



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA**

CARRERA DE TURISMO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADOS EN TURISMO**

TEMA:

Sistema de calidad aplicado a los procesos departamentales al hotel San Luis en la ciudad de
Guaranda, Bolívar- Ecuador, año 2025

AUTORES:

LINA JISSELA CHUQUICONDOR PILCO

DARWIN ANDRÉS VITERI MOROCHO

DIRECTOR/ PAR:

LIC: VERONICA ARCOS

PAR ACADEMICO:

LIC: MARIA FERNANDA QUINTANA

GUARANDA – ECUADOR

2025

1. Tema

Sistema de calidad aplicado a los procesos departamentales al hotel San Luis en la ciudad de Guaranda, Bolívar- Ecuador, año 2025.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por cuidarme y ser mi guía en toda mi vida, y permitirme haber terminado una meta soñada.

A mis padres Nelson Chuquicondor y Elvia Andagana por inculcarme valores, principios y su amor incondicional para la culminación de esta trayectoria sin su apoyo esto no fuera posible.

A mi esposo por su amor, paciencia y apoyo incondicional durante esta travesía, su compañía constante, ánimo y comprensión fueron fundamentales para superar todos los obstáculos.

A la Universidad Estatal de Bolívar por permitirme formar como una profesional adquiriendo sus conocimientos que servirán en mi ámbito laboral.

A la Lic. Verónica Arcos por ser mi tutora de este proyecto, su invaluable guía, paciencia y apoyo constante durante todo este proceso.

Y por último a mi compañero de tesis y amigo Andrés, por siempre ser un apoyo en toda esta vida universitaria, su esfuerzo y dedicación al realizar este proyecto de investigación.

A todos ellos muchísimas gracias.

Lina Jissela Chuquicondor Pilco

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos, primero a Dios, por guiarme siempre en esta travesía, y a mi madre, Rosa Morocho, cuyo amor, dedicación y confianza inquebrantables han sido esenciales en cada fase de este proceso. Su fuerza y sacrificio han sido una fuente constante de inspiración y un impulso para seguir adelante.

A todos los profesores que formaron parte de mi formación académica, cuyo conocimiento y dedicación han contribuido significativamente a mi desarrollo profesional y personal.

A la Lic. Verónica Arcos, directora del trabajo de investigación, gracias por su paciencia, compromiso y por compartir conmigo los conocimientos necesarios para superar los retos de esta investigación.

A la Lic. María Fernanda Quintana, por ser parte de esta travesía y por el conocimiento que nos impartió durante este recorrido

Y por último a mi pareja y hermanos que de alguna manera me apoyaron para poder culminar esta etapa académica.

Darwin Andrés Viteri Morocho

DEDICATORIA

Con mucho amor y cariño dedico este proyecto a mis padres y mi esposo, por su apoyo incondicional y confianza durante toda esta trayectoria, a todos aquellos que de una u otra manera han contribuido a mi conocimiento personal y académico, inspirándome a seguir adelante y nunca rendirme.

Este logro es para todos ustedes, con mucho amor y cariño.

Lina Jissela Chuquicondor Pilco

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación con profundo respeto y amor a mi querida madre, la Sra. Rosa Morocho, quien, con su ejemplo de dedicación y sacrificio, me enseñó el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mi familia, que siempre creyó en mí y me animó a perseguir mis sueños con valentía. Este trabajo también es para todos aquellos que luchan a diario por superar obstáculos y construir un futuro mejor, con la esperanza de que estas páginas contribuyan de manera significativa a nuestra área.

Darwin Andrés Viteri M.

CERTIFICADO DEL DIRECTOR Y PAR ACADEMICO



UNIDAD DE TITULACIÓN
CARRERA DE TURISMO

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

LIC. VERONICA ARCOS Y LIC MARIA FERNANDA QUINTANA, en su orden Director y Par Académico del Trabajo de Titulación **SISTEMA DE CALIDAD APLICADO A LOS PROCESOS DEPARTAMENTALES AL HOTEL SAN LUIS EN LA CIUDAD DE GUARANDA, BOLÍVAR-ECUADOR, AÑO 2025**, desarrollado por los estudiantes **LINA JISSELA CHUQUICONDOR PILCO Y DARWIN ANDRES VITERI MOROCHO**.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera Turismo**.

Guaranda, septiembre 2025

Lic. Verónica Arcos
Director/Par

Lic. Maria Fernanda Quintana
Par Académico

CERTIFICADO ANTIPLAGIO



UNIDAD DE TITULACIÓN
CARRERA DE TURISMO

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

LIC. VERONICA ARCOS EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

CERTIFICA

Que el trabajo denominado "Sistema de calidad aplicado a los procesos departamentales al hotel San Luis en la ciudad de Guaranda, Bolívar- Ecuador, año 2025", modalidad Proyecto de Investigación, elaborado por la señorita Lina Jissela Chuquicondor Pileo y el señor Darwin Andrés Viteri Morocho, estudiantes de la Carrera de Turismo. Ha sido analizado por el sistema TURNITIN, reflejado como resultado un porcentaje de similitud del 3% de coincidencia no intencional como se puede evidencia en la imagen adjunta.

Es todo cuanto podemos certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 14 de agosto del 2015

Atentamente,

Lic. Verónica Arcos
Director

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Chuquicondor Pilco Lina Jissela y Viteri Morocho Darwin Andrés portadores de la Cédula de Identidad No 1753585114 y 1719329433 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: Sistema de calidad aplicado a los procesos departamentales al hotel San Luis en la ciudad de Guaranda, Bolívar- Ecuador, año 2025 modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Chuquicondor Pilco Lina Jissela

Viteri Morocho Darwin Andrés



Chuquicondor Pilco Lina Jissela
(firma electrónica)



Viteri Morocho Darwin Andrés
(firma electrónica)

Tabla de contenido

1. Tema	2
AGRADECIMIENTO.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DEDICATORIA.....	5
DEDICATORIA.....	6
CERTIFICADO DEL DIRECTOR Y PAR ACADEMICO.....	7
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	8
DERECHOS DE AUTOR.....	9
Índice de tablas	13
Índice de gráficos.....	15
INTRODUCCIÓN	16
RESUMEN	18
ABSTRACT	19
CAPITULO I	20
1.1 Descripción del Problema	20
1.2 Formulación del Problema	22
1.3 Preguntas de Investigación	22
1.4 Justificación	23
1.5 OBJETIVOS	25
1.6 Idea a Defender	26
CAPÍTULO II.....	27

2. MARCO TEÓRICO.....	27
2.1 ANTECEDENTES.....	27
2.2 MARCO CIENTÍFICO	31
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	34
2.4 MARCO LEGAL.....	44
2.5 MARCO GEORREFERENCIAL.....	47
CAPITULO III.....	49
3. METODOLOGÍA	49
3.1 Tipos de investigación	49
3.2 Enfoque de la investigación	50
3.3 Métodos de investigación	51
3.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	52
3.5 Universo, población y muestra	55
3.6 Procesamiento de la información	55
CAPITULO IV.....	60
4. Resultado y Discusión.....	60
4.1 Diagnosticar la situación	60
4.2 Indicadores de gestión de calidad.....	75
RESUMEN DE RESULTADOS CHEK LIST ISO 9001.....	99
Diseñar un manual sobre Sistema de Calidad según las normas ISO 9001	110
CAPITULO V.....	159

CONCLUSIONES	159
RECOMENDACIONES	161
Referencias Bibliográficas	163
ANEXOS	172

Índice de tablas

Tabla 1: Diseño de estudio.....	54
Tabla 2: Cuadro de resumen de técnicas, instrumentos.....	57
Tabla 3: Entrevista.....	61
Tabla 4: Cuadro de respuestas.....	64
Tabla 5: Ficha bibliográfica.....	76
Tabla 6: Comprensión de la organización y su contexto.....	82
Tabla 7: Comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas.....	82
Tabla 8: Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.....	83
Tabla 9: Sistema de gestión de calidad y sus procesos.....	83
Tabla 10: Liderazgo y compromiso.....	84
Tabla 11: Enfoque al cliente.....	84
Tabla 12: Política de calidad.....	85
Tabla 13: Roles, responsabilidades y autoridades.....	85
Tabla 14: Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	86
Tabla 15: Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.....	87
Tabla 16: Planificación de los cambios.....	87
Tabla 17: Recursos.....	88
Tabla 18: Competencia.....	89
Tabla 19: Toma de conciencia.....	89
Tabla 20: Comunicación.....	90
Tabla 21: Información documentada.....	90
Tabla 22: Planificación y control operacional.....	91
Tabla 23: Requisitos para los servicios.....	91
Tabla 24: Diseño y desarrollo de servicios.....	92

Tabla 25: Control de procesos y servicios suministrados externamente	92
Tabla 26: Producción y provisión del servicio	93
Tabla 27: Liberación de los servicios	94
Tabla 28: Control de salidas no conformes	94
Tabla 29: Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	95
Tabla 30: Auditoría interna.....	96
Tabla 31: Revisión por la dirección.....	97
Tabla 32: Generalidades	97
Tabla 33: No conformidad y acción correctiva	98
Tabla 34: Mejora continua.....	98
Tabla 35: Puntuación por sección.....	99
Tabla 36 Matriz de priorización.....	119
Tabla 37 Matriz de involucrados	121
Tabla 38 Medio de comunicación.....	128
Tabla 39 Matriz de comunicaciones	142
Tabla 40 Cronograma de aplicación	145
Tabla 41 Tabla de presupuestos	148
Tabla 42 Matriz de riesgos.....	154

Índice de gráficos

Ilustración 1: Área de estudio	48
Ilustración 2: Contexto de la organización.....	100
Ilustración 3: Liderazgo	101
Ilustración 4: Planificación	102
Ilustración 5: Apoyo.....	103
Ilustración 6: Operación.....	104
Ilustración 7: Evaluación de desempeño.....	105
Ilustración 8: Mejora.....	106

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la calidad de los servicios hoteleros se ha convertido en un factor determinante para el éxito y la competitividad del sector turístico. La creciente demanda de huéspedes cada vez más exigentes y la expansión del mercado turístico en Ecuador promueve a los establecimientos hoteleros a adoptar rigurosos sistemas de gestión de calidad (SGC) adaptados a estándares internacionales. En este contexto, el Hotel San Luis, ubicado en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, se enfrenta al reto de optimizar sus procesos departamentales para garantizar una experiencia satisfactoria y diferenciada a sus huéspedes.

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo diseñar un sistema integral de calidad basado en la norma internacional ISO 9001, que permitirá al Hotel San Luis mejorar sus operaciones, desde la recepción hasta los servicios complementarios, elevando así sus estándares de calidad y fomentando la mejora continua. La necesidad de esta investigación radica en la observación directa de las deficiencias en la atención al cliente, la infraestructura y la capacitación del personal, aspectos que afectan la percepción del huésped y la eficiencia operativa general.

El enfoque estratégico de la gestión de la calidad no solo responde a una demanda del mercado, sino que también representa una oportunidad para fortalecer la imagen institucional del hotel, aumentar su rentabilidad y posicionarse como un referente del área hotelera y excelente servicio en la región. La implementación de un sólido sistema de gestión de calidad permitirá al hotel alinearse con las mejores prácticas internacionales, mejorar la satisfacción del cliente y promover el desarrollo turístico en Guaranda, contribuyendo así al crecimiento socioeconómico de la localidad.

Por lo tanto, este proyecto desarrollará un análisis profundo para evaluar los estándares de calidad del estado actual de los procesos del Hotel San Luis, establecerá indicadores

específicos para medir su desempeño y, finalmente, propondrá un manual de procedimientos estandarizados que guiará la operación del hotel bajo un enfoque de calidad total. Este trabajo se presenta como una contribución significativa al sector hotelero de la región y un modelo aplicable a otras empresas del sector turístico que buscan optimizar su gestión y responder eficazmente a las demandas actuales del mercado.

RESUMEN

La presente investigación se realizó en base a la elaboración de un manual de sistema de gestión de calidad basado en las normas Iso 9001 – 2025, aplicado a los procesos departamentales al hotel San Luis en la ciudad de Guaranda, la problemática que se identificó es que no cuentan con un servicio de excelencia al momento de atender a sus huéspedes. El método utilizado para alcanzar esta investigación fue el enfoque mixto, en el cual está basado en cuantitativo y cualitativo que permitirán hacer uso de la información obtenida mediante las entrevistas, documentos bibliográficos, fichas bibliográficas, observación directa y libros. Finalmente, con los resultados obtenidos y con la implementación de indicadores de gestión de calidad permitió que cada departamento establezca mecanismos oportunos de evaluación y control del trabajo operativo del hotel San Luis, la integración de un sistema de gestión de calidad constituyente pilares estratégicos para alcanzar la excelencia del servicio y consolidar la posición del establecimiento en la ciudad de Guaranda.

Palabras claves: Manual, Calidad, Gestión, Normas Iso, Departamento, Hotel.

ABSTRACT

This research was conducted based on the development of a quality management system manual based on ISO 9001-2025 standards, applied to departmental processes at the San Luis Hotel in the city of Guaranda. The problem identified was a lack of excellent service when serving guests. The method used to conduct this research was a mixed approach, based on quantitative and qualitative methods that allowed for the use of information obtained through interviews, bibliographic documents, bibliographic records, direct observation, and books. Finally, the results obtained and the implementation of quality management indicators allowed each department to establish timely mechanisms for evaluating and controlling the operational work of the San Luis Hotel. The integration of a quality management system constitutes strategic pillars for achieving service excellence and consolidating the hotel's position in the city of Guaranda.

Keywords: Manual, Quality, Management, ISO Standards, Department, Hotel.

CAPITULO I

1.1 Descripción del Problema

Según García (2015) considera que mediante la correcta gestión de los procesos de los departamentos hoteleros podrá generar confianza en lo relativo a su capacidad para alcanzar resultados, como la entrega de productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes. Además, será la propia empresa la que determine qué procesos se requieren para alcanzar los resultados del sistema de gestión de la calidad.

La gestión de la calidad se enfoca en los procesos que garantizan la obtención de productos o servicios de alta calidad, con el fin de satisfacer al cliente, lo que es particularmente relevante en la industria hotelera, donde cada servicio busca la satisfacción tanto de huéspedes como de clientes internos y externos (Túquerres, 2021).

Para lograr esto, la calidad debe considerarse una estrategia orientada a la mejora continua del servicio, en lugar de una mera obligación o un medio para obtener certificaciones. Las empresas deben adaptarse a los constantes cambios en las necesidades y requerimientos de los huéspedes. En este contexto, la creación de objetivos de calidad, tal como lo estipulan los estándares del sistema de gestión de calidad como la ISO 9001 (Koneggi, 2020) se convierte en un requisito esencial. Estos objetivos no solo fomentan que las organizaciones definan metas estratégicas y propósitos claros, sino que también traducen la visión organizacional en acciones concretas, estableciendo un vínculo entre las expectativas del cliente y objetivos específicos, medibles y alcanzables. De esta manera, se promueve una cultura centrada en el cliente que es fundamental para el éxito del servicio hotelero.

La industria hotelera en Latinoamérica es relevante en la actualidad por su aporte a la economía mundial Romero, S et al., (2017). La expansión y estandarización de la oferta de servicios de alojamiento trajo consigo la necesidad por parte de los prestadores de servicio en

buscar la lealtad de sus Huéspedes. Como resultado, las empresas se dieron cuenta de la diversidad de segmentos de turistas que existían, así como la diversidad de necesidades diferentes que poseían cada uno de ellos, de las cuales una sola empresa no se puede hacer cargo, resultando en la especialización y la visión de nuevas ofertas, los establecimientos tienen que realizar adecuaciones en su infraestructura, no necesariamente resultando estas en la mejora de la calidad del servicio.

En Ecuador se identifica una inadecuada calidad del servicio en el sector hotelero, principalmente debido a falencias como falta de personal capacitado, tiempo de respuesta a largo plazo y deficiencia en la infraestructura, (Altamirano, 2014), por lo cual se tiene una baja satisfacción de los clientes, y a la vez ha afectado en la venta de sus servicios y concurrencia de los turistas. Por otro lado, al ser un país turístico se debería de proporcionar un control ante los servicios que cada hotel posee y oferta para que de esta manera se busque la eficiencia, innovación y competitividad.

Guaranda, capital de la Provincia de Bolívar, en los últimos años ha visualizado un crecimiento significativo en la planta hotelera. Sin embargo, los establecimientos no aplican las normas de calidad establecidas, lo que ha llevado a tasas de ocupación más bajas de lo esperado Larrea, M et al., (2020). Las implementaciones del sistema de calidad aplicados en los departamentos de los hoteles son fundamentales para la satisfacción del cliente y la acometividad de los hoteles en la ciudad.

Los hoteles en Guaranda sufren una crisis significativa sobre la calidad del servicio, especialmente en áreas críticas como la recepción y el servicio al cliente, esto afecta directamente la percepción del huésped. Muchos empleados no cuentan con las habilidades y capacitaciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad a los clientes. Otro aspecto muy

importante es la falta de personal bilingüe, esto limita una atención de primera a turistas internaciones (Villafuerte, 2019).

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo debe estructurarse el diseño de un sistema de calidad para optimizar los procesos departamentales del hotel San Luis en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar-Ecuador, ¿durante el año 2025?

1.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el estado actual de los procesos de calidad en el Hotel San Luis de la ciudad Guaranda?
- ¿Cómo se pueden aplicar los estándares de calidad ISO 9001 a los diferentes departamentos del hotel?
- ¿Qué necesidades específicas del Hotel San Luis deben considerarse al desarrollar un manual de procedimientos para un sistema de calidad basado en las normas ISO 9001?

1.4 Justificación

La importancia de un sistema de calidad en los procesos departamentales del Hotel San Luis, en Guaranda, será crucial para garantizar la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente. Este sistema permitirá organizar y supervisar cada acción dentro del hotel, asegurando que todas las áreas trabajen de manera coordinada hacia un objetivo común, ofrecer una experiencia única y personalizada a los huéspedes. Además, fomentará la optimización de recursos, mejorará la eficiencia operativa y contribuirá al cumplimiento de estándares internacionales como ISO 9001, lo que no solo elevará la reputación del hotel, sino que también incrementará su competitividad en un mercado turístico cada vez más exigente.

La relevancia del sistema de calidad aplicado a los procesos departamentales del hotel radicará en su capacidad para elevar los estándares de servicio y competitividad en un sector turístico en crecimiento. La implementación de un sistema de gestión de calidad, como el que estipulará la norma ISO 9001, se convertirá en una herramienta esencial para optimizar procesos internos y garantizar la satisfacción del cliente. Este enfoque no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también permitirá al hotel adaptarse a las expectativas cambiantes de los huéspedes, asegurando una experiencia memorable que fomentará la lealtad y la recomendación. Además, al alinearse con estándares internacionales, el Hotel San Luis podrá posicionarse favorablemente en el mercado, atrayendo tanto a turistas nacionales como internacionales y contribuyendo al desarrollo económico de la región.

La trascendencia de implementar un sistema de calidad en el hotel se centrará en su potencial para transformar la experiencia del cliente y fortalecer la competitividad del hotel en un mercado turístico en evolución. El hotel podrá optimizar sus procesos, mejorar la eficiencia en el uso de recursos y garantizar un servicio estandarizado que cumpla con las expectativas de los huéspedes. Esto no solo se traducirá en una mayor satisfacción del cliente y lealtad a la

marca, sino que también facilitará el acceso a nuevos segmentos de mercado y contribuirá al desarrollo económico de la región. En un contexto donde Ecuador buscará mejorar su atractivo turístico a nivel internacional, la implementación de sistemas de calidad en la industria hotelera se volverá fundamental para asegurar la sostenibilidad y el crecimiento del sector.

Los beneficiarios directos del Hotel San Luis serán sus propietarios, quienes experimentarán mejoras en la eficiencia operativa, optimización de recursos y estandarización de procesos, lo que les permitirá obtener certificaciones que eleven su reputación y atraigan a más clientes, aumentando así su rentabilidad y ventaja competitiva en el mercado. Los empleados disfrutarán de un mejor desarrollo de habilidades y un ambiente de trabajo más eficiente y seguro gracias al sistema de calidad implementado. Por otra parte, los clientes vivirán un servicio estandarizado y de alta calidad que incrementará su satisfacción y lealtad. Los proveedores también se beneficiarán al suministrar materia prima y otros bienes al hotel. En cuanto a los beneficiarios indirectos, la comunidad de Guaranda y la provincia de Bolívar verán un impulso en su economía local debido al aumento del turismo, generando nuevas oportunidades de empleo. Otros negocios locales, como restaurantes y tiendas, se beneficiarán del incremento en el flujo turístico.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Diseñar un sistema integral de calidad para la optimización de los procesos departamentales del hotel San Luis en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar-Ecuador, basándose en las Normas ISO 9001.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos departamentales del hotel San Luis para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización mediante técnicas de evaluación de calidad.
- Establecer los indicadores de gestión de calidad adaptados a cada departamento del hotel San Luis que permitan medir y evaluar el desempeño de los procesos operativos, administrativos y de servicio al cliente.
- Elaborar un manual de procedimientos estandarizados para cada departamento del hotel San Luis que incorpore las Normas ISO 9001, adaptadas a la realidad local de la ciudad de Guaranda.

1.6 Idea a Defender

La implementación de un sistema de gestión de calidad en el hotel San Luis, basado en la norma ISO 9001, es clave para incrementar su competitividad y mejorar la eficiencia en los procesos, garantizando una experiencia satisfactoria para los huéspedes. Realizar un análisis situacional permitirá identificar áreas críticas que necesiten ajustes, mientras que establecer un sistema alineado con estándares internacionales asegurará que cada departamento funcione de manera óptima, promoviendo una mejor gestión y mayor satisfacción del cliente. Además, la creación de un manual de procedimientos adaptado a las necesidades del hotel facilitará la estandarización de operaciones y el uso eficiente de recursos, posicionando al hotel como un referente de calidad tanto a nivel regional como internacional.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se considera utilizar como base estudios previos que tengan similitud con el tema de estudio, y presentar un panorama detallado sobre la investigación a través de un análisis crítico y sistemático de la literatura existente. Tales como:

Ricardo Santa et al. (2023) con su trabajo de investigación denominado, El Rol de calidad en el hotel, Utilizando la metodología cualitativa este trabajo ofrece información valiosa para las organizaciones a la hora de implementar iniciativas de innovación estratégicas. Aporta información relevante a las identidades del gobierno colombiano sobre la creación de procesos, planes de política económica y programas de acompañamiento empresarial para impulsar la industria hotelera. Los resultados de la investigación revelaron que las estrategias del sector hotelero en Colombia tienen un impacto significativo en el rendimiento de los hoteles, aunque la innovación de procesos muestra un efecto limitado en la calidad y en el rendimiento general. A pesar que la innovación afecta positivamente la calidad, no se observó un impacto directo del outsourcing en la calidad en el rendimiento de los hoteles estudiados.

Para Bejarano Auqui & Huamán Pérez, (2024) el estudio sobre la construcción de un sistema de alojamiento de excelencia en Perú, menciona que el objetivo de la investigación es describir la calidad del servicio en hoteles peruanos mediante estadística multivariada y evaluación de factores. El estudio se demostró descriptivo y cuantitativo en la elaboración de un cuestionario, en el cual se empleó la escala SERVQUAL, se utilizó el análisis estadístico multivariado para cuantificar los datos, y las técnicas de análisis factorial identificaron

dimensiones que corresponden a la calidad de servicio. Los resultados evidencian una apreciación positiva de los clientes respecto a los servicios ofrecidos, los factores de calidad del servicio permiten visualizar los procesos que se presentan en esta industria, lo que permite constatar que los servicios hoteleros ofrecen un servicio de excelencia, estable y confiable, brindando el espacio suficiente y el personal específico para el uso adecuado de la actividad comercial.

Según el estudio de Guerrero (2019), esta investigación fue analizar si existe o no relación entre el enfoque de calidad y la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en las empresas del sector turístico colombiano, al comprobar, el enfoque de calidad adoptado por las empresas y la implementación o no del sistema de gestión de la calidad (SGC). Se aplica un enfoque de investigación cuantitativa de tipo descriptivo-relacional, al realizar un análisis a 134 empresas entre hoteles, restaurantes y agencias de viajes afiliadas y no a las agremiaciones de turismo en Colombia los principales resultados del estudio indican que el enfoque de calidad que se aplica en las empresas turísticas es independiente de la implantación o no de un sistema de gestión de calidad, dada la naturaleza del sector.

Para Portela et al. (2022) en su investigación de liderazgo transformador y las prácticas de la gestión de la calidad hotelera en España, analiza un conglomerado con las variables de liderazgo transformador para analizar las diferencias significativas entre los grupos creados con relación al desarrollo de las prácticas de la gestión de la calidad, la metodología aplicada es mixta. Los resultados muestran que los hoteles que se desarrollan en mayor medida las dimensiones del liderazgo transformador son hoteles que a su vez tienen un mayor desarrollo de las prácticas de la gestión de la calidad. de igual forma, los hoteles que tienen un nivel más avanzado de las prácticas de la gestión de la calidad tienen a su vez mayores niveles de liderazgo transformador.

De hecho, Verde et al. (2023) en su estudio analizó la influencia de la auditoría de gestión en el sector hotelero de Ecuador, para ello, se realizó una revisión bibliográfica bajo el enfoque cualitativo, no experimental, de corte longitudinal, la búsqueda se hizo a través de las plataformas de Redalyc, Scielo, Dialnet, entre otras. Se obtuvieron como resultados de búsqueda 40 fuentes referenciales sobre gestión de auditoría e indicadores hoteleros, para concluir se obtuvo que la aplicación de un sistema de gestión beneficia los procedimientos internos y externos, por lo tanto, se determina de manera positiva la implementación de la auditoría de gestión, detectando las fortalezas y las debilidades en los procesos para mejorar la calidad de los hoteles.

En la investigación titulada sistemas de gestión de calidad, se desarrolló una investigación sobre la calidad turística y la implementación de un sistema de gestión de calidad con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente en los hoteles del Cantón Salinas. Esta se centra en analizar la situación actual respecto a la calidad en los servicios de hospedaje de la zona, la metodología empleada en este estudio es de tipo descriptivo- correlacional, lo cual le permitió que los resultados de la investigación revelen las áreas claves en la gestión de calidad de los hoteles del Cantón Salinas. Se identificaron aspectos específicos que influyen en la satisfacción del cliente, la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles de los servicios. En base a estos hallazgos, se propuso un modelo de calidad percibida del servicio (PSQM) para evaluar y mejorar la percepción de los huéspedes sobre los servicios ofrecidos. Además, se utilizó el modelo de SERVQUAL para identificar las brechas existentes entre las expectativas y la percepción real de los clientes (López A, 2021).

(Párraga & Burgos, 2024) Realizaron un estudio en una empresa hotelera en Portoviejo, Ecuador, con el objetivo de analizar la calidad del servicio y su impacto en la competitividad. La investigación empleó una metodología mixta, combinando encuestas a clientes y análisis documental para evaluar tanto la percepción del servicio como la implementación de las

normas ISO 9001. El estudio se basó en el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio en términos de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Los resultados revelaron que, si bien la empresa satisface aproximadamente la mitad de sus clientes, existen áreas de mejora en la infraestructura y financiamiento, identificándose nueve puntos clave para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001.

Para Martiño et al. (2021) en su investigación de evolución hotelera tiene objetivo evaluar el progreso de las empresas de alojamiento turístico en el cantón Baños de Agua Santa. Para ello, se utiliza una metodología descriptiva con un enfoque cuantitativo y cualitativo, mediante una encuesta a 133 empresas inscritas en el registro municipal del sector turístico. Los resultados del estudio indican que estas empresas han experimentado transformaciones significativas en términos de calidad e infraestructura, si bien sus ingresos han disminuido debido a la competencia desleal y la sobreoferta hotelera.

El estudio, Plan de mejora de la calidad del hotel Colonial de Guaranda se enfoca en mejorar la calidad del servicio dentro del área de recepción del hotel Colonial Suite. Tiene como objetivo elevar la calidad percibida de los servicios; también aborda las necesidades del hotel de contar con procesos estandarizados, particularmente en su área de recepción, donde la interacción con los huéspedes influye significativamente en su satisfacción general y potenciales visitas repetidas. La investigación emplea el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio, comparando las expectativas de los clientes con sus experiencias reales, junto con técnicas de análisis situacional y mapeo del proceso. Los resultados de la investigación permitieron identificar el desarrollo de un plan de mejora de la calidad del área de recepción del hotel, abordando las debilidades identificadas en el establecimiento (Villafuerte, 2019).

Finalmente López (2019), en su estudio de la calidad y servicios turísticos en la parroquia de Salinas de Guaranda, donde previo análisis se pudo determinar que la inadecuada calidad de servicios causa problemas en el área turística, se planteó un objetivo que fue identificar la calidad influyente en los servicios turísticos ofertados en la parroquia de Salinas, la metodología aplicada fue mediante el programa SPSS para analizar la fiabilidad utilizando el Alpha de Cronbach. Los resultados fueron que es importante realizar un programa de calidad turística para los prestadores de servicios de Salinas de Guaranda, para estandarizar todos los procesos de prestación de servicios turísticos y adecuar la prestación de los servicios turísticos a las necesidades de los turistas.

2.2 MARCO CIENTÍFICO

El presente proyecto que se llevara a cabo tiene el respaldo de veracidad al tener bases de varios autores que con sus teorías permiten sustentar el trabajo elaborado, como, por ejemplo:

Desde la perspectiva de López (2021), hace énfasis que la calidad de servicio en el producto hotelero, es una estrategia que se puede utilizar para atraer clientes. Un producto hotelero orientado a satisfacer a sus clientes, debe tener muy claro que es necesario conocer las necesidades de sus clientes, y que el personal se involucre en lograr las metas de la empresa, cubriendo así las expectativas de los mismos, y de esta manera convertir el producto hotelero en un producto de calidad.

Se puede decir que el Ministerio de Turismo del Ecuador (2020), pretende conducir la dirección de los negocios turísticos, esto hacia la adopción de sistemas de gestión y estándares de calidad, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes tanto externos como internos, alcanzando de esta manera una mayor rentabilidad y competitividad para que se puede obtener un valor agregado adicional y de esta manera se puede obtener servicios de calidad en

tendencia. Los indicadores y procesos de gestión de calidad son fundamentales para desarrollar los destinos turísticos, y volverlos más competitivos, logrando así mejorar la imagen, el marco legislativo, de esta manera reduciendo al mínimo los problemas operacionales, por lo que, constituyen una guía ideal para crear experiencias únicas y positivas que promuevan una calidad de forma eficiente.

La calidad del servicio como lo dice (Bejarano & Huamán, 2024), es de suma importancia en cualquier tipo de negocio o sector, ya que tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente y en la reputación de la empresa. Estudiar y mejorar constantemente la calidad del servicio puede brindar una serie de beneficios significativos. Al brindar un servicio excepcional, una empresa puede generar clientes satisfechos, retenerlos, diferenciarse de la competencia, construir una reputación sólida y buscar la mejora continua. Todo esto contribuye al crecimiento, la rentabilidad y la sostenibilidad de la empresa.

La gestión de la calidad como le dice Canela (2005) ha evolucionado durante la segunda mitad del siglo XX desde el control de la calidad, como un sistema de integrar esfuerzo en la empresa, para conseguir el máximo rendimiento económico compatible con la satisfacción de los clientes. Análogamente, las normas industriales que definen a la gestión de calidad como un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienestar o servicios de calidad, acorde a los requisitos de los consumidores.

Se puede decir que el modelo SERVQUAL permite medir la calidad del servicio que perciben los clientes en el cual se maneja cinco dimensiones como son; tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía; este modelo propone establecer la diferencia entre las expectativas de los clientes y la percepción de estos sobre el servicio prestado en cada uno de las áreas de un hotel. Las expectativas de los consumidores son el principal punto para evaluar los servicios de una empresa. Los consumidores evalúan la calidad de un servicio

comparando lo que quieren o esperan con las ventajas proporcionadas por la compra. Para brindar un servicio de calidad, las empresas deben operar en niveles que los consumidores consideren iguales o superiores a sus expectativas (Lazo, 2018).

El Ciclo Deming se divide en cuatro partes fundamentales; planificar, consiste en definir los objetivos que se establecen en el tema con sus respectivos procesos; hacer, implementar lo que se planificó por medio de una estrategia; verificar, realizar el respectivo control de lo que previamente se realizó y, por último, actuar: se refiere a la toma de decisiones cuando sea necesario o requerido para mejorar el desempeño en un servicio hotelero. Es una estrategia de mejora continua de la calidad dentro de un servicio hotelero, mediante una metodología de resolución de problemas mediante la gestión de la calidad, son muchas las empresas u organizaciones que han implantado el Ciclo de Deming en sus procesos o productos y han visto cómo ha mejorado de forma integral su competitividad y productividad, han reducido costes y precios, han incrementado su participación en el mercado, aparte de que han ganado en rentabilidad que son requisitos muy indispensables en toda actividad de servicio (Quirumbay, 2023).

Se puede decir que según Barragán (2019), monitorear las actividades claves que interactúan directamente con los clientes brindará una nueva perspectiva del servicio ofrecido, promoviendo mejoras en los procesos y, en consecuencia, la satisfacción del cliente. Los resultados muestran que las perspectivas evaluadas ofrecen una visión general de la calidad de los servicios hoteleros de segunda clase, identificando deficiencias en la confiabilidad y la atención al cliente, aspectos que pueden optimizarse mediante la estandarización y una gestión adecuada de los procesos.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Mediante la investigación se ve la necesidad de definir las variables que serán parte fundamental del proyecto para tener un mejor entendimiento por parte del lector y al elaborar los objetivos planteados los conceptos claves son:

2.3.1 Alojamiento

“Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje” (Ley del Turismo, 2015a).

2.3.2 Calidad

La calidad viene expresada a través de un conjunto de propiedades y características que determinan la valoración del producto o servicio. Frente a otras definiciones de carácter más cualitativo, estas propiedades y características suelen ser, por lo general, medibles o cuantificables permitiendo su evaluación (Jabaloyes, 2020).

2.3.3 Categoría

Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría (Ministerio de turismo, 2022).

2.3.3 Catastro de alojamiento

“Es el registro administrativo de los establecimientos de alojamiento registrados ante la Autoridad Competente el cual mantiene datos de su identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás que determine la Autoridad Nacional de Turismo” (Ministerio de turismo, 2022).

2.3.5 Diagnóstico

Es fundamental que el diagnostico comprenda perfectamente cuál es el organigrama de la empresa y que funciones tienen los empleados de cada puesto del mismo. Por regla general, en función del tamaño de la empresa, la dirección puede estar formada por una única persona, en el caso de una pequeña empresa, o puede estar formado por un gran número de personas, como sería el caso de una gran empresa (González, 2020, p.47).

2.3.6 Diagnóstico situacional

Es una investigación que se realiza por medio de la recopilación de datos para conocer la situación actual de una organización, por lo cual es importante analizar el entorno interno y externo en donde la organización se desenvuelve, permitiendo tomar decisiones que influyan en su crecimiento (Marino, 2023).

2.3.7 Diseñar

Dar forma a un objeto, generar un repertorio simbólico o dotar de visibilidad a un producto, servicio o empresa. Hay encargos que vienen del sector editorial, industrial, institucional, etc. Cada diseño es único y, por lo tanto, la labor específica que habrá de llevar a cabo el diseñador para dar respuesta al encargo es en cada caso diferente; pero si pensamos de una forma más abstracta, dicha labor consiste siempre en lo mismo, que

no es otra cosa que hacer uso de los conocimientos y las destrezas del diseñador para solucionar el problema que plantea el cliente (Ramírez, 2023, p.17).

2.3.8 Gestión

En un concepto amplio, pero preciso, plantea que la gestión es el conjunto de los medios por los cuales se logra la calidad. Dichos medios han evolucionado con el desarrollo de las fuerzas productivas y con la propia evolución de la ciencia de la administración. Esto incluye el establecimiento de la política y objetivos de calidad materializados a través de la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad que son las funciones de la gestión (Cazañas, 2012, p.27).

2.3.9 Gestión de Calidad

“Conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una organización con el objetivo de garantizar y mejorar los estándares de los productos o servicios de calidad que ofrece” (Alonso, 2024).

2.3.10 Hotel

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones (Ministerio de turismo, 2022).

2.3.11 ISO

“Es una federación mundial de organismos nacionales de normalización que son miembros de ISO. El mundo de la normalización encuentra así su referencia a nivel internacional” (Núñez, 2007, p.22).

2.3.12 Normas ISO

Especificación técnica u otro documento accesible al público establecido con la cooperación y el consenso o la aprobación general de todas las partes interesadas, basada sobre resultados conjugados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, que contempla ventajas para el conjunto de la comunidad y aprobada por un organismo cualificado a nivel nacional, regional o internacional (Núñez, 2007, p.22).

2.3.13 Manual de procedimientos

Es una secuencia ordenada y lógica de actividades repetitivas que se realizan en la organización por una persona, grupo o departamento, con la capacidad de transformar unas entradas (inputs) en salidas o resultados programados (ouputs) para un destinatario (dentro o fuera de la empresa que lo ha solicitado y que son los clientes de cada proceso) con un valor agregado. Los procesos, generalmente, cruzan repetidamente las fronteras funcionales, fuerzan a la cooperación y crean una cultura de empresa distinta (más abierta, menos jerárquica, más orientada a obtener resultados que a mantener privilegios) (Colcha, 2021, p.7).

2.3.14 Proceso

“Es una forma integradora de acercamiento a la organización, es una forma de comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio” (Bravo, 2009, p.21).

2.3.15 Sistema

Es el mecanismo por el cual se gestiona el proceso para obtener los productos y servicios con los requisitos establecidos, hay que considerar que en este ciclo no se acabe nunca ya que los elementos pueden y deben ser modificados. Estas acciones deben ser, conducidas, controladas y mejoradas de manera permanente para mejorar el producto, si el sistema va a ser la garantía para obtener los resultados previstos necesita procedimientos y reglas para asegurar la forma de definirlo y de poder asegurar el control (Cortés, 2017, p.20).

2.3.16 Sistema de calidad

Se define como la obtención de productos o servicios, que cubran las esperanzas de los usuarios con un coste aceptable para ellos y satisfactorio para el suministrador. Este resultado de un producto o servicio que cumple las condiciones expuestas no es fruto de la casualidad. En realidad, se requiere una estructuración de la forma de trabajo (Cortés, 2017, p.20).

2.3.17 Normativas y estándares internacionales

Familia de normas ISO: “Es un conjunto de normas sobre calidad y sobre la gestión de Calidad de las organizaciones y empresas promovidas por las Organización Internacional de Normalización” (López S, 2027).

ISO 9000: “Se definen términos relacionados con la calidad y establece lineamientos generales para los Sistemas de Gestión de la Calidad” (Suarez, 2025).

ISO 9001: “Conjunto de principios que garantizan un enfoque de sentido común en la gestión de una organización para satisfacer sistemáticamente a los clientes y otras partes interesada” (Pérez, 2019).

ISO 9004: “Brinda orientación para que las empresas logren un “éxito sostenido” mejorando la calidad de sus productos y servicios promoviendo sistemas de autoevaluación” (planificación, 2018).

Certificaciones de calidad en turismo

La calidad de un destino turístico es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, requisitos y expectativas del consumidor con respecto a los productos y servicios turísticos, a un precio aceptable, de conformidad con unas condiciones contractuales mutuamente acordadas, y factores subyacentes implícitos, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y las instalaciones y servicios públicos. Implica también aspectos relacionados con la ética, la transparencia y el respeto por el entorno humano, natural y cultural (ONU TURISMO, 2008).

CERTIFICACIÓN

Calidad Turística Q: “Es un distintivo que garantiza que un establecimiento turístico cumple con altos estándares en servicio, seguridad y satisfacción del cliente” (Morales, 2020).

Benchmarking en la industria hotelera

“Es un proceso continuo de recolección de información sobre competidores directos o referentes para optimizar operaciones en el establecimiento” (Vera, 2021).

Tipos de Benchmarking

Benchmarking interno: “Implica la comparación de los indicadores de rendimiento de un hotel con los de otros departamentos del mismo hotel” (Coronel, 2023).

Benchmarking competitivo: “Se centra en realizar un análisis de los productos, servicios, procesos y rendimientos de la competencia directa para poder compararlos con los de nuestra empresa” (Rebón, 2022).

Benchmarking funcional: “Consiste en comparar prácticas iguales o parecidas dentro de funciones iguales o similares más allá de tu industria” (Quintana, 2022).

Benchmarking de mejores prácticas: “Consiste la comparación del desempeño de un hotel con los mejores estándares y prácticas del sector hotelero en general” (Coronel, 2023).

2.3.18 Calidad en servicios hoteleros

Dimensiones de la calidad en hotelería

La calidad es un término que todos los consumidores entienden pero que difícilmente pueden definir, por lo general se asumen por calidad cuando un producto, o servicio, cumple con las funciones o desempeño para el cual fue diseñado o creado. Dentro de este contexto, la calidad es un término relativo multidimensional que supone acepciones diferentes, tanto en el tiempo, como en función de quien lo utilice, pues implica el necesario juicio de valor individual y colectivo (Colmenares, 2007).

Procesos departamentales hoteleros: “Son las diferentes secciones que componen un negocio de hotel o resort. Un hotel es un sistema complejo que requiere que varios departamentos funcionen y trabajen juntos para crear un todo cohesivo” (Barten, 2024).

DEPARTAMENTOS DE UN HOTEL

Departamento de finanzas

Es la persona de administrar la contabilidad de la empresa, es decir, entradas y salidas del dinero que genera el hotel en su día a día. Entre sus tareas más habituales están: el pago de nóminas y de suministros, generar informes financieros, la tramitación de

facturas y también la gestión y optimización de los ingresos provenientes de las ventas (Lacalle, 2023).

Departamento de reservas y marketing: “Se encarga de crear campañas publicitarias, promociones especiales, programas de fidelización, entre otras actividades para atraer nuevos huéspedes y mantener a los huéspedes actuales satisfechos” (Coronado, 2023).

Departamento de recepción: “El departamento de recepción es el punto de contacto directo de los clientes para cualquier necesidad relacionada con su estancia en el hotel” (Catalonia Hotels , 2023).

Departamento de limpieza: “Asegura de que las habitaciones y otros espacios dentro y alrededor del hotel estén limpios, acogedores, bien mantenidos y seguros” (Barten, 2024).

Departamento de alimentos y bebidas: “Es responsable de la gestión de los restaurantes, bares y servicios de catering del hotel. El personal se encarga de ofrecer menús de alta calidad y proporcionar una experiencia gastronómica excepcional para los huéspedes” (Coronado, 2023).

2.3.19 Estructuras organizacionales en hotelería

Procesos de front office: “Es todo aquello que involucra darle una respuesta directa del cliente y, dado que fomenta la comunicación de dos vías, los consumidores están más familiarizados con el proceso y suelen saber cómo funciona” (Pavez, 2022).

Procesos de housekeeping: “Su principal responsabilidad es garantizar la limpieza, el orden y la presentación impecable de todas las áreas del establecimiento, incluidas las habitaciones, áreas públicas, restaurantes y zonas exteriores” (Manual Gobernanta Hotel, 2024).

Procesos de alimentos y bebidas: “Desarrolla los procesos de producción y servicio de alimentos y bebidas, sus áreas estructurales son el restaurante, el bar y el almacén en general” (Calle, 2017, p.53).

Procesos administrativos y de soporte: “Son personas responsables de plantear, organizar y dirigir las acciones dentro de las organizaciones” (Blandez, 2024, p.8).

2.3.20 Metodologías de evaluación de la calidad

Modelo SERVQUAL: “Es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio” (Matsumoto, 2014).

DIMENSIONES DEL MODELO SERQUAL

Fiabilidad

Esta dimensión se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad de la entidad de brindar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos, representa la capacidad organizativa y de recursos para hacerlo de manera eficiente y sin fallos, para lo cual son necesarios procesos eficientes y personal calificado para ejecutarlos; de lo contrario existe el riesgo de perder la confianza de los usuarios.

Sensibilidad o capacidad de respuesta: “El servicio debe ser brindado cuando lo demanda el usuario, atendiendo a las necesidades económicas y sociales de hoy en día, esta dimensión responde a la rapidez y/o puntualidad de su solución”.

Seguridad: “La profesionalidad del personal de contacto con el usuario es una fuente de confianza que proyecta una óptima imagen de que la entidad tiene procesos claros y eficientes”.

Esta dimensión agrupa los siguientes criterios:

Profesionalidad: “Competencia técnica, posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.

Cortesía: “Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto con el usuario”.

Credibilidad: “Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se proporciona”.

Seguridad: “Inexistencia de peligros, riesgos o dudas”.

Empatía

Un servicio es, en definitiva, una relación entre personas y la calidad se basa no solo en la cortesía profesional, sino en entender y resolver las necesidades por las que el usuario requiere un determinado servicio. En este sentido, es necesario mantener informados a los usuarios de un servicio a lo largo de todo el proceso con información relevante para el mismo.

Elementos tangibles: “Son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y lo conforman la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, señalética, etc” (Ministerio de trabajo, 2022, p.5).

Mystery shopper: “Es una persona anónima, encargada y enviada por una empresa para comprobar la calidad y el buen funcionamiento de sus servicios comerciales (vendedores, asesores, cajeros, etc.) o de información (servicio postventa)” (Velázquez, 2025).

Gestión de quejas y sugerencias: “Es el manejo metódico y cuidadoso de las críticas u opiniones ofrecidas por los clientes sobre el servicio o producto que ofrece la empresa, sin importar que sean negativas o positivas” (Brañas, 2024).

Encuestas de satisfacción: “Es un estudio empírico a través del cual se obtiene de forma económica y eficiente la información de la mano del cliente. Sirven especialmente para la toma de decisiones con una base cuantitativa” (Jiménez, 2025).

2.3.21 Implementación y mejora de sistemas de calidad

Diagnóstico organizacional: “Un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir” (Meza, 2023).

Diseño y planificación de sistemas: “Consiste en analizar los sistemas existentes, identificar las áreas susceptibles de mejora y diseñar nuevos sistemas o mejoras para alcanzar objetivos específicos” (Turturro, 2023)

Capacitación y cultura de calidad: “Conjunto de valores, principios, políticas, paradigmas, infraestructura, sistemas y comportamientos enfocados a identificar y satisfacer las necesidades de los clientes, siempre y cada vez mejor” (Instituto Electoral del Distrito Federal, 2022, p.5)

Seguimiento y evaluación de resultados: “Es la medición y análisis de desempeño, a fin de gestionar con más eficacia los efectos y productos que son los resultados en materia de desarrollo” (Cortéz, 2002).

2.4 MARCO LEGAL

La implementación de la Norma ISO 9001 en el sector hotelero ecuatoriano no solo busca mejorar la calidad del servicio, sino que también garantiza el cumplimiento de diversas regulaciones nacionales e internacionales. Estas normativas están diseñadas para proteger los derechos de los consumidores, mejorar las condiciones laborales y promover estándares de seguridad y sostenibilidad en la industria turística (ISO, 2015).

Un hotel que adopte esta norma se compromete a ofrecer un servicio eficiente y de alta calidad, alineado con las expectativas de los huéspedes y los requisitos legales.

2. Normativa Nacional Aplicable

2.1. Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

El artículo 52 establece que los consumidores tienen derecho a recibir bienes y servicios de óptima calidad. Esto implica que los hoteles deben garantizar estándares elevados en sus operaciones.

El artículo 66 protege los derechos de trabajadores, clientes y proveedores, asegurando un trato justo y condiciones laborales adecuadas.

2.2. Código de Comercio (Congreso Nacional del Ecuador, 1960)

Regula la actividad comercial de los hoteles y su responsabilidad en la prestación de servicios de calidad, asegurando transparencia y equidad en la relación con los clientes.

2.3. Ley de Defensa del Consumidor (Ley No. 2000-21) (Congreso Nacional del Ecuador, 2000)

El artículo 4 exige que los productos y servicios ofrecidos sean seguros y de calidad. Según el artículo 18, los proveedores tienen la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de estándares reconocidos, lo que en el caso de los hoteles significa implementar procesos de gestión de calidad.

2.4. Ley Orgánica del Turismo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015)

Regula la industria turística, asegurando que los establecimientos hoteleros ofrezcan servicios de calidad y cumplan con normativas de seguridad.

Define estándares mínimos de infraestructura y atención al cliente que garantizan una experiencia óptima para los huéspedes.

2.5. Reglamento de Establecimientos Turísticos (Acuerdo Ministerial 2016-004) (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016)

Especifica los requisitos que deben cumplir los hoteles en cuanto a instalaciones, servicios y atención, asegurando un nivel adecuado de calidad.

2.6. Código de Trabajo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2005)

Garantiza que los empleados del sector hotelero cuenten con condiciones laborales justas, incluyendo capacitación continua para ofrecer un mejor servicio.

2.7. Normativa del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) (INEN, 2017)

La norma INEN 2537 define los requisitos específicos para la prestación de servicios de hospedaje, alineándolos con estándares internacionales.

3. Normativa Internacional Aplicable

3.1. ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad (ISO, 2015)

Establece un marco para que los hoteles puedan mejorar continuamente la calidad de sus servicios y garantizar la satisfacción del cliente.

3.2. Normas de la Organización Mundial del Turismo (OMT) (OMT, 2017)

Promueven la calidad y sostenibilidad en la industria hotelera, asegurando que las operaciones turísticas sean responsables y beneficiosas para la comunidad.

2.5 MARCO GEORREFERENCIAL

Para la elaboración del trabajo de investigación, es esencial identificar el contexto espacial en donde se llevará a cabo el proceso investigativo. Esto influye la descripción y delimitación del área de interés, la recopilación de datos relevantes sobre la ubicación geográfica y sus características demográficas de la población que llevará dicha investigación.

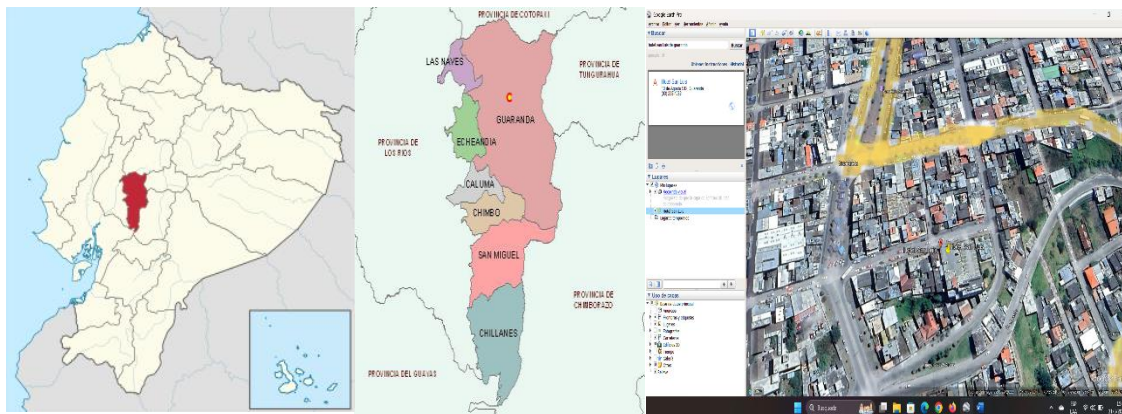
Descripción del cantón Guaranda

El lugar donde se efectuó el proyecto de investigación, forma parte de la República del Ecuador, provincia de Bolívar, específicamente en la zona urbana de la ciudad de Guaranda.

De acuerdo al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda (2020), Bolívar es una de las 24 provincias que conforman la República del Ecuador, situada en el centro del país, en la zona geográfica conocida como región interandina o sierra, específicamente sobre la hoya de Chimbo, en el corazón del Ecuador. Bolívar tiene una extensión de 3.956,92 km², según el Consejo Nacional de Límites (CONALI). Su capital administrativa es la ciudad de Guaranda, como tal, es la urbe más grande y poblada de la Provincia, situada al noroeste de la Provincia de Bolívar, limitada al norte por la Provincia de Cotopaxi, al sur con los cantones Chimbo y San Miguel, al este la Provincia de Chimborazo y Tungurahua, y al oeste por los cantones de Las Naves, Caluma y Echeandía.

El hotel San Luis de la ciudad de Guaranda se encuentra ubicada entre las calles 10 de agosto, Guaranda.

Ilustración 1: Área de estudio



Nota: Las imágenes fueron tomados de Wikipedia, DIMIURGO, Google Earth Pro.

Datos generales del cantón Guaranda

Este cantón se creó el 24 de junio de 1824, y el 10 de noviembre de 1820 es la fecha de independencia del mismo, de acuerdo al censo 2010, el cantón cuenta con una población total de 91,877 habitantes, tiene una extensión de 1.897,8 km² y una superficie de 189.209 Has; su altitud es de 2.668 msnm, cuenta con una temperatura de 13.5° C promedio. Y existe una variación de 2° C en el páramo y 24° C en el subtrópico(GADM, 2020).

Dentro del cantón se encuentran 11 parroquias, 3 urbanas que son: Gabriel Ignacio Veintimilla, Ángel Polibio Chávez y Guanujo, y 8 parroquias rurales que son: Simiatug, Salinas, Facundo Vela, San Luis de Pambil, Julio Moreno, Santa Fe, San Simón, San Lorenzo(GADM, 2020).

Actividades Socioeconómicas

Los habitantes del cantón Guaranda se dedican principalmente a la realización de actividades comerciales al por mayor y menor, en donde hay afluencia de locales de abastos, ropa, insumos agropecuarios, enseres, panaderías, restaurantes, expendio de granos, farmacias, peluquerías, mueblerías, ferreterías, además de la feria ganadera y agrícola que moviliza recursos en la zona. Se puede afirmar que la economía del cantón está concentrada exclusivamente en el sector primario. Con respecto a la actividad industrial y manufactura

existe un 0.1% de la población que se dedica a la industria lechera principalmente y también a las artesanías, ladrilleras, carpintería, tejidos, mecánicas y fabricación de bloque(GADM, 2020).

El turismo y hotelería en Guaranda está experimentando un crecimiento constante. El turismo es una actividad importante en la ciudad. Impulsada por su rica naturaleza, cultura, gastronomía e historia. En cuanto a la infraestructura hotelera, ha habido un aumento en el número de establecimientos y plazas disponibles entre 2009 y 2017, pero los porcentajes de ocupación siguen siendo bajos en comparación con la capacidad instalada, ha llegado a un 5.51% en algunos años. (Larrea & Ruiz, 2020)

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

La metodología que se utilizó en la presente investigación, contribuyo a la obtención de datos primarios y secundarios con el único objetivo de fortalecer el presente trabajo de investigativo.

3.1 Tipos de investigación

El desarrollo del presente trabajo se aplicó los siguientes tipos de investigación en primera instancia se toma en cuenta.

Investigación Documental

“Es aquella que analiza un determinado objeto de estudio a partir de fuentes documentales. Pueden ser de diferente tipo: libros, documentos de archivo, notas periodísticas, registros audiovisuales, entre otros” (Martínez, 2023).

Para la recopilación de datos es importante revisar estudios en base al sistema de calidad, aplicada a los diferentes establecimientos de alojamiento donde se realizara la revisión con el único propósito de revelar, ampliar y profundizar distintos criterios de autores, basándonos en documentos que servirán como fuente de información fundamental para el desarrollo correcto del presente trabajo investigativo.

Investigación de Campo

“La investigación de campo es la recopilación de datos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural” (Question, 2025).

Al momento de obtener datos relevantes del área de estudio de la fuente primaria, en donde se tuvo un acercamiento directo al hotel San Luis de la ciudad de Guaranda, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos planteados, para ello la información que se recopilará será directamente del propietario y el administrador del establecimiento, ellos serán quienes brinden la información oportuna. Esta investigación ayudo a conocer las características y necesidades que requiere el establecimiento en temas relacionados al sistema de calidad de los departamentos existentes en el hotel.

3.2 Enfoque de la investigación

Enfoque Mixta: “Es una metodología que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto la investigación cuantitativa como la cualitativa. Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación” (Ortega, 2025).

Esta investigación se fundamenta en el enfoque cualitativo, lo cual permitió mediante las entrevistas realizadas dentro del hotel conocer las distintas informaciones recopiladas para ver las áreas que necesita intervenir para ofrecer un servicio de calidad, el uso de la

investigación cuantitativo permitirá medir el número de índice que está afectado en cada área según la recopilación de datos y de esa manera permitirá que se pueda hacer los correctivos que contribuya al bienestar del establecimiento y que pueda atraer más visitante al hotel basándose en las normas ISO.

3.3 Métodos de investigación

Método lógico: “Conjunto de reglas o medios a emplear para descubrir la verdad o para que indique todas las disciplinas en las que tenga que ver con el saber” (Fernández, 2019).

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el pensamiento y el razonamiento para el cual se podrá obtener resultados significativos de la investigación que se está llevando a cabo en el tema de estudio.

Método Bibliográfico: “Son aquellos que permitirán al usuario utilizar la información registrada en determinados documentos para llevar a cabo su propia investigación” (López, 2009)

Mediante la investigación de fuentes bibliográficas nos ayudó a proporcionar información que contribuya al desarrollo de la investigación que se está ejecutando a través de libro, revistas, documentos, artículos científicos y sitios web.

Método Analítico: “El método analítico es un procedimiento que se emplea con el fin de estudiar un fenómeno, problema, hecho u objeto” (Raya, 2020).

Este método se aplicó con la finalidad de establecer un diagnóstico situacional del sistema de calidad del hotel San Luis de la ciudad de Guaranda. Nos permitió desarrollar un sistema de calidad que se adapte específicamente a las necesidades del hotel basándose en la normativa ISO 9001.

3.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Las diferentes técnicas mencionadas a continuación son aquellas que se aplicó en el desarrollo del trabajo de investigación. Esto se debe a la información que se redactó, la cual se obtuvo a través de fuentes primarias, es decir, la información se obtuvo mediante una interacción directa con el sujeto de estudio por medio de la observación de campo.

Objetivo 1

➤ Diagnosticar la situación actual de los procesos departamentales del hotel San Luis para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización mediante técnicas de evaluación de calidad.

Técnica: Entrevista

Instrumento: Guion

Para el cumplimiento del primer objetivo, que consiste en realizar un diagnóstico situacional de los procesos de calidad del hotel, se aplicó la técnica de la entrevista la cual nos permitió la recopilación de información relevante para el estudio, como instrumento se tomó en cuenta la creación de un guion con la finalidad de conocer e identificar la situación actual de los procesos de calidad del hotel San Luis.

Objetivo 2

➤ Establecer los indicadores de gestión de calidad adaptados a cada departamento del hotel San Luis que permitan medir y evaluar el desempeño de los procesos operativos, administrativos y de servicio al cliente.

Técnica: Revisión Bibliográfica

Instrumento: Fichas Bibliográficas

Para el cumplimiento del segundo objetivo, que se caracteriza en determinar el sistema de calidad según las normas ISOO 90001, se realizó utilizando la técnica de la observación directa. Se empleo el instrumento de la ficha de observación para identificar la situación actual del hotel San Luis y de esa manera poder obtener información veraz para la investigación.

Objetivo 3

➤ Elaborar un manual de procedimientos estandarizados para cada departamento del hotel San Luis que incorpore las Normas ISO 9001, adaptadas a la realidad local de la ciudad de Guaranda.

Técnica: Revisión Bibliográfica

Instrumento: Guía de sistema de calidad

Por último, respecto al cumplimiento del tercer objetivo se aplicó la técnica de revisión bibliográfica la cual permitió obtener información relevante con el análisis de estudios previos, esto ayudo a identificar mejores prácticas y desafíos comunes en la creación del manual de procedimientos. El instrumento que se utilizó son las fichas bibliográficas que nos ayudó a organizar y resumir la información durante la revisión de los trabajos de investigación.

De esta forma se dio cumplimiento al objetivo general que consiste en diseñar un sistema de calidad aplicado a los procesos departamentales del Hotel San Luis, basándose en las normas ISO 9001. Y así se aplicó los procesos de calidad en cada uno de los departamentos del hotel.

Tabla 1: Diseño de estudio

Enfoque	Diseño de estudio	Tipo de investigación	Objetivos específicos	Tratamiento de datos	Técnica	Herramienta
Cualitativo	Método Analítico		Diagnosticar la situación actual de los procesos departamentales del hotel San Luis para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización mediante técnicas de evaluación de calidad.	Cualitativo	Entrevista	Guion
Mixto	Método Bibliográfico	Investigación Documental e Investigación de campo	Establecer los indicadores de gestión de calidad adaptados a cada departamento del hotel San Luis que permitan medir y evaluar el desempeño de los procesos operativos, administrativos y de servicio al cliente.	Cualitativo Cuantitativo	Observación directa	Fichas de observación para identificar la situación actual del hotel
Cualitativo	Método Lógico		Elaborar un manual de procedimientos estandarizados para cada departamento del hotel San Luis que incorpore las Normas ISO 9001, adaptadas a la realidad local de la ciudad de Guaranda.	Cualitativo	Revisión Bibliográfica	Fichas Bibliográficas

Nota: Elaborado por equipo de trabajo

3.5 Universo, población y muestra

Universo

El universo del estudio está compuesto por todos los hoteles que operan en la ciudad de Guaranda, Bolívar, Ecuador. y que podrían implementar un sistema de calidad basado en las normas ISO 9001.

Población

La población objetiva está conformada por todos los departamentos y empleados del hotel San Luis, destacando al personal administrativo y personal operativo, esto permitió conocer las fortalezas, debilidades y oportunidades en la gestión de calidad actual, asegurado que la implementación del sistema sea integral.

Muestra

En la investigación se aplicó el muestreo por conveniencia debido a la facilidad de acceso a los sujetos de estudio y a la necesidad de obtener información específica de los actores claves del hotel San Luis, se recabo información mediante 4 personajes claves del establecimiento que permitan identificar la realidad del hotel en cuanto a la gestión de calidad.

3.6 Procesamiento de la información

El proceso de información que se llevó a cabo fue en base al cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados en la investigación. Para el primer objetivo se realizó la recopilación de datos sobre la situación actual de calidad en los distintos departamentos del hotel. Para ello, se empleó la técnica de la entrevista con el personal administrativo y operativo. Además, se logró identificar indicadores claves como tiempo de respuesta a la recepción, satisfacción del cliente, etc. Se diseñó un guion orientado a evaluar los estándares de calidad existentes, del

nivel de conocimiento de las normas ISO 9001 y la percepción del personal sobre la eficiencia de los procesos internos.

Por consiguiente, respecto al segundo objetivo se aplicó como técnica la observación directa este método permitió analizar en tiempo real como se ejecutan los procesos de calidad en cada departamento y determinar fallas, ineficiencias o áreas de mejora. La observación se realizó siguiendo una guía estructurada basada en los principios de las normas ISO 9001.

Finalmente, para la creación del manual de procedimientos, se empleó la técnica de revisión bibliográfica, que permitió fundamentar teóricamente el diseño del sistema de calidad. Libros, artículos científicos, normativas y documentos especialidades en gestión de calidad hotelera y en la implementación de las normas ISO 9001 en establecimientos de hospedaje.

Tabla 2: Cuadro de resumen de técnicas, instrumentos

OBJETIVOS	TÉCNICA	INSTRUMENTO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES DE TRABAJO DE CAMPO	ACTIVIDADES DE ANÁLISIS Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN
<p>➤ Objetivo Diagnosticar situación actual de los procesos departamentales del hotel San Luis para identificar áreas de mejora oportunidades</p>	<p>1: Entrevista la y de</p>	<p>Guion</p>	<p>Identificar indicadores clave como tiempo de respuesta satisfacción del cliente.</p>	<p>Realización entrevistas personal administrativo y operativo.</p>	<p>de Análisis de las al respuestas obtenidas para y identificar áreas críticas y oportunidades de mejora.</p>

optimización mediante técnicas de evaluación de calidad.

<p>➤ Objetivo 2: Establecer los indicadores de gestión de calidad adaptados a cada departamento del hotel San Luis que permitan medir y evaluar el desempeño de los procesos operativos, administrativos y de servicio al cliente.</p>	<p>Observación directa.</p>	<p>Ficha observación</p>	<p>de</p>	<p>Evaluar ejecución de procesos mediante observación detallada.</p>	<p>la</p>	<p>Observación directa de actividades en los departamentos del hotel.</p>	<p>Registro y categorización de hallazgos para identificar patrones o tendencias.</p>
---	-----------------------------	--------------------------	-----------	--	-----------	---	---

<p>➤ Objetivo 3: Elaborar un manual de procedimientos estandarizados para cada departamento del hotel San Luis que incorpore las Normas ISO 9001, adaptadas a la realidad local de la ciudad de Guaranda.</p>	<p>Revisión bibliográfica.</p>	<p>Fichas Bibliográficas</p>	<p>Sistematizar información teórica para el diseño del manual</p>	<p>Recopilación de bibliografía relevante sobre gestión hotelera y normas ISO 9001.</p>	<p>Redacción del manual basado en los datos analizados y las fuentes bibliográficas consultadas.</p>
--	--------------------------------	------------------------------	---	---	--

Nota: Estrategia de trabajo de campo y de tabulación de la información.

CAPITULO IV

4. Resultado y Discusión

4.1 Diagnosticar la situación

Objetivo 1

Para el cumplimiento del primer objetivo, que consiste en realizar un diagnóstico situacional de los procesos de calidad del hotel, se aplicó la técnica de la entrevista la cual nos permitió la recopilación de información relevante para el estudio, como instrumento se toma en cuenta la creación de un guion con la finalidad de conocer e identificar la situación actual de los procesos de calidad del hotel San Luis.

Tabla 3: Entrevista

N	Preguntas	Palabras claves	Contenido	Código
1	¿Podría describir que rol ocupa en el hotel y que tiempo lleva desempeñándolo?	Rol	Un rol es la función o responsabilidad especial que tiene una persona dentro de una organización. En el ámbito de la gestión de calidad, este rol puede abarcar tareas como, supervisar, implementar políticas, controlar procesos y capacitar al personal.	P.1
2	¿Se utiliza algún sistema de gestión de calidad para los departamentos del hotel?	Sistema de gestión de calidad	Se trata de un conjunto de políticas, procesos y procedimientos que una organización utiliza para garantizar que sus productos o servicios cumplan con los estándares de calidad y satisfagan las expectativas del cliente. Las SGS se fundamentan en normas como las ISO 9001.	P.2
3	¿Qué áreas del hotel considera que necesita mejorar?	Necesidad de mejora	Es el proceso de identificar áreas dentro de una organización que necesitan mejoras para alcanzar los objetivos de calidad. Esto implica analizar los procesos actuales, detectar desviaciones y crear planes para corregirlos.	P.3

<p>4 ¿Qué procesos o áreas del hotel se consideran ineficientes o requieren optimizar?</p>	<p>Áreas a Optimizar</p>	<p>Buscar la mejor manera de hacer las cosas, mejorar procesos y recursos para que todo funcione de manera óptima y eficiente. Puede aplicarse en procesos, recursos, sistemas o cualquier área que deseen potenciar.</p>	<p>P.4</p>
<p>5 ¿El personal que labora está capacitado para ofrecer información oportuna a sus clientes?</p>	<p>Personal capacitado</p>	<p>El personal capacitado es un pilar clave para el éxito ya que, al recibir una formación específica, pueden desempeñar sus funciones con eficiencia y competencia. La capacitación se considera fundamental para asegurar un buen ámbito laboral y lo ponga en práctica correctamente las normas y procedimientos de calidad.</p>	<p>P.5</p>
<p>6 ¿Qué es un "indicador de calidad"?</p>	<p>Indicador de calidad</p>	<p>Es una herramienta de medición que permite el monitoreo y el control de la eficiencia de los procesos productivos. Los indicadores de calidad deben de ser fáciles de comprender, relevantes y visibles para evaluar si se cumplen con los objetivos o no.</p>	<p>P.6</p>
<p>7 Si un cliente presenta una queja sobre el</p>	<p>Acción por quejas</p>	<p>La acción por queja implica atender y resolver las expresiones de insatisfacción de manera efectiva. Esto no solo resuelve el</p>	<p>P.7</p>

	servicio, ¿cuál debería ser la primera acción?		problema, sino que también mejora la satisfacción del cliente y optimiza procesos internos.	
8	Cuando se identifica un problema recurrente en su área, ¿qué acción es más efectiva?	Problemas recurrentes	Los problemas recurrentes se caracterizan por ser aquellos incidentes o fallos que se presentan periódicamente en un determinado lapso de tiempo indicando la existencia de una causa, raíz no resuelta, que se necesita analizar y aplicar una solución definitiva y así optimizar la mejora de la calidad de los servicios brindados.	P.8
9	¿Cómo puede contribuir a la mejora continua en su trabajo diario?	Implementación de sistemas	Al implementar sistemas se debe definir objetivos claros, capacitar al personal, monitorear y evaluar el desempeño de cada uno del personal que labora en el establecimiento, esto es clave para asegurar una implementación exitosa y mejorar la eficiencia y calidad de los servicios.	P.9
10	¿Qué tan importante considera que es implementar un	Implementar	Implementar un plan, sistema o acción dentro de una organización. En el ámbito de gestión de calidad, se refiere al llevar a cabo las	P.10

**sistema de gestión de
calidad en el hotel?**

actividades necesarias para establecer y mantener un sistema de
calidad o para mejorar el existente.

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ Cuadro de entrevistas y sus codificaciones por pregunta

Una vez formuladas las preguntas pertinentes para la entrevista, se procedió a la codificación de las respuestas obtenidas de los trabajadores del establecimiento. Este proceso permitió una categorización estructurada de la información recopilada, facilitando su análisis e interpretación en función de los objetivos del estudio.

D.H: Dueño del hotel (Luis Romero)

G.G: Gerente General (Paul Romero)

R.M: Recepcionista Matutina (Mónica Toalombo)

R.N: Recepcionista Nocturno (Fabian Patín)

Tabla 4: Cuadro de respuestas

Preguntas	D.H	G. G	R.M	R. N	Síntesis
------------------	------------	-------------	------------	-------------	-----------------

P.1	<p>Soy el propietario del hotel San Luis que lo vengo administrando durante 8 años.</p> <p>Soy el gerente del hotel y llevo 8 años en el cargo mi responsabilidad es coordinar todos los departamentos y asegurarme de que la operación diaria funcione de manera eficiente y rentable.</p>	<p>Soy el gerente del hotel y llevo 8 años en el cargo mi responsabilidad es coordinar todos los departamentos y asegurarme de que la operación diaria funcione de manera eficiente y rentable.</p> <p>Soy el gerente del hotel y llevo 8 años en el cargo mi responsabilidad es coordinar todos los departamentos y asegurarme de que la operación diaria funcione de manera eficiente y rentable.</p>	<p>Soy recepcionista del hotel y llevo 5 años en el cargo atendiendo a los huéspedes principalmente en el turno de la mañana de 08:00 de la mañana a 18:00 horas.</p>	<p>Soy recepcionista del hotel y llevo 5 años en el cargo atendiendo a los huéspedes principalmente en el turno de nocturno de 18:00 de la tarde a 07:00 horas y me encargo de la entrada y salida de los huéspedes que llegan fuera del horario habitual.</p>	<p>Los roles de un hotel son bastantes variados, abarcando desde la administración, gerencia, hasta la recepción cada área tiene sus propias responsabilidades, que incluye la coordinación, la atención al cliente y la gestión de operaciones de diferentes turnos.</p>
P.2	<p>Claro hemos puesto en marcha un sistema básico de control interno que</p>	<p>Contamos con sistema de control interno que</p>	<p>Estamos en el proceso de familiarizarnos más</p>	<p>Durante la noche, seguimos los</p>	<p>Se implementan sistemas de calidad y de control</p>

de sistema de calidad que incluye evaluaciones con el sistema de procedimientos interno, siguiendo normas se basa en las normas al personal, capacitar calidad, pero establecidos para y protocolos que buscan impuestas por el MINTUR. al personal nuevo finalmente seguimos garantizar la calidad mejorar el servicio y la Esto nos ayuda a ingresado, todo esto es protocolos específicos en la atención, atención al cliente. Sin asegurarnos de que todos clave para mejorar el para la atención al aunque a veces se embargo, familiarizarse nuestros servicios estén a la servicio en cada uno de cliente y el manejo de hace un poco con toda esta altura de los estándares nuestros quejas. complicado documentación puede ser solicitados. departamentos. mantener todo un desafío. documentado.

P.3 Las áreas de mejoras Desde mis Pienso que las áreas de Según mi En todos los deberían ser todos los perspectivas considero atención telefónica consideración departamentos identificas departamentos ya que que Todas las áreas del podrían mejorar ya que debería mejorar el áreas que necesitan necesitamos ir hotel estén en necesitamos responder área administrativa mejoras, especialmente evolucionando constante mejora para más rápido las para que ponga en en la atención telefónica y paulatinamente. brindar el servicio de consultas y reservas. funcionamiento la gestión administrativa, calidad. todos los con el objetivo de evaluar

departamentos y ofrecer un servicio de importantes para el calidad. funcionamiento del hotel como por ejemplo el área de talento humano.

P.4 Considero que ninguna El proceso de check in Lo que necesitamos La gestión de Se busca optimizar cada área es ineficiente sin y check out si optimizar el contrato mantenimiento es un área, agilizar el proceso embargo trabajamos para ir contáramos con el todo de más personal ya que poco lenta, lo que del check in y check out, optimizando y mejorando el personal que me encargo de cubrir afecta la rapidez para contratar más personal y cada área diariamente. necesita un hotel en todas las áreas en el solucionar los mejorar la gestión de funcionamiento. horario matutino. problemas que mantenimiento para surgen durante la resolver problemas nocturnos de manera eficiente.

P.5	Si, ya que nuestro personal recibe capacitaciones regulares, pero siempre hay margen de mejora en cuanto a la atención al cliente.	Todo el personal del hotel es capacitado.	Si estamos capacitando para brindar información sobre el hotel y la ciudad, aunque, nos encantaría tener más materiales de apoyo.	Si estamos capacitados sin embargo nos gustaría recibir cursos para actualizar nuestros conocimientos.	El personal recibe capacitación regular para mejorar la atención al cliente y ofrecer información sobre el hotel y la ciudad. No obstante, se valora la posibilidad de recibir curso de actualización y contar con el material de apoyo necesario.
P.6	Es una herramienta que nos permite medir el rendimiento de procesos claves para asegurarnos de	Es una calificación según el nivel de aceptación hacia los clientes.	Es una manera de saber si estamos haciendo bien nuestro trabajo y si nuestros clientes están	Es algo que nos indica si el servicio que ofrecemos es bueno o si hay áreas	La satisfacción del cliente es fundamental para medir el rendimiento, evaluar la calidad del servicio y detectar áreas

	que nuestros clientes estén satisfechos.	contentos con el servicio que brindamos.	en las que necesitamos mejorar.	que donde puedan seguir mejorando.
P.7	Prestar atención al cliente para comprender su problema y mostrar que estoy dispuesto a resolverlo.	Receptar las quejas del huésped, y solicitar las debidas disculpas al huésped.	Escuchar con paciencia, ofrecer una disculpa y comunicar la queja al área correspondiente que se le dé seguimiento inmediato.	Receptar la queja luego informar al a gerencia para que tome las medidas necesarias. comunicar el problema a las áreas correspondientes y dar seguimiento inmediato, informando a la gerencia para que se tomen medidas necesarias.
P.8	Investigar la causa raíz, implementar mejoras	Realizar socialización de la	una Dialogar con el equipo, buscar	Realizar un reporte para que se tomen las
				Al abordar las quejas, se investiga la causa de este

	específicas y hacer un queja con los soluciones prácticas y medidas necesarias y mismo hecho, se seguimiento para trabajadores del hotel. compartir experiencias evitar que vuelvan implementan mejoras, asegurarnos de que el para no cometer los ocurrir estos socializa la queja con los problema este resuelto. mismos errores. inconvenientes. trabajadores, se buscan soluciones prácticas y se realiza un reporte para evitar futuros inconvenientes.
P.9	Supervisando indicadores Observar el servicio Mantener una actitud Siendo atento y Se supervisan inspirando al equipo y que ofrece el hotel a positiva, aprendiendo proactivo, indicadores, se observa el tratar de fomentar diario. y aplicando comunicando servicio, se mantiene una capacitaciones. sugerencias para problemas y actitud positiva y proactiva y sugerir ideas para la mejora continua.
P.10	Es esencial para garantizar Es crucial, ya que nos Considero que es muy Es necesario para que La satisfacción del cliente para que nuestros clientes ayuda estandarizar importante, porque el hotel conserve su es esencial para el éxito

estén satisfechos y que el negocio se mantenga a flote. nuestros procesos para minimizar errores y seguir mejorando constantemente. permite que todos trabajemos bajo el mismo estándar y ofrezcamos un servicio de calidad. buena reputación y del hotel, la estandarización de procesos, el trabajo en equipo y el mantenimiento de una buena reputación del establecimiento.

Síntesis Está comprometido con la optimización continua en cada área, siempre poniendo al cliente en el centro. Realizando las respectivas investigaciones de las causas de los problemas, implementando mejoras específicas y

por persona El mejoramiento constante es la meta para la todos las áreas les permite enfocarse en optimizar el proceso de check in y check out, socializando las quejas y estandarizando los

Buscan optimizar la contratación de personal y mejorar la atención al cliente. Fomentando el dialogo en equipo para encontrar soluciones prácticas y manteniendo

Buscan mejorar la gestión de mantenimiento con un enfoque totalmente proactivo. Comunicando los problemas y sugiriendo ideas, reportando

El equipo del hotel San Luis, desde el dueño hasta los recepcionistas están totalmente decididos a mejorar la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente. Es lo lograran implementando sistemas

supervisando los procesos para reducir actitud positiva al incidentes para evitar de calidad, optimizando indicadores para asegurar errores e ir mejorando momento de ejercer su que esto se repita y procesos, capacitando al el funcionamiento de día a día. cargo. mediante aquello personal y manejando manera óptima. garantizar la quejas de manera reputación del hotel y eficiente, todo con el la satisfacción del objetivo de ofrecer una cliente. experiencia positiva y mantener una buena reputación del hotel.

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ Respuesta de las personas entrevistadas en el hotel San Luis

Análisis

El hotel San Luis cuyo propietario es el señor Luis Romero llevan la administración del mismo conjuntamente con el gerente ya que estos implementan un sistema de gestión de calidad que se centra en la atención al cliente, capacitación del personal y mejora continua. Este sistema se fundamenta en las normas y requisitos emitidas por MINTUR y un control interno que abarca evaluaciones de satisfacción al cliente y la capacitación del personal para corregir las falencias registradas. Desde la recepción de los huéspedes hasta la parte administrativa son conscientes de la importancia de estandarizar los procesos y reducir los errores.

La mejora continua, la capacitación del personal y la gestión eficiente de quejas son pilares fundamentales para un mejor servicio al cliente, es relevante la comunicación interna, el trabajo en equipo y la proactividad del personal para identificar y dar solución a problemas recurrentes, teniendo un objetivo claro que es la satisfacción al cliente y mantener un buen prestigio del hotel a través de un servicio de calidad que supere cada una de las expectativas del huésped.

La estandarización de procesos y la capacitación continua no solo son herramientas operativas, si no, son pilares esenciales para mantener la competitividad y ofrecer a los huéspedes y una experiencia memorable. Este enfoque refleja una gestión hotelera que va más allá de cumplir los estándares actuales; buscando innovar y alcanzar la excelencia en los servicios, y aspectos fundamentales en la industria hotelera.

Para identificar que hotel San Luis cumple con los estándares internacionales de sistema de calidad, aplicamos un check list con la metodología de las normas ISO 9001, esto nos permitió identificar fortalezas y áreas de mejora en los sistemas y procesos que garantizan la satisfacción del cliente y la mejora continua.

Discusión

En los últimos años, la gestión de la calidad en el sector hotelero ha cobrado especial relevancia debido a la creciente competencia ya las altas expectativas de los clientes (García & López, 2020). El diagnóstico situacional realizado en el Hotel San Luis evidencia la importancia de implementar sistemas de gestión de calidad (SGC) alineados con normativas nacionales, como las impuestas por el MINTUR, y estándares internacionales, como la ISO 9001. De acuerdo con los resultados obtenidos a través de entrevistas estructuradas, tanto la alta dirección como el personal operativo reconocen la necesidad de estandarizar procesos, optimizar áreas y fomentar la capacitación continua del personal. Esta visión concuerda con los hallazgos de estudios recientes que destacan que la estandarización y la formación son factores clave para mejorar la experiencia del cliente y la reputación del establecimiento Martínez et al. (2021).

Sin embargo, el análisis también revela desafíos persistentes en la gestión interna, especialmente en lo que respecta a la documentación de procesos y la gestión de recursos humanos. La literatura señala que la resistencia al cambio y la falta de recursos suelen ser barreras comunes para la implementación efectiva de los SGC en hoteles de tamaño mediano y pequeño (Pérez & Salazar, 2022). En el caso del Hotel San Luis, aunque existe un compromiso manifiesto hacia la mejora continua, se identifican áreas susceptibles de optimización, como la atención telefónica, la gestión administrativa y el mantenimiento, especialmente en los turnos nocturnos. La necesidad de contratar más personal y de contar con materiales de apoyo para la capacitación se alinea con las recomendaciones de investigaciones recientes, que sugiere que la inversión en capital humano y tecnología es esencial para alcanzar altos estándares de calidad (Ramírez & Torres, 2023).

Finalmente, la eficiente gestión de quejas y la comunicación interna se consolidan como pilares fundamentales para la satisfacción del cliente y la mejora del servicio, tal como lo indican los testimonios de los empleados y la síntesis de las entrevistas. La capacidad de identificar problemas recurrentes, analizar sus causas y socializar soluciones dentro del equipo es una práctica recomendada por la literatura actual para fomentar la cultura de mejora continua (López & Mendoza, 2021). En conclusión, el Hotel San Luis muestra avances significativos en la implementación de procesos de calidad, pero enfrenta retos que requieren una estrategia integral de gestión del cambio, inversión en capacitación y fortalecimiento de la comunicación interna para consolidar una cultura organizacional orientada a la excelencia en el servicio.

4.2 Indicadores de gestión de calidad

Objetivo 2

Establecer los indicadores de gestión de calidad adaptados a cada departamento del hotel San Luis que permitan medir y evaluar el desempeño de los procesos operativos, administrativos y de servicio al cliente.

Para el cumplimiento del segundo objetivo, que se caracterizó en determinar el sistema de calidad según las normas ISO 9001, se realizó la técnica de la ficha bibliográfica y el check list. Se empleó el instrumento de la ficha bibliográfica para identificar la situación actual del hotel San Luis y de esa manera poder obtener información veraz para la investigación.

Esta tabla está diseñada para cubrir los aspectos claves del tema y objetivos del documento, facilitando la elaboración de la ficha bibliográfica y la planificación del sistema de calidad basado en ISO 9001 para el Hotel San Luis en Guaranda, Ecuador, 2025. La información está basada en referencias académicas y documentos relacionados con sistemas de calidad en hoteles y la norma ISO 9001.

Tabla 5: Ficha bibliográfica

Título / Año	Autor(es)	Ámbito (local, nacional, internacional)	Principales Normas	Indicadores de calidad	Aplicabilidad en el Hotel San Luis	Limitaciones
Sistemas de calidad aplicados a los procesos departamentales de un hotel 4	Urgilés Castro, Ruth Catalina	Nacional	ISO 9001	Satisfacción del cliente, mejora continua	Aplicable para mejorar procesos y satisfacción del cliente en el hotel	Enfocados en hoteles de 4 estrellas, puede requerir adaptación para

estrellas en Ecuador (2010)						el hotel San Luis
Certificación ISO 9001 en Hoteles (2025)	QMKey.com (autor corporativo)	Internacional	ISO 9001	Enfoque al cliente y liderazgo	Guía para implementar ISO 9001 en hoteles como San Luis	General, no específico para el hotel San Luis
Implantación de un sistema de gestión ISO 9001 en hotel	Canellas Rodríguez, Tanya	Nacional	ISO 9001	Indicadores de calidad, auditorías internas y externas	Procedimientos adaptables a necesidades específicas	Se requiere esfuerzo económico y compromiso organizacional

Plan de mejora de calidad en el área de recepción del hotel Colonial Suite (2019)	Villafuerte Cedeño, Andrea Cecibel	Local (Guaranda)	ISO 9001 (implícito)	Satisfacción del cliente, análisis FODA y mapa de procesos	Aplicable en la recepción del Hotel San Luis	Enfocado solo en la recepción, no en todos los departamentos del hotel
Manual de procedimientos para sistema de calidad basado en ISO 9001	Documento genérico basado en ISO	Internacional	ISO 9001	Procedimientos, responsabilidades y registros	Base para elaborar un manual adaptado al Hotel San Luis	Se requiere implementar personal capacitado para ejecución del manual

Evaluación de la calidad en servicios hoteleros en Ecuador	Janina Artiaga	Nacional	ISO 9001, ISO 14001	Indicadores de calidad y satisfacción	Relevante para establecer estándares de calidad en Hotel San Luis	Puede ser general, no específico para el Hotel San Luis
Gestión de calidad y mejora continua en hoteles	Autor(es) académicos	Internacional	ISO 9001	Mejora continua, indicadores de desempeño	Aplica para optimizar procesos departamentales	Requiere adaptación al contexto local que conlleva
Diagnóstico situacional para sistemas de calidad en hoteles	Autor(es) varios	Nacional	ISO 9001	Análisis FODA, encuestas de satisfacción	Fundamental para diagnóstico en Hotel San Luis	Dependiente de calidad de datos recogidos

Adaptación de normas ISO 9001 al hotelería local	Autor(es) locales	Local	ISO 9001	Adaptabilidad, cumplimiento normativo	Directamente aplicable para adaptar normas en el hotel San Luis	Limitado al contexto local, puede no cubrir todos los procesos
Implementación de sistemas de calidad en hoteles de Ecuador		Nacional	ISO 9001	Indicadores de calidad, satisfacción, auditorías	Guía para implementación adaptada a hoteles ecuatorianos	Puede requerir actualización según hotel y el año

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ Investigacion de fuentes bibliográficas.

Para identificar que hotel San Luis cumple con los estándares internacionales de sistema de calidad, aplicamos un check list con la metodología de las normas ISO 9001, esto nos permitió identificar fortalezas y áreas de mejora en los sistemas y procesos que garantizan la satisfacción del cliente y la mejora continua.

SECCIÓN 1: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Tabla 6: *Comprensión de la organización y su contexto*

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se han determinado cuestiones externas e internas relevantes para el propósito y dirección estratégica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se realiza seguimiento y revisión de estas cuestiones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Existe algún análisis FODA o similar documentado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

Nota: *Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.*

Tabla 7: *Comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas*

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se han identificado las partes interesadas relevantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se han determinado los requisitos de estas partes interesadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se realiza seguimiento y revisión de estos requisitos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

Nota: *Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.*

Tabla 8: Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se ha definido algún alcance para las actividades de gestión de calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se han considerado factores externos, internos y servicios del hotel para definir el alcance?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿El alcance está disponible como información documentada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 9: Sistema de gestión de calidad y sus procesos

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se han identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Existe un mapa de procesos o documento similar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se han determinado entradas y salidas de estos procesos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se han determinado responsables para cada proceso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se evalúan los procesos y se implementan cambios cuando es necesario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

SECCIÓN 2: LIDERAZGO

Tabla 10: Liderazgo y compromiso

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿La dirección asume responsabilidad sobre la eficacia del sistema de calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se han establecido políticas y objetivos de calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿La dirección promueve el enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se asignan recursos necesarios para la gestión de calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2
¿Se comunica la importancia de la gestión de calidad eficaz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 11: Enfoque al cliente

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se determinan y comprenden los requisitos del cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se determinan los riesgos que afectan a la conformidad de los servicios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

¿Existen mecanismos para medir la satisfacción del cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	1	1
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---	---	---	---

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 12: Política de calidad

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Existe una política de calidad documentada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿La política es apropiada al propósito y contexto del hotel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Incluye compromiso de cumplir requisitos y mejora continua?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se comunica, entiende y aplica dentro del hotel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Está disponible para las partes interesadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 13: Roles, responsabilidades y autoridades

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se han asignado y comunicado las responsabilidades para los procesos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Existe un organigrama actualizado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

¿Se han definido responsables para asegurar la conformidad con ISO 9001?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Hay responsables designados para informar sobre el desempeño del sistema?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	1	1

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

SECCIÓN 3: PLANIFICACIÓN

Tabla 14: Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se determinan riesgos y oportunidades relacionados con los procesos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se planifican acciones para abordar estos riesgos y oportunidades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se evalúa la eficacia de estas acciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Existe alguna metodología para gestión de riesgos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 15: *Objetivos de calidad y planificación para lograrlos*

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se han establecido objetivos de calidad para funciones y niveles relevantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Los objetivos son medibles y coherentes con la política de calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se realiza seguimiento de los objetivos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	1	1
¿Se planifica cómo lograr los objetivos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 16: *Planificación de los cambios*

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Los cambios en el sistema se realizan de manera planificada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Se consideran el propósito y consecuencias potenciales de los cambios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se asegura la integridad del sistema durante los cambios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Se asignan responsabilidades y recursos para los cambios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

SECCIÓN 4: APOYO

Tabla 17: Recursos

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se proporcionan los recursos necesarios para el sistema de gestión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	1	1
¿Se cuenta con el personal necesario para la operación de los procesos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	1	1
¿La infraestructura es adecuada para la operación de los procesos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿El ambiente de trabajo es adecuado para la operación de los procesos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2
¿Se dispone de recursos de seguimiento y medición apropiados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se determinan y proporcionan los conocimientos necesarios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 18: Competencia

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se determina la competencia necesaria del personal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿El personal cuenta con la formación, experiencia y competencia adecuadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se toman acciones para adquirir la competencia necesaria?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	1	1
¿Se conserva información documentada sobre la competencia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 19: Toma de conciencia

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿El personal conoce la política de calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿El personal conoce los objetivos de calidad relevantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿El personal es consciente de su contribución a la eficacia del sistema?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	1	1
¿Se comprenden las implicaciones del incumplimiento de requisitos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 20: Comunicación

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se ha determinado la comunicación interna y externa pertinente al sistema?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Existe un sistema establecido de comunicación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se definen canales, momentos y receptores de la comunicación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 21: Información documentada

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se cuenta con la información documentada requerida por ISO 9001?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿La documentación incluye título, fecha, autor, referencia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Existe un proceso para control de documentos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿La información documentada está protegida adecuadamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

SECCIÓN 5: OPERACIÓN

Tabla 22: Planificación y control operacional

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se determinan requisitos para los servicios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se establecen criterios para los procesos y aceptación de servicios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se controlan los procesos contratados externamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 23: Requisitos para los servicios

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿La comunicación con los clientes incluye información sobre servicios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se obtiene retroalimentación de los clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Se determinan los requisitos legales y reglamentarios aplicables?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se revisan los requisitos antes de comprometerse a suministrar servicios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 24: Diseño y desarrollo de servicios

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Existe un proceso para el diseño y desarrollo de nuevos servicios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se determinan etapas y controles para el diseño y desarrollo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se determinan los requisitos esenciales para los servicios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se realizan revisiones, verificaciones y validaciones del diseño?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 25: Control de procesos y servicios suministrados externamente

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se asegura que los servicios externos cumplen los requisitos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se establecen criterios para evaluación y selección de proveedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se evalúa el desempeño de los proveedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se comunica a los proveedores los requisitos para aprobación de servicios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 26: Producción y provisión del servicio

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿La provisión del servicio se realiza bajo condiciones controladas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2
¿Se dispone de información documentada sobre características de servicios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2
¿Se implementan actividades de seguimiento y medición?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2
¿Se controla la implementación de acciones para prevenir errores humanos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2
¿Se controla la propiedad del cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2
¿Se controlan las actividades posteriores a la entrega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 27: Liberación de los servicios

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se verifican los servicios antes de su liberación al cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2
¿Se conserva información documentada sobre la liberación de servicios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2
¿Existe evidencia de conformidad con criterios de aceptación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 28: Control de salidas no conformes

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se identifican y controlan los servicios no conformes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se toman acciones apropiadas sobre servicios no conformes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se conserva información sobre no conformidades y acciones tomadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

SECCIÓN 6: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Tabla 29: Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se determina qué necesita seguimiento y medición?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se determinan métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2
¿Se evalúa el desempeño y eficacia del sistema de gestión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2
¿Se realiza seguimiento de la percepción del cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Se analizan y evalúan los datos del seguimiento y medición?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 30: Auditoría interna

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se realizan auditorías internas planificadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Se establece un programa de auditoría?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Se definen criterios y alcance para cada auditoría?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Se seleccionan auditores objetivos e imparciales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Se informa a la dirección sobre los resultados de las auditorías?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0

Nota: *Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.*

Tabla 31: Revisión por la dirección

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿La dirección revisa el sistema de gestión a intervalos planificados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	1	1
¿La revisión incluye el estado de las acciones de revisiones previas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	1	1
¿Se consideran cambios en cuestiones externas e internas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se analizan datos sobre el desempeño y eficacia del sistema?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Las salidas incluyen decisiones y acciones de mejora?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

SECCIÓN 7: MEJORA

Tabla 32: Generalidades

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se determinan oportunidades de mejora?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se implementan acciones para mejorar la satisfacción del cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 33: No conformidad y acción correctiva

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se toman acciones para controlar y corregir no conformidades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se evalúan las causas de las no conformidades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2
¿Se implementan acciones necesarias para eliminar causas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2	2	2
¿Se revisa la eficacia de las acciones correctivas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se conserva información documentada sobre no conformidades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla 34: Mejora continua

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se mejora continuamente la idoneidad y eficacia del sistema?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se consideran resultados de análisis, evaluación y revisión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3
¿Se determinan necesidades u oportunidades de mejora continua?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	3	3	3

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

RESUMEN DE RESULTADOS CHEK LIST ISO 9001

Tabla 35: Puntuación por sección

Sección	Puntos obtenidos	Puntos posibles	% Cumplimiento
1. Contexto de la organización	41	42	99%
2. Liderazgo	51	54	97%
3. Planificación	22	36	63%
4. Apoyo	39	63	63%
5. Operación	72	84	88%
6. Evaluación del desempeño	12	45	27%
7. Mejora	25	30	95%
TOTAL	262	354	74%

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Nivel de madurez del sistema

0-25%: Sistema inexistente o muy incipiente

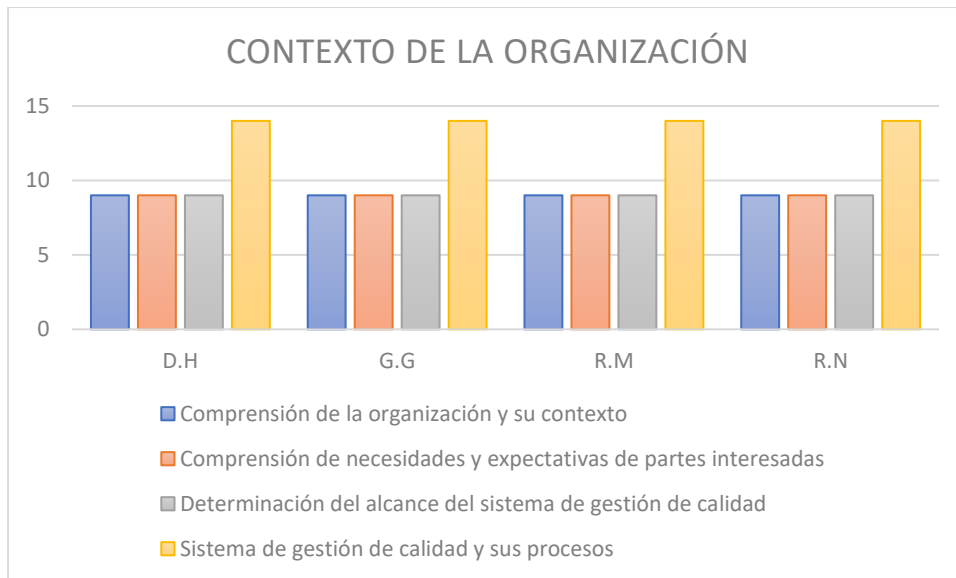
26-50%: Sistema básico con importantes brechas

51-75%: Sistema en desarrollo con brechas moderadas

76-90%: Sistema avanzado con brechas menores

91-100%: Sistema maduro y conforme con ISO 9001

Ilustración 2: Contexto de la organización

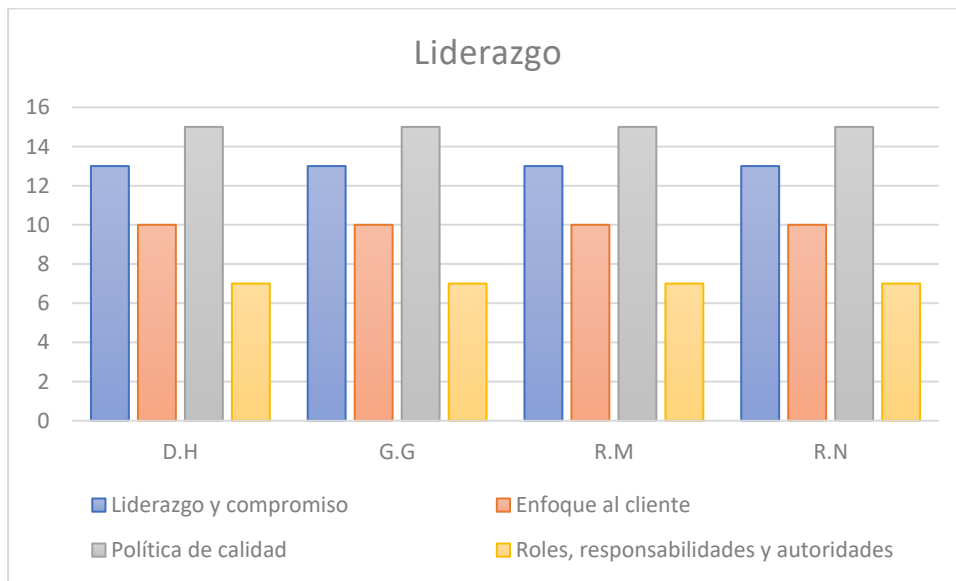


Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis

Conocer el contexto de la organización del hotel San Luis implica comprender los factores internos, como el personal, infraestructura y en este caso el que más resalta el sistema de calidad y sus procesos. Y los externos que son competencias, regulaciones y expectativa del cliente que pueden afectar la calidad del servicio. Las ISO 9001 exige que se identifiquen las partes interesadas, como son los huéspedes, agencias, proveedores, empleados, entes reguladores y sus requisitos. Esto permite orientar la estrategia del hotel hacia la mejora continua del servicio y la satisfacción del cliente.

Ilustración 3: Liderazgo

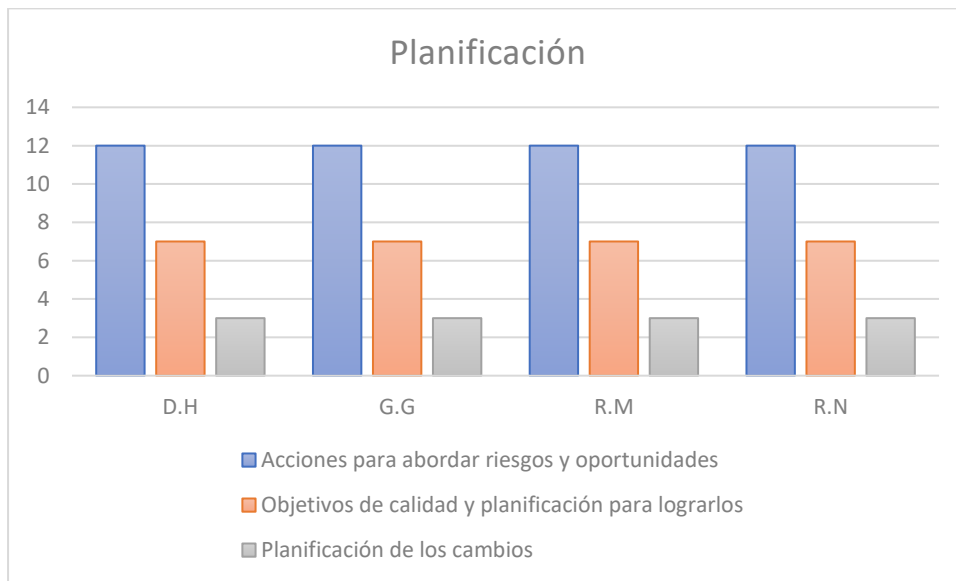


Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis

La alta dirección del hotel comprende activamente el sistema de gestión de calidad promoviendo una cultura de calidad en todos los niveles. Esto implica definir la política de calidad clara y concisa, asignar responsabilidades y asegurar que los valores como la hospitalidad, la cortesía y la excelencia estén presentes en cada interacción con el cliente. Un liderazgo eficaz también motiva al personal, alineando sus objetivos con los de sistema de gestión.

Ilustración 4: Planificación

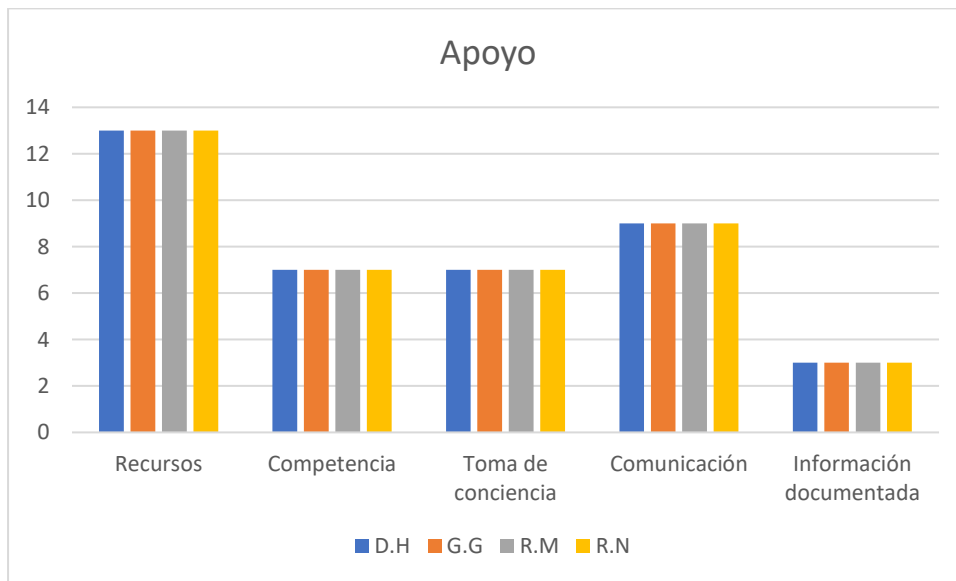


Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis

La planificación en el área hotelera basándose en las normas ISO 9001 requiere identificar riesgos como quejas, sobreocupación, cancelaciones; y oportunidades como son las temporadas altas, fidelización del cliente; que puedan afectar la calidad del servicio. Esto incluye establecer objetivos claros de calidad por ejemplo mejorar la puntuación de satisfacción del cliente en los próximos trimestres, además se deben planificar cambios como la implementación de software de gestión hotelera o remodelaciones de forma estructurada.

Ilustración 5: Apoyo

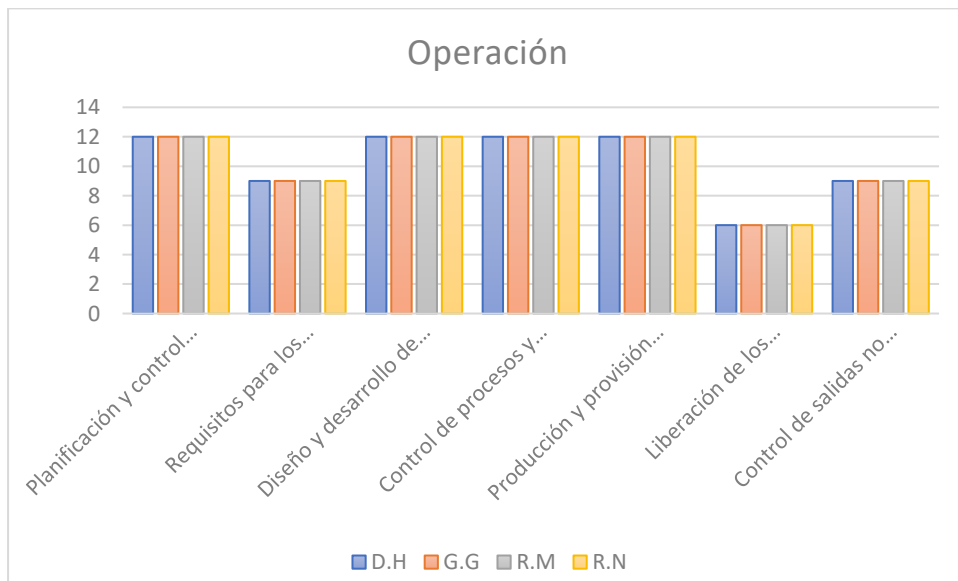


Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis

Se puede identificar los recursos necesarios para operar un sistema de gestión de calidad efectivo los cuales destacan el personal capacitado, la infraestructura adecuada, ambiente laboral positivo y herramientas tecnológicas. En el hotel, esto significa desde una buena capacitación del personal, en atención al cliente, la disponibilidad de servicios y tecnología en las habitaciones. También incluye la gestión del conocimiento como son la documentación de registro y la accesibilidad a estos.

Ilustración 6: Operación

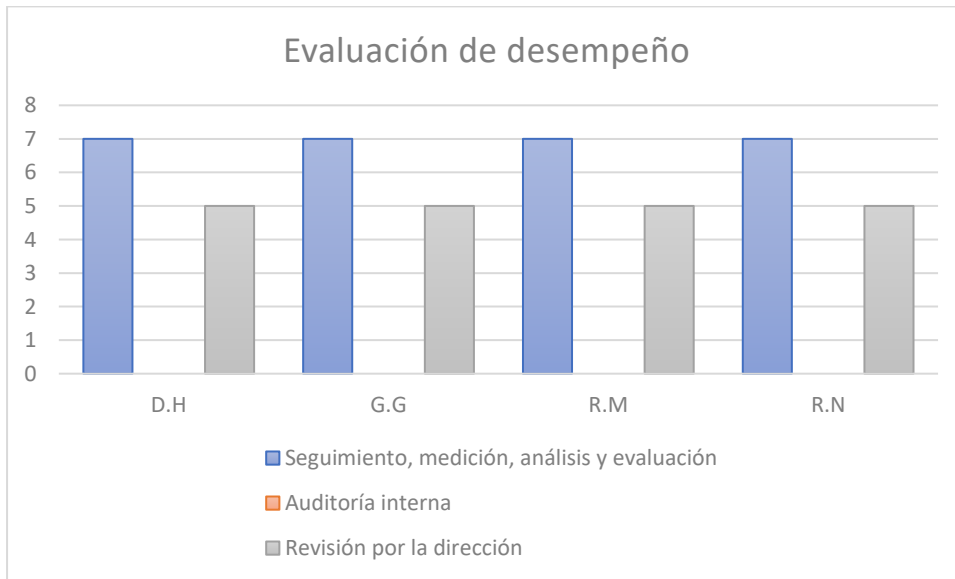


Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis

En el hotel San Luis la operación abarca desde la recepción y check in, hasta el servicio de habitaciones, limpieza. Las ISO 9001 solicita planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del cliente. Esto incluye controlar los proveedores y gestionar las reservas, eventos y experiencias con criterios de calidad definidos. Debe existir un control de procesos y trazabilidad clara.

Ilustración 7: Evaluación de desempeño

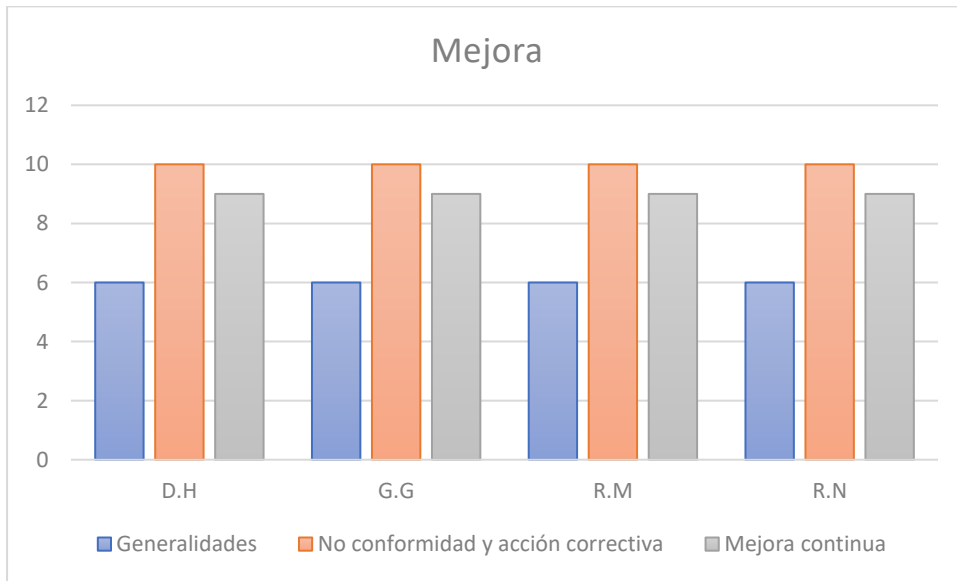


Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis

Para llevar una evaluación de desempeño eficaz se debe medir, monitorear y analizar los resultados del sistema de gestión. En el hotel esto podría ser el análisis de encuestas de satisfacción del cliente, revisión de quejas y sugerencias, evaluaciones internas como las auditorías que gerencia no plantea y no se ejecuta en el hotel, y revisión por la dirección. También se debe utilizar indicadores de desempeño, como la tasa de ocupación, el tiempo de respuesta a solicitudes o el porcentaje de huéspedes recurrentes.

Ilustración 8: Mejora



Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis

Implica detectar oportunidades de mejora continua. En el hotel surge la no conformidad y acción correctiva, la mejora continua se traduce en innovaciones en los servicios, mejoras en las instalaciones y optimización de procesos. También incluye la gestión de reclamaciones para evitar su recurrencia, garantizando la experiencia cada vez más satisfactoria para los huéspedes.

ANÁLISIS GENERAL

Principales brechas identificadas

Por su parte, las brechas en la sección de Apoyo son reveladoras de las fallas en la entrega de recursos, entrenamiento, comunicación interna, y gestión documental, todo esto restringe la capacidad de la organización para apoyar eficazmente sus procesos y metas establecidas. Igualmente, la brecha en Evaluación del desempeño es de suma importancia ya que esta muestra la ausencia o insuficiencia de mecanismos de seguimiento, medición y análisis de los resultados, no solo dificulta la identificación de áreas a mejorar, sino también la toma de decisiones para el avance organizacional. Esas limitaciones, dificultan la alineación de los equipos y la mejora constante, por lo que sería de gran ayuda desarrollar planes de acción apropiados.

Fortalezas del sistema actual

Las fortalezas de la estructura existente, nos dice que la organización funciona muy bien en muchas áreas. Resalta mucho en contexto organizacional, liderazgo, operaciones y mejora, casi superando el 90% del cumplimiento. Esas fortalezas reflejan una estructura clara, un liderazgo eficaz, procesos operativos eficientes y un compromiso firme con la mejora continua.

Además, ese puntaje alto en esas secciones parece indicar, que la organización tiene recursos valiosos, una técnica destacada, y un buen manejo. Estas son ventajas competitivas, que contribuyen a un desempeño general bueno. Tales áreas son, básicamente, activos estratégicos que impulsan el crecimiento, por supuesto. Ayudan a cerrar esas brechas que notamos, y fortalecer la organización, así puede alcanzar metas y mantenerse compitiendo en la industria hotelera.

Recomendaciones prioritarias

Es crucial implementar un sistema de gestión de calidad, que abarque desde la capacitación del personal, reclutamiento de nuevo personal, designación de cargos, mejora continua y la aplicación de protocolos en caso de ineficiencia en la calidad de los servicios, la estandarización de procesos operativos claves, como el check in y check out deben de ser ejecutados de manera óptima para un mejor servicio, a su vez la recopilación y análisis constante de las sugerencias de los huéspedes permitirá identificar áreas de mejora.

Discusión

La gestión de la calidad en el sector hotelero ha evolucionado considerablemente en la última década, en particular con la adopción de normas internacionales como la ISO 9001. Según estudios previos (García & López, 2019) Pérez et al., (2020), la implementación de sistemas de gestión de la calidad en hoteles ha mejorado la satisfacción de los huéspedes, optimizado los procesos internos y fortaleciendo la competitividad de las organizaciones. En el caso del Hotel San Luis, el análisis revela que la comprensión del contexto organizacional y el liderazgo fueron pilares fundamentales para el desarrollo de un sistema de calidad robusto. Estas áreas, que superaron el 74 % de cumplimiento según la lista de verificación aplicada, demuestran que la alta dirección ha logrado promover una cultura de mejora continua, alineando los objetivos del personal con los estándares internacionales y las expectativas de los huéspedes, como sugieren investigaciones recientes en el sector turístico (Martínez & Ramírez, 2021).

Sin embargo, la literatura también destaca que uno de los principales retos en la gestión hotelera es la adecuada dotación de recursos y la evaluación sistemática del desempeño (Torres & Salinas, 2018) Castillo et al. (2020). En este sentido, el Hotel San Luis presenta deficiencias notables en el área de Soporte, especialmente en cuanto a la capacitación del personal, la

comunicación interna y la gestión documental. Estas debilidades limitan la capacidad de la organización para responder eficazmente a las demandas del mercado y dificultan la identificación oportuna de áreas de mejora. Como lo indica la norma ISO 9001:2015 y lo confirman investigaciones de los últimos cinco años, la falta de mecanismos de monitoreo y medición dificulta la toma de decisiones basada en datos, lo que puede afectar negativamente la experiencia del cliente y la rentabilidad de la empresa (Jiménez & Bravo, 2022).

Por otro lado, la experiencia de otros hoteles en Ecuador y Latinoamérica demuestra que la implementación de planes de acción centrados en la estandarización de procesos, la capacitación continua y la gestión proactiva de las sugerencias de los huéspedes contribuye significativamente a abordar las brechas identificadas Villacís et al., (2021). En este contexto, se recomienda al Hotel San Luis fortalecer sus procesos de evaluación del desempeño y soporte mediante la incorporación de herramientas tecnológicas y la promoción de una mayor participación del personal en la gestión de la calidad. Esto no sólo garantizará el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, sino que también mejorará la capacidad del hotel para adaptarse a los cambios ambientales y mantener un alto nivel de satisfacción de los huéspedes, como lo demuestran las mejores prácticas identificadas en la literatura académica reciente.

Diseñar un manual sobre Sistema de Calidad según las normas ISO 9001

Objetivo 3

Elaborar un manual de procedimientos estandarizados para cada departamento del hotel San Luis que incorpore las Normas ISO 9001, adaptadas a la realidad local de la ciudad de Guaranda.

Para el cumplimiento del tercer objetivo se hizo el uso de información de fuentes bibliográficas, libro y tesis que permitió recabar información para la elaboración de un manual en base a las Normas Iso 9001 – 2015, la misma que permite al hotel San Luis a mejorar los servicios que brindan a los huéspedes.

MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



ELABORADO POR: LINA CHUQUICONDOR
ANDRÉS VITERI

1. Historia del hotel San Luis

El área hotelera en la ciudad de Guaranda ha evolucionado desde pequeñas casas de posada del siglo XIX hasta desarrollos modernos de establecimientos como el Hotel San Luis, que contribuye al desarrollo turístico de la región. El Hotel San Luis, ubicado en Guaranda, provincia de Bolívar, Ecuador, es una institución; reconocida por la calidad de sus servicios. Creada el 23 de enero del 2017, por el señor Luis Romero. Este establecimiento fue creado con la visión de un negocio familiar, Obtuve una calificación promedio de 2 estrellas sobre 5, basada en más de 71 opiniones de satisfacción de clientes. Ubicado en la calle 10 de agosto 912, el hotel cuenta con 25 habitaciones y se distingue por sus cómodas instalaciones equipadas con las todas comodidades necesarias para una estadía placentera. Además, cuenta con áreas comunes para el descanso y opciones gastronómicas que incluyen un restaurante y cafetería con especialidades locales. El hotel representa una opción de segura y acogedora para los huéspedes que buscan confort y calidad en la ciudad. Su historia lo ha convertido en un importante establecimiento de renombre a lo largo de los años.



2. Misión y visión del hotel San Luis

Misión

Ofrecer a los huéspedes una experiencia de hospedaje única en la ciudad de Guaranda, cambiando confort, calidad y atención personalizada en un ambiente acogedor que refleje la riqueza cultural y natural de la región. Nos comprometemos a brindar servicios integrales de hotelería con altos estándares de calidad, promoviendo la satisfacción total de nuestros clientes mediante la innovación, el profesionalismo y el respeto hacia nuestra comunidad y medio ambiente.

Visión

Posicionarnos como el hotel líder de la ciudad de Guaranda, reconocido por la excelencia en el servicio, la innovación constante y el compromiso con el desarrollo sostenible del turismo local. Aspiramos a ser la primera opción para viajeros de negocios y turismo, desatándonos por nuestra calidez humana, calidad y responsabilidad social, contribuyendo al crecimiento económico y cultural de nuestra ciudad.

Productos y Servicios

El Hotel San Luis brinda una amplia gama de productos y servicios diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de sus huéspedes, garantizándoles una experiencia de 4 estrellas de calidad y confort.

Alojamiento

El hotel ofrece habitaciones y suites equipadas con todas las comodidades modernas, como aire acondicionado, wifi de alta velocidad, televisión por cable, caja fuerte, minibar y baño privado con artículos de aseo. Las habitaciones están diseñadas para ofrecer un ambiente acogedor y funcional, combinando un estilo contemporáneo con elementos que reflejan la

cultura local de Guaranda y la provincia de Bolívar. Se presta especial atención a la limpieza y el mantenimiento para garantizar una estancia cómoda y segura.

Restaurantes

El Hotel cuenta con un restaurante principal que ofrece una carta variada basada en productos locales frescos, combinando recetas tradicionales con especialidades internacionales. También cuenta con un bar-cafetería que sirve bebidas y aperitivos durante todo el día. La experiencia gastronómica está diseñada para satisfacer tanto a locales como a visitantes, garantizando altos estándares de calidad, higiene y servicio personalizado.

Servicios Adicionales

Para mejorar la experiencia del huésped, el hotel ofrece servicios adicionales como:

- **Salones de Recepción y Reuniones:** Moderna tecnología audiovisual, ideal para convenciones, conferencias, bodas y otros eventos sociales o corporativos.
- **Servicio de Lavandería:** Procesos eficientes y respetuosos con el medio ambiente.
- **Estacionamiento Privado:** Seguro y accesible para los huéspedes.
- **Recepción 24 horas:** Servicio multilingüe y atención personalizada.
- **Conserjería:** Asistencia con reservas, tours y recomendaciones locales.
- **Accesibilidad:** Instalaciones adaptadas para personas con movilidad reducida.

Compromiso con la calidad

Todos los productos y servicios del Hotel San Luis están respaldados por un sistema de gestión de calidad que garantiza la satisfacción del cliente. Esto incluye la selección responsable de proveedores, la capacitación continua del personal, la implementación de prácticas sostenibles, así como el uso eficiente de los recursos y la gestión adecuada de residuos.

3. Referencias normativas

- UNE-EN-ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad.



4. Objeto y Campo de aplicación

Objetivo

El manual de gestión de calidad tiene como Objetivo: Desarrollar un sistema de gestión integrado que permite al hotel San Luis de la ciudad de Guaranda autoevaluarse, identificando sus fortalezas, y áreas que necesitan mejorar, lo que permitirá desarrollar planes estratégicos para optimizar su desempeño. Con el único propósito de garantizar la eficiencia y fomentar una evaluación empresarial.

El alcance del MGC (Manual de gestión de calidad) comprende todas las actividades llevadas a cabo en el establecimiento, lo que incluye los servicios de alojamiento, restauración y servicios complementarios.

Cada empleado del establecimiento es el responsable de la calidad de servicio que ofrece al huésped. Este MGC refleja fielmente el funcionamiento interno de la organización, haciendo referencia, a cuando es necesario, a procedimientos, métodos operativos y otros

documentos claves. Para su correcta aplicación, es muy importante que todo el equipo del establecimiento comprenda el funcionamiento del MGC.

5. Términos y definiciones

Calidad: La calidad viene expresada a través de un conjunto de propiedades y características que determinan la valoración del producto o servicio. Frente a otras definiciones de carácter más cualitativo, estas propiedades y características suelen ser, por lo general, medibles o cuantificables permitiendo su evaluación. (Jabaloyes, 2020)

Gestión: Es un concepto amplio, pero preciso, plantea que la gestión es el conjunto de los medios por los cuales se logra la calidad. Dichos medios han evolucionado con el desarrollo de las fuerzas productivas y con la propia evolución de la ciencia de la administración. Esto incluye el establecimiento de la política y objetivos de calidad materializados a través de la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad que son las funciones de la gestión (Cazañas, 2012, p.27).

Gestión de Calidad: Conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una organización con el objetivo de garantizar y mejorar los estándares de los productos o servicios de calidad que ofrece (Alonso, 2024).

ISO: Es una federación mundial de organismos nacionales de normalización que son miembros de ISO. El mundo de la normalización encuentra así su referencia a nivel internacional (Núñez, 2007, p.22).

Normas ISO: Especificación técnica u otro documento accesible al público establecido con la cooperación y el consenso o la aprobación general de todas las partes interesadas, basada sobre resultados conjugados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, que contempla ventajas para el conjunto de la comunidad y aprobada por un organismo cualificado a nivel nacional, regional o internacional (Núñez, 2007, p.22).

Manual de procedimientos: Es una secuencia ordenada y lógica de actividades repetitivas que se realizan en la organización por una persona, grupo o departamento, con la capacidad de transformar unas entradas (inputs) en salidas o resultados programados (ouputs) para un destinatario (dentro o fuera de la empresa que lo ha solicitado y que son los clientes de cada proceso) con un valor agregado. Los procesos, generalmente, cruzan repetidamente las fronteras funcionales, fuerzan a la cooperación y crean una cultura de empresa distinta (más abierta, menos jerárquica, más orientada a obtener resultados que a mantener privilegios) (Colcha, 2021, p.7).

Normativas y estándares internacionales

Familia de normas ISO: Es un conjunto de normas sobre calidad y sobre la gestión de Calidad de las organizaciones y empresas promovidas por las Organización Internacional de Normalización (López S. , 2027).

ISO 9000: Se definen términos relacionados con la calidad y establece lineamientos generales para los Sistemas de Gestión de la Calidad.

ISO 9001: Conjunto de principios que garantizan un enfoque de sentido común en la gestión de una organización para satisfacer sistemáticamente a los clientes y otras partes interesada (Pérez, 2019).

ISO 9004: Brinda orientación para que las empresas logren un “éxito sostenido” mejorando la calidad de sus productos y servicios promoviendo sistemas de autoevaluación (Servicio de Acreditación Ecuatoriana, 2018).

Sistema: Es el mecanismo por el cual se gestiona el proceso para obtener los productos y servicios con los requisitos establecidos, hay que considerar que en este ciclo no se acabe nunca ya que los elementos pueden y deben ser modificados. (Cortés, 2017, p.20).

Sistema de calidad: Objetivo se define como la obtención de productos o servicios, que cubran las esperanzas de los usuarios con un coste aceptable para ellos y satisfactorio para el suministrador. Este resultado de un producto o servicio que cumple las condiciones expuestas no es fruto de la casualidad. En realidad, se requiere una estructuración de la forma de trabajo (Cortés, 2017, p.20).

6. Contexto de la organización

El Hotel San Luis reconoce la importancia y relevancia de comprender el sistema interno y externo para establecer un sistema de gestión de calidad que sea fuerte y se ajuste a las necesidades del establecimiento. Esto implica identificar las condiciones del entorno económico, social, cultural y competitivo en la ciudad de Guaranda. También, se debe tener conocimiento de las expectativas y requisitos de las partes interesada esto incluye a los clientes, empleados, proveedores y la comunidad de la zona.

Se establece el alcance del sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta cada uno de los procesos y servicios que ofrecemos en el hotel, tales como alojamiento, alimentación, eventos y servicios complementarios. Este análisis permitirá definir claramente los límites y aplicabilidad del sistema de calidad, garantizando que todas las actividades relevantes estén cubiertas para cumplir con los requisitos establecidos por las la norma ISO 9001.

6.1. Comprensión del hotel y su contexto

Análisis del sector interno y externo que afecta la capacidad del hotel para cumplir con los requisitos de calidad.

ANÁLISIS FODA



Nota: Elaborado por equipo de trabajo.

Matriz de Priorización

Tabla 36 Matriz de priorización

Categoría	Factor Clave	Prioridad (Alta/media/baja)	Acción Propuesta
Fortaleza	Equipo con experiencia en hospitalidad y atención al cliente	Alta	Capacitación continua al personal de planta
Oportunidad	Turismo Sostenible	Media	Implementar prácticas eco-amigables (reciclaje).
Debilidad	Falta de personal Bilingüe	Alta	Capacitar al personal en inglés.

Amenaza	Competencia de nuevos hoteles	Alta	Fidelizar clientes con programas de lealtad (Promociones).
----------------	-------------------------------	------	--

Nota: Elaborado por grupo de trabajo

6.2. Necesidades y expectativas de las partes interesadas

Matriz de involucrados

Hotel San Luis – Guaranda / Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)

Identificación de clientes, empleados, proveedores y otros grupos relevantes

Tabla 37 Matriz de involucrados

Parte interesada	Intereses / Expectativas	Impacto en la SGC	Comunicación	Frecuencia	Responsable
Clientes	Servicio de calidad	Alto (Satisfacción directa)	Encuestas post-estancia	Mensual	Jefe de Recepción
	Experiencias personalizadas		Atención quejas/ sugerencias	Diarias	
Empleados	Buen ambiente laboral	Alto (ejecución de procesos)	Reuniones departamentales	Semanal	Asesor de calidad.
	Capacitación continua		Evaluación de desempeño	Trimestral	
Proveedores	Pago oportuno	Medio (Calidad de Insumos)	Revisión de contratos	Trimestral	Jefe de Compras
	Relación a largo plazo		Evaluación de desempeño	Anual	

Comunidad local	Impacto económico positivo	Bajo	(Imagen corporativa)	Participación en eventos locales	Semestral	Director general
	Turismo sostenible			Reportes de responsabilidad social	Anual	
Entidades regulatorias	Cumplimiento legal (salud, seguridad)	Alto	(certificaciones)	Auditorías externas	Anual/ Bianual	Jefe de calidad
Propietarios / inversionistas	Rentabilidad	Alto	(Decisiones estratégicas)	Informes financieros	Trimestral	Director financiero

Nota: Elaborado por equipo de trabajo

Clave de impacto:

- **Alto:** Requiere atención prioritaria (clientes, empleados)
- **Medio:** Monitoreo constante (aparvadores)
- **Bajo:** Gestión reactiva (comunidad)

6.3. Determinación del alcance del sistema de gestión

El alcance del sistema de gestión de calidad del hotel San Luis comprende todas las actividades relacionadas con la prestación servicios hoteleros. Esto incluye los servicios que brinda el establecimiento como el alojamiento, restauración, eventos y servicios complementarios que se ofrecen dentro de las instalaciones del hotel.

El sistema de calidad cubre todos los procesos clave que impactan en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, los cuales son:

- **Departamento de Recepción y Reservas:** (Recepción de huéspedes, Check-in y Check-out, gestión de reservas, información turística y atención al cliente)
- **Departamento de Housekeeping:** (Limpieza y mantenimiento de habitaciones, lavandería y lencería, control de inventario)
- **Departamento de Alimentos y Bebidas:** (Restaurante, bar y cafetería, room service, organización de eventos y banquetes)
- **Departamento de Administración y Finanzas:** (Contabilidad y facturación, control de costos y presupuestos, promoción del hotel, alianzas)
- **Departamento de Mantenimiento:** (Reparaciones tecnológicas, Mantenimiento de áreas comunes y habitaciones, control del sistema de seguridad)
- **Departamento de seguridad:** (Vigilancia interna y externa, monitoreo de cámaras, protocolos de emergencia)

Se excluyen las actividades que no son realizadas directamente por el hotel o que no afectan la calidad del servicio al cliente, como el diseño y desarrollo de nuevos productos, dado que no forman parte de la operación habitual del hotel.

Este alcance se ha definido considerando el contexto interno y externo de la organización del hotel, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas, garantizando que

el sistema de gestión de calidad sea aplicable y efectivo para todos los departamentos y de esta manera asegurar la mejora continua y la satisfacción del huésped.

6.4.Sistema de gestión y sus procesos

El hotel ha identifica y documenta todos los procesos necesarios para el funcionamiento eficaz de su SGC, asegurando su integración y alineación con los requisitos de las normativas ISO 9001. La gestión de estos procesos puede incluir:

- **Identificación de procesos:** Se determinan los procesos clave como la recepción, alojamiento, restauración, limpieza, mantenimiento, gestión de eventos, compras, etc. y sus intenciones.
- **Entradas y salidas:** Para cada proceso se define entradas requeridas (recursos, información, materiales) y las salimos esperadas (servicios prestados y satisfacción del cliente).
- **Criterios y métodos de control:** Se aplican criterios y métodos para el seguimiento, medición y control de los procesos, utilizando indicadores de desempeño y auditoría interna.
- **Recurso y responsabilidades:** Se asignan los recursos necesarios y se designan los delegados y autoridades para cada proceso.
- **Gestión de riesgos y oportunidades:** Identifican y gestionan los riesgos y oportunidades asociados a cada proceso, con el fin de minimizar efectos no deseados y promover la mejora continua.
- **Evaluación y mejora:** evalúan periódicamente los procesos y se implementan cambios necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados y obtener excelentes resultados.

Esta estructura permite al hotel San Luis mantener un control riguroso y efectivo sobre todas sus operaciones, así garantizando la calidad del servicio y mantener la satisfacción del huésped.

7. Liderazgo

7.1. Liderazgo y compromiso

El compromiso de la alta dirección del Hotel San Luis es crucial para garantizar el éxito del sistema de gestión de calidad. La dirección debe mostrar liderazgo y compromiso mediante:

- Definir y comunicar con claridad la política de calidad, que debe estar enfocada tanto en la satisfacción del cliente como en la mejora continua de los procesos.
- Asegurarse de que cada rol, responsabilidad y autoridad estén bien definidos y que sean socializados por toda la organización, facilitando así la toma de decisiones y la rendición de cuentas.
- Impulsar una cultura dentro de la organización que valore la calidad a todos los niveles, fomentando la participación activa del personal en el cumplimiento de los objetivos establecidos de calidad.

El liderazgo también debe asegurar que se disponga de los recursos necesarios, manteniendo un enfoque centrado en el cliente, comprendiendo y respondiendo a sus necesidades y expectativas para mejorar la experiencia obtenida en el hotel.

7.2. Generalidades

El liderazgo en el hotel San Luis implica la integración de la gestión de calidad en la estrategia general del negocio. La dirección establece canales de comunicación abiertos y efectivos, asegurando que la política de calidad sea comprendida y aplicada por todo el personal.

Se revisan periódicamente los resultados y se toman decisiones informadas para garantizar la satisfacción de los clientes y la protección del entorno. El equipo directivo supervisa el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de los clientes, y se responsabiliza de la eficacia global del sistema de gestión de calidad.

Reuniones para garantizar la eficacia y cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad

FRECUENCIA	TIPO DE REUNIÓN	PARTICIPANTES PRINCIPALES	OBJETIVOS PRINCIPALES	RESULTADOS ESPERADOS
ANUAL	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	GERENCIA GENERAL, JEFES DE ÁREA, RESPONSABLE DE CALIDAD	EVALUAR EL DESEMPEÑO GLOBAL DEL SISTEMA, ANALIZAR RESULTADOS DE AUDITORÍAS, DEFINIR OBJETIVOS Y POLÍTICAS PARA EL SIGUIENTE AÑO.	PLAN ESTRATÉGICO ANUAL, OBJETIVOS REVISADOS, ACCIONES DE MEJORA DEFINIDAS.
TRIMESTRAL	COMITÉ DE CALIDAD	RESPONSABLE DE CALIDAD, JEFES DE ÁREA, REPRESENTANTES DE PERSONAL	SEGUIMIENTO DE INDICADORES, REVISIÓN DE AVANCES EN LOS PLANES DE ACCIÓN, ANÁLISIS DE NO CONFORMIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA.	REPORTE TRIMESTRAL, AJUSTES A PLANES DE ACCIÓN, NUEVAS ACCIONES PREVENTIVAS/CORRECTIVAS.
MENSUAL	REUNIÓN OPERATIVA DE CALIDAD	JEFES DE ÁREA, RESPONSABLE DE CALIDAD, SUPERVISORES	REVISIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS DE CLIENTES, CONTROL DE PROCESOS CRÍTICOS, SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.	INFORME MENSUAL, RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS INMEDIATOS, COMUNICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS.

Nota: Elaborado por equipo de trabajo.

7.3. Enfoque al cliente

El cliente es el eje central de todas las actividades del hotel. La dirección se encarga de identificar y comprender las necesidades y expectativas de los huéspedes y otras partes interesadas, asegurando que los servicios ofrecidos no solo cumplan, sino que superen dichas expectativas.

Se implementan mecanismos para recopilar y analizar la retroalimentación de los clientes, gestionando eficazmente las quejas y sugerencias para convertirlas en oportunidades de mejora. El enfoque al cliente se traduce en la personalización del servicio, la atención al detalle y la búsqueda constante de la satisfacción y fidelización de los huéspedes.

7.4.Políticas

7.4.1. Políticas de calidad

La dirección del hotel define y revisa periódicamente una política de calidad clara, coherentes y alineada con la misión y visión del establecimiento de alojamiento. Estas políticas incluyen el compromiso con la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios y la mejora continua del desempeño de calidad.

La política es comunicada a todo el personal y partes interesadas, y está disponible para los clientes y la comunidad, reflejando el compromiso del hotel con la ciudad.

7.4.2. Comunicación de la política

La política se comunicará de manera efectiva a través de reuniones, formaciones, cartelería interna y medios digitales. Todo el personal recibe formación sobre su contenido y relevancia, y se les motiva a actuar conforme a sus principios.

Tabla 38 Medio de comunicación

Medio de Comunicación	Descripción	Momento de Comunicación	Frecuencia
Reuniones de inducción y capacitación	Presentación formal de la política a nuevos colaboradores	Al ingreso de nuevo personal	Cada nuevo ingreso
Reuniones de equipo y operativas	Revisión y discusión de la política en reuniones periódicas	Al inicio de cada trimestre	Trimestral
Carteles y paneles informativos	Exhibición visible de la política en áreas comunes del hotel	Permanente	Actualización anual o cuando se modifique la política
Intranet y correo electrónico	Envío de la política y recordatorios a todo el personal	Al establecer o actualizar la política	Anual y cuando haya cambios
Revisión por la dirección	Evaluación y reafirmación del compromiso con la política	Durante la revisión por la dirección	Anual
Boletines internos	Inclusión de mensajes relacionados con la política de calidad	En comunicaciones internas periódicas	Semestral

Nota: Elaborado por equipo de trabajo.

Además, la política se pone a disposición de los clientes y otras partes interesadas a través de la página web del hotel y en áreas comunes, demostrando transparencia y compromiso al servicio que brindan. La comunicación de políticas se realizará utilizando diversos medios y en momentos estratégicos para asegurar su difusión efectiva, continua y actualizada oportuna.

7.5. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

En el Hotel San Luis, los roles, responsabilidades y niveles de autoridad están claramente definidos y documentados.

- El Gerente General es responsable de la gestión general y la toma de decisiones estratégicas.
- Los directores de departamento (recepción, cocina, mantenimiento, etc.) supervisan las operaciones diarias y garantizan que sus equipos operen según los estándares establecidos.

Todo el personal operativo debe seguir los procedimientos e informar cualquier desviación o sugerencia de mejora. Esta estructura organizativa facilita la coordinación, la comunicación y una respuesta rápida ante cualquier situación, garantizando la satisfacción del huésped y el logro de los objetivos del hotel.

8. Planificación

8.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La planificación en el Hotel San Luis debe orientarse en abordar riesgos y oportunidades que pueden provocar afectación a la conformidad de los servicios y a la satisfacción del huésped. Esto abarca:

- Detectar y evaluar los riesgos y las oportunidades vinculadas a las actividades del hotel, fijando estrategias para mitigarlos o aprovecharlos.
- Fijar objetivos de calidad concisos, medibles y alineados con la política de calidad, que permitan la mejora continua del sistema de calidad.
- Organizar los cambios en el sistema de gestión, asegurando que se lleven a cabo de manera controlada para que no repercutan negativamente en la calidad de los servicios.

La planificación debe ser un proceso dinámico que permita al Hotel San Luis a adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado y a las perspectivas del huésped, asegurando así la mejora continua y la firmeza del sistema de gestión de calidad.

8.2.Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Cada año, el Hotel San Luis establece objetivos de calidad y claros y medibles, alineados con la política del hotel y las expectativas de las partes interesadas. Estos objetivos pueden incluir, por ejemplo, mejorar la satisfacción del huésped, reducir el consumo de agua y energía, aumentar la cantidad de residuos reciclados o mejorar los tiempos de entrega de las habitaciones.

A cada objetivo se le asignan responsabilidades, recursos, plazos y métodos de seguimiento, garantizando así su viabilidad y relevancia para las operaciones del hotel. El progreso hacia estos objetivos se evalúa periódicamente durante las reuniones de seguimiento, lo que permite ajustar las acciones y garantizar la mejora continua de todos los procesos del hotel.

8.3.Planificación de cambios

El Hotel reconoce que la adaptación y el cambio son esenciales para mantener la competitividad y la excelencia en el servicio. Esto significa que todos los cambios importantes en los procesos, infraestructura, tecnologías y estructuras organizativas se planifican cuidadosamente. Antes de implementar un cambio, se analiza su posible impacto en la calidad del servicio, así como los recursos y las habilidades necesarias para su implementación. Se establecerá un cronograma detallado, se comunica a todo el personal involucrado y define capacitaciones específicas cuando sean necesarias. Además, supervisa los resultados de la implementación para garantizar que contribuya positivamente a los objetivos del hotel y, si se detectan errores, tome las medidas correctivas pertinentes.

Este enfoque basado en los estándares de calidad de las ISO 9001:2015 para el Manual de Calidad del Hotel San Luis permitirá establecer un sistema de calidad estable, centrándose en el cliente y orientándose a una mejora continua, que contribuya a la excelencia en la prestación de servicios hoteleros de alta calidad en la ciudad de Guaranda.

9. Apoyo

9.1. Recursos

Para que el hotel San Luis sea mejor que las demás de su entorno, debe poseer recursos claves que permitan una experiencia única a sus huéspedes y esto permita que sea un modelo a seguir de las demás, entre ellas incluye:

Capital humano eficiente: Un equipo bien organizado y capacitado permitirá una atención de calidad, que los huéspedes se sientan satisfechos con la atención y las prestaciones que el hotel ofrece, la formación continua es muy indispensable para mantener un servicio de calidad constante para quienes visiten el establecimiento.

Proceso de check-in y check-out: Se debe agilizar para causar una buena impresión a los huéspedes y de esta manera ganar su confianza y que su estadía sea placentera y pueda recomendar a las demás personas por un excelente servicio que recibe del hotel.

Empoderamiento del personal: Es crucial que el equipo de trabajo del hotel este capacitado para que pueda estar al pendiente de las exigencias que tiene cada una de los huéspedes al momento de la prestación de la estadía.

Instalación de calidad: Habitaciones con espacios adecuados, cómodas y bien equipadas con acceso a internet de alta velocidad y ambientes que promuevan el esparcimiento del huésped.

Limpieza e higiene impecables: Entornos impecables y seguros para que la estadía sea placentera.

9.2.Competencia

El hotel San Luis sin duda alguna es una de las mejores que están en su entorno en el cual las exigencias de los huéspedes hacen que cada vez sean más competitivas dentro de su medio para así generar un valor agregado que se diferencia de las demás.

Calidad en sus instalaciones: Habitaciones amplias, bien decoradas y con infinidad de comodidades que ofrezcan confort y comodidad superior a sus huéspedes.

Servicio de calidad: Una atención personalizada siempre reflejara que todo huésped se sentirá satisfecho, amabilidad de su personal hará que el cliente se sienta como en casa.

Oferta gastronómica: Contar con una variedad de platillos de calidad hará que el huésped pueda escoger y degustar de su paladar y que puede tener infinidad de platos a su elección.

9.3.Toma de conciencia

- **Conciencia emocional:** los directivos del hotel deben poseer conocimiento de cómo se debe manejar un establecimiento de alojamiento para que puede dirigir con excelencia.

9.4.Comunicación

Claridad y sencillez: Los mensajes deben ser claros y directo para no generar mal entendidos que puedan afectar a los huéspedes que desean hacer uso del alojamiento.

9.5.Información documentada

Canales adecuados: Uso de medios de comunicación apropiados para cada tipo de mensaje, asegurando que la información llegue y sea comprendida por todo el equipo de trabajo que labora en el hotel San Luis.

Reuniones periódicas: Organizar reuniones regulares para mantener al equipo informado sobre cambios, políticas y recoger sugerencias o quejas que se puedan resolver sin problemas.

10. Operación

10.1. Planificación y control operacional

Asignación de recursos: Se debe identificar y asignar los recursos humanos, infraestructura, sistemas de comunicación y documentación necesarios para cumplir con los estándares de calidad y operacionales dentro del hotel San Luis de la ciudad de Guaranda.

Análisis de riesgos y oportunidades: Incluye evaluar riesgos que puedan afectar la operación y establecer acciones preventivas para mitigarlos, asegurando la continuidad del servicio de alojamiento.

10.2. Requisitos para los servicios

- Contar con infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento en perfectas condiciones de funcionamiento.
- Mantener condiciones básicas de limpieza e higiene en todas las áreas de las habitaciones.
- Sistema de iluminación de emergencia y señalización clara de zonas de evacuación, salidas de emergencia, extintores y puntos de encuentro conforme a la normativa vigente.
- Mapas de ubicación y evacuación en cada habitación y piso.
- Aplicar cuestionarios de evaluación de satisfacción para mejorar los servicios.
- Estacionamiento para vehículos, servicio de alimentos y bebidas a la habitación y sistemas de tratamiento de aguas residuales según la ubicación y categoría.
- Áreas exclusivas para el personal como baños, vestidores, comedor y almacenamiento.

10.3. Diseño y desarrollo de servicios

Automatización y digitalización: La implementación de tecnologías como el check-in y check-out automatizado, gestión digital de inventarios y apps móviles otorgan mayor control al huésped y optimizan la operatividad, reduciendo errores y tiempos de espera.

Habitaciones inteligentes: El uso de dispositivos permite a los huéspedes controlar climatización, iluminación y entretenimiento desde sus dispositivos móviles, elevando el nivel de confort y personalización.

Diseño sostenible: La integración de materiales reciclables, energías renovables y prácticas ecológicas es ya un requisito, no solo una tendencia.

Responsabilidad social: Involucrar a comunidades locales y respetar su cultura enriquece la oferta de servicios y contribuye al turismo responsable con su entorno.

10.4. Control de procesos y servicios suministrados externamente

Monitoreo del desempeño: Se recopilan y analizan datos sobre la calidad, puntualidad y exactitud de los servicios, abordando de inmediato cualquier desviación

Capacitación continua: Es muy importante que el personal que labora dentro del establecimiento reciba formación continua alineada a los estándares del hotel.

10.5. Producción y provisión del servicio

Departamento de Alimentos y Bebidas: Incluye la gestión de reservas, check-in, atención a requerimientos del huésped durante la estancia, limpieza y arreglo de habitaciones, y check-out, todo siguiendo procedimientos estandarizados y políticas de atención al cliente.

Departamento de Alimentos y bebidas: La adquisición y almacenamiento de materias primas, preparación culinaria según recetas estándar, montaje y servicio en restaurantes, bares o habitaciones, y cierre del ciclo de servicio con seguimiento posconsumo.

Servicios adicionales: Incluyen actividades como lavandería, gimnasio, piscina, salas de conferencias, entre otros, que complementan la oferta básica y contribuyen a la diferenciación del hotel.

10.6. Liberación de los servicios

Inspección y preparación de la habitación: Antes de entregar la habitación al huésped, se realiza una inspección visual para verificar la limpieza, orden, funcionamiento de instalaciones (luces, aire acondicionado, televisión, teléfono, entre otros), ausencia de olores, ruidos, y otros suministros que se requiera.

10.7. Control de salidas no conformes

Identificación de la no conformidad: Identificar cualquier desviación en productos o servicios respecto a los estándares definidos, ya sea antes de la entrega al cliente o durante la prestación del servicio dentro del hotel.

Corrección: Rehacer o ajustar el servicio o producto para cumplir con los requisitos.

Separación o contención: Aislar el producto o servicio no conforme para evitar su uso o entrega que genera desfavorecimiento.

Notificación al cliente: Informar al huésped si el servicio entregado presenta alguna desviación y gestionar su aceptación o rechazo de forma inmediata.

11. Evaluación Del Desempeño

La evaluación dentro de un hotel son procesos fundamentales para controlar el desempeño operativo y financiero, mejorar la calidad del servicio y optimizar la experiencia del huésped, estos procesos se apoyan en indicadores clave que permiten tomar decisiones informadas y oportunas para la consecución de los objetivos del establecimiento.

11.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Monitoreo constante: Realizar un seguimiento periódico de estos indicadores permite detectar problemas o desviaciones a tiempo para aplicar medidas correctivas y evitar contratiempos mayores y esto ayude a mejorar procesos erróneos dentro de un alojamiento.

Evaluación de satisfacción del huésped: Se utilizan encuestas para medir la percepción del cliente sobre la calidad del servicio y la atención recibida que pudo tener en su estadía.

Toma de decisiones estratégicas: La gerencia puede ajustar precios, optimizar recursos, mejorar procesos y capacitar al personal para elevar la calidad y rentabilidad del hotel y ofrecer un valor agregado adicional que se diferencie de la competitividad.

11.2. Auditoría interna

Comunicación y seguimiento: Informar las acciones correctivas necesarias y se de seguimiento para asegurar su implementación y efectividad, fomentando la mejora continua dentro del hotel.

- Verificar el cumplimiento del personal con las políticas, normas y procedimientos establecidos para alcanzar los objetivos organizacionales.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información contable y operativa presentada a la gerencia para la toma de decisiones.

- Detectar oportunidades de mejora en los sistemas y procesos operativos para optimizar la eficiencia y calidad del servicio de alojamiento.

La auditoría interna en un hotel es una herramienta clave para evaluar y mejorar continuamente los procesos operativos, financieros y administrativos, asegurando que el establecimiento funcione de manera eficiente, segura y orientada al cliente.

11.3. Revisión por la dirección

Resultados esperados: La revisión debe concluir con un plan de acción que contemple decisiones sobre mejoras, asignación de recursos, ajustes en el sistema de gestión y estrategias para abordar riesgos y oportunidades, promoviendo la mejora continua en todos los errores que se haya observado.

Entradas para la revisión: Incluyen el estado de acciones previas, cambios en el contexto interno y externo, información sobre desempeño y eficacia del sistema, resultados de seguimiento y medición, auditorías, desempeño de proveedores, recursos disponibles, gestión de riesgos y oportunidades, y oportunidades de mejora que cada vez es más significativo.

12. Mejora

Es un proceso continuo y sistemático orientado a optimizar la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la satisfacción del huésped, mediante la identificación de áreas de oportunidad, implementación de cambios y seguimiento de resultados para así diferenciarse de los demás que prestan el mismo servicio.

12.1. Generalidades

Política y objetivos de calidad: La base para la mejora es contar con una política de calidad clara y objetivos coherentes con la actividad hotelera, que permitan estandarizar la gestión y controlar los procesos para implantar un ciclo de mejora continua dentro de su establecimiento.

Capacitación y desarrollo del personal: La formación constante del equipo es vital para mejorar la calidad del servicio, dotando al personal de habilidades técnicas y de atención al cliente, mediante técnicas como juegos de roles, estudios de casos y evaluación continua que cada vez es más cambiante.

Metodologías de mejora continua: Se aplican metodologías como Lean Management, que buscan eliminar desperdicios y optimizar procesos mediante pequeños cambios escalonados, involucrando a toda la organización y fomentando un liderazgo comprometido de todo el equipo de trabajo.

12.2. No conformidad y acción correctiva

Detección: Puede ser identificada por cualquier miembro del hotel, auditores, proveedores o clientes, y debe ser documentada con evidencia clara, especificando el requisito incumplido, fecha y responsable de la detección para que se tome las medidas correctivas.

Ejemplos comunes: Habitaciones sucias, fallos en la documentación, incumplimiento de normas de seguridad, errores en la atención al cliente o en la prestación de servicios hace que no exista errores en la prestación de servicios y que el huésped no este satisfecho.

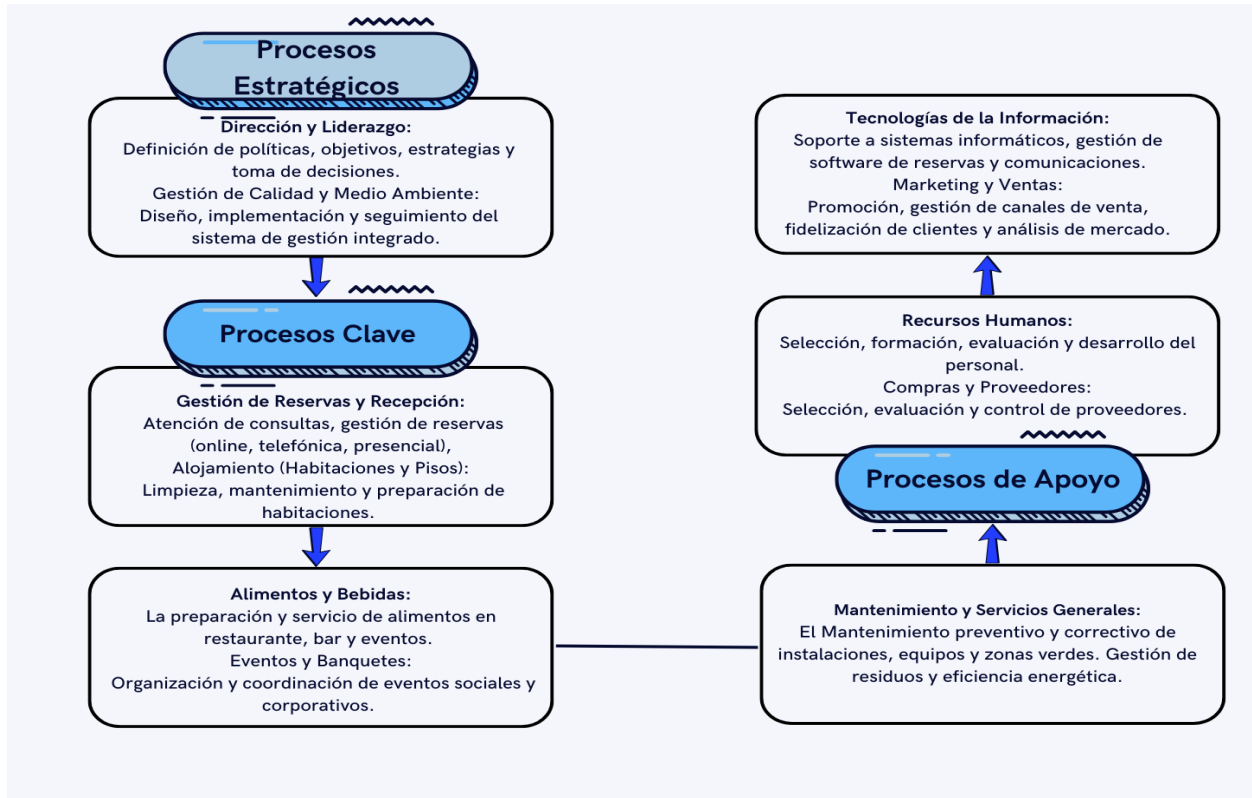
12.3. Mejora continua

Capacitación y desarrollo del personal: La formación constante es clave para mantener y elevar los estándares de calidad, adaptándose a las nuevas tendencias y expectativas del mercado y que se encuentre a la vanguardia de los huéspedes que requieran de un servicio de alojamiento.

Integración de tecnología y sostenibilidad: Contempla la incorporación de tecnologías que optimicen procesos y la adopción de prácticas sostenibles que respondan a las demandas actuales del turismo responsable y que se vaya corrigiendo cada uno de los errores que se haya

Registro de instrucciones generales y específicas para trabajar en sistemas certificados/verificados. El registro original será aprobado por el gerente general y el asesor de calidad que será contratado por el hotel San Luis según la necesidad.

15. Mapa de procesos



Nota: Elaborado por equipo de trabajo.

16. Matriz de comunicaciones

Tabla 39 Matriz de comunicaciones

Elemento a Comunicar	Objetivo	Destinatario	Método de Comunicación	Encargado	Encargado de Envío	Frecuencia
Información sobre reservas y check-in/check-out	Mantener actualizados a recepcionistas para optimizar atención al cliente	Recepcionistas	Reuniones internas	Director de Recepción y reservas	Director de Recepción	Diario la según necesidad lo amerite
Promociones y ofertas especiales	Informar al equipo de marketing para su difusión efectiva	Equipo de ventas y Marketing	Email, intranet, reuniones	Director de Marketing	Director de Marketing	Semanal

Procedimientos de limpieza y mantenimiento	Garantizar calidad y estándares en servicios de recepción y mantenimiento	Personal de recepción y mantenimiento	Manuales, reuniones, carteles internos	Director de mantenimiento	Director de Mantenimiento	Mensual
Quejas de clientes	Mejorar la experiencia del huésped y resolver problemas rápidamente	Gerencia general, director de recepción	Reportes digitales, reuniones	Director de recepción	Gerente General	Diario
Eventos y actividades internas	Coordinar logística y personal para eventos y servicios adicionales	Personal operativo y administrativo	Reuniones, avisos internos	Director de ventas y marketing	Gerente General	Según evento

Actualización de normativas y políticas internas	Asegurar cumplimiento legal y normativo en todas las áreas	Todo el personal	Email, intranet, capacitaciones	Director de Recursos Humanos	Gerente General	Trimestral / cuando sea necesario
Información financiera y resultados	Mantener informados a la dirección para la toma de decisiones	Gerente y directores	Informes, y realizar reuniones ejecutivas	Director de administración y finanzas	Gerente General	Mensual

Nota: Elaborado por equipo de trabajo.

17. Cronograma de aplicación

Tabla 40 Cronograma de aplicación

<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Duración estimada</i>	<i>Responsables</i>
Diagnóstico inicial	Analizar la situación actual, donde nos permita identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, existentes en el establecimiento.	2 semanas	Gerente General
Formación del equipo de trabajo	Seleccionar y capacitar al equipo responsable para la implementación del sistema de calidad mediante el asesor de calidad.	1 semana	Director, de recursos humanos

Definición de la política y objetivos	Establecer la política de calidad y objetivos alineados con la estrategia del hotel.	1 semana	Dirección, y asesor de calidad
Identificación y documentación de procesos	Receptar información y documentar los procesos clave como (recepción, mantenimiento, etc.)	3-4 semanas	Asesor de calidad, directores de cada área
Elaboración de manuales y procedimientos	Desarrollar manuales, procedimientos y registros conforme a ISO 9001 – 2015.	4 semanas	Asesor de calidad
Capacitación del personal	Capacitar a todo el personal involucrado sobre los procedimientos y la importancia del sistema de calidad.	2 semanas	Asesor de calidad, y director de recursos humanos

Implantación del sistema	Aplicar prácticas en el sistema de calidad en todas las áreas, dando seguimiento inicial y ajustes.	4 semanas	Todo el personal, más asesor de calidad
Auditorías internas	Realizar auditorías internas para verificar el cumplimiento y detectar no conformidades existentes en el establecimiento.	2 semanas	Audidores internos, y asesor de calidad
Revisión por la dirección	Evaluar los resultados, analizar informes de auditoría, definir las acciones correctivas a implementar.	1 semana	Gerente general, asesor de calidad
Mejora continua	Ejecutar acciones correctivas y preventivas, seguimiento y actualización del sistema.	Permanente (post-implantación)	Gerente general, asesor de calidad

Nota: Elaborado por equipo de trabajo.

La duración de aplicación de este cronograma en su totalidad es de 5 meses aproximadamente.

18. Tabla de presupuestos

Tabla 41 Tabla de presupuestos

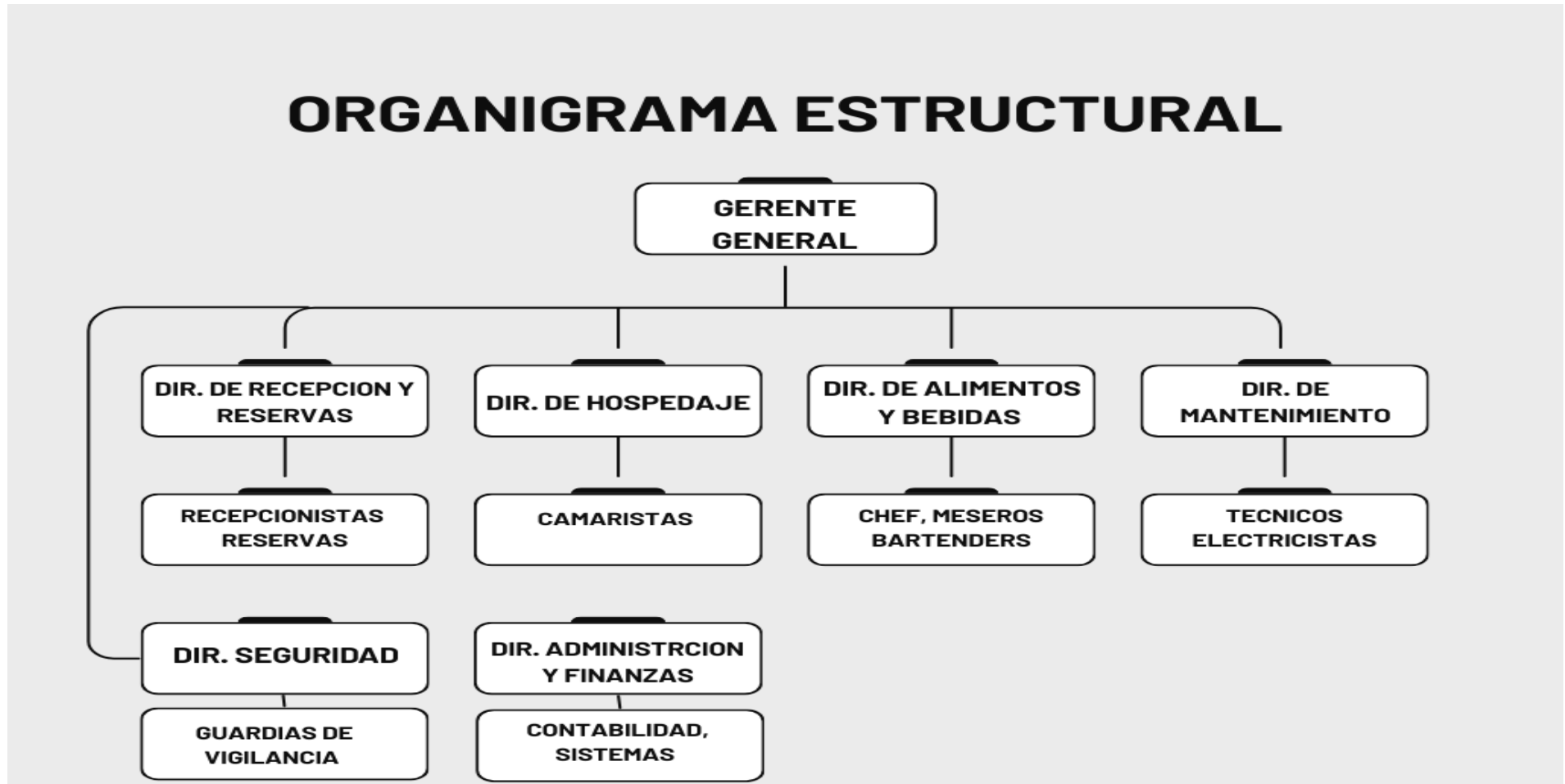
Concepto	Detalle	Presupuesto estimado (USD)	Recomendaciones específicas	Justificación
Capacitación y formación	Cursos, talleres, materiales	2,500	Capacitar en atención al cliente, limpieza, uso de herramientas básicas, protocolos de seguridad y primeros auxilios.	Capacitación básica pero crucial para mantener un servicio acorde al estándar del hotel de categoría 2 estrellas.
Herramientas tecnológicas	Software PMS, CRM, herramientas	4,000	Implementar un sistema PMS sencillo, herramientas para reservas online, control de inventarios y sistemas de gestión de clientes.	Facilita la operación diaria y mejora la experiencia del huésped sin implementar tecnología costosa.

Gastos operativos	Auditorías internas, supervisión	1,500	Realizar auditorías periódicas para supervisar procesos y cumplimiento de protocolos con informes simples y efectivos.	Control adecuado que asegura la calidad y permite identificar áreas de mejora sin elevar costos.
Certificación y auditorías	Costos externos para certificación	2,000	Obtener certificaciones locales básicas de calidad y seguridad cumpliendo normativas municipales y requisitos legales.	Asegurar confianza del cliente y cumplimiento normativo necesario para operar legalmente.
Materiales y documentación	Manuales, procedimientos	1,000	Elaborar manuales de operación, protocolos de higiene, manejo de quejas y mantenimiento con formato claro y accesible.	Los documentos adaptados facilitan la capacitación del personal y estandarización de procesos.

Mejora continua y sostenibilidad	Programas y acciones específicas	1,500	Implementar acciones sencillas como reciclaje, uso adecuado de agua y energía, y retroalimentación constante del cliente.	Promueve responsabilidad ambiental y mejora la imagen ante los clientes consientes, sin altos costos.
Certificado de sistema de calidad ISO 9001	Cursos, talleres	10,000	Capacitar en áreas relacionadas a la satisfacción del cliente, mejora continua, calidad del servicio y la eficiencia operativa.	Capacitación en base a la necesidad del hotel y las exigencias de los clientes.
TOTAL, ESTIMADO		23,500		

Nota: Elaborado por equipo de trabajo.

19. Organigrama estructural



Nota: Elaborado por equipo de trabajo.

Plan de Riesgos

Hotel San Luis – Guaranda

Objetivo

Identificar, evaluar y establecer acciones para controlar los riesgos que puedan afectar la calidad de los servicios, la satisfacción del cliente y la continuidad operativa del Hotel San Luis.

Metodología

- Identificación de riesgos a través de análisis de procesos, reuniones de equipo y revisión de incidentes pasados.
- Evaluación de riesgos considerando probabilidad e impacto.
- Priorización y establecimiento de acciones preventivas y de mitigación.
- Seguimiento y revisión periódica.

Seguimiento y Revisión

- **Frecuencia:** Trimestral y ante cualquier incidente relevante.
- **Responsables:** Comité de Calidad y Gerencia.
- **Herramientas:** Reuniones de revisión, auditorías internas, encuestas de satisfacción.

Comunicación

- Los resultados y acciones del plan de riesgos serán comunicados a todo el personal en reuniones trimestrales y mediante boletines internos.
- Se fomentará la participación de los colaboradores en la identificación y reporte de nuevos riesgos.

Mejora Continua

- El plan de riesgos será revisado y actualizado anualmente o cuando se presenten cambios significativos en los procesos, estructura o entorno del hotel.

20. Matriz de riesgos

Tabla 42 Matriz de riesgos

Riesgo Identificado	Causa Potencial	Impacto	Probabilidad	Acción Preventiva	Acción de Mitigación	Responsable
Insatisfacción del cliente	Fallas en el servicio, demoras	Alta	Media	Capacitación continua, protocolos de atención	Gestión de quejas y compensaciones	Director de Recepción
Falta de personal capacitado	Rotación, ausencia de formación	Alta	Media	Programas de inducción y capacitación regular	Contratación temporal, refuerzo de turnos	Recurso Humanos

Fallas en infraestructura (agua, luz, etc.)	Mantenimiento insuficiente	Alta	Baja	Plan de mantenimiento preventivo	Llamada a proveedores, habitaciones de reserva	Director de mantenimiento
Incidentes de seguridad (robos, accidentes)	Falta de controles, descuidos	Alta	Baja	Capacitación en seguridad, cámaras, protocolos	Aviso a autoridades, seguros, atención inmediata	Director de Seguridad
Problemas con proveedores	Retrasos, mala calidad de insumos	Media	Media	Evaluación y selección de proveedores confiables	Buscar proveedores alternos	Director de alimentos.

Incumplimiento normativo	Desconocimiento de normativas	Alta	Baja	Actualización legal y capacitaciones	Asesoría legal, acciones correctivas	Gerente general
Pandemias o emergencias sanitarias	Brotos, falta de protocolos	Muy alta	Baja	Protocolos de bioseguridad, capacitación	Cierre temporal, desinfección, comunicación	Gerente general
Daños a la reputación (redes sociales)	Malas reseñas, crisis de comunicación	Media	Media	Monitoreo de redes, respuesta proactiva	Gestión de crisis, disculpas públicas	Director de Marketing

Nota: Elaborado por equipo de trabajo.

Este plan permite al Hotel San Luis anticiparse a posibles eventos negativos, minimizando su impacto y asegurando la calidad y continuidad de sus servicios, en cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Discusión

Los estudios realizados tienen una correlación según Solís (2022) enfocando fuentes de ventajas competitivas en las actividades que lleva desempeñando el hotel, para ello crean valor que demuestran una relación de superioridad en el cual mantiene una ventaja competitiva en comparación con las demás que esto atribuye a que puedan obtener mayor nivel de visitantes y generar una economía sólida y con ello vayan identificando en que deben mejorar para alcanzar la excelencia (Freire, 2022).

Otra de la relación que se puede destacar según Padilla (2021) identificando las necesidades que se acomoden a los clientes y a sus necesidades que puedan obtener precios que se acomoden a cada una de sus bolsillos y sobre todo sus exigencias, se pueda estar a la vanguardia de los cambios que vayan de acorde a las normas ISO, es muy necesario que la gestión de calidad sea eficiente en cada una de las áreas del hotel para ofrecer un servicio de calidad y mantener mayor afluencia de visitantes al hotel. (Yuly, 2021)

Mantiene una relación según Herrera (2024) influye significativamente en su percepción general del servicio, la importancia de la calidad del servicio en esta área es muy impactante la satisfacción del cliente y por ende su lealtad para la recomendación a las demás personas, el cambio del mercado competitivo que cada vez es más crucial es importante que exista un cambio constante en los productos y servicios que posee el hotel para que de esa manera ofrezcan un servicio de excelencia y este a la altura de satisfacer cada una de sus exigencias y necesidades al momento de ofrecer su estadía (Cevallos, 2024).

Los estudios realizados tiene una relación según Ortiz (2019) para mantener una buena gestión de calidad es muy necesario e imprescindible contar con una infraestructura adecuada, productos y servicio en buenas condiciones para que el huésped haga uso cuando lo fuera necesario, habitaciones confortables y muy bien equipados para su mejor estadía, determinar el segmento al cual se ofrecen sus servicios puesto que se poseería un lineamiento base para

conocer las características principales de los huéspedes, lo cual es una pieza clave para el éxito de los hoteles (Ortiz, 2019).

CAPITULO V

CONCLUSIONES

- El diagnóstico realizado en el hotel San Luis está implícito en la gestión de los procesos departamentales, en particular en los aspectos relacionados con la capacidad del personal, la comunicación interna y el establecimiento de procedimientos. El problema de un sistema de gestión de la calidad genera incoherencias en la prestación de servicios y una percepción variable de la calidad por parte de las personas. Sin embargo, el hotel dispone de un equipo comprometidos y de recursos que, si se gestionan de manera adecuada, puede favorecer la mejora continua y la satisfacción del cliente.
- La implementación de indicadores de gestión de calidad específicos para cada departamento permite establecer los mecanismos claros de evaluación y control del trabajo operativo en el Hotel San Luis. Estos indicadores facilitan la identificación de brechas en la prestación de servicios, fomentan la medición objetiva del cumplimiento de metas y proporcionan una base sólida para tomar decisiones informadas. La adopción de herramientas cuantitativas y cualitativas es esencial para hacer transparentes los procesos y orientar las acciones correctivas como una parte integrada del sistema de calidad.
- La elaboración del manual de procedimientos estandarizados, basada en las normas ISO 9001:2015 y adaptada a la realidad local de Guaranda, representa un avance crucial para formalizar las prácticas operativas del hotel. Este documento sistematiza las actividades de cada departamento, facilita la capacidad del personal, promoviendo la uniformidad en la ejecución de tareas y garantiza la conformidad con las normas internacionales de calidad. Además, el manual favorece la cultura organizacional orientada al cliente, lo que es fundamental para elevar la competitividad del Hotel San Luis en un mercado turístico cada vez más exigente.

- El compromiso de la alta dirección del Hotel San Luis y la integración de un sistema de gestión de calidad constituyente pilares estratégicos para alcanzar la excelencia del servicio y consolidar la posición del hotel en la ciudad de Guaranda. La planificación orientada a los riesgos y oportunidades, además de la promoción de una cultura de mejora continua, son elementos fundamentales para responder a las expectativas cambiantes de los huéspedes y para garantizar la satisfacción tanto de los clientes internos como externos. Este enfoque sistémico contribuye a optimizar los recursos, a normalizar los procesos y a generar el valor agregado, lo que tiene un impacto positivo en la rentabilidad y la reputación del establecimiento.

RECOMENDACIONES

- Es de suma relevancia que el Hotel San Luis tenga un plan de formación y desarrollo continuo dirigido a todo su personal, con énfasis en habilidades técnicas, servicio al cliente y el manejo de idiomas extranjeros, particularmente inglés. Esto permitirá mejorar la calidad del servicio, reducir los errores operativos y mejorar la experiencia del huésped, además de mejorar la capacidad de la adaptación del equipo con ante las exigencias del mercado turístico internacional.
- Se recomienda trabajar sistemáticamente con indicadores claves de desempeño para todos los procesos críticos de los hoteleros, acompañados de un seguimiento periódico y de un análisis detallado de los resultados. Estos indicadores deben incluir indicadores cuantitativos y cualitativos y estar alineados con los objetivos estratégicos. El uso adecuado de estos indicadores facilitará la identificación oportuna de errores, la toma de decisiones basadas en datos y la concepción de planes de mejora eficaces.
- Para garantizar la sostenibilidad y la efectividad del sistema de gestión de calidad, es esencial que el Hotel San Luis promueva una comunicación interna fluida y la participación de todos los servicios en la política de calidad. La dirección debe liderar con el ejemplo y asegurar que la política de calidad sea conocida y aplicada en toda la organización y fomentar una cultura donde la retroalimentación, la innovación y la mejora continúan siendo considerados valores fundamentales para el servicio de alojamiento.
- Finalmente, recomendamos la integración de tecnologías que permiten la automatización y la digitalización de los procesos clave, como el check-in / check-out, la gestión de reservas, el control de inventarios y la retroalimentación de los clientes. Estas herramientas mejoran no solo la eficacia y la precisión operativa, sino que también facilitan una experiencia personalizada al huésped, un aspecto más valorizado

en el sector hotelero, lo que contribuye además a la diferenciación y la competitividad del hotel San Luis en el mercado regional.

Referencias Bibliográficas

- Alonso, M. (2024). *Asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/quality-management>
- Altamirano, H. (2014). *La Calidad del Servicio Hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2657/1/TUAETH012-2014.pdf>
- Artiaga, J. (2017). *Evaluación de la calidad de los servicios hoteleros de segunda categoría del sector céntrico de Guayaquil*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573668151002/html/>
- Barragan, M. (2017). *USAT*. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1852>
- Barten, M. (2024). *REVFINE*. Obtenido de <https://www.revfine.com/es/departamentos-de-hotel/#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1les%20son%20las%20funciones%20de,de%20os%20servicios%20de%20comedor>.
- Bejarano, J., & Huamán, M. (2024). *Calidad de servicio en hoteles peruanos*. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/41511>
- Blandez, M. (2024). *Proceso Administrativo*. Mexico : UNID.
- Brañas, A. (2024). *QFLOW*. Obtenido de <https://qflowbpm.com/es/administracion-de-quejas-y-reclamos/>
- Bravo, J. (2009). *Gestión de procesos*. Chile: EVOLUCIÓN S.A. Obtenido de <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/LIBRO%20Gesti%C3%B3n%20de%20Procesos%20-%20Juan%20Bravo%20Carrasco.pdf>
- Canela, M. (2005). *Gestión de la Calidad*. Barcelona: Ediciones UPC.

- Cañellas, T. (2021). *Universitat de les Illes Balears* . Obtenido de https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/160159/Canellas_Rodriguez%20_Tanya.pdf?sequence=1
- Catalonia Hotels* . (2023). Obtenido de <https://www.cataloniahotels.com/es/blog/cuales-son-los-departamentos-de-un-hotel/>
- Cazañas, M. (2012). *Diseño e implantación del sistema de gestión de la calidad en el proceso de alojamiento en el hotel Gran Caribe "Villa Tortuga"*. La Habana: Cujae.
- Cevallos, P. (2024). *Gestión del sistema de calidad y su incidencia en el servicio*. Obtenido de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15719/1/UDLA-EC-TMDEGES-2024-01.pdf>
- Colcha, A. (2021). El capital humano y los manuales de procedimientos y su incidencia en el crecimiento empresarial. [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/513-Texto%20de%20art%C3%ADculo-1047-1-10-20220127%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/513-Texto%20de%20art%C3%ADculo-1047-1-10-20220127%20(2).pdf).
- Colmenares, O. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales*. Obtenido de <https://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Coronado, A. (2023). *ITEXA*. Obtenido de es responsable de la gestión de los restaurantes, bares y servicios de catering del hotel. El personal se encarga de ofrecer menús de alta calidad y proporcionar una experiencia gastronómica excepcional para los huéspedes.
- Coronel, F. (2023). *PRIMAGAS*. Obtenido de <https://www.primagas.es/blog/benchmarking-hoteler-como-aplicarlo#:~:text=Consiste%20en%20analizar%20y%20evaluar,otras%20empresas%20del%20mismo%20sector.>

Cortés, J. (2017). *SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001:2015)*. España: EDITORFS.

Cortés, J. (2002). *Manual de seguimiento y evaluación*. Obtenido de https://www.inec.gob.pa/redpan/sid/docs/documentos%20marco/Documentos_Referencia_regionales/manual%20seg%20y%20eval.pdf

Freire, S. (2022). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO*. Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3984a237-b620-4b7b-8e61-ed8fddccadb5/content>

GADM. (2020). *Guaranda Alcaldia*. Obtenido de <https://www.guaranda.gob.ec/newsiteCMT/plan-de-desarrollo-y-ordenamiento-territorial-2020-2025/>

González, A. (2020). *DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL*. España: Print House.

González, A. (2020). *DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL*. España: Print House.

Guerrero, D. (2019). *IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL*. Obtenido de file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Implantacion_de_un_sistema_de_gestion_de_calidad_e.pdf

Instituto Electoral del Distrito Federal. (2022). Obtenido de <https://www.iecm.mx/www/marconormativo/pptTallerCulturaDeCalidad.pdf>

Jabaloyes, J. (2020). *INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD*. UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA. Obtenido de

https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/165233?as_all=que__es__la__calidad&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as

Jiménez, C. (2025). *La Universidad en Internet*. Obtenido de

<https://www.unir.net/revista/derecho/que-es-una-encuesta-de-satisfaccion-del-cliente-y-por-que-los-despachos-deben-llevarla-a-cabo/>

Koneggi. (2020). Obtenido de <https://koneggi.com.ec/blogiso/blog-calidad/los-9-elementos-centrales-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad>

Lacalle, E. (2023). *Mews*. Obtenido de <https://www.mews.com/es/blog/departamentos-de-un-hotel#:~:text=Conclusi%C3%B3n-,Gu%C3%ADa%20de%20departamentos%20de%20un%20hotel,todo%20el%20sistema%20del%20hotel.>

Larrea, M. &. (2020). *Análisis del crecimiento hotelero: caso Guaranda provincia de Bolívar-Ecuador*. Obtenido de

<https://espacioimasd.unach.mx/index.php/Inicio/article/view/211/716>

Larrea, M. d., & Ruiz, M. (2020). *ANÁLISIS DEL CRECIMIENTO HOTELERO: CASO GUARANDA PROVINCIA DE BOLÍVAR-ECUADOR*. Guaranda: Ute.

Lazo, C. (2018). *La calidad hotelera mediante la escala Servqual*. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000200328&script=sci_arttext&tlng=en

López. (2019). *La calidad y Servicios Turísticos en la Parroquia de Salinas de Guaranda,*.

Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5905/1/UNACH-EC-IPG-TUR-GEST-SOST-DES-TUR-2019-013.pdf>

López, A. (2021). *CALIDAD TURÍSTICA: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LOS HOTELES DEL CANTÓN SALINAS LA LIBERTAD*. Obtenido de <https://www.upse.edu.ec/>

López, R. (2009). *OOCITIES*. Obtenido de <https://www.oocities.org/zaguan2000/metodo.html#:~:text=Los%20m%C3%A9tod>

López, S. (2027). *SPG Certificado*. Obtenido de <https://www.certificadoiso9001.com/normas-familia-iso-9000/>

Manual Gobernanta Hotel. (2024). Obtenido de <https://academia-formacion.com/wp-content/uploads/2024/03/MANUAL-GOBERNANTA-HOTEL-HOUSEKEEPING.pdf>

Marino, C. (2023). *Repositorio PUCE*. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/bc19b439-5010-47fd-a36b-cf89aca54777/content>

Mariño, K., Llerena, E., & Proaño, G. (2021). *Evolución de las empresas turísticas de alojamiento caso de estudio Baños-Tungurahua*. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/artic le/view/3031>

Martínez, E. (2023). *ENCICLOPEDIA SIGNIFICADOS* . Obtenido de <https://www.significados.com/investigacion-documental/>

Matsumoto, R. (2014). *SCIELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

- Meza, A. (2023). *Mi espacio* . Obtenido de <https://infosol.com.mx/miespacio/el-diagnostico-organizacional-elementos-metodos-y-tecnicas/>
- Morales, J. (2020). *INESEM*. Obtenido de <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-integrada/la-q-de-calidad-turistica-y-la-excelencia-en-el-turismo/>
- Núñez, E. (2007). Archivos y normas ISO. España: Ediciones TRAE.
- ONU TURISMO*. (2008). Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Ortega, C. (2025). *Questionpro logo*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/>
- Ortiz, K. (2019). *Análisis de la gestión de calidad turística en los hoteles*. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10426/2/02%20TUR%20156%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Párraga, S., & Burgos, G. (2024). *ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y COMPETITIVIDAD EN UNA EMPRESA HOTELERA*. Portoviejo: UTM.
- Pavez, I. (2022). *Enviame*. Obtenido de <https://enviame.io/que-es-el-front-office-y-el-back-office/>
- Peréz, E. (2019). *Organismo de sistematización global* . Obtenido de <https://www.nqa.com/es-es/certification/standards/iso-9001>
- planificación, U. d. (2018). *Servicio de acreditación ecuatoriana* . Obtenido de <https://www.acreditacion.gob.ec/nueva-version-de-iso-90042018/>
- Portela, S., Tarí, J., & Molina, J. (2022). *Asociaciones entre el liderazgo transformador y las prácticas de*. Obtenido de <https://rua.ua.es/server/api/core/bitstreams/3419ffb2-2a84-46da-acc6-45502a1e17a5/content>

- Qmkey. (2025). Obtenido de <https://www.kmkey.com/certificacion-iso-9001-en-hoteles/>
- Question, P. (2025). *QUESTION PRO*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html>
- Quintana, C. (2022). *OBERLO*. Obtenido de <https://www.oberlo.com/es/blog/que-es-benchmarking>
- Quirumbay, J. (2023). *GESTIÓN DE CALIDAD, UN FACTOR DE COMPETITIVIDAD*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9347/1/UPSE-TAE-2023-0063.pdf>
- Ramírez, M. (2023). *¿Que es diseño?* Madrid: CATARATA.
- Raya, J. (2020). *BUSCADOR. COM* . Obtenido de <https://www.buscador.com/metodo-analitico/>
- Rebón, A. (2022). *Estudia Hosteleria*. Obtenido de <https://www.estudiahosteleria.com/blog/gestion-y-direccion/benchmarking-que-es>
- Suarez, M. (2025). *Las Normas ISO 9000*. Obtenido de https://www.magyp.gob.ar/sitio/areas/d_recursos_humanos/concurso/normativa/_archivos/000007_Otras%20normativas%20especificas/000000_SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20ISO%209000.pdf
- Trabajo, M. d. (2022). *Guia de aplicacion del Modelo Servqual de Calidad del-Servicio*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/08/DSPI-13-Guia-de-aplicacion-del-Modelo-Servqual-de-Calidad-del-Servicio.pdf>

- Túquerres, Y. (2021). *Gestión de la calidad con énfasis en el*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d48b1e2a-13f6-4f8a-9419-3147d5c18e07/content>
- Turismo, L. d. (2015). *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO*. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/4.REGLAMENTO-TURISMO-2015.pdf>
- Turismo, M. d. (2022). *Reglamento de alojamiento turístico*. Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2023-02/REGLAMENTO_DE_ALOJAMIENTO_TURISTICO.pdf
- Turturro, N. (2023). *DOOR3*. Obtenido de <https://www.door3.com/es/blog/system-analysis-and-design>
- Urgilés, R. (2010). *Universidad de Cuenca*. Obtenido de <https://rest-dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/188e728f-5ff5-4059-857c-45c745887401/content>
- Velázquez, A. (2025). *Questionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/como-hacer-un-estudio-mystery-shopper/>
- Vera, S. 2. (2021). *PXSOL*. Obtenido de <https://www.pxsol.com/blog/qu%C3%A9-es-el-benchmarking-hoteler>
- Verde, L. C., Villarreal, T., & Reyes, N. (2023). *Gestión de auditoría como herramienta estratégica de los servicios hoteleros*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621977179007/html/>
- Villafuerte, A. (2019). *Repositorio UDLA*. Obtenido de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/10507/1/UDLA-EC-TIAEHT-2019-20.pdf>

Yuly, P. (2021). *Diseño de un manual de calidad de percepción y alojamiento*. Obtenido de

[https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/items/8653ccf5-e47d-4058-b9f6-](https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/items/8653ccf5-e47d-4058-b9f6-3ae7183ddb8f)

[3ae7183ddb8f](https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/items/8653ccf5-e47d-4058-b9f6-3ae7183ddb8f)

ANEXOS

Anexo1: Cronograma de actividades

Actividades	Meses																		
	ENERO					FEBRERO				MARZO				ABRIL					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
Elección del tema de investigación				X															
Elaboración del anteproyecto				X	X														
Revisión del anteproyecto y designación de par y director académico.						X													
Revisión del anteproyecto por parte del director y el par académico.						X													
Aprobación del anteproyecto, directo y para							X												

académico y temas.																		
Desarrollo del trabajo de titulación							X	X	X	X	X	X						
Análisis e interpretación de resultados													X	X	X			
Conclusiones y recomendaciones																	X	
Presentación de proyectos con certificados.																		X

Nota: Elaborado por grupo de trabajo

Anexo2: Presupuesto Ejecutado

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
Libreta de apuntes	2	1.5	3.00
Esferos	2	0.4	0.80
Almuerzo	2	3.5	7.00
Pasaje	2 personas	0.8	1.6
Impresiones		1.00	1.00
Impresiones del proyecto	2	5.00	10.00
Internet	1	20.00	20.00
Pasaje de entrega de documentos en la UEB	1	15.00	15.00
Servicio de copiadoras		20.00	20.00
Total			78.4

Nota: Elaborado por grupo de trabajo

Guaranda, 25 de marzo de 2025

Dr.

Juan Pablo Torres

Coordinador de Titulación Carrera de Turismo

Universidad Estatal de Bolívar

Presente. –

De mi consideración:

Yo, ROMERO VARGAS LUIS ENRIQUE, con cédula de identidad N° 020044052-7, en mi calidad de representante legal del Hotel San Luis de la ciudad de Guaranda, y consiente de la necesidad de generar investigación, a fin de mejorar los sistemas de calidad del hotel, he revisado el anteproyecto de investigación titulado **Sistema de calidad aplicado a los procesos departamentales al hotel San Luis en la ciudad de Guaranda, Bolívar - Ecuador, año 2025**. De los estudiantes Lina Chuquicondor y Andrés Viteri, de la carrera de Turismo.

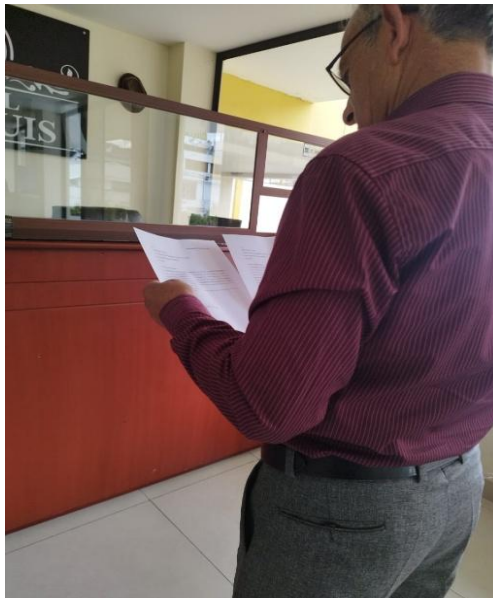
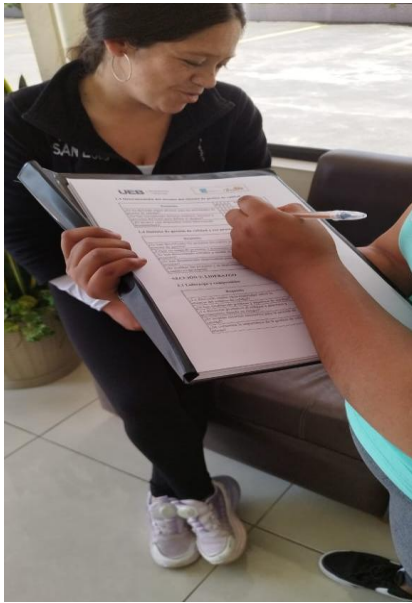
Finalmente, doy mi aceptación de la organización a la que represento para el desarrollo del trabajo de titulación.

Atentamente,



.....
Sr. Romero Vargas Luis Enrique
N° 020044052-7

Fotografías:



Fotografía: Recepción del Hotel San Luis



Fotografía: Habitaciones





Fotografía: Baño



Fotografía: Salón de eventos



Check List ISO 9001

SECCIÓN 1: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Tabla: *Comprensión de la organización y su contexto*

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se han determinado cuestiones externas e internas relevantes para el propósito y dirección estratégica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Se realiza seguimiento y revisión de estas cuestiones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Existe algún análisis FODA o similar documentado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0

Nota: *Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.*

Tabla: *Comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas*

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se han identificado las partes interesadas relevantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Se han determinado los requisitos de estas partes interesadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Se realiza seguimiento y revisión de estos requisitos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0

Nota: *Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.*

Tabla: Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se ha definido algún alcance para las actividades de gestión de calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Se han considerado factores externos, internos y servicios del hotel para definir el alcance?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿El alcance está disponible como información documentada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.

Tabla: Sistema de gestión de calidad y sus procesos

Requisito	0	1	2	3	D.H	G.G	R.M	R.N
¿Se han identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Existe un mapa de procesos o documento similar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Se han determinado entradas y salidas de estos procesos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Se han determinado responsables para cada proceso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0
¿Se evalúan los procesos y se implementan cambios cuando es necesario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	0	0

Nota: Elaborado por equipo de trabajo/ corresponde a los resultados obtenidos de los entrevistados.