estándares del departamento.			SR
6	Realizar mejoras en las instalaciones del Hotel.			D
7	Realización de lecturas de temperatura, contadores y presiones.			S
8	Supervisión de los trabajos de las empresas de mantenimiento externas.			SR
9	Realizar el seguimiento y resolución de incidencias para garantizar la satisfacción de cliente.			SR
10	Actuar bajo las normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.			D
Frecuencia: Diario (D), Interdiario (INT), Semanal (S), Quincenal (Q), Mensual (M), Bimestral (B), Trimestral (T), Semestral (SEM), Anual (A), Según Requerimiento (SR)				
_____ Firma del Jefe de Area		_____ Firma de Conformidad Ocupante del Puesto		

	MANUAL	Página	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código	DCC-MC-001
		Versión	V.01




**INSTRUCTIVOS
D'CARLO CLASS HOTEL**

• **GOBERNANTA O AMA DE LLAVES – TURNO MAÑANA**


 "D`CARLO CLASS HOTEL"	
INTRUCTIVO HOUSEKEEPING	
Gobernanta Turno Mañana	
1°	Comenzar las tareas junto con una mucama a las 7:00 am
2°	Retirar del rack de llavez la llave maestra (llaves de las habitaciones, offices, lavandería).
3°	<p>Pedir a recepcion los siguientes listados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasajeros IN HOUSE. - Salidas recién liberadas (Ama de Llaves). - Habitaciones que se retirarán durante el día (Ama de Llaves). - Frigobar. - Planchado de ropa urgente. - Reclamos de pasajeros.
4°	Consultar con el dataloid del salon de ventos y del auditorio que se ocuparán y el horario en que se ocuparán.
5°	Consultar el libro de novedades y asignar tareas a las mucamas las areas públicas.
6°	Entregar la ropa al personal del hotel.
7°	Recibir la mercadería.
8°	Recorrer los pisos.
9°	Recepcionar reportes, comandas de frigobar y faltantes de limpieza y amenieties.
10°	Tomar nota de los reclamos, notificar y controlar las correcciones.
11°	Entregar los olvidos según reclamos de pasajeros.
9°	Realizar una recorrida diaria desde la recepcion hasta la lavandería.
10°	Chequear las habitaciones y las reparaciones efectuadas en cada uno de los pisos.
11°	Registrar en el DCH 02 – Plano de Ocupación – las habitaciones que se chequearon en el día, especificando la fecha y que se revisan el 100% de las habitaciones en un mes.
12°	Registrar en DCH 03 – Seguimiento Estado de Habitaciones- las observaciones encontradas en el chequeo de habitaciones
13°	Realizar seguimiento de observaciones en DCH 03.

- MUCAMA TURNO MAÑANA


	"D`CARLO CLASS HOTEL"
	INSTRUCTIVO HOUSEKEEPING
	Mucama Turno Mañana
1°	Pedir al Ama de Llaves la llave maestra y el Radio Llamado.
2°	Dirigirse al piso asignado.
3°	Colocarse el uniforme ubicado en el office de cada piso.
4°	Subir al 6° piso a desayunar.
5°	Pedir lista de habitaciones de salida a recepcion.
6°	Dirigirse nuevamente al piso asignado.
7°	Comenzar las tareas a las 7:00 am.
8°	Preparar el carro de la limpieza.
9°	Chequear lista DCH 001 elementos y productos del carro de limpieza.
10°	Comenzar con las habitaciones "de salida" (si hay), si no limpiar áreas públicas.
11°	Si hay habitaciones libres realizar el chequeo de las mismas.
12°	Inicio de tareas de habitaciones desocupadas 8:00am.




• **SUB - PROCESO – LIMPIEZA DE HABITACIONES**

		"D`CARLO CLASS HOTEL" INTRUCTIVO HOUSEKEEPING Limpieza de Habitaciones
1°	Correr las cortinas para permitir el ingreso de luz natural.	
2°	Abrir las ventanas con el fin de ventilar el ambiente.	
3°	Vaciar toda la basura y los desechos de la habitacion, cambiar las bolsas de residuos.	
4°	Retirar la ropa sucia del dormitorio y baño de la habitación.	
5°	Lavar las tasas y vasos.	
6°	Reponer la ropa sucia con la ropa limpia que se encuentra en el carro.	
7°	Hacer la cama.	
8°	Limpiar con trapo de gamusa y limpiavidrios: ventanas, espejos, escritorio y cuadros.	
9°	Limpiar mobiliario de madera con trapo gamuza: cama, velador, escritorio, patas de sillas.	
10°	Limpiar, con trapo tipo gamuza y limpiavidrios: televisores, radios y teléfonos. Si la habitación esta "desocupada" el teléfono se limpiará con alcohol.	
11°	Limpiar con trapo y lejía: marcos de las ventanas, y frigobar.	
12°	En caso de haber derramado en algun mueble café, leche, jugo limpiar con trapo y lejía.	
13°	Controlar el Frigobar, facturar y reponer la mercadería consumida por el huésped.	
14°	Informar el consumo a recepción.	
15°	Si el huesped hubiese deja ropa para lavandería, controlar la boleta llenada por el huesped y entregar a lavanderia durante las siguientes 10 horas.	
16°	Colocar dentro del velador dos bolsas de lavadero, y en el estante una almohada con funda y funda de plastico.	
17°		
18°	Colocar sobre el Frigobar dos vasos con bolsas de plástico con el logo del hotel, boca abajo sobre dos servilletas de papel.	
19°		
20°	Aspirar la alfombra de la habitación si tuviera.	
21°	Controlar luces o cualquier otro desperfecto que se haya podido detectar.	
22°	Rociar el interior de la habitación con ambientador.	
23°	Cerrar ventanas y cortinas.	
24°	Limpiar el baño.	
25°	Lustrar varillas de bronce de la habitación y el baño.	

SUB – PROCESO LIMPIEZA DEL BAÑO

	"D`CARLO CLASS HOTEL"	
	INTRUCTIVO HOUSEKEEPING	
	Limpieza del Baño	
1°	Humedecer la fibra verde con agua, lejía y polvo limpiador hasta formar una pasta.	
2°	Limpiar, con la fibra verde y la pasta bañera, inodoro, lavatorio, grifería, barra de baño, jaboneras, caños a la vista y ducha.	
3°	Enjuagar los objetos del paso anterior con agua, chequear si funcionan bien.	
4°	Limpiar con trapo tipo gamuza y limpiavidrios el espejo y la repisa.	
5°	Limpiar taza del inodoro con lejía.	
6°	Enjuagar la taza del inodoro y colocar jabon liquido.	
7°	Limpiar piso con trapo de piso mojado y lejía. Si se detectan pelos pasar la aspiradora a fin de dejar la superficie limpia y libre de pelos, etc.	
8°		

SUB – PROCESO TENDIDO DE CAMAS

	"D`CARLO CLASS HOTEL"	
	INTRUCTIVO HOUSEKEEPING	
	Tendido de Camas - Habitaciones desocupadas	
1°	Dar vuelta el colchón una vez a la semana como mínimo.	
2°	Tender sobre el somier el cubre somier.	
3°	Colocar el colchón sobre el somier.	
4°	Colocar un protector sobre el colchón.	
5°	Extender desde los pies la sábana de abajo en forma completa.	
6°	Extender la sabana de arriba, de la misma forma que la anterior, metiendo la parte de los pies debajo del colchón. Dejar un margen de 26 a 30 cm.	
7°	Colocar la frazada sobre la sábana, doblarla y que quede hecho el endoso.	
8°	Tomar el colchón por completo, haciendo en los pies un dobléz (como sí fuera un sobre).	
9°	Colocar las fundas a las almohadas y ponerlas en la cabecera de la cama.	
10°	Tender sobre la cama el cubrecama, metiendo debajo de las almohadas una parte pequeña.	
11°	Colocar almohadones, si los correspondiera.	





PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN EL SGC DE LA EMPRESA D'CARLO CLASS HOTEL

1. Objeto y Campo de Aplicación

El presente documento tiene por objeto establecer el proceso a seguir en el SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD del Hotel D'CARLO CLASS, para la gestión de riesgos y oportunidades, como elemento integrado en el sistema de gestión y de procesos y en las actividades de planificación.

Este procedimiento de apoyo se incluye en el marco de la adaptación a la Norma ISO 9001: 2015 para incorporar en el enfoque a procesos el pensamiento basado en riesgos, reforzando la naturaleza preventiva y la eficacia del sistema de calidad.

2. Referencias

Para la elaboración de este procedimiento documentado se ha utilizado como referencia:

- La Norma UNE-EN-ISO-9001:2015: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”. Especialmente el Punto 8.1.
- La Norma ISO 31000:2009: Gestión del riesgo. Principios y directrices.

3. Antecedentes

La gestión de riesgos y oportunidades se incorpora como un elemento necesario de entrada (planificación) y seguimiento (resultados) de los procesos del SIGC-SUA.

El término riesgo hace referencia a los efectos que pueden ocasionar sobre los objetivos las incertidumbres, siendo estas situaciones en las que falta de información,

conocimiento y comprensión de un suceso, su probabilidad de que ocurra y las consecuencias.

La gestión del riesgo se refiere a las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo al riesgo. El proceso de gestión del riesgo se refiere a la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión a las actividades de comunicación, consulta, establecimiento del contexto, e identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento y revisión del riesgo.

4. Metodología

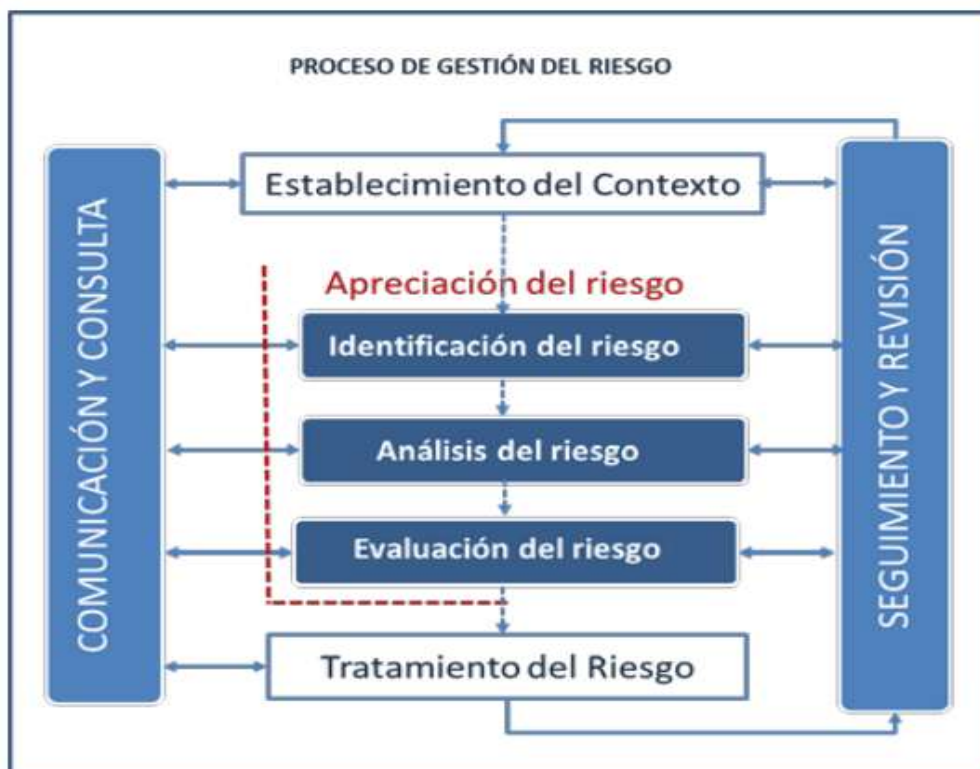
En el marco de la planificación y mejora del SGC se realizarán las siguientes actividades secuenciadas e interrelacionadas:

- Determinación del contexto interno y externo.
- Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y su especificación en requisitos de calidad.
- Aplicar la gestión de los riesgos y oportunidades.

5. Gestión de Riesgos y Oportunidades

Sistematización de la gestión de los riesgos y oportunidades en la gestión de los procesos.

Orientaciones Metodológicas: Norma de apoyo UNE-ISO 31000 Gestión del Riesgo. Principios y Directrices



Fuente: Elaboración propia.

Fases.

1. Determinar criterios de riesgos.
2. Identificación del riesgo.
3. Análisis del riesgo.
4. Tratamiento del riesgo.
5. Resultados de la gestión de riesgos y oportunidades.
6. Evaluación de las acciones.

a) Criterios De Riesgos

Establecer los criterios de riesgos: términos que permiten evaluar la importancia de un riesgo. Estos términos pueden determinarse en función de objetivos, los recursos disponibles, los requisitos legales o especificaciones de prestación de servicios, etc.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO. Establecer la relación de sucesos que podrían afectar negativamente o positivamente los objetivos y resultados del proceso. Se parte de la identificación realizada en el cuadro de gestión de riesgos y oportunidades. Las causas se corresponden, normalmente, con el apartado “detectada” (DAFO, Requisitos de calidad de partes interesadas, resultados de proceso).

b) Identificación Del Riesgo

Establecer la relación de sucesos que podrían afectar negativamente o positivamente los objetivos y resultados del proceso. Se parte de la identificación realizada en el cuadro de gestión de riesgos y oportunidades. Las causas se corresponden, normalmente, con el apartado “detectada” (DAFO, Requisitos de calidad de partes interesadas, resultados de proceso).

c) Análisis Del Riesgo

Valoración de los efectos y consecuencias del riesgo en los resultados del proceso, así como de la probabilidad de que se produzcan dichas consecuencias.

En el cuadro de gestión de riesgos y oportunidades se anotan las causas y fuentes, así como los efectos o impactos, se añade una valoración de la probabilidad. Si combinamos los efectos con la probabilidad se determina el nivel de riesgo.

RIESGO= (PROBABILIDAD)X(SEVERIDAD)

EVALUACION DEL RIESGO		SEVERIDAD		
		BAJA (1)	MEDIA (2)	ALTO (3)
PROBABILIDAD	BAJA (1)	RIESGO BAJO (1)	RIESGO BAJO (2)	RIESGO MEDIO (3)
	MEDIA (2)	RIESGO BAJO (2)	RIESGO MEDIO (3)	RIESGO ALTO (6)
	ALTA (3)	RIESGO MEDIO (3)	RIESGO ALTO (6)	RIESGO ALTO (6)

d) Tratamiento Del Riesgo

Comparar el nivel del riesgo con los criterios que sobre los riesgos se hayan adoptado, permitiendo, así, considerar y priorizar el tratamiento que se ha de dar a los riesgos identificados. La finalidad última de la apreciación del riesgo es determinar que riesgos para los resultados de los procesos no se consideran suficientemente controlados y exige un tratamiento.

ACCIONES POSIBLES	
Evitar el riesgo	Eliminar la actividad que se ve afectada o causa el riesgo.
Aceptar el riesgo	Cuando es posible que genere una oportunidad.
Eliminar la fuente del riesgo	Actuar para eliminar la causa que da lugar al riesgo (efecto no deseado).
Modificar la probabilidad	Atenuar la posibilidad o concurrencia del riesgo.
Modificar las consecuencias	Atenuar el impacto o efectos del riesgo.
Compartir el riesgo	Compartir o transferir el riesgo con otras partes.
Mantener el riesgo	Cuando es asumible o su tratamiento es desproporcionado, siempre que sea posible asumirlo y controlarlo.

e) Resultados De La Gestión De Riesgos Y Oportunidades

La revisión de cuadro de riesgos y oportunidades se realiza en la revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.


f) Evaluación De Las Acciones

Las acciones que identificamos y adoptamos para el tratamiento del riesgo o para aprovechar los efectos de las oportunidades sobre los resultados esperados y oportunidades que se identifiquen deben ser implantadas, bien mediante modificaciones en el diseño/gestión del proceso, bien mediante la implantación de otras acciones de mejora. El seguimiento de las acciones se incorporará en el proceso de revisión y

mejora, incluyéndose en los informes anuales de proceso. Se utilizarán para la planificación de nuevas acciones de mejora. La identificación y gestión de las acciones que se derivan de la evaluación de riesgos y oportunidades constituyen un elemento clave para la implementación de las mejoras de procesos y de los objetivos y acuerdos de la Revisión y mejora del SIGC-SUA que realiza por ciclos anuales el Comité de Calidad y la Dirección.



MATRIZ DE ANALISIS DE RIESGO

	RIESGOS Y OPORTUNIDADES											Formato de registro XXX ED2	
Aclaraciones: En primer lugar debe de entenderse que es Riesgo: Efecto que no ha sucedido, con una probabilidad de que suceda y que en caso de suceder tendrá un consecuencia sobre los resultados esperados. Dicha consecuencia podrá ser: - Positivo: Oportunidad - Negativo: Amenaza Por ello para la identificación de los Riesgos y Oportunidades de la Organización ponemos en análisis los procesos de la organización y nuestras partes interesadas planteamos la siguiente pregunta - ¿Que cambio puede desencadenarse vinculado al proceso o parte interesada? Esta pregunta se debe plantear tanto para positivo como negativo.													
PROCESOS ORGANIZACIÓN Y PARTES INTERESADAS	IDENTIFICACIÓN RIESGO	RIESGO: AMENAZA / OPORTUNIDAD	VALORACIÓN RIESGO AMENAZA Y OPORTUNIDAD			ACCIONES A TOMAR Solo sera necesario realizar o tomar acciones para los riesgos amenaza y oportunidad en color: - Amarillo - Rojo Los verdes se consideran amenazas o oportunidades sin prioridad de tratamiento.	FECHA INICIO	RESPONSABLE	ESTADO DEL RIESGO: AMENAZA / OPORTUNIDAD	FECHA ESTADO	RECURSOS	EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES TOMADAS (EFICACIA)	OBSERVACIONES
			PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN FINAL								
No Conformidades, Acciones correctoras y Propuestas de mejora					100	10. 20.							
					100	10. 20.							
Auditoria interna					100	10. 20.							
					100	10. 20.							
Recursos Humanos					100	10. 20.							
					100	10. 20.							
Satisfacción de clientes					100	10. 20.							
					100	10. 20.							
Proceso Operacional					100	10. 20.							
					100	10. 20.							
Proceso Operacional					100	10. 20.							
					100	10. 20.							
Compras, proveedores y subcontratistas					100	10. 20.							
					100	10. 20.							
Revisión por la dirección					100	10. 20.							
					100	10. 20.							
Empleados					100	10. 20.							
					100	10. 20.							
Clientes					100	10. 20.							
					100	10. 20.							
Proveedores					100	10. 20.							
					100	10. 20.							

Fuente: Elaboración Propia

ENCUESTA DE SATISFACCION

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE					
Marca con una (X), (1=Totalmente de acuerdo, 2=En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente)					
DIMENSION	ITEMS	Escala de Medicion			
		1	2	3	4
1 CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA	El personal de hotel a solucionado satisfactoriamente sus quejas.				
	Considera que el servicio es de calidad en el hotel.				
	Se siente seguro al ser atendido por el personal del hotel.				
	Se siente satisfecho con los servicios del hotel.				
2 CALIDAD TECNICA PERCIBIDA	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por el hotel.				
	Considera que el tiempo que se demora el personal del hotel en atender a un cliente esta siendo utilizado con eficacia.				
3 VALOR PERCIBIDO	En el hotel es atendido con amabilidad que se merece.				
	En el hotel se preocupan por satisfacer sus necesidades.				
	Los problemas e inconvenientes durante la prestacion de servicios son atendidos de manera adecuada.				
4 CONFIANZA	Usted recomienda el hotel a otras personas, empresas, etc.				
	El personal del hotel es claro en las explicaciones o informaciones que se brindan a los clientes.				
5 ESPECTATIVAS	El servicio que se ofrece en el hotel se adapta a sus necesidades como cliente.				
	El personal del hotel posee conocimientos adecuados y el profesionalismo al momento de atender a los clientes.				

Fuente: Elaboración propia.

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015

CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				0
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			3	
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.			3	
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		5		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			3	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			3	
SUBTOTAL		0	5	15	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		18%			
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	10			
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.		5		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			3	
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			3	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.	10			
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		5		
SUBTOTAL		20	10	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		60%			
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestion?				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			

7. APOYO						
7.1 RECURSOS						
7.1.1 Generalidades						
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, mediambientales y de infraestructura)	10				
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición						
7.1.5.1 Generalidades						
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?		5			
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones						
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.		5			
7.1.6 Conocimientos de la organización						
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		5			
7.2 COMPETENCIA						
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		5			
7.3 TOMA DE CONCIENCIA						
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			3		
7.4 COMUNICACIÓN						
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.		5			
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA						
7.5.1 Generalidades						
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			3		
7.5.2 Creación y actualización						
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.		5			
7.5.3 Control de la información documentada						
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.		5			
		SUBTOTAL	10	35	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			51%			
8. OPERACIÓN						
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL						
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	10				
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			3		
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.	10				
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		5			
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.2.1 Comunicación con el cliente						
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		5			
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	10				
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	10				
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios						
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10				
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios						
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5			
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10				
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	10				
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	10				
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			3		
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios						
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			3		
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.3.1 Generalidades						
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.		5			

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo				
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		5	
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo				
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.		5	
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.			3
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo				
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			0
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.			0
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			0
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			0
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo				
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas			0
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			0
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			0
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			0
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			0
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo				
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios		5	
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		5	
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
8.4.1 Generalidades				
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		5	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		5	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		5	
35	Se conserva información documentada de estas actividades			3
8.4.2 Tipo y alcance del control				
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		5	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		5	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		5	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.		5	
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		5	
8.4.3 Información para los proveedores externos				
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	10		
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		5	
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.	10		
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		5	
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5	
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.			3
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			3

49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			3		
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			3		
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		5			
52	Se controla la designación de personas competentes.		5			
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			3		
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		5			
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		5			
8.5.2 Identificación y trazabilidad						
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		5			
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		5			
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			3		
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos						
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10				
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10				
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		5			
8.5.4 Preservación						
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			3		
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega						
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		5			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.		5			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5			
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		5			
67	Considera los requisitos del cliente.	10				
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5			
8.5.6 Control de cambios						
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		5			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			3		
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		5			
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			3		
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			3		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES						
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.			3		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			3		
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			3		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		5			
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		5			
		SUBTOTAL	130	180	57	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)	46%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO						
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION						
9.1.1 Generalidades						
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	10				
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.		5			
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		5			

4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		5		
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			3	
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		5		
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			3	
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.			3	
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		5		
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.			3	
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		5		
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			3	
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.			3	
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.		5		
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.		5		
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			3	
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			3	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.			3	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.		5		
22	Considera los resultados de las auditorías.		5		
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			3	
24	Considera la adecuación de los recursos.	10			
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0
26	Se considera las oportunidades de mejora.		5		
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			3	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.		5		
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			3	
SUBTOTAL		20	60	36	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		39%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			3	
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		5		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			3	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			3	
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			3	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0

7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		5		
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				
SUBTOTAL		0	10	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		20%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		18%		IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO		60%		MEJORAR	
6. PLANIFICACION		0%		IMPLEMENTAR	
7. APOYO		51%		MEJORAR	
8. OPERACIÓN		46%		IMPLEMENTAR	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		39%		IMPLEMENTAR	
10. MEJORA		20%		IMPLEMENTAR	
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		33%			
Calificación global en la Gestión de Calidad		BAJO			

