

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas

**PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS
EMPRESAS DE SERVICIOS HOTELEROS – “HOTEL LAS VEGAS”
S.A.C, BASADO EN LA ISO 9001:2015 – CAJAMARCA 2019.**

Bach.: Derian Bautista Manosalva

Bach.: Juan Carlos Ortiz Figueroa

Asesor:

Mg. Carlos Alberto Pérez García

Cajamarca – Perú

2020

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas

**PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LAS
EMPRESAS DE SERVICIOS HOTELEROS – “HOTEL LAS VEGAS”
S.A.C, BASADO EN LA ISO 9001:2015 – CAJAMARCA 2019.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el

Título Profesional de Contador Público

Bach.: Derian Bautista Manosalva

Bach.: Juan Carlos Ortiz Figueroa

Asesor: Mg. Carlos Alberto Pérez García

Cajamarca – Perú

2020

COPYRIGHT©2020 by

Derian Bautista Manosalva

Juan Carlos Ortiz Figueroa

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBACION DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESONAL

PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LAS
EMPRESAS DE SERVICIOS HOTELEROS – “HOTEL LAS VEGAS” S.A.C,
BASADO EN LA ISO 9001:2015 – CAJAMARCA 2019

Presidente:

Secretario:

Vocal:

Asesor:

Dedicatoria

A Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí, y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijos, son los mejores padres. Por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

A Dios: por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A nuestros padres: Emilio Ortiz Arce y Rosa Rodríguez Izquierdo; y, Alejandro Bautista Sánchez y Marina Manosalva Burga, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

A los docentes de la Facultad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, Mg. Salustiano Chávez Aumada, asesora de nuestra tesis, quien ha guiado con su paciencia, conocimientos y su rectitud como docente, y al Gerente General de HOTEL LAS VEGAS” S.A.C por su valioso tiempo y aporte para nuestra investigación.

Resumen

El objetivo principal del presente estudio es proponer un diseño de sistema de gestión de calidad en las empresas hoteleras específicamente en el Hotel “Las Vegas”, basado en los requisitos que establece la norma ISO 9001: 2015, por ello se inició una revisión teórica para proporcionar información relevante.

En el análisis de los resultados fue necesario utilizar un diagnóstico de evaluación de sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001-2015 en cada área de la empresa, como resultado de este proceso se evidencio que la empresa hotelera Las Vegas solo muestra un cumplimiento del 44% del SGC, en tal sentido muestra deficiencias en el servicio hotelero.

Finalmente se realiza la propuesta según lo que establece la Norma ISO 9001:2015. Cabe mencionar que esta propuesta únicamente es teórica, no se ha llevado a la práctica.

Palabras clave: Sistema, Gestión de Calidad, Procesos.

Abstract

The aim of this investigation is to propose a quality management system design in hospitality companies, especially in the “Las Vegas” Hotel, based on the requirements established by the ISO 9001: 2015 standard, so a theoretical revision was initiated to provide relevant information.

In the analysis of the results, a quality management system evaluation diagnosis was used in each area of the company, according to ISO 9001-2015. The results showed that the Las Vegas Hotel complies with only 44% of the QMS, proving that it has deficiencies in providing the hotel services.

Finally, the proposal is made according to what is established in ISO 9001: 2015.

The proposal is theoretical in nature, it has not been implemented.

Keywords: Quality management system, ISO 9001: 2015, processes.

ÍNDICE

Dedicatoria	i
Agradecimiento.....	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1. Planteamiento del problema	2
1.1. Descripción de la realidad problemática	2
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema principal.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivo principal	3
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación e importancia.....	4
Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2. Fundamentos teóricos de la investigación	8
2.1. Antecedentes teóricos	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	8
2.1.2. Antecedentes nacionales	9

2.1.3.	Antecedentes locales.....	11
2.1.4.	Teorías de la ISO 9001:2015.....	11
2.2.	Bases teóricas	13
2.2.1.	Calidad	13
2.2.2.	Sistemas de gestión.....	13
2.2.3.	Definición del sistema de gestión de calidad	14
2.2.4.	Normas ISO.....	18
	Definición de la ISO	18
	Normas internacional ISO 9001-2015	18
	Objetivos de la ISO 9001:2015	19
	Beneficios de las Normas ISO 9001:2015	20
	Estructura de las Normas ISO 9001-2015.....	20
2.2.5.	Gestión en procesos	25
2.3.	Definición de términos básicos	28
2.4.	Hipótesis de la investigación.....	30
	CAPÍTULO III: MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.	Metodología de la investigación	32
3.1.	Método de investigación	32
3.2.	Tipo de investigación.....	32
3.3.	Diseño de investigación	33
3.4.	Unidad de análisis.....	34

3.5.	Técnicas e instrumentos de la investigación	35
3.6.	Técnicas para el procesamiento de análisis de datos	35
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		37
4.	Resultados y discusión	38
4.1.	Descripción actual de la empresa hotel "las vegas" S.A.C.	38
4.2.	Diagnóstico de la situación actual con respecto a la norma ISO 9001- 2015.....	39
4.2.1.	Contexto de la organización.....	40
4.2.2.	Planificación.....	42
4.2.3.	Apoyo.....	43
4.2.4.	Operaciones.....	44
4.2.5.	Evaluación del desempeño.....	45
4.2.6.	Mejora.....	46
4.3.	Evaluación de la satisfacción del cliente.....	47
4.4.	Propuesta del Sistema de gestión de la calidad.	48
4.4.1.	Elaborar los lineamientos de gestión de calidad que debe seguir la empresa.....	48
4.5.	Análisis de los Estados financieros.....	73
4.6.	Viabilidad y financiamiento para la implementación ISO 9001	79
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		83
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84

5.1. CONCLUSIONES.....	84
5.2. RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS	87
ANEXOS.....	91
ANEXOS 1: Matriz de Consistencia.....	92
ANEXO 2: Cuestionario para el diagnóstico.....	93
ANEXO 3: Cuestionario al cliente.....	109

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las organizaciones en la actualidad consideran sistemas corporativos con capacidad eficiente para lograr óptimos resultados de sus objetivos establecidos, considerando la plena satisfacción de las necesidades, tanto internas como externas, mediante la mejora continua para ofrecer productos y/o servicios de calidad. La actualización permanente es un factor indispensable para las empresas a causa de las exigencias y cambios que surgen por un mundo globalizado, valiéndose de estrategias competitivas, con el fin de permanecer en el mercado, a través de la innovación constante y aplicación de normas (Chiavenato, 2000).

Las empresas hoteleras de nuestra localidad abordan una serie de problemas que no permiten el desarrollo y sostenibilidad en el mercado, dentro de ellos están la falta de capacitación, cultura, recursos económicos para la implementación de un sistema de gestión de calidad.

El Hotel las Vegas forma parte del sector hotelero, el cual se enfrenta a competidores locales. Muestra deficiencias en sus procesos, liderazgo y un personal con poco conocimiento para generar mayor rentabilidad y satisfacción a los proveedores y clientes.

Además, el economista Ramírez (2016) jefe de la oficina de estudios económicos del Instituto Nacional de calidad, durante el Foro 2016 “Cruzada por la vida y la seguridad de los productos y servicios” nos

muestra que en nuestro país, solamente el 1% de las empresas formalmente constituidas, posee un sistema de gestión de calidad.

En tal sentido resulta interesante realizar una propuesta de gestión de calidad para el Hotel las Vegas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuáles son las deficiencias del sistema de gestión de calidad en las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C., basado en la ISO 9001:2015 – Cajamarca 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué deficiencias tiene el sistema de gestión de calidad en las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C. Cajamarca 2019?

¿De qué manera se aplica el sistema de gestión de calidad en las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C.-Cajamarca 2019?

¿Cuáles son los lineamientos de gestión de calidad que debe seguir las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C.-Cajamarca 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo principal

Determinar el nivel del sistema de gestión de calidad en las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C., basado en la ISO 9001:2015 y Proponer un sistema de gestión de calidad para las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C., basado en la ISO 9001:2015 – Cajamarca 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar las deficiencias del sistema de gestión de calidad de las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C., basado en la ISO 9001:2015 – Cajamarca 2019.

Evidenciar la manera como se aplica el sistema de gestión de calidad de las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C., basado en la ISO 9001:2015 – Cajamarca 2019.

Identificar los lineamientos de gestión de calidad de las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C., basado en la ISO 9001:2015 – Cajamarca 2019.

1.4. Justificación e importancia

El propósito de la presente investigación es aportar con una propuesta de un sistema de gestión de calidad que contribuya en una buena gestión de la empresa de servicios hoteleros de Cajamarca, específicamente para el hotel las vegas S.A.C., por lo que es necesario contar con lineamientos garantizados siguiendo un modelo en virtud al ISO 9001:2015,

norma reconocida a nivel internacional, y que les permita ofrecer un servicio de calidad, confiable para los clientes.

Uno de los principales puntos en la Gestión de Calidad es la comunicación interna ya que permitirá evaluar el buen funcionamiento de los procesos y recursos en el Hotel y a otras organizaciones del mismo giro de negocio eliminando brechas.

Este estudio proporcionara información, conceptos apreciables que se deben tratar a la hora de gestionar la calidad, mejorando el servicio. Y así lograr competitividad en el sector hotelero.

Así mismo, servirá como instrumento de interés educacional involucrando a futuros empresarios, investigadores y universitarios tomando en cuenta diferentes normas de manera especial la ISO 9001-2015 para pendientes investigaciones con referencia a lo mencionado.

La investigación, también se justifica en el ámbito práctico porque a través del Diagnóstico se pretende encontrar deficiencias de la gestión de calidad, en consecuencia, presentar una propuesta basada en la Norma ISO 9001:015 para la empresa Hotelera Las Vegas S.A.C. y así validar nuestro estudio y objetivos propuestos.

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Gestión de la Calidad	Conjunto de actividades coordinadas previamente para dirigir y controlar una organización, con el fin de satisfacer sus propias necesidades y superar la de los clientes. Norma ISO 9001 (2015)	Actividades coordinadas	Contexto de la organización	4.1 al 4.4	Diagnóstico
			Dirigir	Liderazgo	5.1 al 5.3
		Controlar una organización		Planificación	Todos
			Satisfacer necesidades	Soporte	6.1 al 6.3
		Operación		7.1 al 7.5.	Diagnóstico
		Evaluación del desempeño		8.1. al 8.7	Diagnóstico
		Mejora		9.1 al 9.3	Diagnóstico
					10.1 al 10.3

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. Fundamentos teóricos de la investigación

2.1. Antecedentes teóricos

Para una mayor comprensión de la ISO 9001:2015 del cual nos ocuparemos, es necesario disponer de un marco conceptual, teórico y revisión de investigaciones preliminares.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Con respecto a un diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad. Pérez (2017) concluye: que la propuesta de diseño ha sido fundamentada en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, considerando que la misma tiene aceptación a nivel mundial para todo tipo de organización. Para esto se ha realizado una evaluación general a la compañía (auditoría de diagnóstico) mediante una Lista de Verificación en el ANEXO 1, donde se han analizado cada uno de los elementos que exige la Norma y en función de dicho diagnóstico se ha establecido una matriz con la propuesta de diseño. El análisis de los elementos de la Norma ISO 9001:2015 nos lleva a la conclusión de que la Compañía tiene que un camino aún extenso por recorrer para el cumplimiento de la norma (58.8%) o lo que es lo mismo requiere de un esfuerzo general para implementar un exitoso Sistema de Gestión de Calidad, que en algún momento también pueda ser considerado para una certificación internacional, como algunas empresas ecuatorianas ya lo han hecho.

Por su parte Muñoz (2017) en su investigación: *“Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015” para el proceso productivo de la empresa Jabonería americanas*, concluye que la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso productivo de la empresa Jabonería Americana basado en la norma ISO 9001:2015 tuvo como resultado un nivel de aplicación total de 2.48/4, lo que significa un porcentaje de cumplimiento del 74,11 % de los requisitos, logrando proporcionar una base sólida para el mejoramiento de productos y servicios, la capacidad de abordar riesgos y oportunidades para su posterior implementación.

Desde otro punto de vista, Ruíz y Gómez (2017) consideran al diagnóstico situacional, que en la gestión se debe valorar al cliente externo logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas y así alcanzar el logro de los objetivos propuesto por el hotel, con el fin de lograr la certificación en calidad ISO 9001:2015.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En cuanto a la *“Propuesta de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma iso 9001:2015 para la empresa d`carlo class hotel, Arequipa – 2018”* Guevara y Huanqui (2019) mencionan: que con la implantación de la propuesta de un sistema de gestión de calidad, el Hotel D’CARLO CLASS integrara su gestión de Calidad, estandarizara sus procesos y procedimientos, y mejorara su competitividad, servicio e imagen

corporativa. Lo cual, le permitirá tener mejores oportunidades de negocio y abrirse a nuevos mercados.

De manera semejante Cáceres (2018) en su trabajo titulado “*sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la escuela académico profesional de ingeniería industrial y de gestión empresarial de la universidad privada norbert wiener 2018*” cabe señalar que: el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es mediano con un coeficiente de correlación de 0,667; es decir, mejorando los procesos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejorara la percepción de la calidad de servicio universitario.

Por otro lado Benites (2018) en su “*estudio de la gestión por procesos según los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 para la empresa merfrut S.R.L. de lima-Perú en el periodo 2018.*” Determina que el funcionamiento eficaz de un sistema de gestión de calidad, solo es posible al operar mediante en una gestión por procesos, para ello se estableció algunos lineamientos, pautas iniciales que debería seguir Merfrut si es que desea a un futuro poder obtener una certificación prestigiosa como es la del ISO 9001:2015.

2.1.3. Antecedentes locales

Considerando a Chilón (2018) en la tesis, *“implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para el manejo de información en la empresa corporación el dorado”* refiere que: la implantación de un sistema de gestión de calidad tiene efectos positivos significativos en el manejo de la información, con valores de 0.000 en lo que respecta a cantidad, calidad y control de la información; a excepción de los indicadores que miden cuan completa, confiable y flexible es, con valores de p de 0.001, 0.001 y 0.0002 respectivamente, los cuales también son altamente significativos.

2.1.4. Teorías de la ISO 9001:2015

Camisón, Cruz, y González (2006) definen que, la “ISO es el mayor desarrollador de estándares de calidad del mundo, siendo activa en satisfacer las necesidades de estandarización de la calidad en las tres dimensiones de desempeño (económico, medioambiental y social)”. (p.16)

Para que el mundo sea globalizado, y en las empresas no exista confusión acerca de la norma. Pérez (2001) menciona:

La denominación ISO procede del término griego ISOS, que significa igual. Se tomó esta opción a fin de que el nombre de la organización fuese el mismo en todos los idiomas. Se creyó más apropiado tomar este acrónimo que el que deriva normalmente de su nombre (IOS), para poner el énfasis en que es una organización ocupada en eliminar

las diferencias que pueden trabar las relaciones comerciales internacionales. (P.16)

En el siguiente párrafo, encontramos la forma de cómo influye la norma ISO en las empresas.

ISO actúa como una organización puente en búsqueda de soluciones consensuadas que permitan cumplir los requerimientos de la empresa y de la sociedad, así como satisfacer las necesidades de grupos de interés como los clientes, los usuarios de productos, los proveedores, los reguladores públicos y otros. (Camisón, Cruz, & González, 2006, p.17)

A partir de lo anterior podemos decir que, la implementación de una norma no solo permite la mejora interna, sino que involucra a más beneficiarios tanto internos como externos.

González & Arciniegas (2016) Afirman: que la calidad no se fija, la calidad se crea y se produce. En el mejor de los casos la aplicación de las normas ISO 9000 y el establecimiento de un sistema de calidad basado en las mismas, puede servir como una guía o un medio de control de la calidad establecida o simplemente, para asegurarle al comprador del producto o servicio que este ha sido producido o que se está prestando el servicio con procesos, sistemas y procedimientos previamente controlados, lo que obviamente no garantiza en ningún momento un producto o servicio final de calidad.

Además, las normas ISO especifican los requerimientos o requisitos y lo que se deben hacer o establecer en el sistema de gestión de la calidad – si la empresa desea certificarse acogiéndose a ellas–, pero en ningún momento específico el «cómo». El «como» es la verdadera tarea de quien diseña, desarrolla, documenta e implementa un sistema de gestión de la calidad. (González y Arciniegas, 2016).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad

La calidad es una herramienta clave para todo tipo de organización porque ayuda a generar grandes beneficios en el mundo competitivo permitiendo la fidelización de clientes y a la vez ser más efectivo, por ello que para el presente estudio es de gran importancia profundizar en ella.

Existen diferentes significados sobre calidad. Para Cuatrecasas (2012) la calidad es “El conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (p.575).

Además Parra (2017) dice, La calidad es un elemento imprescindible para mejorar los beneficios de las empresas, asegurar su competitividad y su continuidad a largo plazo dentro del mercado. Asimismo, el incremento constante de la calidad garantizará que lo que es bueno hoy seguirá siéndolo en el futuro.

2.2.2. Sistemas de gestión

Calidad en el sector hotelero

°En un mundo empresarial muy competitivo, como el nuestro la calidad se ha convertido en un elemento diferenciador dentro de la industria turística; en ese contexto, profundizaremos en el tema. Urgiles (2010) determina:

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

Por otro lado, Camisón, Cruz, y González, (2006) sustentan que, la Gestión de calidad “viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido” (P.193).

2.2.3. Definición del sistema de gestión de calidad

Para, Sirvent, Gisbert, y Pérez, (2017) la gestión de la calidad es el proceso de cambio que ha sufrido el concepto de calidad y sus

implicaciones. Para entender la gestión de la calidad, previamente, hablaremos del proceso de evolución a gestión de la calidad total.

Siguiendo a Diaz (2017) Conceptualiza a un Sistema de Gestión de Calidad indicando que, es la interacción entre las partes de la organización enfocada en el logro de los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda.

Considerando a la norma ISO9001 (2015) nos menciona, las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y estos a sus ves prefieren empresas comprometidas con la calidad. Por lo tanto, las normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para las organizaciones.

Por lo tanto, podemos profundizar que las Normas ISO 9001:2015 son de suma importante para todas las organizaciones ya que demuestra y garantiza capacidad efectiva para que estas brinden productos y servicios el cual satisfagan los requisitos del cliente.

Principios básicos de la gestión de calidad

Un buen desempeño en las actividades requiere de lineamientos de gestión de calidad en base a los principios o perspectivas que debe seguir un equipo dirigente para que las organizaciones sean guiadas, orientadas a obtener un superior servicio de su actividad.

Con la nueva versión de la familia ISO 9001:2015, publicada el 15 de septiembre del 2015, los habituales 8 principios de Gestión de calidad han quedado en siete. A continuación, vamos a ver más detalladamente cada uno de ellos

Enfoque al cliente

La gestión de la calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y esforzarse en superar sus expectativas. El éxito sostenido de una organización se alcanza cuando la organización atrae y conserva la confianza, entiende las necesidades actuales y futuras tanto de los clientes como de otras partes interesadas. (ISO9001, 2015).

Liderazgo

ISO9001 (2015). Los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones para que el resto de personas se impliquen en la consecución de los objetivos de la calidad de la organización. La creación de la unidad de propósito, la dirección y la implicación hacen posible que una organización alinee sus estrategias, políticas, procesos y recursos con el fin de lograr sus objetivos.

Existen un sin número de definiciones sobre liderazgo, Chiavenato (2005) “Liderazgo es la influencia de una persona a otra o a un grupo de acuerdo a una determinada situación y se aplica a través del proceso de comunicación humana con el fin de alcanzar objetivos específicos” (p, 10).

Participación del personal

Un aspecto muy importante para cualquier organización es que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor. El reconocimiento, el empoderamiento y el aumento de las habilidades y conocimientos facilitan la implicación de las personas en el logro de los objetivos de la organización. (ISO9001, 2015).

Enfoque basado en procesos

El Sistema de Gestión de la Calidad se compone de procesos interrelacionados. Entender cómo este sistema produce los resultados, incluyendo todos sus procesos, recursos, controles e interacciones, permite a la organización obtener resultados afines y previsibles de una forma eficaz y eficiente es decir optimizar su desempeño. (ISO9001, 2015).

Mejora continua

Poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, para que reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y para que cree nuevas oportunidades. (ISO9001, 2015).

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

La toma de decisiones es un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Suele implicar múltiples tipos y fuentes de elementos de entrada, así como su interpretación, que puede ser subjetiva. Las

decisiones que se toman fundamentadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados. (ISO9001, 2015).

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Tener una buena relación con el proveedor implica generar valor al servicio o producto. ISO9001 (2015) nos indica que la gestión de las relaciones con las partes interesadas, como por ejemplo con los proveedores, logran el éxito sostenido de la organización.

2.2.4. Normas ISO

Definición de la ISO

La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente (ISO9001, 2015).

Normas internacional ISO 9001-2015

La edición ISO 9001:2015 pretende seguir conservando la aplicabilidad de la norma en cualquier tipo de organización y fomentar la alineación con otras normas de sistemas de gestión elaboradas por ISO. Esta revisión se puso en marcha para adaptar la norma a la realidad actual de las

organizaciones. Se trata de un cambio muy importante y delicado debido a que ISO 9001 supone el 80% de la totalidad de certificaciones mundiales (ISO9001, 2015).

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

Objetivos de la ISO 9001:2015

Los principales objetivos que persigue la ISO con esta nueva versión de la norma ISO 9001 son:

- Mantener la aplicabilidad de la norma.
- Proporcionar un conjunto básico estable de requisitos para los próximos 10 años o más.
- Seguir siendo genérico, y aplicable a organizaciones de todos los tamaños y tipos y que operen en cualquier sector.
- Mantener el enfoque actual en la gestión eficaz de los procesos, para producir los resultados deseados.
- Tomar en cuenta los cambios habidos desde la última revisión importante en el año 2000, en las prácticas y la tecnología de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Reflejar los cambios en los entornos cada vez más complejos, exigentes y dinámicos en los que operan las organizaciones.

- Aplicar el Anexo SL de las Directivas ISO para mejorar la compatibilidad y la alineación con otras normas ISO de sistemas de gestión.
- Usar un lenguaje simple y un estilo de escritura que faciliten una comprensión e interpretación coherente de los requisitos (ISO9001, 2015).

Beneficios de las Normas ISO 9001:2015

Cortez (2017) Describe que la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- La capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables
- Facilitar oportunidades asociadas con su contexto y objetivos
- Abordar los riesgos y oportunidades SOCIADAS con su contexto y objetivos
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de calidad especificados

Estructura de las Normas ISO 9001-2015

Hasta la publicación del Anexo SL cada norma de sistemas de gestión tenía una estructura en particular, pero con este documento todos los estándares que se revisen o publiquen compartirán la misma estructura. Esta estructura responde al nombre de “Estructura de Alto Nivel” (ISO9001, 2015).

Esta “Estructura de Alto Nivel” aporta grandes beneficios a la integración de sistemas de gestión, el hecho de compartir una misma configuración del texto normativo ahorra tiempo y recursos a la hora de llevarla a cabo. (ISO9001, 2015).

Nombra que La norma UNE-EN ISO 9001:2015 Se estructura en 10 secciones, de las cuales 4 primeras son introductorias, y las 6 segundas constituyen los requisitos en si aplicadas a los sistemas de gestión de calidad. (Cortez, 2017).

Alcance

Cortez (2017) Refiere que todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño, o los productos y servicios suministrados, dentro de este alcance, el hincapié fundamental se hace en dos puntos concretos: la satisfacciones de las necesidades y expectativas del cliente, así como el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios y la mejora continua del SGC.

Referencias normativas

Son normas para consulta indispensable para la aplicación de este documento. (Cortez, 2017).

Términos y condiciones

Cortez (2017) El objetivo de esta revisión ha sido el utilizar términos concisos, no ambiguos, y lo más generales posibles para abarcar la mayor parte de los sectores. Los términos y condiciones descritos la Norma ISO 9000:2015 fundamentos y vocabulario, tiene el estatus de norma, por lo que están por encima de lo que un diccionario de la lengua española pudiera decir al respecto de cada termino. Un ejemplo concreto es la definición de producto, según la ISO 9000:2015:”Elemento de salida que es un resultado de actividades donde ninguna de ellas se lleva a cabo necesariamente en la interfaz entre proveedor y el cliente”

Contexto de la organización

En el contexto se incluye a un ambiente, un entorno, un conjunto de fenómenos, escenarios y contextos que rodean o estipulan un hecho. El objetivo de introducir esta cláusula es conseguir una alineación entre la planificación estratégica y la planificación del SGC. La organización debe establecer las cuestiones tanto externas como internas que son parte pertinentes para su propósito y si dirección estratégica, y que pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos de sus SGC, además tiene

la obligación de realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre dichas cuestiones externas e internas (Cortez, 2017).

Liderazgo

Dentro de las organizaciones el liderazgo es de mucha atención, pero pocos logramos definir exactamente en qué consiste, es por ello que, Cortez (2017) Podemos hablar de liderazgo y compromiso según el sistema de Gestión de calidad, el apartado se desglosa en dos: liderazgo y compromiso para el SGC el cual la organización tiene que promover la mejora continua o el enfoque basado en procesos, sin embargo en el siguiente apartado enfoque al cliente, la norma quiere que la dirección se encuentre implicada con el SGC, demostrando el liderazgo, conociendo mucho a sus clientes y determinando los riesgos y las oportunidades que afecten a la conformidad de todos los servicios y productos que ofrece.

Planificación

Uno de los primeros pasos que se tiene que dar, es la planificación administrativa, para determinar por anticipado los objetivos a cumplir, por lo tanto, Cortez (2017) En este apartado se plasma gran parte de lo que quiere transmitir la norma ISO 9001:2015. Es un parte muy novedosa, por lo que es la que más puede impactar en los SGC actuales. El objetivo que persigue es asegurar que el SGC funciona de forma correcta y que se obtienen todos los resultados que se esperan, además se tiene que realizar una planificación de las acciones que harán frente a todos los riesgos y las oportunidades. Por lo tanto la organización tiene que establecer una

planificación para determinar cómo se consiguen todos los objetivos de calidad.

Soporte

Busca garantizar que los recursos, personas e infraestructuras idóneas estén disponibles para cumplir con las metas de la organización. En cuanto a recursos del SGC este requisito cubre todas las necesidades internas y externas. El requisito de Conocimiento de la Organización cubre los requisitos de competencia, conciencia y comunicación del SGC (Vinca, 2017).

Operación

Cuando hablamos de operaciones nos referimos a la producción de bienes y servicios que las personas adquieren a diario, permite a la empresa alcanzar sus metas. Vinca (2017) Se ocupa de la ejecución de los planes y procesos que permiten a la organización alcanzar los requisitos cliente, así como el diseño de productos y servicios. Con un mayor énfasis en el control de procesos especialmente de los cambios previstos y la revisión de las consecuencias de cambios no intencionados y mitigación de efectos adversos según sea necesario.

Evaluación del desempeño

La organización debe determinar que necesita ser medido, los métodos empleados, cuándo los datos deben ser analizados y registrados en

y a qué intervalos. Debe conservarse la información documentada que proporciona la evidencia de los resultados (Vinca, 2017).

Mejora

La mejora continua en procesos es esencial para la gestión de calidad en una organización. Para Vinca (2017) Esta cláusula comienza con una nueva sección que las organizaciones deben determinar e identificar oportunidades de mejora tales como mejoras en los procesos para mejorar la satisfacción del cliente. También hay una necesidad de buscar activamente oportunidades, mejorar procesos, productos y servicios y el SGC, especialmente con los requisitos del futuro cliente en mente.

2.2.5. Gestión en procesos

Según Oakland citado por Camisón, Cruz, y González (2006) indica: El concepto de proceso como la transformación de una serie de entradas o inputs, entre los que se incluyen operaciones, métodos o acciones en salidas u outputs que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes en forma de productos, información, servicios o en general, resultados.

A partir de lo precedente podemos determinar que un proceso son actividades lógicas que se desarrollan de manera secuencial, que permiten generar una imagen positiva del hotel para los clientes identificados.

Desde el punto de vista de la gestión por procesos, la empresa se concibe como un sistema de procesos interrelacionados entre sí que

contribuyen conjuntamente al incremento de la satisfacción del cliente Casadesús, (2005).

Gestión de procesos ISO 9001

La norma ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implemente y mejora la eficacia de un SGC, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos Sancgez, (2017).

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

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse enfoque basado en procesos

Una de las ventajas del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre sus combinaciones e interacción.

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

- La comprensión y cumplimiento de los requisitos
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aportan valor
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos
- La mejora continua de los procesos en base en mediciones objetivas

“Este enfoque basado en procesos de los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 pretende mejorar la eficiencia y eficacia de la organización para alcanzar los objetivos definidos, lo que implica a su vez aumentar la satisfacción del cliente mediante la satisfacción de sus requisitos” (Escuela Europea de Exlencia, 2016, parr. 1).

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

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

clarificación de sus responsabilidades (Escuela Europea de Excelencia, 2014, parr. 1).

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

- a. Procesos para la gestión de la organización
- b. Procesos para la gestión de recursos
- c. Procesos de realización
- d. Procesos de medición, análisis y mejora (Escuela Europea de Excelencia, 2016, parr. 1).

2.3. Definición de términos básicos

Sistema

Es una metodología que permite ensamblar y organizar los conocimientos para una mayor eficacia en la acción; engloba la totalidad de los elementos del sistema, sus interacciones y sus interdependencias. (Rosney, 1975).

Gestión

Guajala (2011) Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr

objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

Alta dirección

Esta versión aporta una estructura de alto nivel (cuyas siglas en inglés son HLS) y un Anexo SL, lo cual permite que todas las normas con esta estructura sean fácilmente integrables (De la Ossa, 2019).

Organización

Es una entidad social deliberadamente constituida para la persecución de fines específicos. Es decir, la organización es creada para servir a fines específicos y su razón de ser es el servicio de estos fines (Marco, Loguzzo y Fedi, 2016, p.18).

Calidad

Imai (1998) La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (p.10).

ISO

Yañez (2008) ISO viene de la palabra griega ISOS que significa IGUAL o uniforme. Dicha palabra fue tomada por la Organización Internacional para la Estandarización que se fundó en 1946 con el fin de

crear un conjunto común de normas para la manufactura, comercio y las comunicaciones.

Eficacia

“Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno”. (Rojas, Jaimes y Valencia, 2018).

Servicio

Duque (2005) Es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización.

2.4. Hipótesis de la investigación.

Existe un sistema de gestión de calidad con deficiencias de las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C., basado en la ISO 9001:2015 – Cajamarca 2019.

CAPÍTULO III: MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3. Metodología de la investigación

3.1. Método de investigación

Para esta indagación se considera necesario aplicar el método inductivo-Deductivo y Analítico, dado que se requiere un análisis a través de los estudios basados en hechos, por medio de la descomposición del objeto en cada uno de sus partes para ser estudiadas en forma individual, adicionalmente es necesario integrar las partes para estudiar de manera holística e integral, siendo esta última la etapa de síntesis.

Inductivo- Deductivo

“Normalmente recolectan datos cuantitativos y cualitativos, y se mueven de manera simultánea entre el esquema inductivo y el deductivo” (Hernández, 2014, p. 500).

Analítico

Es un método de investigación que consiste en descomponer el todo en sus partes con el propósito de observar las causas, la naturaleza y los efectos del fenómeno (Gómez, 2012, p. 85).

3.2. Tipo de investigación

La investigación desarrollada según el nivel de la misma es de tipo descriptiva; según Arias (2012) viene a ser, la caracterización de hechos, fenómenos, de individuo o grupo, con el objetivo de establecer su estructura o determinar su comportamiento porque se describe la situación actual que

presenta la gestión de calidad del Hotel “Las Vegas” de tal manera conocer cuáles son los elementos necesarios para la conformación del Sistema de Gestión.

3.3. Diseño de investigación

El presente estudio es de diseño no experimental porque se observara la variable: Gestión de calidad sin manipular la misma, solo se recogerá información para ser analizada del hotel “Las Vegas”, en tal sentido Arias (2012) manifiesta que la recolección de datos se hace directamente de los sujetos investigados, o del contexto donde ocurren los hechos o datos primarios, sin manipular, controlar o experimentar la variable”, debido a que se recolectarán los datos necesarios directamente del lugar donde ocurren los hechos.

También es de Diseño transversal para Hernández, Fernández, y Baptista, (2010) indican que: los datos se recolectan en un solo momento y en un tipo único, por lo que se recopilará la información de la empresa, para conocer el estado de la situación de la variable en un solo momento determinado.

Población

La población considerada para la presente investigación son los clientes y el gerente general de la empresa Hotel Las Vegas.

Muestra

La muestra es la misma cantidad que la población de estudio sobre la que se ha recolectado los datos. Este subgrupo debe definirse previamente con precisión y exactitud, y deberá ser representativo de dicha población (Hernández, Fernández, y Baptista 2010).

Para efectos de esta investigación se ha creído conveniente trabajar con el propietario de la empresa y con 10 clientes que requieren más del servicio en el Hotel “Las Vegas”, las cuales hacen un total de 11, quienes proporcionarán información de cómo se lleva a cabo los procesos dentro de la organización y mostrarán evidencias de cuáles aspectos de la Norma ISO 9001:2015 se están cumpliendo.

Tabla 2 *Lista de muestreo*

N°	Cargo	Cantidad de Personas
1	Gerencia General	1
2	Clientes	1
3	Cliente	1
4	Cliente	1
5	Cliente	1
6	Cliente	1
7	Cliente	1
8	Cliente	1
9	Cliente	1
10	Cliente	1
11	Cliente	1
TOTAL		11

3.4. Unidad de análisis

Para la elaboración del presente estudio, dentro del sector Hotelero, se incluye como unidad de análisis al hotel las vegas S.A.C. Llamamos

unidad de análisis a un cierto material sobre el cual poder realizar una investigación con base empírica (Ynoub, 2011).

3.5. Técnicas e instrumentos de la investigación

Las técnicas que se consideran para la recolección de información en esta investigación son:

Entrevista

Para este estudio se aplicó una entrevista no estructurada, en que exista libertad para formular las preguntas y respuestas a nivel gerencial y al personal del hotel “Las Vegas”. Para indagar aspectos relacionados entre sí que se presenta como uno de los requisitos de la ISO. “La entrevista consiste en el dialogo interpersonal entre dos partes (entrevistador y entrevistado), es sencillamente un listado de temas a tratar en forma directa”. (Gómez, 2012, p.58).

Instrumento

Se ha utilizado como instrumento dos cuestionarios el primero consta de 152 preguntas y el segundo de 13 preguntas, los mismos que se ha aplicado a los colaboradores del Hotel Las Vegas, cuyas preguntas se han formulado teniendo en cuenta las dimensiones y los indicadores.

3.6. Técnicas para el procesamiento de análisis de datos

Se utilizó la hoja de cálculo Microsoft Excel, el cual nos permite elaborar gráficos que representan información relacionada con el

cumplimiento de los requisitos correspondientes de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño y mejora.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4. Resultados y discusión

4.1. Descripción actual de la empresa hotel "las vegas" S.A.C.

El hotel las Vegas S.A.C. es una empresa formalmente establecida del rubro hotelero con clasificación de tres estrellas, se constituyó en la ciudad de Cajamarca un 13 de marzo del año 2013, siendo el representante legal el Sr. Ruiz Vásquez Eligio. La ubicación geográfica se encuentra en la AV. 1047 MZA. F LOTE. 11 Vía de evitamiento norte Cajamarca, a una cuadra del paradero la Mina Yanacocha.

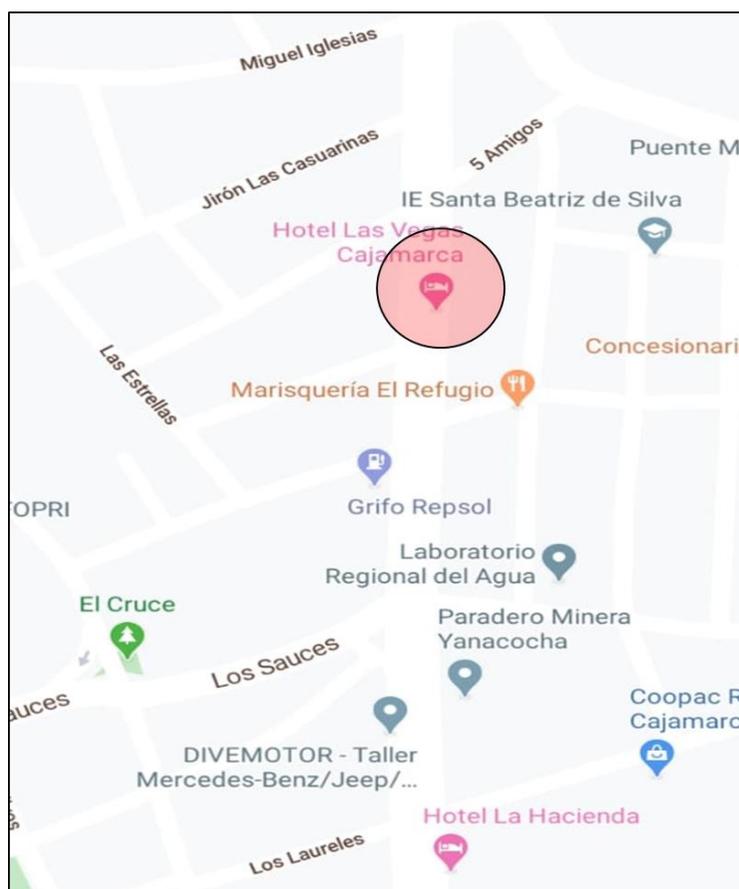


Figura 1. Croquis de ubicación de hotel “Las Vegas S.A.C.”

Hotel las Vegas S.A.C. tiene una edificación moderna, cuenta con 45 habitaciones distribuidas en habitaciones simples, dobles, triples matrimoniales y superiores. Brinda servicios como, internet, así mismo ofrece deliciosos platos típicos netamente cajamarquinos.

La estructura de la empresa es:

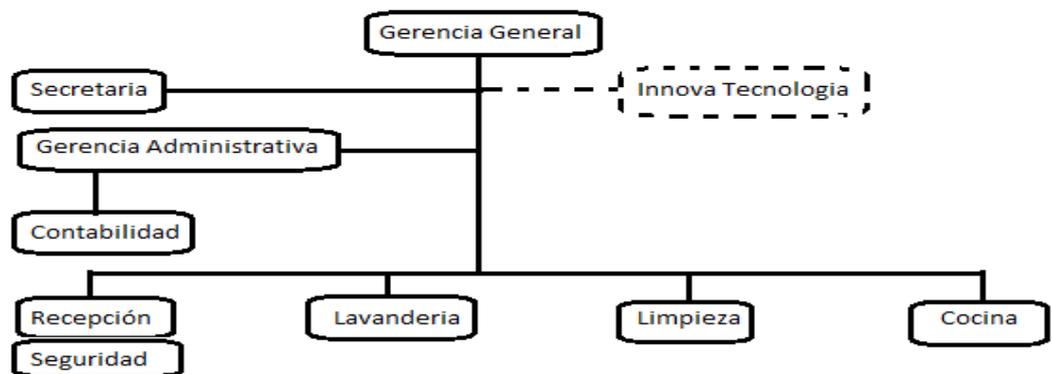


Figura 2. Organigrama hotel “Las Vegas S.A.C.”

4.2. Diagnóstico de la situación actual con respecto a la norma ISO 9001-2015

Para evaluar el nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Hotelera Las Vegas S.A.C. se aplicó un diagnóstico interno en la que se consiguió información relevante, los datos obtenidos a través de la lista de verificación fueron procesados en el Microsoft Excel, que permitió realizar una propuesta eficaz. El resumen de los resultados obtenidos se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 3 *Diagnóstico de la Gestión de Calidad*

RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN	ACCIONES POR REALIZAR
4. Contexto de la organización	41%	Implementar
5. Liderazgo	43%	Implementar
6. Planificación	34%	Implementar
7. Apoyo	34%	Implementar
8. Operación	63%	Mejorar
9. Evaluación del desempeño	48%	Implementar
10. Mejora	48%	Implementar
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN	44%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO	

Fuente: ISO 9001:2015

A continuación, se detallan los resultados principales de la aplicación de diagnóstico según Norma ISO 9001:2015:

4.2.1. Contexto de la organización

En la organización se desconoce el contexto de la dirección estratégica tanto externa como interna que aporta el sistema de gestión de calidad. No se cuentan con criterios para realizar el seguimiento y la revisión de la información de las partes interesadas y de los procesos operativos de los producto y servicios, instalaciones físicas y geográficas, haciendo caso omiso a los problemas que surgen a través del servicio al cliente.

Por lo tanto, la empresa de servicios turísticos hotelería y restaurant "las vegas" S.A.C. no conserva la información documentada que permita

apoyar la operación de estos procesos, obteniendo un criterio inicial de calificación de 37%. Quedando por implementar un 63%. Tal como se muestra en el siguiente gráfico:

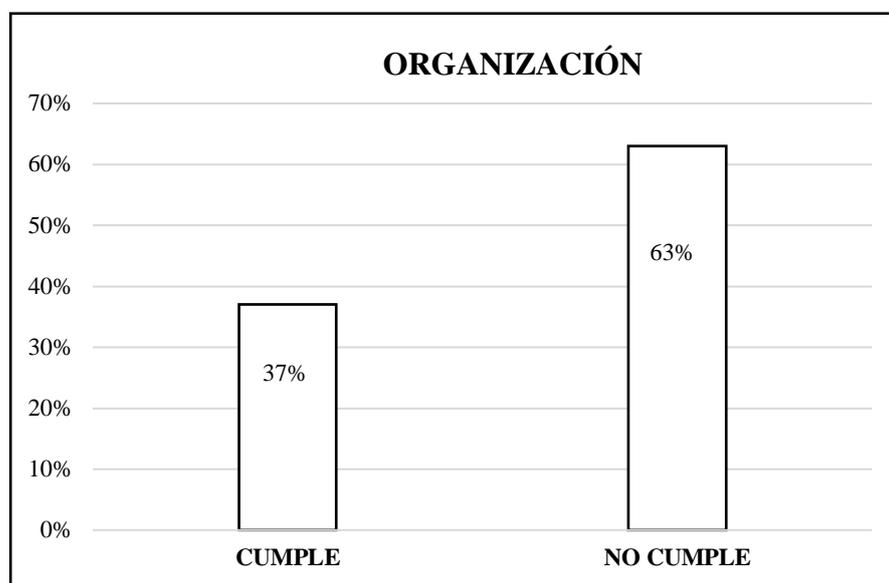


Figura 3. Diagnóstico situacional frente a la norma. (Fuente propia)

Liderazgo

La gerencia de la empresa demuestra responsabilidad, se preocupa por la satisfacción del cliente, considerando los riesgos y oportunidades del servicio y producto.

Los empleados conocen sus funciones para ejecutar sus tareas diarias, pero no cuentan con un manual de funciones, ya que, estas son comunicadas directamente por el gerente.

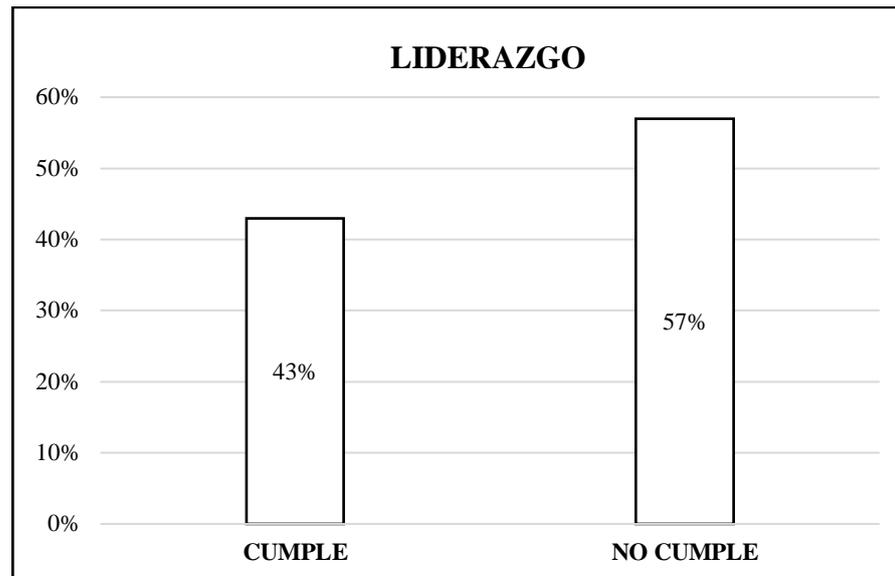


Figura 4. Diagnóstico situacional frente Al punto 5 de la norma. (Fuente propia).

En tal sentido, de acuerdo a la figura anterior, diagnostico nos arroja un resultado no aceptable con un porcentaje de cumplimiento de 43%.

4.2.2. Planificación

Para lograr los resultados esperados se requiere la planificación de objetivos para aprovechar las oportunidades y minimizar riesgos manteniéndose una documentación sobre estos. Por lo que la empresa muestra deficiencias en el establecimiento de los riesgos y oportunidades, la planificación de sus objetivos y cambios en el sistema de gestión de calidad para su implementación obteniendo un resultado de 34% de cumplimiento.

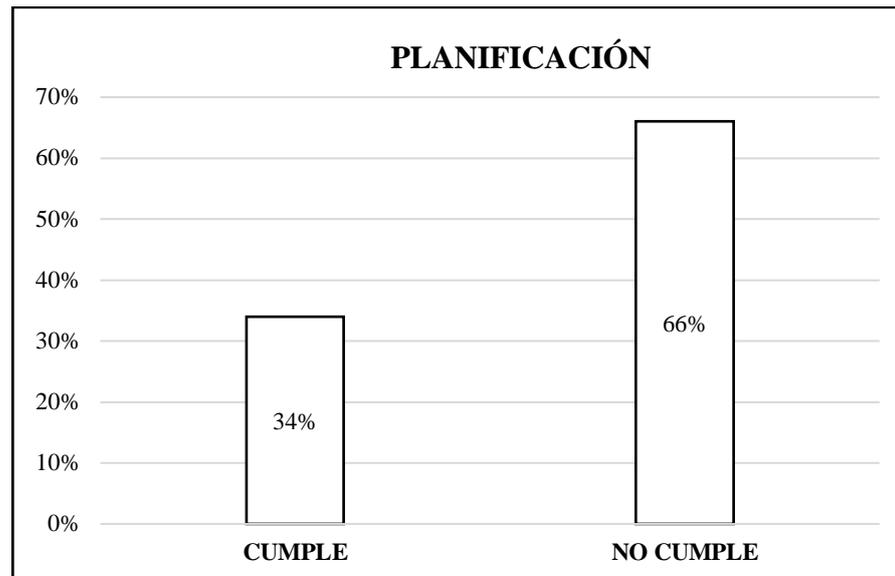


Figura 5. Diagnóstico situacional frente al punto 6 de la norma. (Fuente propia).

4.2.3. Apoyo

La empresa servicios turísticos hotelería y restaurant "las vegas" S.A.C. no ha establecido un presupuesto de recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. Cuenta con métodos para garantizar su trazabilidad de procesos, pero son empíricos. Por lo tanto presentamos el siguiente gráfico detallado con porcentajes el nivel de cumplimiento.

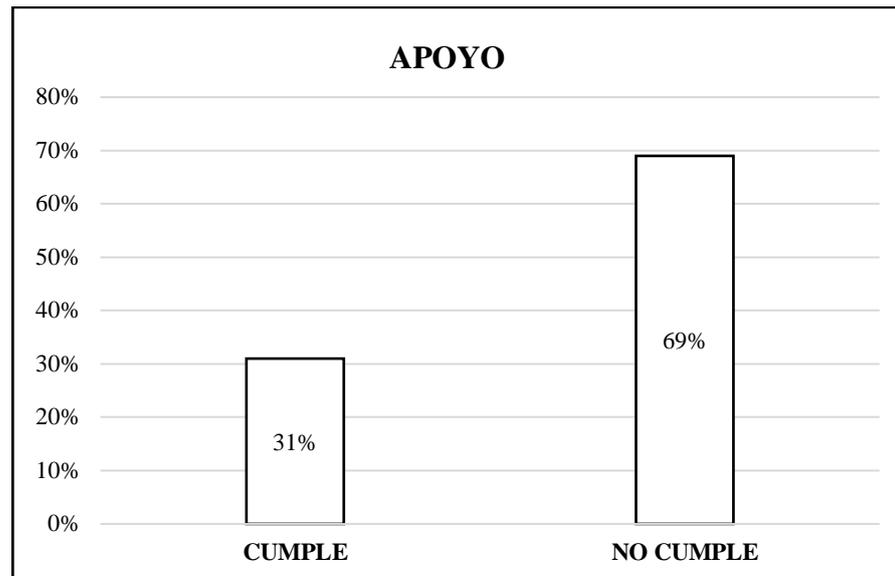


Figura 6. Diagnóstico situacional frente al punto 7 de la norma. (Fuente propia).

Además, la comunicación interna y externa no es muy eficiente dentro de la organización, no se realiza actualización documentaria en consecuencia se ha obtenido un calificativo de 31%.

4.2.4. Operaciones

La provisión de servicios es regular en cuanto a su planificación y control, la reacción ante los cambios no previstos son negativas ya que no se encuentran preparados de manera anticipada.

El cliente conoce los servicios y productos que brinda la empresa, estos se publican en la página web y dentro de la organización se informan a través de los empleados.

El diseño, desarrollo del producto y servicio se mantiene a través del tiempo generando una innovación baja.

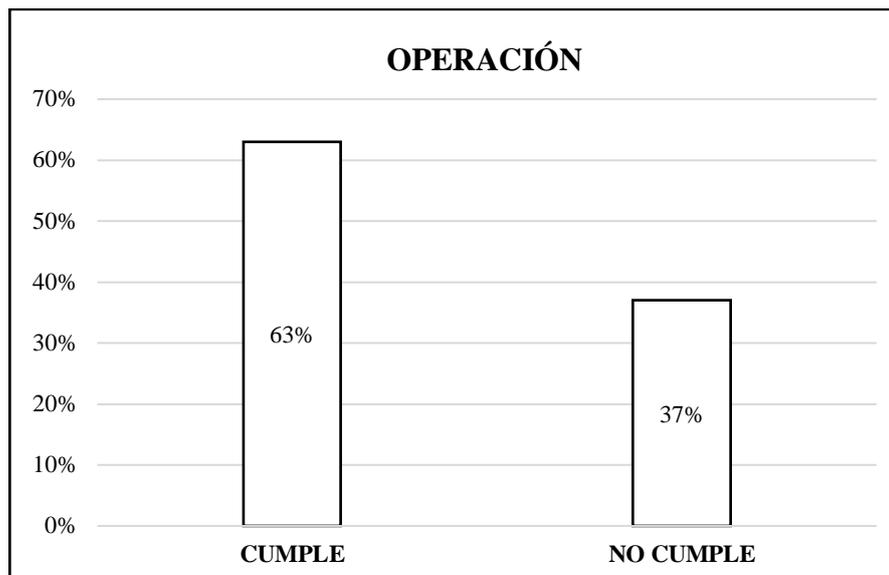


Figura 7. Diagnóstico situacional frente al punto 8 de la norma. (Fuente propia).

Según la información obtenida arroja un resultado del 63%, quiere decir que la operación de la organización está relacionado a la percepción de la calidad del servicio hotelero de la empresa Hotel las Vegas S.A.C., por lo tanto mejorando los procesos de la Operación, mejorar la percepción de la calidad del servicio hotelero.

4.2.5. Evaluación del desempeño

Según los resultados obtenidos de acuerdo a la información y con un nivel de significancia de 48%, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

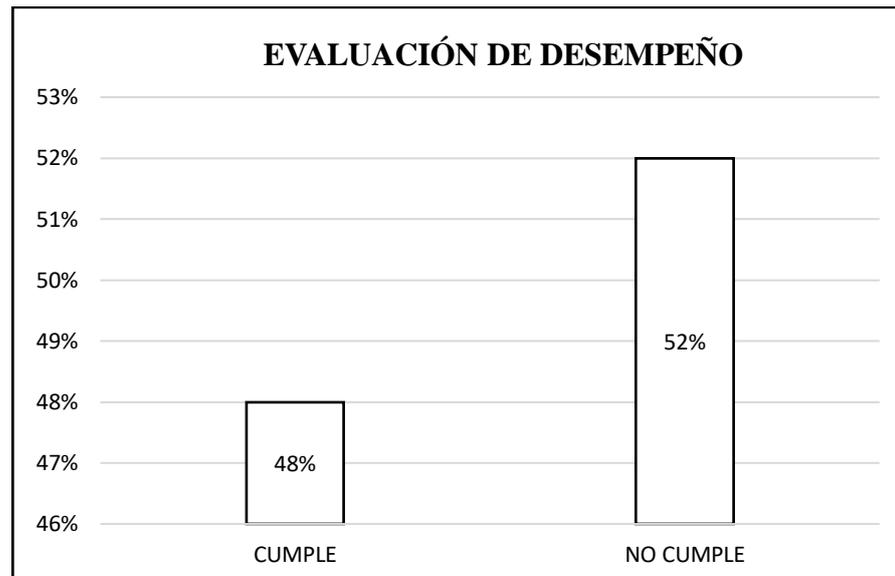


Figura 8. Diagnóstico situacional frente al punto 9 de la norma. (Fuente propia).

la Evaluación de Desempeño, no está relacionado a la percepción de la calidad del servicio hotelero de la empresa Hotel Las Vegas S.A.C., por lo que no realizan un seguimiento de las percepciones del cliente del grado que si se cumplen sus necesidades y expectativas, también se determinó que la información documentada se conserva en un nivel medio, por lo tanto requiere implementar una propuesta de gestión de calidad el cual, ayudara a la percepción de la calidad del servicio hotelero y la satisfacción total del cliente.

4.2.6. Mejora

La organización determinó que no se cumple con la identificación de oportunidades de mejora necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del mismo, arrojando un resultado de 48 %.

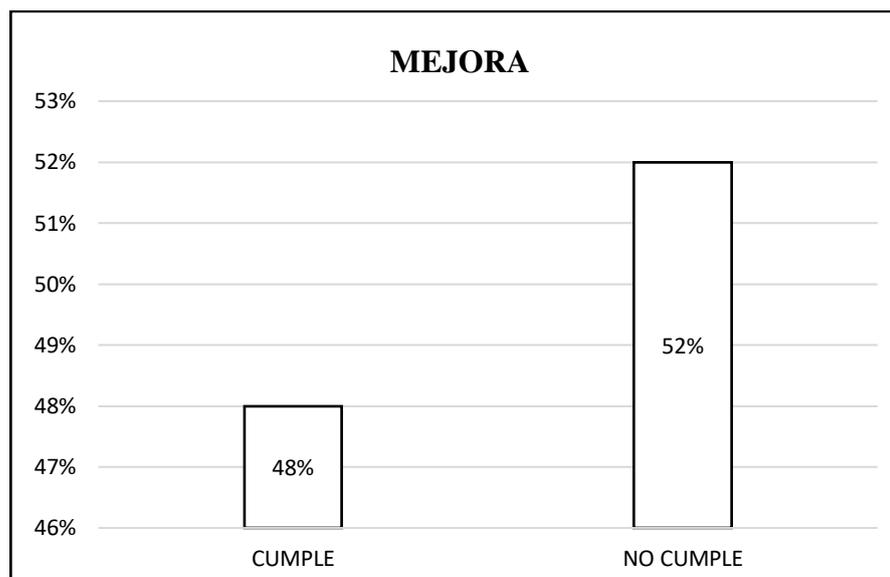


Figura 9. Diagnóstico situacional frente al punto 10 de la norma. (Fuente propia).

4.3. Evaluación de la satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente es prioridad para toda organización, a la vez es uno de los factores críticos sobre todo cuando existe competencia directa, cuando no tiene la capacidad de establecer objetivos, metas, planeamientos, liderazgo, operaciones, apoyo y mejora continua para brindar un servicio confiable y de calidad, donde el cliente se encuentre totalmente satisfecho.

En la siguiente figura se muestra el nivel de satisfacción del cliente al prestar los servicios y productos del Hotel Las Vegas SAC basado en el cuestionario de la entrevista semiestructurada.



Figura 10: *Satisfacción del Cliente (elaboración propia).*

De acuerdo a la figura N° 8 se obtuvo un resultado de satisfacción de 46% y un 54% de insatisfacción por parte del cliente. Es decir que la empresa no se encuentra totalmente capacitada para satisfacer las necesidades del público recurrente.

4.4. Propuesta del Sistema de gestión de la calidad.

4.4.1. Elaborar los lineamientos de gestión de calidad que debe seguir la empresa.

Una vez realizado el diagnóstico inicial interno y las medidas de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, se han analizado las oportunidades de mejora, para elaborar la propuesta de gestión de calidad. Cabe mencionar que esta propuesta únicamente es teórica, no se ha llevado a la práctica, por lo que consiste en la creación de una propuesta.

El hotel Las Vegas S.A.C. al implementar el sistema de gestión de calidad obtendrá los siguientes beneficios.

- Facilitar la eficiencia de la administración y la calidad de los procesos orientado a los objetivos.
- Reduce costos por documentos o actividades repetidas sin que afecten a la calidad del servicio.
- Mejorar el tiempo de los procesos, de tal manera eliminar los costes sobrantes de tiempo o recursos.
- Apoya al desarrollo de una cultura organizacional orientada a los procesos.
- Estimular la moral de los empleados, es decir, buscar que los empleados se encuentren motivados y satisfechos, del cual depende el éxito del negocio, Garantizar que se cuenta con Personal, Infraestructura, Equipos y Servicios capaces de cumplir con los requisitos de los huéspedes y satisfacer las necesidades de los mismos.
- Conseguir una mejora continua, para la articulación de los procesos, procedimiento y tareas que garantice la toma de decisiones correctas para el hotel Las VEGAS S.A.C. estas decisiones se realizará en base a hechos y datos, con objetividad y soporte.

Compromiso de la Alta Dirección

La dirección debe estar inclinada para realizar la implementación del Sistema de Gestión de calidad, porque es importante, necesario y contribuye a la mejora de los resultados. La dirección debe tener el conocimiento necesario del significado de los cambios, por ello se explicara el porqué de implementar la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad, y es por las siguientes razones: Reducción de costo, satisfacción de las necesidades del cliente, poder de competitividad, nuevos nichos de mercado etc.

De tal manera la dirección debe demostrar el compromiso con la calidad y con la implantación del SGC.

Descripción del sistema de Gestión de calidad

Para realizar un SGC es substancial que todos los que conforman la empresa estén de acuerdo y a la vez conozcan y participen efectivamente en el proceso de la propuesta, así mismo es importante que la organización tenga de conocimiento una serie de métodos que se requiere al momento de la elaboración de los documentos y procesos, para lo cual se necesita.

La elaboración de un Manual de Calidad

La elaboración de la política y los objetivos de calidad

La elaboración de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad

La elaboración del Mapa de Procesos.

La elaboración de los procedimientos, Instructivos y registros requeridos por la Norma.

Para un eficiente funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, es necesario contar con lo siguiente:

a) **Comité de Calidad**

El comité es un órgano gestor de calidad de la organización que debe monitorear los temas de calidad y la satisfacción alcanzada para todos, su objetivo principal es optimizar el funcionamiento del sistema de gestión de calidad dentro de la organización garantizando la homogeneidad y la eficiencia para la empresa Hotel Las Vegas S.A.C.

Funciones:

Según Moncayo (2015) Las funciones que cumplirán son las siguientes:

Prevenir la aparición de no conformidades del Sistema de la Calidad, mediante el análisis y explotación de los registros de la Calidad (o información documentada según la norma ISO 9001:2015).

Dirigir y efectuar el seguimiento de las acciones correctoras de las no conformidades que se produzcan.

Decidir los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad necesarios, y designar a los responsables de su preparación y aprobación.

Establecer los planes anuales de auditorías internas de la Calidad.

Impulsar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, comprobando que cada persona dispone de los documentos en vigor que necesita y que realiza las actividades según lo prescrito.

Analizar la justificación técnica de las subcontrataciones que excepcionalmente se decidan realizar.

Evaluar y aprobar proveedores y subcontratistas.

Gestionar y realizar el seguimiento de los procesos de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, cuando se decida abordarlos (Moncayo, 2015).

Conformación

El comité de calidad debe estar conformado por el representante máximo de la empresa. Es por ello que se recomienda que el Hotel Las Vegas S.A.C. Elija un grupo que se encargue de llevar a cabo el proceso de la creación del Sistema de Gestión de Calidad, pero esta organización al igual que otras empresas del mismo rubro no cuentan con el personal capacitado para trabajar en la gestión de calidad.

Por ende la dirección se recomienda que forme un Jefe de Departamento como líder del grupo, y otros jefes de las diferentes áreas

quienes se encargarán de ejercer el papel de auditores internos, y ayudar en el proceso de la elaboración del sistema de Gestión de Calidad.

Por la falta de conocimiento del personal en SGC, la empresa necesita contratar un Asesor Externo, que cuente con la capacidad y experiencia en la implementación de estos sistemas.

Documentación

Para Fernández (2013) la norma ISO propone que la dirección, a través de determinada documentación, informe y reciba información acerca de los procesos del SGC y de manera obligada por el propio funcionamiento de la norma

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

1. Manual de calidad: Establece la política de la calidad y los elementos del sistema de la calidad de acuerdo con dicha política, así como los objetivos generales de la calidad y, en su caso, las normas de referencia elegidas.

2. Procedimientos operativos: Cada procedimiento describe un proceso del sistema de calidad y especifica la forma de realizarlo.

3. Instrucciones de trabajo: Documentos que se establecen para los procedimientos operativos que requieran de una explicación más clara y concisa del proceso.

4. Registros: Documentos que proporcionan evidencia que indica que se están realizando las actividades establecidas en los procedimientos documentados e instrucciones de trabajo.

5. Otros documentos de apoyo (formularios, especificaciones, documentos externos, etc.) (Fernández, 2013).

4.4.2. Objeto y campo de aplicación del manual

Objeto

El actual manual de calidad tiene como propósito establecer, documentar y mantener en orden el Sistema de Gestión de calidad que ayude a dar confiabilidad de los servicios brindados de acuerdo a los requisitos detallados en la Norma ISO 9001:2015, de tal manera mejorar los resultados del servicio de todas las actividades de calidad de acuerdo a las necesidades de los clientes de la empresa Hotel las Vegas S.A.C.

Campo de aplicación

El campo de aplicación de la norma ISO 9001: 2015 se realizará en las distintas áreas con las que cuente la empresa hotelera las Vegas SAC.

4.4.3. Referencias normativas y enfoque basado en procesos, referencias normativas

El presente manual de calidad sujeta conocimientos y normas sobre el sistema de gestión de calidad de la empresa Hotel las Vegas S.A.C. del mismo modo los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Enfoque basado en procesos

Para el funcionamiento eficaz de las empresas este enfoque permite ordenar, identificar y gestionar numerosas actividades de trabajo el cual van aumentando la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas, mediante el cumplimiento de los requisitos, por ello la norma internacional ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad.

Se considera un proceso cuando una actividad utiliza recursos con la finalidad de que todos los elementos de entrada se transformen en resultados que mejoren el desempeño de la organización.

También se puede aplicar a todos los procesos la metodología de Planificar, Hacer, Verificar y actuar PHVA (Excelence, 2016)

- a) Planificar: establecer objetivos y procesos para lograr los resultados esperados según los requisitos de los clientes y las políticas de la empresa.

- b) Hacer: efectuar los procesos.
- c) Verificar: hacer un seguimiento eficiente de los procesos y productos referente a los objetivos y políticas establecidos para así informar los resultados obtenidos y tomar las decisiones adecuadas.
- d) Actuar: tomar medidas en cuanto al mejoramiento del desempeño de los procesos. (Excelence, 2016).

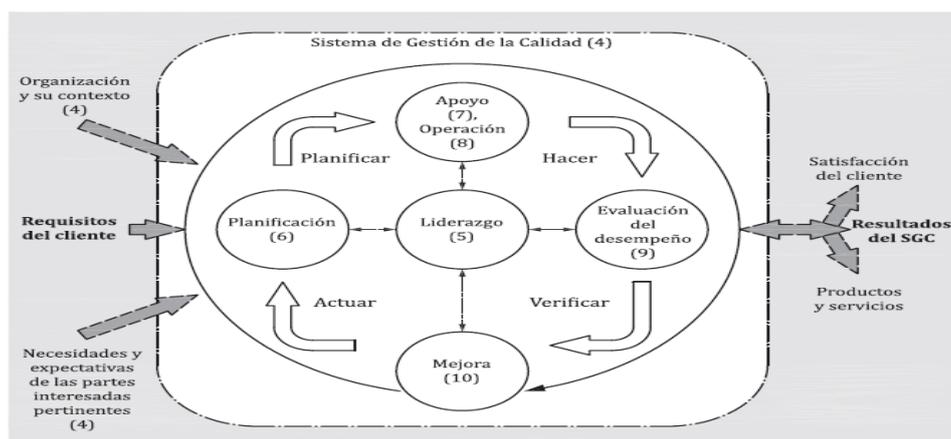


Figura 11. Sistema de gestión de la calidad extraído de la ISO 9001:2015.

4.4.4. Términos y condiciones

Los términos y definiciones del Sistema de Gestión de Calidad son de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad – Vocabulario, principalmente utilizamos siguientes abreviaturas.

SGC – Sistema de Gestión de Calidad

ISO - International Organization for Standardization.

RED – Responsable de Dirección

4.4.5. Contexto de organización

La organización debe de hacer un estudio sobre cuál es su entorno tanto externo como interno ya que son importantes para su propósito y su posicionamiento estratégico, además saber cuáles son las que afectan a su capacidad para lograr los objetivos previstos de su sistema de gestión de calidad.

Cuadro 1: *análisis FODA*

	POSITIVO	NEGATIVO
EXTERNO	<p><i>Oportunidades</i> Promocionar lugares turísticos</p> <p>Fidelización de clientes Adaptación a los nuevos hábitos de los consumidores Posibles alianzas con agencias de turismo Mayor interés en la cultura del país Mejores precios competitivos</p>	<p><i>Amenazas</i> Apertura de nuevos hoteles con nuevos servicios Alta nivel de competencia. Perder la calidad del servicio</p> <p>Inseguridad Retención del personal clave Mejor aprovechamiento de las áreas turísticas</p>
INTERNO	<p><i>Fortalezas</i> Precios accesibles Gerencia motivada a realizar mejoras. Atención las 24 horas</p> <p>Ingresos propios Practica de buenos valores con los turistas Buen servicio</p>	<p><i>Debilidades</i> Ubicación geográfica Infraestructura Incumplimiento de la normativa vigente del MINCETUR Proveedores no especializados, en calidad y abastecimiento Falta de vegetación, paisajes naturales dentro del hotel. Nivel bajo de publicidad</p>

Fuente: *Hotel las vegas SAC*

Necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización para brindar productos y servicios que satisfagan la necesidad y/o expectativas de sus clientes y de los interesados, debe determinar lo siguiente.

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

Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad

La organización debe determinar los límites y la toma en práctica el sistema de gestión de la calidad para implantar su importancia. Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

- a) Las cuestiones externas e internas. Análisis FODA
- b) Los requisitos de las partes interesadas.
- c) Los productos y servicios de la empresa.

ALCANCE

El sistema de gestión de calidad es aplicable a todos los empleados que conforman la empresa HOTEL LAS VEGAS S.A.C. de la ciudad de

Cajamarca, empezando por la gerencia general, hasta cada una de las áreas correspondientes, para la prestación del servicio.

Sistema de Gestión de Calidad.

La empresa HOTEL LAS VEGAS S.A.C. habrá de establecer, documentar, implementar y asegurar que conservará un SGC que ayudara continuamente a mejorar su eficacia, de acuerdo con los requisitos establecidos de la norma internacional ISO 9001: 2015.

Al establecer la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad, el Hotel Las Vegas S.A.C. deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

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

La organización también debe mantener la información documentada para así apoyar la operación de sus procesos y a la vez

conservada para tener confianza de que los procesos se realicen según lo planificado.

4.4.6. Liderazgo

Dentro del liderazgo se encuentra el compromiso, políticas, roles, responsabilidades y autoridad, a continuación se desarrollarán cada uno de estos aspectos.

La empresa Hotel las Vegas debe tener en cuenta que el liderazgo es indispensable dentro y fuera de la organización ya que son esenciales para el desarrollo y para mantener el sistema de gestión de calidad de forma eficiente y eficaz, para lo cual deberá considerar lo siguiente:

- Plantear políticas, objetivos, la visión y misión para la organización de tal manera que estos sean estratégicos para optimizar el desempeño.
- Realizar la función de líder con la finalidad de captar la confianza con el personal de la organización.
- Crear un ambiente que realce la participación y el desarrollo del personal.
- Identificar los procesos que den un mayor desempeño a la organización.
- Proveer que la empresa cuente con la estructura y recursos necesarios para ayudar los propósitos estratégicos.

Liderazgo y compromiso

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

La administración general del Hotel Las Vegas S.A.C. deberá proporcionar, publicar y distribuir la Declaración de la Política y de los Objetivos de Calidad, establecidos:

Comunicando a todo el personal la importancia de satisfacer las necesidades del cliente.

Establecer los objetivos y la Política de Calidad

Pedir el apoyo mutuo de todo el personal del Hotel, para así equilibrar y asegurar todos los recursos necesarios.

Enfoque al cliente

El hotel las Vegas S.A.C. deberá garantizar el cumplimiento de los requerimientos requeridos por sus clientes con la finalidad de cumplir con la satisfacción de los mismos. Para establecer dichos requisitos la empresa Hotel las Vegas S.A.C. Deberá identificar al pilar fundamental que son sus clientes, del cual depende el crecimiento de la organización también deberá identificar sus oportunidades, debilidades, evaluar a sus competidores y determinar las características fundamentales del servicio.

Política de calidad

El hotel las vegas, debe brindar servicios turísticos de calidad, que permita convertirse en una compañía reconocida por su innovación, calidad de atención y calidad del servicio, por ello debe cumplir los requisitos del SGC, incluya también el compromiso de mejora continua del SGC, incluyendo principalmente a los clientes con la finalidad de obtener un alto nivel de satisfacción del mismo.

Roles, responsabilidades y autoridad

La alta dirección del Hotel las Vegas S.A.C. debe de elegir a los responsables para cada área de la organización, definiendo las funciones en el sistema de gestión de calidad.

Uno de los requisitos del sistema de gestión de calidad es establecer la creación de un departamento de calidad, cuyo objetivo es integrar todas las áreas de la empresa de tal forma ofrecer al cliente un servicio que satisfaga sus necesidades.

4.4.7. Planificación

Para realizar una eficiente planificación la organización debe tomar en cuenta tres aspectos: acciones para abordar riesgos y las oportunidades, los objetivos de calidad, planificación y control de cambios.

Una buena planificación está a cargo de la Gerencia, para llevar a cabo las actividades cuando el hotel realice cambios en los periodos que

sean necesarios, de tal manera para garantizar que estas actividades y los recursos permitan el logro de los objetivos de calidad.

Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

La organización para realizar una planificación del Sistema debe analizar los riesgos y las oportunidades con el objetivo de asegurar que el SGC alcance los óptimos resultados, pueda incrementar los efectos deseables, también evitar riesgos no deseados y así alcanzar una mejora eficiente.

Del mismo modo las oportunidades pueden llevar al lanzamiento de nuevos productos, apertura nuevos nichos de mercado, fidelizar nuevos clientes, usar la tecnología y así satisfacer las necesidades del cliente.

Objetivos de calidad y planificación

Es un punto muy interesante, porque la eficacia del SGC va a depender de que si vamos a lograr o no cumplir con los objetivos propuestos. Por ende la organización debe establecer los objetivos de calidad para las funciones y los procesos que sean necesario por el cual estos objetivos deben:

- a) Ser coherentes con la política de la calidad.
- b) Ser medibles.
- c) Considerar los requisitos aplicables.
- d) Ser acertados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.

- e) Ser objeto de seguimiento.
- f) Ser comunicados.
- g) Actualizarse, según convenga (Hernandez, 2016)

Los objetivos que deberá cumplir el hotel Las Vegas S.A.C. son los siguientes:

Brindar un servicio cuyo nivel sea superior a los demás hoteles de la misma categoría, consiguiendo así las expectativas de satisfacción de nuestros clientes y de los interesados.

Conocer, las principales necesidades de los clientes y el nivel de satisfacción de los mismos, a través de encuestas, cuestionarios, entrevistas etc., de tal manera recoger la información necesaria y que el Hotel las Vegas realice una mejora continua para brindar un óptimo servicio.

Fidelizar a nuestros clientes, ofreciéndoles productos y servicios de calidad que cumplan con las expectativas de los mismos, ofreciendo precios accesibles a la economía de cada uno, con la finalidad de superar su expectativas.

Ocuparse al cien por ciento en la mejora continua, con el fin de mantener un espíritu de superación, y así alcanzar las metas.

Realizar continuamente la revisión del SGC, a través de auditorías, el cual faciliten una mejora del mismo.

Planificación y control de cambios

La organización al momento de realizar cualquier cambio no solo debe planificar objetivos, sino que debe de tener ya planificado, organizada y controlada dichos objetivos para no afectar la satisfacción del cliente. Por ende la norma dice que la organización debe considerar:

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

(Hernandez, 2016).

4.4.8. Apoyo

En este aspecto se incluye los recursos, la competencia, concienciación, comunicación y la información documentada para el establecimiento, implementación y la mejora continua del SGC.

Recursos

La gerencia general del hotel las Vegas S.A.C. Deberá proporcionar todos los recursos importantes para la implantación del SGC, por ejemplos los recursos de Personal, de proveedores, información, infraestructura, ambiente de trabajo y recursos financieros.

El hotel las Vegas S.A.C. requiere la implicación del personal para el logro de responsabilidades, la promoción del reconocimiento e identificación de los procesos mediante la definición de requisitos, para estos efectos se propone un Manual de Funciones MOF. Así mismo la organización cuando sea necesario debe contratar personal temporalmente para cumplir con las exigencias del cliente.

En cuanto a la infraestructura se propone un procedimiento de Mantenimiento ya que es necesario que el Hotel las Vegas identifique, proporcione y mantenga la infraestructura adecuada para realizar los procesos de manera eficaz.

El hotel las Vegas S.A.C. si cuenta con un ambiente de trabajo adecuado para lograr bien el funcionamiento de los procesos.

Competencia

Es la capacidad para poner en práctica el conocimiento y habilidades de cada cargo, para lograr óptimos resultados, para ellos se propone un Manual de Funciones MOF.

Por lo tanto la competencia no solo es tener titulaciones o formación reglada, sino es tener la máxima experiencia posible.

Toma de conciencia

La empresa Hotel las Vegas debe de conocer que todo su personal que labora tomen conciencia de la política de calidad, de contribuir con el

SGC incluir también la mejora continua, el cumplimiento de los requisitos, de tal forma tomar conciencia es un proceso enriquecedor para la organización.

Comunicación

La empresa debe determinar cómo comunicarse, que comunicar, cuando comunicar, a quien comunicar, y quien comunica, pero no solo debe determinarlo, sino también tique que hacer que se cumpla empezando por la alta dirección, para obtener mejores resultados.

Información documentada

La norma ISO 9001:2015 no busca un sistema de documentos sino un sistema de información documentada el cual debe incluir lo siguiente:

Determinación del alcance del SGC

La política y objetivos de calidad

La evidencia de la competencia y

Documentos que sean necesarios para el funcionamiento del SGC

También el hotel las vegas deberá generar y actualizar la información documentada, asegurándose que se debe realizar la identificación y la descripción, el formato y los medios de soporte, y revisar y aprobar según la adecuación de la norma

4.4.9. Operación

La operación se ocupa de la ejecución de los planes y procesos que permita a la organización alcanzar la planificación y control operacional, Requisitos para los productos y servicio así como el Diseño y desarrollo de los productos y servicios, así también con un mayor énfasis en el Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, Producción y provisión del servicios, la Liberación de los productos y servicios por ultimo un Control de las salidas no conformes.

Planificación y control operacional.

La empresa Hotel las Vegas deberá planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los servicios y productos solicitados”. Estos procesos deberán ejecutarse bajo control, y la información debe estar documentada, el cual demuestre confiabilidad y claridad de acuerdo a lo planificado. Para tal efecto se propone los documentos siguientes.

- Procedimiento de Mantenimiento
- Procedimiento de Evaluación de Proveedores
- Procedimientos de Recepción
- Procedimiento de Limpieza
- Procedimiento de Control de Registro
- Procedimiento de Comunicación y Atención al Cliente.

Requisitos para los productos y servicios.

El hotel las Vegas S.A.C. Deberá determinar que procesos son importantes para asegurar una comunicación asertiva con el cliente, la cual se determina los requisitos de los productos y servicios proporcionando la información necesaria, esta debe de transmitirse a las personas adecuadas dentro de la organización y para ello la empresa debe cumplir con los siguientes requisitos.

Tener Comunicación con el cliente, determinar y revisar los requisitos para los productos y servicios, Cambiar en los requisitos para los productos y servicios.

Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Para la organización el control de los procesos, procesos y servicios suministrados es una cláusula que garantiza lo que la empresa compra. Por ello el Hotel Las Vegas debe estar seguro de que los productos y servicios que se han comprado este conforme a los requisitos establecidos.

La empresa también deberá elegir a sus proveedores, primero evaluándolos si cumple o no con los requisitos de compra especificada. Para ello se propone un procedimiento para la Evaluación de proveedores, el cual ayudara a establecer los criterios de selección, evaluación y reevaluación de los mismos.

Producción y provisión del servicio.

La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas, asegurándose que la información documentada está disponible.

La organización debe identificar si los productos han sido inspeccionado y probados para evitar errores humanos. También debe ser controlado a través del SGC el cual arrojará la información necesaria.

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

Liberación de los productos y servicios.

La empresa Hotel las Vegas S.A.C. debe implementar disposiciones planificadas, en cada una de las etapas, con la finalidad de que se cumplan los requisitos de productos y servicios, también debe asegurarse de conservar todos los registros necesarios, incluidos aquellos de la persona que ha autorizado el suministro o producto.

Control de las salidas no conformes.

La organización debe implementar un proceso para identificar la salida no conforme con sus requisitos, de tal manera se controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada.

4.4.10. Evaluación de desempeño

La empresa debe determinar que necesita ser medido, a través de análisis, evaluación, auditorías internas y una revisión por la dirección.

Seguimiento, análisis y evaluación

El empresa para cumplir con la satisfacción del cliente deberá monitorear permanentemente los requisitos y expectativas, para ello se propone la implantación de una Encuesta de Satisfacción, el cual debe estar plasmado en cada habitación y a la vez en la recepción, con el fin de adquirir la información y conocer cuál es su opinión, sugerencias, quejas, reclamos de tal manera conocer sus nivel de satisfacción actual y futura.

Una vez adquirida la información la empresa Hotel las Vegas deberá determinar, recopilar, analizar los datos proporcionados por el SGC.

Auditorías internas

La organización también debe de llevar a acabo auditorías internas y deben ser revisado por la Alta dirección, y asegurarse de la adecuación y eficacia, para tal actividad, se propone el procedimiento de auditoria interna.

Revisión por la dirección

La lata dirección del hotel las Vegas debe revisar anualmente el SGC tomando en cuenta los siguientes elementos: El estado de las acciones surgidas de las anteriores revisiones por la Dirección, Los cambios en el contexto interno o externo, El Análisis de datos de los clientes e interesados,

y cuestiones de infraestructura necesaria para responder a los objetivos de calidad.

4.4.11. Mejora

La organización debe determinar, identificar y seleccionar las oportunidades de mejora en los procesos para la satisfacción del cliente e implementar cualquier acción necesaria con el fin de cumplir con los requisitos del cliente y además es necesario para un SGC.

No conformidades y acciones correctivas

No hay requisitos de acción preventiva sin embargo, existen algunos nuevos requisitos de acción correctiva. La empresa al momento de ocurrir una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, debe reaccionar, evaluar, implementar, revisar y de ser necesario actualizar riesgos/oportunidades y/o hacer los cambios necesarios al SGC y hacer frente a las consecuencias.

Por ello, se propone el Procedimiento de Acciones Correctivas.

Mejora continua

Para generar una mejora continua, la alta dirección debe considerar las encuestas de satisfacción de cliente, las auditorias del SGC, la medición y seguimiento de los procesos, de los servicios.

Encuestas de satisfacción del cliente

El hotel las Vegas S.A.C. debe realizar e implementar una encuesta de satisfacción, el cual debe estar en cada habitación del hotel, con el objetivo de saber y conocer cuáles son las sugerencias, inquietudes etc. de los clientes.

En tal concurrencia se propone una encuesta de satisfacción,

Auditorias del SGC

Al realizar las auditorias, la gerencia del hotel debe tener en cuenta criterios de auditoria la Norma ISO 9001:2015, esta auditorias se deben hacer anualmente.

Seguimiento y medición de los procesos

Mediante las auditorías internas, revisión por la alta dirección el hotel las Vegas S.A.C. debe garantizar el seguimiento y la medición de los procesos.

Por lo tanto, la alta dirección del Hotel las vegas S.A.C. garantiza el mejoramiento continuo del SGC a través del uso de la política de calidad, los objetivos de calidad.

4.5. Análisis de los Estados financieros

Para realizar el análisis de la situación económica de la empresa Hotel las vegas S.A.C. se solicitó al gerente general tener los estados financieros eficaces correspondientes al periodo 2019. Dichos Estados

Financieros fueron proporcionados por el Gerente General el cual, estos datos fueron analizados con total responsabilidad y guardando el comportamiento ético debido.

Los resultados se muestran a continuación.

Cuadro N° 1 Balance general-Análisis Vertical

SERVICIOS TURÍSTICOS HOTELERÍA Y RESTAURANT		
BALANCE GENERAL (ANÁLISIS VERTICAL)		
(Valor histórico al 31 Dic. 2019)		
AÑO	2018	%
ACTIVO		
Caja y Bancos	S/. 2,688.00	7.40%
Ctas por cobrar comerciales – terc		
Mercaderías		
Productos Terminados		
Materias Primas		
Materiales aux, suministros y repuestos	S/. 6,698.00	18.44%
Envases y embalajes		
Otros Activos corrientes	S/. 2,694.00	7.42%
Inversiones Mobiliarias		
Inversiones Inmobiliarias		
Activos adq en arrendamiento financiero		
Inmuebles maquinaria y equipo	S/. 24,241.00	66.74%
Depreciación de 1,2 e IME acumulados		
Deprec. Act biol. Amort y agot acumulado		
Otros Activos no corrientes		
TOTAL ACTIVO NETO	S/. 36,321.00	100.00%
PASIVO		
Sobregiros bancarios		
Trib y aport sist pens y salud por pagar	S/. 438.00	100.00%
Remuneraciones y particp por pagar		
Ctas por pagar comerciales - terceros		
Ctas por pagar comerciales - relacionados		
Ctas por pagar acción, directores y ger.		
Ctas por pagar diversas - terceros		
Ctas por pagar diversas – relacionadas		
Obligaciones financieras		
TOTAL PASIVO	S/. 438.00	100.00%
PATRIMONIO		
Capital	S/. 26,106.00	72.75%
Reservas		
Resultados Acumulados positivos	S/. 5,305.00	14.78%
Resultados Acumulados negativos		12.46%
Utilidad del ejercicio	S/. 4,472.00	
Perdida del ejercicio		
TOTAL PATRIMONIO	S/. 35,883.00	100.00%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/. 36,321.00	

Fuente: elaboración propia

La estructura financiera de la empresa Hotel las vegas S.A.C. está conformada de la siguiente manera:

El total del Activo tiene un valor de S/ S/. 36,321.00 lo que se traduce En 100% sobre el total del Activo. Las cuentas con mayor incidencia son Inmuebles Maquinaria y Equipo que posee una cantidad de S/ 24,241.00 expresado en 66,74% sobre el total del Activo, justificando que la empresa cuenta con sus propias instalaciones, maquinarias etc., fundamentales para brindar un servicio de calidad de hotelería. Posteriormente los Materiales auxiliares, suministros y repuestos con un valor de S/ 6698.00 cuya participación es de 18.44%, esto quiere decir, que la empresa también cuenta con los suministros necesarios para brindar un servicio eficiente.

Así mismo tiene otros Activos Corrientes con un valor de S/ 2694.00 cuya participación es del 7.42%, y por ultimo cuenta con un Efectivo y Equivalentes de Efectivo de S/ 2688.00 con una participación de 7.40% reflejando que la empresa tiene valores bajos en la cuenta general, debido a la disminución de ventas.

El Pasivo Total posee una cantidad de S/ 438.00 representando el 100% sobre el total del Pasivo, reflejado el 100% por las obligaciones pendientes de pago, así como las obligaciones de planilla.

Con respecto al Patrimonio Neto posee un valor de S/ 35,883.00 representando del 100% de la estructura financiera donde las cuenta más significativas son, Capital con un monto de S/ 26,106.00 cuyo porcentaje es de 72.75% demostrando que la empresa cuenta con su capital propio suficiente para realizar sus actividades con normalidad y poder cancelar las obligaciones

adquiridas y posteriormente la cuenta Resultados con un valor de S/5305.00 lo que equivale al 14.78% monto que se justifica por las Utilidades obtenidas en el período y en el año 2019 se evidencia que la empresa está obteniendo beneficios para poder continuar realizando sus actividades con normalidad.

Cuadro N° 2 Estado de Resultados

SERVICIOS TURÍSTICOS HOTELERÍA Y RESTAURANT		
Estado de Resultados		
Del 01/01 Al 31/12 del 2019		
Ventas netas o ing. Por servicios	S/. 63,406.00	100.00%
Desc, rebajas y bonif. Concedidas		
Ventas Netas	S/. 63,406.00	
Costo de Ventas	S/. 33,529.00	52.88%
Resultado Bruto utilidad	S/. 29,877.00	47.12%
Resultado Bruto Pérdida		
Gastos de Ventas	S/. 12,518.00	19.74%
Gastos de Administración	S/. 12,173.00	19.20%
Resultado de operación utilidad	S/. 5,186.00	8.18%
Resultado de operación Pérdida		
Gastos Financieros	S/. 34.00	0.05%
Ingresos Financieros gravados		
Otros ingresos gravados		
Otros ingresos no gravados		
Enajen. De val. Y bienes del act. F		
Costo enajen. De val. Y bienes A.F.		
Gastos diversos		
Resultado antes de part. - utilidad	S/. 5,152.00	8.13%
Resultado antes de part. - Pérdida		
Distribucion legal de la renta		
Resultado antes de imp. - utilidad	S/. 5,152.00	8.13%
Resultado antes de imp. - Pérdida	S/. -	
Impuesto a la Renta	S/. 680.00	1.07%
Resultado del ejercicio - utilidad	S/. 4,472.00	7.05%
Resultado del ejercicio - Pérdida		

Fuente: *Elaboración propia*

La Estructura Económica de la empresa Hotel las vegas S.A.C. de 2015 está constituida de la siguiente manera:

Los Ingresos de Actividades Ordinarias están constituido por el monto de S/ 63,406.00 del total de los Ingresos, los mismos que está constituidos el 100% en la cuenta, generados por brindar un servicio hotelero y a la vez se logró obtener utilidad en el período.

El Costo de Ventas tiene un monto de S/ 33,529.00 representado por el 52.88% del total de Ingresos, el mismo que se ve reflejado el 100% en la cuenta de suministros ,una vez adquirida se está diariamente distribuyendo, lo que genera una ágil rotación de inventarios.

Los Gastos están constituidos por un valor de S/ 24,691.00 representado el 38.94% del total de Ingresos, donde las cuentas más representativas son; Gastos de Ventas con un monto de S/ 12,518.00 que es equivalente al 19.74% debido a que la empresa cuenta con empleados los cuales cumplen con las actividades de brindar el servicio hotelero, seguidamente los Gastos Administrativos con un valor de S/ 12173.00 conformado en un 19.20%, por lo que se evidencia que la empresa cuenta con sus propias instalaciones, maquinarias, etc.

Al referirse al Resultado del ejercicio en el año 2019 se obtiene una Utilidad de S/4472.00 que significa el 7.05% sobre el total de Ingresos obteniendo utilidad en el período por la toma de decisiones.

4.6. Viabilidad y financiamiento para la implementación ISO 9001

Después de haber realizado un análisis detallado del nivel de cumplimiento, para la viabilidad del sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001 de la empresa, se proponen lo siguiente: Compromiso de la dirección, entrenamiento y formación a todo el equipo de calidad a través de capacitaciones, nombrar un responsable de calidad, realizar un ajuste del sistema de manera escrita y práctica, mejora continua.

El Programa Nacional de Innovación para la Competitividad y Productividad (Innovate Perú, 2020) El Ministerio de la Producción, a través de su programa Innovate Perú, ha lanzado los fondos concursables Mejora de Calidad, los cuales tienen como objetivo apoyar a empresas interesadas en certificar con normas internacionales (por ejemplo ISO 9001, ISO 45001) solventando parte de sus gastos propios del proceso de certificación, como pueden ser el pago de la consultoría y auditoría. El fondo podrá financiar hasta un máximo de S/. 45,000 para cubrir este proceso y está dirigido a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

Por otro lado, se cuenta con los recursos internos de la empresa y el aumento de capital que el gerente se compromete en invertir.

Costos de implementación de la ISO 9001

Para la implementación de la ISO 9001 (Sistema de Gestión de calidad), se realiza una inversión que se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro N.º 3 Inversión de ISO 9001

Cuotas	Monto	meses	Gasto
Cuota inicial	S/. 5,400.00	0	S/. 5,400.00
Cuota mensual 1	S/. 5,400.00	1	S/. 5,400.00
Cuota mensual 2	S/. 5,400.00	1	S/. 5,400.00
Cuota mensual 3	S/. 5,400.00	1	S/. 5,400.00
Cuota mensual 4	S/. 5,400.00	1	S/. 5,400.00
Cuota mensual 5	S/. 5,400.00	1	S/. 5,400.00

Fuente: *Elaboración propia*

La suma total de la inversión se calcula en el siguiente cuadro asesoría y consultoría de implementación de la ISO 9001:

Cuadro N.º 4 resumen de la inversión de ISO 9001

	Sueldo mensual	Cantidad	sueldo anual
Cuota Inicial	S/. 5,400.00	1	S/. 5,400.00
Inversión mensual	S/. 5,400.00	5	S/. 27,000.00
Total			S/. 32,400.00

Fuente: *Elaboración propia*

Por consiguiente, se ha realizado un flujo de caja, el cual nos muestra las necesidades esperadas de efectivo a lo largo de 5 años, para el cálculo respectivo primero se ha considerado estimar los precios por cada tipo de habitación antes y después de la implementación de la ISO 9001, con la finalidad de ver cuál es la variación en sus ingresos durante los próximos años.

Cuadro N.º 5: Precios antes y después de la implementación

Precios de habitación antes de la implementación		Precios de habitación después de la implementación	
Tipo de habitación	Precio	Tipo de habitación	Precio
Simple	S/. 25.00	Simple	S/. 45.00
dobles	S/. 45.00	dobles	S/. 70.00
triples	S/. 55.00	triples	S/. 80.00
Matrimoniales	S/. 70.00	Matrimoniales	S/. 100.00
Superiores	S/. 90.00	Superiores	S/. 120.00

Fuente: Elaboración Propia

Además, para calcular la cantidad de personas que ocupan el servicio hotelero anual primero se ha revisado fuente de información de MINSETUR. Donde la proyección de los ocupantes es de 3750 al año; realizando el cálculo de proyección diaria obtenemos 10 ocupantes, las cuales estos se distribuyen en porcentajes, considerando las preferencias para cada habitación.

Cuadro N° 6 Proyección de ventas anuales.

Años	Proyección anual ocupantes			Proyección diaria (/365)		
1	3750			10		
Tipo de habitación	Precio	% ocupación	N.º PERSONAS POR DÍA	POR DÍA	INGRESO MENSUAL	INGRESO ANUAL
simples	S/. 45.00	10%	1	S/. 46.23		
dobles	S/. 70.00	45%	5	S/. 323.63		
triples	S/. 80.00	30%	3	S/. 246.58		
Matrimoniales	S/. 100.00	10%	1	S/. 102.74		
Superiores	S/. 120.00	5%	1	S/. 61.64		
TOTALES		100%	10	S/. 780.82	S/. 23,424.66	S/. 281,095.89

Fuente: *Elaboración Propia.*

Una vez realizado los procedimientos anteriores, se realiza el flujo de caja proyectado para 5 años, considerando el porcentaje de la inflación de 1.81% y la fórmula de proyección, por lo que, se detalla en el cuadro N° 7.

Cuadro N° 7: Proyección de flujo de caja

Estado de Resultados proyectados en (S/)						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos						
Ingreso por ventas	S/. 63,406.00	S/. 281,095.89	286183.726	296637.3336	313038.0438	336324.7831
Venta de activos						
Total ingresos	S/. 63,406.00	S/. 281,095.89	S/. 286,183.73	S/. 296,637.33	S/. 313,038.04	S/. 336,324.78
Egresos						
Inversión de Intangible	S/. 32,400.00					
Costo de Ventas	S/. 33,529.00	S/. 34,135.87	S/. 35,382.78	S/. 37,339.05	S/. 40,116.68	S/. 43,100.94
Gastos de Ventas	S/. 12,518.00	S/. 12,744.58	S/. 13,210.10	S/. 13,940.47	S/. 14,977.50	S/. 16,382.93
Gastos de Administración	S/. 12,173.00	S/. 12,393.33	S/. 12,846.03	S/. 13,556.27	S/. 14,564.72	S/. 15,931.41
Gastos Financieros	S/. 34.00					
TOTAL, GASTOS	S/. 90,654.00	S/. 59,273.78	S/. 61,438.91	S/. 64,835.79	S/. 69,658.89	S/. 75,415.27
UTILIDAD	S/. - 27,248.00	S/. 221,822.11	S/. 224,744.81	S/. 231,801.54	S/. 243,379.15	S/. 260,909.51
Impuesto a la Renta	S/. 0.00	S/. 66,546.63	S/. 67,423.44	S/. 69,540.46	S/. 73,013.74	S/. 78,272.85
Total, egresos	S/. - 27,248.00	S/. 288,368.74	S/. 292,168.26	S/. 301,342.00	S/. 316,392.89	S/. 339,182.36
Flujo de caja económico	S/. - 27,248.00	S/. 155,275.48	S/. 157,321.37	S/. 162,261.08	S/. 170,365.40	S/. 182,636.66

Fuente: Elaboración propia

En el flujo de caja se muestra que gracias a la implementación de la ISO 9001, se incrementa significativamente los ingresos de la empresa. Es decir, la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente los servicios, los cuales satisfacen las necesidades de sus clientes.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Al momento de ejecutar el diagnóstico de la norma ISO 9001:2015 en el Hotel las Vegas S.A.C., se determinó que gran parte de los requisitos que implica la Norma no se practican, obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 44%, tanto la gerencia como el personal carece de conocimientos de cómo se implementa de la norma, por lo cual, el gerente se encuentra interesado y comprometido en realizar mejoras para su gestión de Calidad.

Por otra parte, resaltamos del diagnóstico aplicado acerca del punto Evaluación de desempeño, se concluye que, conocen poco los niveles de cumplimiento de sus procesos, así como no se saben la apreciación del cliente ni su nivel de satisfacción. Igualmente, no se efectúan auditorías internas de calidad, ni se tiene un procedimiento documentado que precise las responsabilidades y requisitos para su planificación.

En cuanto a la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para el Hotel Las Vegas S.A.C. le puede ayudar a mejorar su desempeño integral y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible, lo cual, le permitirá tener mejores oportunidades de negocio y expandirse a nuevos nichos de mercado.

Últimamente concluimos que el actividad eficaz de un sistema de gestión de calidad, solo es posible al operar mediante una gestión por

procesos, para ello se implantaron algunos lineamientos, modelos iniciales que convendría seguir, siempre y cuando se considera en un futuro poder adquirir una certificación autorizada como es la del ISO 9001:2015.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda organizar reuniones permanentes entre la gerencia, los administrativos, jefes de área y socios, para dar seguimiento al cumplimiento de los logros de objetivos trazados desde el apertura del proyecto para poder definir una exitosa gestión por procesos en base a la norma ISO 9001:2015.

Conjuntamente se debe reconocer los procesos del sistema y determinar responsabilidades, con el propósito de obtener ideas, propuestas de documentación, formato de registros con las evidencias del cumplimiento de los procesos, manual de procedimientos, manual de organización y funciones, y finalmente el manual de calidad, los cuales serán correctamente estudiados para su implementación.

Se influye también tener un estudio o análisis constante del FODA. Como bien sabemos, existen un sinnúmero de componentes que generan cambios internos, así como, externos a través del tiempo y esto afecta a la empresa u organización.

Por último se exhorta que, para poder plasmar con los lineamientos planteados para una mejora de los procesos de la organización, se debe avivar una cultura de calidad en la organización, fortificando la

comunicación entre todos sus participantes y orientándolos a seguir un solo objetivo.

REFERENCIAS

- 9001:2015, I. (s.f.). *Sistema de la Gestion de Calidad*. Suiza, Ginebra.
- Arias. (2012). *Introduccion a la metodologia cientifica*. Venezuela: Episteme 6ta Edicion.
- Arias. (2012). *Introducción a la Metodología Científica* . Venezuela : Episteme 6ta Edición .
- Atkinson, P. (1990). *Creating Culture Change*.
- Bautista, H. F. (2006). *Gestion de la Calidad*.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación* . Colombia : Shalom .
- Benites, G. (2018). "*Estudio de la Gestión por procesos según los requerimientos de la Norma 9001:2015 Para la empresa Merfrut S.R.L. de Lima-Perú en el período 2018.*". Lima .
- Cáceres, L. (2018). *Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y percepción de la Calidad de servicio universitario en la escuela académico profesional de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018*. Lima .
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas* . Madrid : PEARSON EDUCACIÓN S.A. .
- Chiavenato. (2000). *Administracion de Recursos Humanos*. Colombia.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México : McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2005). *Comportamiento Organizacional*. Australia : Thomson .
- Chilón, W. (2018). "*Implementación de un sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 Pra el manejo de información en la empresa coporación el Dorado*". Cajamarca .
- Cortez, J. (2017). *Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. España: ICB Editores 1º Edición.
- Crosby. (2003). *Completenes (Plenitud)*.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total* . Madrid : Díaz de Santos .
- Davis, W. y. (2000). *Administracion del Personal y Recursos Humanos*. Mexico.
- De la Ossa, J. (2019). Diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad. *II(1)*, 99-166.
- de, E. E. (18 de Agosto de 2014). Importancia del enfoque basado en procesos. parr. 1 .

- Díaz, J. (2017). *Guía para implementar un sistema de Gestión de Calidad*. México : Librerías Gandhi, S.A. C.V.
- Duque, E. (Junio de 2005). Revisión del concepto de Calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar Journal*, 15(25), 64-80.
- Escuela Europea de Exlencia* . (18 de Agosto de 2016). Obtenido de Importancia del enfoque basado en Procesos:
<https://www.nuevaiso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo-enfoque-basado-procesos/>
- Evans. (2005). *Administración y Control de la Calidad*. México: International Thomson Editores.1.
- Excelence, I. (2016). *El Futuro de la Calidad*.
<https://www.isotools.cl/iso-9001-version-2015-nuevos-requisitos-para-los-sistemas-de-gestion-de-calidad/>
- Feigenbaum, A. V. (1994). *Calidad Total*.
- Fernández, S. (2013). *Procesos de Gestión de calidad en Hostelería y Turismo* . España: Paraninfo, S.A.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación* . México: Red Tercer Milenio .
- González, Ó., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad* . México : Ecoe Ediciones.
- Guajala, M. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa "San Juan de Bucay" del cantón Antonio Elizalde (Bucay) Durante periodo 2010-2011*. Ecuador .
- Guevara, J., & Huanqui, E. (2019). *"Propuesta de un sistema de Gestión de calidad, Basado en la Norma ISO 9001-2015 para la empresa D Carlo Class Hotel, Arequipa - 2018"*. Arequipa.
- Gutierrez, P. (2005). *Calidad Total y Productividad*. Mexico.
- Gutierrez. (2005).
- Hernandez, G. (Septiembre de 2016). *La ISO 9001:2015*. Obtenido de Calidad y ADR : <https://aprendiendocalidadyadr.com/la-iso-90012015-capitulo-6/>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* . México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* . México: McGraw.
- Innovate Perú. (2 Nov 2020). Innovate Perú financiará a mipymes para que obtengan certificaciones internacionales. <https://innovateperu.gob.pe/noticias/noticias/item/1479-innovate-peru-financiara-a-mipymes-para-que-obtengan-certificaciones-internacionales>.
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo* . Bogotá: McGraw-Hill.

- ISO9001. (2015). *El futuro de la Calidad*. ISOTools Excellence.
- IsoTools. (2016).
- Jamez, P. (1997). *Gestion de la Calidad Total*. España.
- Lopez, P. (2015). *Como documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015*. Madrid: Fundación Confemetal .
- Marco, F., Loguzzo, A., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones* . Buenos Aires : Universidad Nacional Arturo Jauretche .
- Miguel, A. S. (2008). *calidad*.
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604>.
- Moncayo, C. (24 de Abril de 2015). *En que consiste el Comité de calidad*. Obtenido de Instituto Nacional de contadores públicos: <https://www.incp.org.co/en-que-consiste-el-comite-de-calidad/>
- Moreno, P. &. (2001). *Gestion De La Calidad y Diseño de Organizaciones*. España.
- Muñoz, M. (2017). *Diseño de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 Para el proceso productivo en la empresa Jaboneria Americana* . Ecuador .
- Oakland, J. (1993). *Total Quality Management*. Londres.
- Parra, I. (2017). Sistema de Gestion de Calidad en el Hotel Brisas Covarrubias, Cuba. *Redalyc.org*, 1(35), 99-110.
- Pérez, D. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.* Ecuador .
- Pérez, J. (2001). *Gestión Medioambiental y transparencia en la Unión Europea. Una perspectiva contable* . Madrid : ICAC.
- Ramires. (2016). *Solo el 1% de las empresas del Perú cuentan con sistema de Gestion de Calidad*.
- Ramires, W. (2016). *Solo el 1% de las empresas en el Perú cuentan con el Sistema de Gestion de Calidad*. Obtenido de <https://tinyurl.com/ybwm2oks>
- Ramírez, W. (6 de Julio de 2016). *Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de Rpp Noticias Perú : <https://tinyurl.com/ybwm2oks>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (3 de Octubre de 2018). Efectividad, Eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6), 11.
- Rosney, J. (1975). *Le Macroscopie* . Paris : Vers une Vision globale .
- Ruíz, I., & Gómez, J. (2017). *Sistema de la Gestion de Calidad*. Colombia.

- Sancgez, S. (2017). *0250: Gestión de la Calidad ISO 9001-2015*. España: Elearning .
- Schonberger. (1992).
<https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>.
- Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Los 7 principios de la Gestión de calidad en ISO 9001. *3 Ciencias*, 10-18 .
- Urgiles, C. (2010). *"Sistemas de Calidad aplicados a los Procesos Departamentales de un Hotel 4 estrellas en Ecuador"* . Ecuador : Universidad de Cuenca .
- Vinca, L. (2017). *ISO 9001:2015 A su alcance*. Obtenido de Normas9000.com:
<https://www.normas9000.com/content/Default.aspx>
- Yañez, C. (2008). *Sistemas de Gestión de calidad en base a la norma ISO 9001 . Internacional Eventos* .
- Ynoub, R. (2011). *El proyecto y la metodología de la investigación* . Buenos Aires : Cengage Learning Inc. .

ANEXOS

ANEXOS 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Existe un sistema de gestión de calidad con deficiencias de las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C., basado en la ISO 9001:2015 – Cajamarca 2019.	Gestión de calidad	Método de investigación: <i>Inductivo- Deductivo, analítico.</i>
¿Cuál es el nivel del sistema de gestión de calidad en las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C., basado en la ISO 9001:2015 – Cajamarca 2019?	Proponer un sistema de gestión de calidad para las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C., basado en la ISO 9001:2015 – Cajamarca 2019.			Tipo de investigación: <i>Descriptivo.</i>
Problemas específicos	Objetivos Específicos			Diseño de investigación: <i>No experimental-Transversal</i>
¿Qué deficiencias tiene el sistema de gestión de calidad en las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C. Cajamarca 2019?	Determinar las deficiencias del sistema de gestión de calidad de las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C., basado en la ISO 9001:2015 – Cajamarca 2019.			Población y muestra: <i>Hotel las Vegas SAC, 15 trabajadores.</i>
¿De qué manera se aplica el sistema de gestión de calidad en las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C.-Cajamarca 2019?	Evidenciar la manera como se aplica el sistema de gestión de calidad de las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C., basado en la ISO 9001:2015 – Cajamarca 2019.			Técnicas de Investigación: <i>Entrevista, observación, Microsoft Excel</i>
¿Cuáles son los lineamientos de gestión de calidad que debe seguir las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C.-Cajamarca 2019?	Identificar los lineamientos de gestión de calidad de las empresas de servicios hoteleros “hotel las vegas” S.A.C., basado en la ISO 9001:2015 – Cajamarca 2019.			

Fuente: *Elaboración Propia*

ANEXO 2: Cuestionario para el diagnóstico

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		5		
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			3	
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN					

3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			3	
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Primer Párrafo					
Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.					
Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica		5		
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?		5		
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.			3	
8	¿Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?			3	
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización			3	
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.		5		
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			3	
SUBTOTAL		0	20	21	0

Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			37%			
5. LIDERAZGO						
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL						
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5			
5.1.2 Enfoque al cliente						
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.			3		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		5			
5.2 POLITICA						
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA						
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			3		
5.2.2 Comunicación de la política de calidad						
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		5			
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN						
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		5			
SUBTOTAL		0	20	6	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			43%			
6. PLANIFICACION						
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES						

1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			3	
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?			3	
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos		5		
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?			3	
SUBTOTAL		0	5	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		34%			
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)				0
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			3	

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.		5	
7.1.6 Conocimientos de la organización				
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3
7.2 COMPETENCIA				
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			3
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			3
7.4 COMUNICACIÓN				
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.		5	
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			3
7.5.2 Creación y actualización				
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			3
7.5.3 Control de la información documentada				

10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			3	
SUBTOTAL		0	10	21	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		31%			
8. OPERACIÓN 8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			3	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.	10			
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.			3	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.			3	
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	10			
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		5		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		5		
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.			3	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5		

10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		5		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.			3	
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.		5		
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			3	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.		5		
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		5		
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.			3	
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		5		
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		5		

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo				
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.		5	
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		5	
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.		5	
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		5	
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		5	
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo				
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas	10		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios	10		
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación		5	
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	10		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	10		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo				
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios		5	

31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	10			
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	10			
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	10			
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	10			
35	Se conserva información documentada de estas actividades		5		
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	10			
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		5		
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	10			
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.		5		
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		5		

8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5		
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5		
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		5		
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		5		
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		5		
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5		
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	10			
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.		5		
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados		5		
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		5		
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		5		
52	Se controla la designación de personas competentes.	10			
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.	10			
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	10			

55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	10			
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		5		
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		5		
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.	10			
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.		5		
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	10			
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		5		
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.		5		
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			3	

67	Considera los requisitos del cliente.		5		
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5		
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.	10			
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		5		
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	10			
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	10			
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		5		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		5		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		5		
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		5		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		5		

79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		5		
SUBTOTAL		240	235	24	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		63%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	10			
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		5		
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		5		
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.	10			
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.			3	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.		5		
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		5		
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		5		
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		5		
9.2 AUDITORIA INTERNA					

10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.			3	
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			3	
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.			3	
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.			3	
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			3	
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.			3	
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			3	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.			3	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.			3	
22	Considera los resultados de las auditorías.		5		
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.		5		

24	Considera la adecuación de los recursos.		5		
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.		5		
26	Se considera las oportunidades de mejora.	10			
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	10			
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.	10			
29	Incluye las necesidades de recursos.	10			
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.		5		
SUBTOTAL		60	55	30	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		48%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		5		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		5		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		5		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		5		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		5		
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.		5		
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.			3	

8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		5		
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		5		
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.		5		
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.		5		
SUBTOTAL		0	50	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		48%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		37%		IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO		43%		IMPLEMENTAR	
6. PLANIFICACIÓN		34%		IMPLEMENTAR	
7. APOYO		31%		IMPLEMENTAR	
8. OPERACIÓN		63%		IMPLEMENTAR	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		48%		IMPLEMENTAR	
10. MEJORA		48%		MANTENER	
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN		44%			
CALIFICACIÓN GLOBAL EN LA GESTIÓN DE CALIDAD		BAJO			

ANEXO 3: Cuestionario al cliente.**ENCUESTA AL CLIENTE**

Marca con una "x" el recuadro según crea conveniente considerando el criterio de calificación: 10, Totalmente satisfecho; 5, Satisfecho; 3, Insatisfecho; 0, Totalmente insatisfecho.

N°	DIMENSIÓN	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN			
			A	B	C	D
			10	5	3	0
1	CALIDAD FUNCIONAL RECIBIDA	El personal del hotel las Vegas S.A.C. ha solucionado satisfactoriamente sus quejas.				0
		Considera que el servicio es de calidad en el hotel.			3	
		Se siente seguro al ser atendido por el personal del hotel.			3	
		Se siente satisfecho con los servicios del hotel.		5		
2	CALIDAD TECNICA PERCIBIDA	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por el hotel.		5		
		Considera que el tiempo que se demora el personal del hotel en atender a un cliente está siendo utilizado en eficacia.			3	
3	VALOR RECIBIDO	En el hotel es atendido con amabilidad que se merece.			3	
		En el hotel se preocupan por satisfacer sus necesidades.		5		
		Los problemas e inconvenientes durante la prestación de servicios son atendidos de manera adecuada.		5		
4	CONFIANZA	Usted recomienda el hotel a otras personas, empresas, etc.		5		
		El personal del hotel es claro en las explicaciones o informaciones que se brindan a los clientes.			3	
5	ESPECTATIVAS	El servicio que se ofrece en el hotel se adapta a sus necesidades como cliente.			3	
		El personal del hotel posee conocimientos adecuados y el profesionalismo al momento de atender a los clientes.			3	
SUBTOTAL			0	25	21	0
Valor Estructura: % obtenido (A+B+C)/100			46%			

Fuente: *Elaboración Propia.*

ANEXO 4: Cotización.

INNOVATIVE SOLUTIONS FOR BUSINESS CONSULTORES

Soluciones en Calidad, Seguridad, Mejora de Procesos y BASC

II.- PROPUESTA ECONOMICA

PROPUESTA 1 - PRECIOS NORMALES (modalidad full)

Estos son los precios normales que se cobran para el servicio de asesoría para implementación y certificación requisitos de la norma ISO 9001 – Sistema de Gestión de Calidad

Cuota	Monto	Fecha pago
Cuota inicial	S/ 5,400 soles	05.02.2021
Cuota mensual 1	S/ 5,400 soles	05.03.2021
Cuota mensual 2	S/ 5,400 soles	05.04.2021
Cuota mensual 3	S/ 5,400 soles	05.05.2021
Cuota mensual 4	S/ 5,400 soles	05.06.2021
Cuota mensual 5	S/ 5,400 soles	05.07.2021

Nota: Precios, no incluyen IGV

Esta modalidad incluye aparte de todo lo expuesto en la propuesta técnica, 3 reuniones a la semana para consultas, revisión de avances, soporte y ayuda para las tareas de implementación de cada área.

El precio varía según la cantidad de reuniones semanales que se sostengan con el especialista asignado.

En las siguientes paginas estamos considerando 2 ofertas más económicas para su elección, una considerando 2 reuniones semanales y otra considerando una sola reunión semanal.

Con cualquier opción ustedes obtendrán la asesoría e implementación, lo que varía es la cantidad de días de reunión con el especialista y el nivel de detalle del avance, a más días de reunión mejores resultados.