



Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la  
Norma ISO 9001:2015, para el Hotel Castillo Real.:

Análisis

Daniela Barrios Pardo

CC 1098810410

Juan Sebastián Barrios Pardo

CC 1005338979

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**

FCSE

Tecnología en Gestión Empresarial

Bucaramanga 13 de enero 2023



Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la  
Norma ISO 9001:2015, para el Hotel Castillo Real.:

Análisis

Daniela Barrios Pardo

CC 1005338979

Juan Sebastián Barrios Pardo

CC 1005338979

**Trabajo de Grado para optar al título de  
Tecnología en Gestión Empresarial**

**DIRECTOR**

Nelson Fabián Latorre Botero

Grupo de investigación de Educación Virtual y TIC, **E-INNOVARE**

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**

FCSE

Gestión Empresarial

Bucaramanga 13 de enero 2023

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,  
EMPREDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento  
de los requisitos exigidos por las  
Unidades Tecnológicas de Santander  
Para optar por el título de Administrador de Empresas  
Según acta del comité de grado número 05 del 17 de  
Abril de 2023.

Evaluador: Héctor Guillermo Moreno Jerez



Firma del Evaluador

Director: Nelson Fabián Latorre Botero



Firma del Director

## DEDICATORIA

A Dios el autor de mis días, a El mismo por otorgarme el milagro de la esperanza y la lucha continua a pesar de las circunstancias que a travesamos por nuestras vidas, a mi familia maravillosa, que con su amor sin duda alguna me brinda su apoyo, creyendo en cada paso que doy y cada meta trazada, pues de ellos he aprendido humildad y sacrificio, fomentándome el deseo de superación contribuyendo al alcance de este logro. Y hago mención especialmente a mi Madre y mis abuelos ellos que con su afecto y cariño son el detonante de mi felicidad en el lado dulce y amargo de la vida.

Daniela Barrios Pardo

## DEDICATORIA

Especialmente la dedicatoria de este proyecto va dirigida a Dios, a mi familia y sobre todo a mi madre y mis abuelos que han sido el apoyo constante en el transcurso de mi vida, en el desarrollo de esta tesis no puedo definir cada etapa como fácil, pero puedo testificar que cada momento vivido pude lograrlo porque ellos han sido el pilar fundamental en mi formación moral y económica, exaltar la labor de ellos en este proyecto es poco para todo lo que he recibido y hoy disfruto de esos méritos.

Juan Sebastián Barrios Pardo

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi gratitud de antemano al Señor Todopoderoso quien puso a cada una de las personas importantes en mi vida para lograr el desarrollo de este proyecto, mi familia, la universidad que escogí para formarme y los docentes. Mi madre y abuelos por forjar la persona que soy hoy, la universidad por proveerme el camino al universo de la ciencia y el conocimiento, a los maestros por su guía y experiencia para la orientación de mis ideas. Este es un paso especial que espero quede plasmado y reflejado a pesar del tiempo en las personas que agradecí y quienes invirtieron su tiempo para sacarle espacio a leer este proyecto.

Daniela Barrios Pardo

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a nuestro Señor por iluminar mi mente, y aquellas personas que hicieron parte de mi proceso de formación, a mi Madre y abuelos mayores promotores en mi superación, ellos máximos participantes de este excelente proceso, procurando darme siempre bienestar, a la academia por darme la oportunidad y darme los cimientos en mi desarrollo de educación académica dándome aportes invaluable para toda mi vida, a los maestros por contribuir dándome instrucción y compartiendo sus conocimientos como guía esencial para ser realidad este proyecto.

Juan Sebastián Barrios Pardo



## TABLA DE CONTENIDO

<b><u>RESUMEN EJECUTIVO</u></b> .....	<b><u>12</u></b>
<b><u>INTRODUCCIÓN</u></b> .....	<b><u>153</u></b>
<b>1. <u>DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</u></b> .....	<b><u>174</u></b>
1.1. <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>174</b>
1.2. <b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>185</b>
1.3. <b>OBJETIVOS</b> .....	<b>216</b>
1.3.1. <b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	<b>217</b>
1.3.2. <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	<b>217</b>
<b>2. <u>MARCO REFERENCIAL</u></b> .....	<b><u>238</u></b>
<b>3. <u>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</u></b> .....	<b><u>26</u></b>
<b>4. <u>DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</u></b> .....	<b><u>27</u></b>
<b>5. <u>RESULTADOS</u></b> .....	<b><u>47</u></b>
<b>6. <u>CONCLUSIONES</u></b> .....	<b><u>48</u></b>
<b>7. <u>RECOMENDACIONES</u></b> .....	<b><u>49</u></b>
<b>8. <u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u></b> .....	<b><u>50</u></b>
<b>9. <u>APENDICES</u></b> .....	<b><u>51</u></b>
<b>10. <u>ANEXOS</u></b> .....	<b><u>52</u></b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ocho pasos para la gestión de cambio .....	23
Figura 2 Matriz DOFA.....	27
Figura3 Herramienta SMART ART .....	29
Figura 4 Caracterización de Procesos.....	30
Figura 4 Caracterización de Procesos.....	31



## LISTA DE TABLAS

Tabla1. Fase 1 .....

## RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto tiene como propósito fundamental el diseño de una propuesta para la futura implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001, para el Hotel Castillo Real, con la finalidad de que este pueda mejorar su nivel de competitividad en relación a los otros servicios hoteleros, de esta manera pueda no solo aumentar en los clientes la satisfacción y el bienestar, sino que a su vez pueda incrementar la rentabilidad una vez se disminuyan los costos del servicio. El estudio realizado en este proyecto es de método cualitativo de enfoque observación participante, el instrumento de herramienta para la recolección específica de la situación es la Matriz DOFA, ya que es importante partir de un diagnóstico actual y de esa manera iniciar un proceso que permita el hallazgo de información que determine el contexto real en que se halla la organización, este diagnóstico inicial es la línea base que permite establecer los factores claves de éxito y a su vez permite determinar la real dimensión de la empresa en el proceso de planeación y direccionamiento en los procesos de gestión.

Con la herramienta smartart se realiza una representación de los datos, que le dan orientación a lo que se quiere proyectar, y con la caracterización de procesos se estudia descriptivamente los datos cualitativos o cuantitativos, de esta manera se tiene el conocimiento y comprensión de cada estructura, con sus atributos y así tener el control de los procesos.

**PALABRAS CLAVE.** Metodología, Matriz DOFA, Herramienta smartart, Caracterización de Procesos.

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,  
EMPREDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción total de las necesidades y expectativas de un cliente es lo que garantiza el éxito y la permanencia de una empresa en el mercado. Para el Hotel Castillo Real es importante lograr esa meta a corto plazo, por eso es que se plantea la necesidad de que la calidad del servicio sea el motor que dinamice la gestión hotelera y se convierta en el factor diferenciador en un mercado que es bastante competitivo. Así las cosas, la calidad como estrategia competitiva en la Industria hotelera puede verse considerada como el factor que ayude a elevar el prestigio de este hotel y para ello es necesario profundizar en los aspectos que permiten modernizar, sistematizar y estandarizar los procesos alineando las estrategias y metas corporativas hacia el objetivo de la satisfacción integral de los clientes.

Para el logro de los objetivos de la investigación se ha desarrollado un proceso que abarca desde la definición y el planteamiento del problema, pasando por el desarrollo del trabajo, hasta llegar a una serie de conclusiones y recomendaciones finales.

En el planteamiento del problema se bosqueja la situación actual del Hotel Castillo Real y, deduciendo el propósito de la investigación, su justificación y la demarcación concerniente.

La Justificación determina las razones por el cual se decidió el tema de la propuesta para el Hotel Castillo Real, tratando su necesidad y la relevancia de este trabajo de investigación para el mismo, dado el planteamiento del problema con sus antecedentes llevamos a cabo la argumentación que establece las razones para intervenir y porque el objetivo de esta propuesta, y su importancia para la implementación en el estado que se halla el Hotel Castillo Real.

En los Objetivos se orienta el proceso dando claridad, a lo que se desarrollará con precisión dando como resultado el logro deseado en acciones concretas, para dar cumplimiento a la meta general y principal del mismo, y se logrará dando correspondencia a su propósito el cual solo se puede lograr una vez completados los objetivos específicos.

En el Marco Referencial se da desarrollo al Marco Teórico detallando teorías de la investigación con sus autores, dejándonos elaborar la cimentación de la investigación obteniendo como insumos los numerosos conocimientos, sobre la temática en proceso.

En el Diseño metodológico se eligió un método que, al combinarlo razonablemente con el cauce de la misma, alcance los objetivos de la investigación, obteniendo de esta manera la respuesta a la problemática, determinado las herramientas a utilizar y de esta manera como aplicarlas.

En el desarrollo del trabajo de Grado se hace los procedimientos que enmarcan el objetivo general y específico haciendo uso de las actividades en la metodología definida, ejecutando el desarrollo de la temática.

En el resultado de trabajo se describen los datos y productos obtenidos y esperados, como evidencias del alcance de proyecto en la investigación y como consecuencia de la investigación teórica y práctica.



## 1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Hotel Ayenda Castillo Real 1521 está ubicado en Bucaramanga, estratégicamente en el barrio Antonia Santos. Cerca de Parque Antonia Santos, a solo 0,2 km caminando; también muy cerca se encuentra Parque Centenario, a solo 0,4 km caminando. Este Hotel inspirado en ambiente familiar lleva 3 generaciones atendiendo a sus huéspedes

Habitaciones con baño privado, kit de aseo personal y televisión, servicios de toallas, admiten Niños, servicio de recepción de las 24 horas, Baño Privado, Teléfono, Toallas de cuerpo, Mini Bar, Ducha, Escritorio, Aire acondicionado, Estación de Café, Espacios Impecables, Televisión, Parqueadero (Sujeto a Disponibilidad), Kit de aseo, WiFi.

Ante la necesidad del Hotel Castillo Real y la mejora de su nivel de productividad y competitividad frente al mercado globalizado, hoy día es un requisito tener en cuenta las necesidades y las exigencias del mercado hotelero, su compromiso con la sociedad debe ser ineludible y enfocado en una economía sostenible y solidaria con el medio ambiente encaminada al desarrollo del País. Así mismo la pretensión de la superación con un preciso éxito empresarial en los negocios y por lo consiguiente su sostenibilidad en el mercado.

El Hotel Castillo Real en el presente no tiene como herramienta un SGC, por lo tanto, su competitividad es baja en el aumento de los usuarios, impidiendo lograr sus metas y el éxito necesario, perjudicando a su vez sus recursos financieros. Por lo anterior la ejecución del SGC, con la Norma establecida se observa como un instrumento estratégico, para potencializar la imagen corporativa del Hotel Castillo

Real, ubicado en la carrera 21 N. 34-35 en la ciudad de Bucaramanga, tomando los avances y el grado de trascendencia del sector hotelero hoy día; es inevitable afirmar que aún las organizaciones disponen con sinfín de herramientas y planes de calidad, así como de gestión empresarial, las cuales han surgido por la globalización, pero diversas de estas herramientas no constituyen una caracterización de trabajo que ofrezca principios de calidad, determinando un solo enfoque y dejando de lado los puntos fijos ineludibles para tal fin. Por tal motivo, es imperioso realizar y ejecutar el SGC en la organización, ya que, a partir de éste, se robustece y se optimiza la prestación del servicio cumpliendo así con las partes interesadas, mejorando el perfil y credibilidad de la empresa en el sector hotelero, acrecentando la integración y sistematización en la adquisición de decisiones, estableciendo la cultura de un progreso continuo.

Para lograr la competitividad en el Hotel Castillo Real se debe optimizar los procesos puesto que es la clave del éxito de la Industria donde demanda la aplicación a las exigencias de los clientes, trabajando en una mejora continua para su sostenibilidad en el transcurso del tiempo.

¿El proponer un sistema de gestión de calidad permite que el hotel tenga control de sus procesos y por ende mayor reconocimiento en el sector hotelero de Bucaramanga?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

El sistema de Calidad en un Hotel (SGC) promueve métodos a manera de un progreso continuo, dando prelación al cliente, puesto que una organización debe tener una constante búsqueda de nuevos procedimientos para asegurar el beneficio de las necesidades del entorno de los clientes (Prajogo y Sohal, 2001).

Los argumentos de autores expresan la activa creatividad, adaptación e introducción persistente de actuales productos y procesos; suscitando que las organizaciones hallen distintas plazas, para adquirir nuevos clientes e integrándolos a los procesos. De esta manera impulsar a la organización a fin de la creación o acogimiento de nuevos sucesos, a la respuesta de las demandas en mínimo tiempo logrando el coste más bajo. Asimismo, admite equiparar y prescindir dinamismos que no establezcan cuantía para la organización. (Antunes, Texeira y Texeira, 2017).

Acorde a lo determinado en la misma Norma, el SGC consigue precisar el sistema con una función la definición política que continuará la estructura y los propósitos fijos el alcance de la calidad en la empresa. Por lo tanto, Méndez, Jaramillo y Serrano (2006) sustentan que la calidad en dicho sistema fundamenta una estructura organizada los procedimientos para administrar y garantizar el excelente adiestramiento en la organización, hacía la rentabilidad, competitiva y adaptación de las realidades cambiantes del mercado. Igualmente, la naturaleza del SGC posee la misión de alcanzar una huella positiva en el provecho de toda la organización. Según la misma se desarrolla cuando aquella “precisa manifestar su destreza para proporcionar consistentemente productos y servicios que ofrecen cada uno de sus departamentos reglamentando el aumento de la satisfacción de los clientes” (BSI Group 2015, 2).

Este modelo determina que un sistema de calidad posee numerosas condiciones que inquietan afectar los cambiantes sectores de la empresa. Las principales tres reseñan los fines y metas de la función de la misma. Seguidamente solo se estiman las normas que cuentan los elementos que componen el SGC (ISO TC/176 2015b).

Los avances tecnológicos hoy día permiten cambios progresivos teniendo como resultado un mercado global más competitivo, donde su eje transversal es la buena

planificación para el bienestar de los grandes requerimientos y mediar con las exigencias y perspectivas de los clientes en las cadenas hoteleras, y la ejecución de todas las normas y reglamentos que se emplea en programas como la seguridad, la higiene, políticas de cancelaciones, y protección al medioambiente.

La norma ISO 9001 se ha venido cimentando como un procedimiento mentor más importantes junto con la ISO 14001 (International Organization for Standardization, 2015c). Aconteciendo en numerosos procedimientos la certificación en ISO 9001 no es necesaria, el incremento del volumen de certificaciones muestra del gran incremento y aceptación que ha adquirido en más de 175 países (Basiret al, 2011), contemplado hoy día con un gran número de ejecuciones certificadas a nivel mundial. Desde el comienzo de la ISO 9001, los sectores en los que más se ha ejecutado y certificado, son los sectores industriales, manufactura, con el tiempo los equipamientos eléctricos y ópticos, y en los últimos años los tecnológicos y los prestadores de servicio y el sector público (Noguez, 2015).

Con la Implementación de la norma en el Hotel Castillo Real, ayudará a ocuparse de las perspectivas de los clientes y a diferenciarse de la competencia, de esta forma el Hotel lograra una excelente forma de distinguirse y ser más competitivo, en una industria como la de hotelería en la que cada día su enfoque es brindar más que productos o servicios en sí, ofrecen experiencias y vivencias. Por lo anterior se hace necesario establecer mecanismos internos de control evaluación que permitan a la administración del hotel verificar si estas expectativas y demandas se están logrando.

Con lo anterior se obtendrá la comprensión de exigencias y demandas de las partes relacionadas, la mejora del desempeño general de la entidad, se identifica las oportunidades en el progreso de los procesos, el diseño y ofrecimientos de bienes y servicios más competitivos, el aumento de la complacencia de los consumidores,

la mejora de relaciones laborales y potencializar las capacidades del equipo humano, y el aseguramiento de la continuidad de la norma.

Esta propuesta es significativa para nuestra Universidad UTS porque da sentido al fortalecimiento y el conocimiento, construyendo experiencia, la líneas de investigación de GICSE en la Competitiva y Clima de negocios, E- INNOVARE son una fuente de conocimiento que innovan y ayuda para las estrategias y desarrollo de cada proyecto y el objetivo de su proceso, comprendiendo que todas las áreas del conocimiento son la esencia constante de investigación por lo cual permite dar sentido al proceso y la realización de las actividades que integran esta propuesta, con habilidades de trabajo productivo y así como habilidades de aprendizaje autónomo.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Proponer la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con base, en la Norma ISO 9001:2015, para el mejoramiento de los procesos en el Hotel Castillo Real, por medio de una evaluación diagnostica.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la situación actual, mediante una matriz DOFA en los procesos de calidad del hotel castillo real para el mejoramiento continuo de la empresa y la competitividad de esta en el sector.

- Diseñar mapa de procesos por medio de la herramienta Smart Art. con el fin de presentar los procesos asociados al Hotel Castillo Real, teniendo como base el análisis de la matriz Dofa.
- Estructurar la caracterización de los procesos teniendo en cuenta el mapa de procesos, para una comprensión detallada de las entradas y salidas propias de las actividades que realiza el Hotel Castillo Real.

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO TEORICO

Las medidas de la norma ISO 9001:2015 comprenden apropiadas teorías de investigación, donde confirman los buenos resultados de su implementación, la contribución significativa para el desempeño empresarial y organizacional (Ciravegna 2015), garantizando el buen funcionamiento de la organización y el reconocimiento de las buenas prácticas al buen servicio del sector Hotelero.

Edwards Deming en los años 50 posteriormente de la segunda guerra mundial con su teoría “El Ciclo de Deming” ha establecido que las organizaciones deben establecer planes de gestión para el progreso permanente de su competitividad, su ciclo es el más aplicado y se conoce como PHVA que son la sigla de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Esta teoría tiene como fin también dar como resultado reducir los gastos y fallas, aumentando la productividad y descartando complicaciones puesto que fue creada para que las organizaciones tomaran conciencia, nombrada total porque se dirige al enfoque de los objetivos de la empresa completamente encaminada al grupo de personas que laboran en la misma.

Otras de las teorías que plantea estrategia y la dirección de manera correcta en las actividades dirigidas al cambio de la organización y su innovación en la empresa es el modelo de John Kotter, implica desde la generación de alianzas en el liderazgo con visión determinante hasta el empoderamiento de los empleados, las adaptaciones a los cambios deben emplear una estrategia contundente necesaria para que los procesos de transformación sean eficaces y todos tengan los

beneficios que se adquiere través de estas acciones. Kotter divide el Modelo Organizacional en 8 pasos

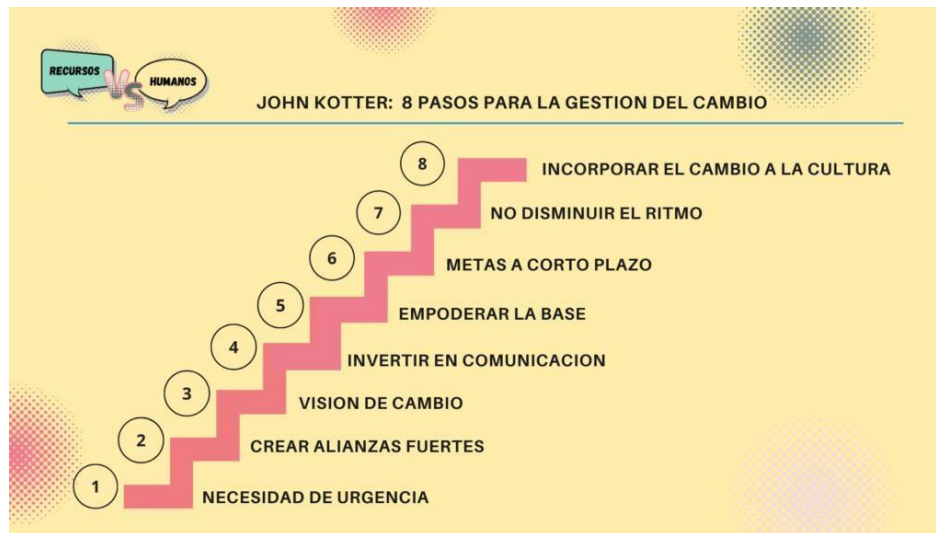


Figura 1 Fuente

<https://recursosvshumanos.com/john-kotter-8-pasos-para-el-cambio/>

Así mismo la Matriz DOFA, que procede de Albert Humphrey en la década de los 60 propone esta teoría, que consiste en un procedimiento que otorga observar desde el exterior a las empresas de una manera neutral y de esta manera valorar las circunstancias actuales de la empresa, de una manera gráfica donde encontraremos las que pueden ser amenaza, las debilidades, la fortaleza y oportunidades, obteniendo un diagnóstico existente de cómo estamos manifestando el conjunto requerido para los procesos sistemáticos y a su vez saber que realizar como actuar y ejecutar, a su vez mejorar los procesos administrativos y de gestión en el ámbito empresarial.



## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

A cerca de la investigación el desarrollo de esta propuesta se toma diferentes términos

- Auditoria interna de Calidad: Es como se nombra a la intervención que se ejecuta en una organización para confrontar el correcto funcionamiento de la misma en todos los aspectos. Pueden efectuarla empleados de la propia compañía o auditores externos. Asimismo, los ajustes de las actividades de los procedimientos establecidos, se enfoca los extravíos que pueden existir e implantar métodos correctivos. Esto aprueba legitimar que el SGC prosigue las directrices establecidas y que, por tanto, los usuarios pueden seguir poniendo su confianza en la empresa.
- Competencia: En economía, se concibe por competencia aquel entorno en el que consta un indeterminado número de compradores y vendedores que procuran ensanchar su provecho y conformidad. Así, los costos están definidos exclusivamente por las dimensiones de la oferta y la demanda.
- Diagramación de Procesos: El dinamismo de análisis y diagramación de procesos ofrecen a la institución el conocimiento de cómo se están empleando sus procesos y actividades, en el mismo lapso restablecen la primera acción para mejorar las prácticas organizacionales.
- Entradas del proceso: Reconocen pautas de conformidad precisados, como la factura del proveedor con sus detalles precisos. Igualmente, si se realiza una entrada con indicación procedente de los proveedores internos, un caso detallado puede ser un procedimiento de la administración, o un recurso. Las entradas del

proceso se pueden realizar tanto en medios físicos (por ejemplo, materia prima, documentos, etc.), como individuos o mecánicos (información, etc.).

Contundentemente, son instrumentos que ingresan al sistema sin los cuales el procedimiento no obtendría logro alguno. Para determinar dicha reciprocidad entre procesos conviene contemplar los procesos antepuestos (proveedores externos e internos) que proveen espacio a la entrada de los procesos.

- **Flujograma:** Es el esquema de un proceso, su representación es por un símbolo que interpreta un proceso e involucra cada etapa de los procesos distintos que involucra una reducida representación del ciclo de un proceso. Los emblemas descriptivos del flujo del proceso se encuentran articulados unos con otros con flechas que presentan la distribución de flujo del proceso.
- **Mapa de Procesos:** Suministra el perfil de los procesos y sus interrelaciones. La tarea fundamental para llevarlo a cabo reside en determinar los procesos de la empresa y vincular unos procesos con otros, en su orden de ejecución, de modo estructurado.
- **Matriz DOFA:** Llamada a su vez matriz FADO, FODA, factiblemente sea el instrumento estratégico más manejado para realizar construcciones en el proceso de la búsqueda lograda, en la investigación de la realidad, donde es viable equiparar los componentes como las fortalezas y debilidades y como las ventajas y amenazas. La particularidad de esta manifiesta de forma específica la favorabilidad para el esbozo de sus análisis y aplicaciones.
- **Proveedor:** Según la Real Academia Española es el "Individuo u organización que suministra o proporciona de todo lo necesario para un provecho a amplios grupos,

agrupaciones, colectividades, etcétera”. Se trata de una definición que interviene de un pensamiento que puede ser desarrollado o concreto según las necesidades.

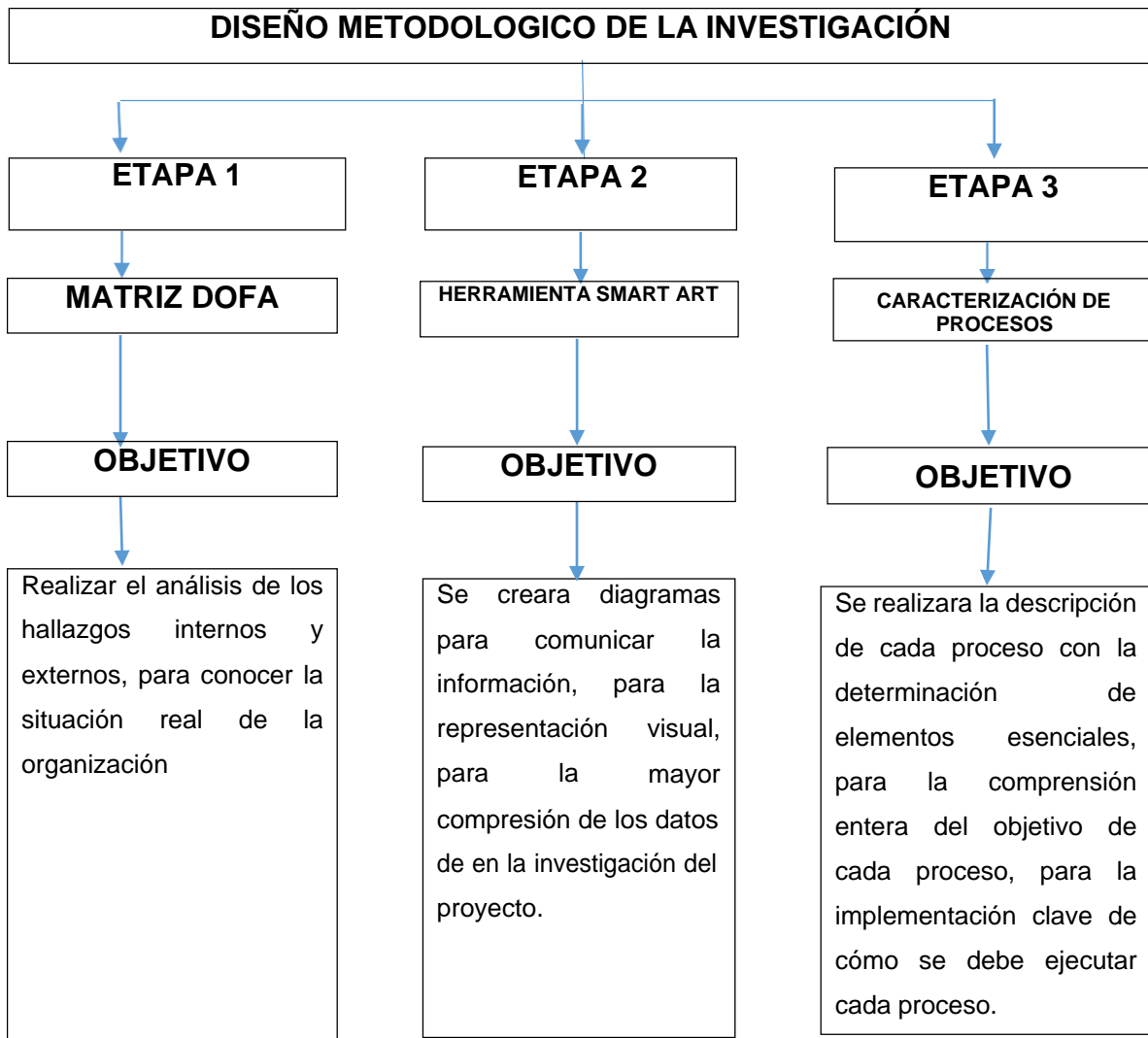
- Que es un proceso de Calidad: Es un encadenamiento de procesos alineados y enfocados hacia la calidad de una empresa y la producción o servicios. Para poder efectuar la eficacia en un proceso de calidad la empresa debe instaurar políticas bien precisas que garanticen su cumplimiento.
- Salidas del proceso: resultado de proceso productivo (output) con calificación requerida por el patrón del proceso como tal un documento continuo con la anotación registrada de facturas recepcionadas, y elemento acorde a las especificaciones, etc.
- Servicios: Un servicio, en el medio económico, es el procedimiento de actividades propuestas para ofrecer la satisfacción concertada de la prestación de los bienes para la necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

### 3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Este tipo de investigación es cualitativa, con enfoque interpretativo de investigación acción, y método de observación con técnica de observación directa participante los instrumentos en conjunto que se empleará para el análisis a las diversas variables que servirán como información para hallar los resultados al proyecto, será la herramienta matriz DOFA, por medio de ella vislumbraremos el estado actual de la organización, con la herramienta SMART Art esta metodología se ajusta a la fase cualitativa, puesto que la información obtenidas se basa en el tema existente y su entorno para luego realizar una interpretación rigurosa, de esta manera se aplica a este proyecto técnicas de investigación que se manejan para lograr una visión general del procedimiento y la apreciación sobre cada tema en particular. Por su parte Vera (2015) enuncia que el estudio de la calificación de las acciones donde se despliega vínculos, temáticas, condiciones que determina una situación o problema se le denominan investigación cualitativa.

Taylor y Bogdan (1992) afirma que juntamente la definición de la metodología es el enfoque de la problemática, el modo y la condición que se observa los problemas, y el planteamiento en que se indaga las objeciones y consultas ha dicho método.

El origen donde se extrae los datos es Primaria puesto que esta misma se ha recopilado se han extraído de una fuente directa, dicha información no ha sido alterada si no que se ha obtenido directamente de su origen.



#### 4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

La herramienta DOFA nos permite interpretar y tomar decisiones siendo esta de gran utilidad en toda clase de escenarios que puedan estar en negocios y empresa. DOFA es la abreviatura formada por letras iniciales de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. La DOFA al permitir el autoconocimiento y la identificación de sus entornos internos y externos de la empresa contribuye para que se genere posibles alternativas y estrategias.

<p style="text-align: center;"><b>FOTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación en la parte central de la ciudad.</li> <li>• Ventaja competitiva frente a pecios.</li> <li>• Recursos Superiores.</li> <li>• Capacidad de habitaciones.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poco personal en el área de ventas.</li> <li>• Hotel necesita renovación en algunos espacios del hotel.</li> <li>• No tiene contacto con agentes turísticos.</li> <li>• No cuenta con parqueadero</li> <li>• Problema de motivación al personal.</li> <li>• Personal no capacitado.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la ubicación donde se encuentra establecido el hotel.</li> <li>• Ubicación ideal para el turismo de negocios.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de clientes.</li> <li>• Falta de personal</li> <li>• Falta de espacios</li> <li>• Surgimiento de nuevos hoteles con potenciales servicios.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Debilitamiento de los competidores.</li><li>• Demanda de eventos en diferentes épocas.</li><li>• Posicionamiento estratégico.</li></ul>	
---	--

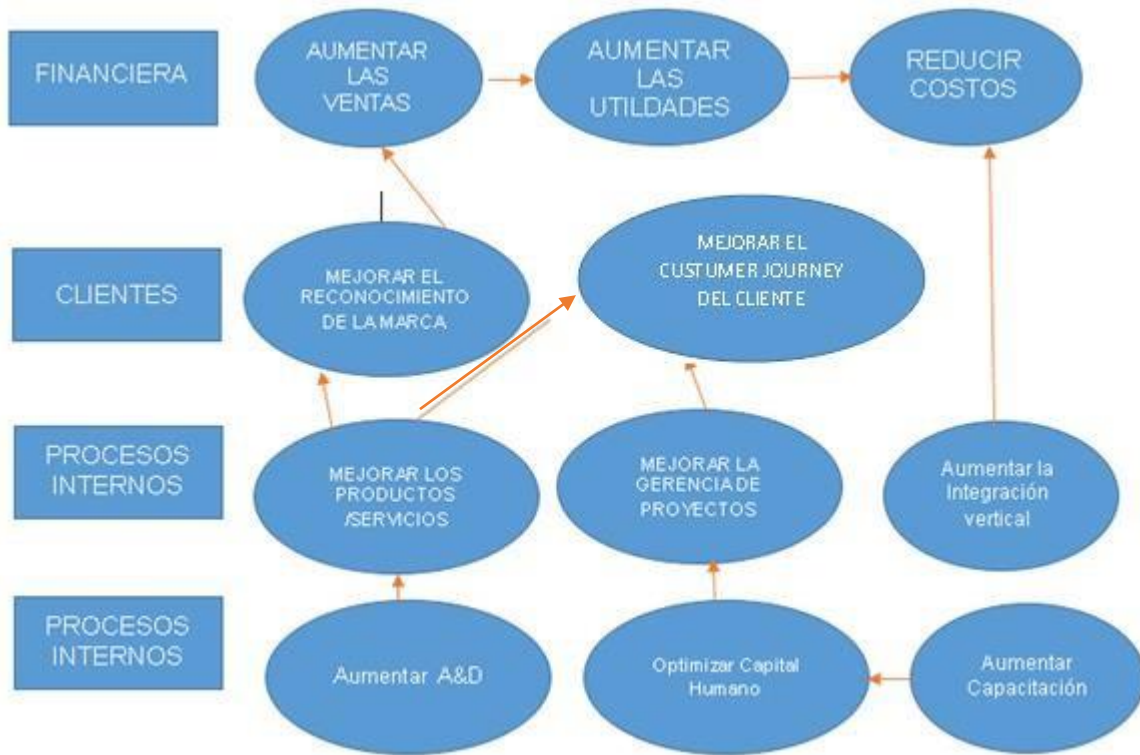


Figura 2 Autor Herramienta Smart Art

La Herramienta Smart Art nos permite especificar y elaborar diagramas con características de diseño de calidad para exponer información con graficas de solo texto.



Caracterización Mapa de Procesos

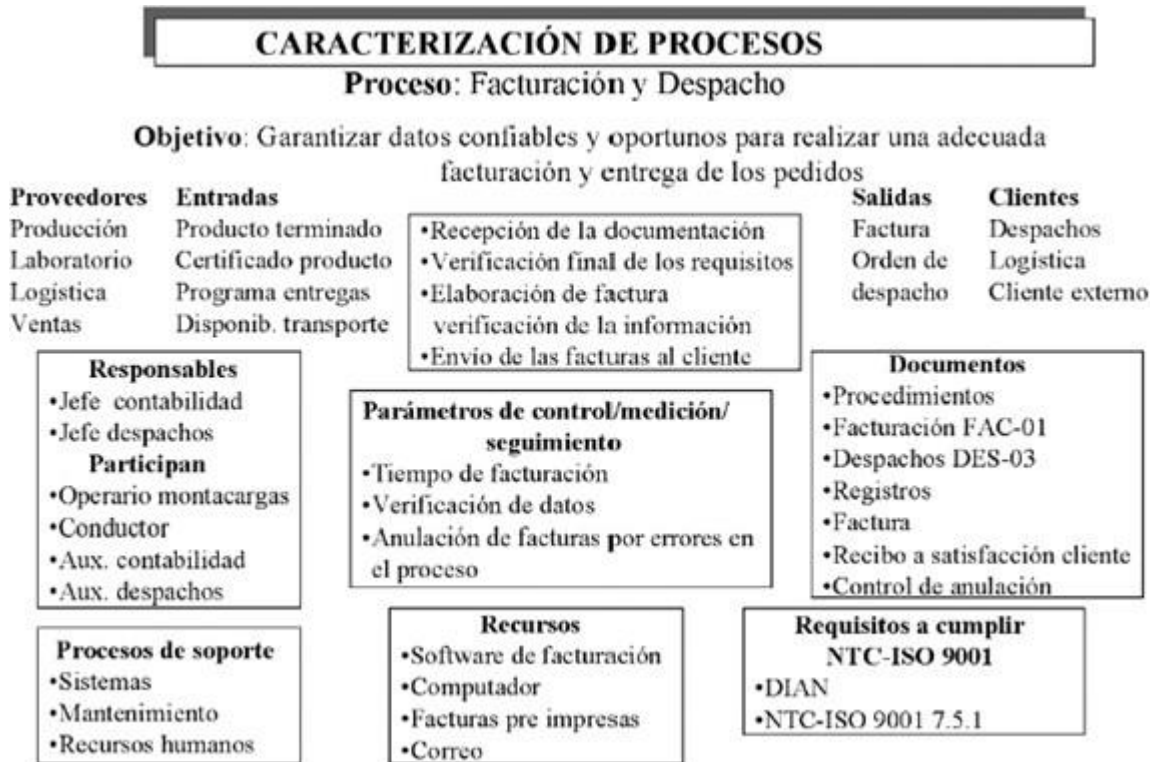


Figura 3 Pablo Lovera Sistema de Gestión de Calidad

## MAPA DE PROCESOS

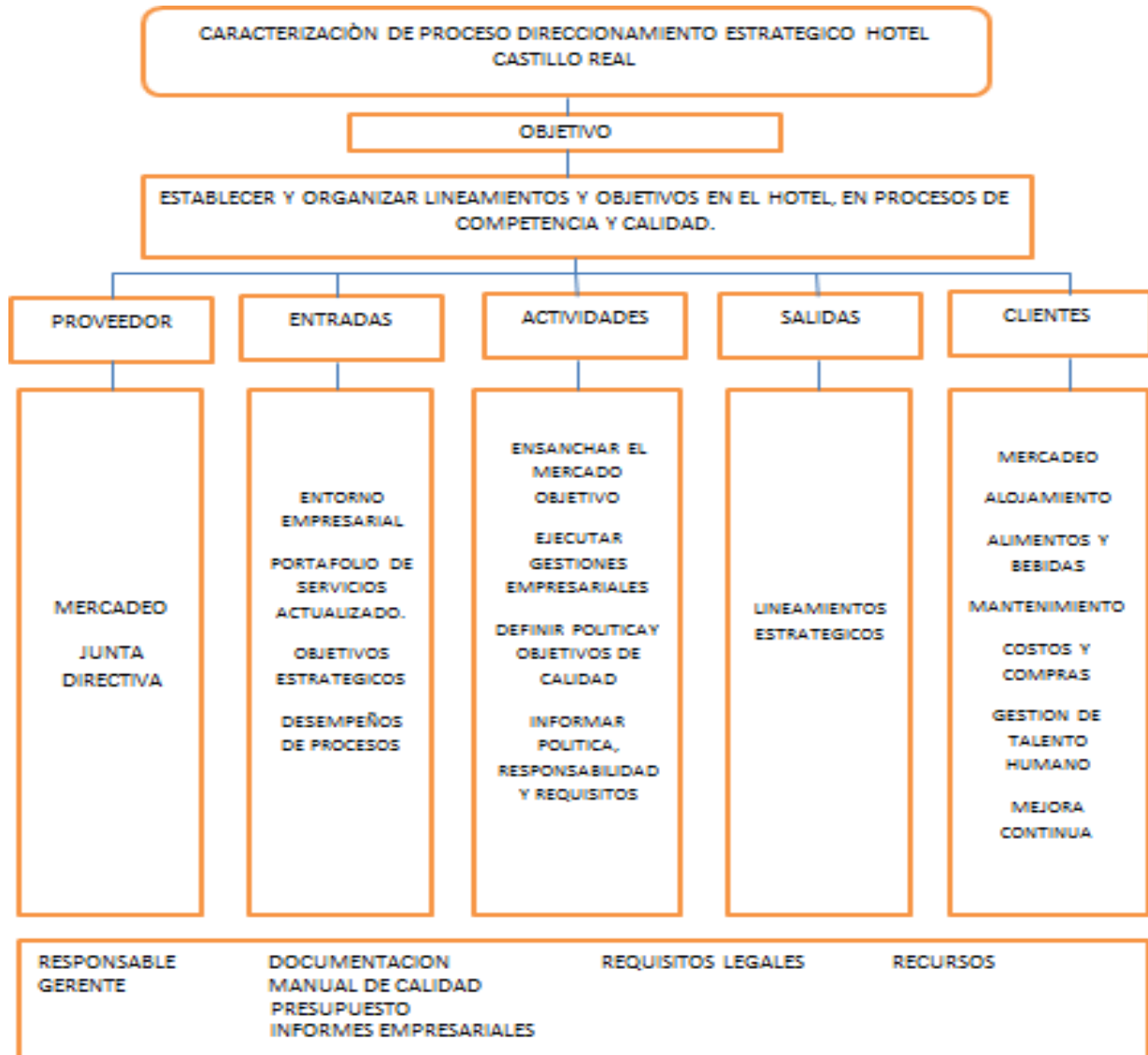
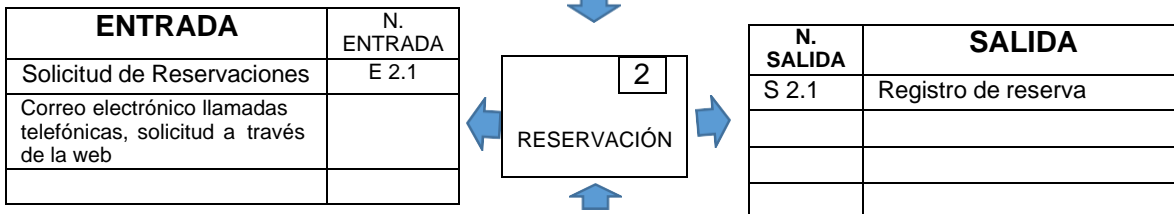


Figura 4 AUTOR. Mapa de Procesos

Como se logra percibir en el mapa de procesos planteado enseña fundamentalmente los requerimientos, satisfacción y perspectivas de los clientes, a continuación se hallan los procesos visionales o estratégicos de la organización

donde se localiza la gestión estratégica y gestión de la calidad, a fin, se tiene, los procesos operativos misionales, manifestando el proceso de ventas y el proceso de alojamiento, por último, están los términos de apoyo que considera los métodos referentes a recursos humanos, gestión administrativa y financiera y gestión de comunicación. Asimismo, con personal competente y trabajo mutuo lograr la satisfacción de los consumidores.

<b>HOTEL CASTILLO REAL</b>	<b>PROCESO DE RESERVACIÓN</b>	<b>CODIGO:PRO-R-02</b> <b>PAGINA 1 de 1</b>
PROPOSITO DEL PROCESO: Crear Política y estrategias, que manejan en HOTEL CASTILLO REAL para conservar el posicionamiento dentro de la categoría de Hoteles Familiares de buena Calidad.		
Proceso Superior: MAPA DE PROCESOS HOTEL CASTILLO REAL		
<b>CONTROLES</b>		
	<b>DOCUMETOS</b>	<b>REGISTROS</b>
	Procedimiento de Protocolo de Atención (R/01)	
	Procedimiento para Reservas (R/02)	Registro de Reservación



**RECURSOS**

FISICOS	TECNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Instalaciones del Hotel	Correo electrónico, teléfono, computador software.	Recepcionista, Supervisores, Jefe, Gerente General	Presupuesto Anual

N.	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	META
1	Realizar reservas	N. de Reservas	Mensual	N. de reservas confirmadas/Total reservas efectuadas	80%

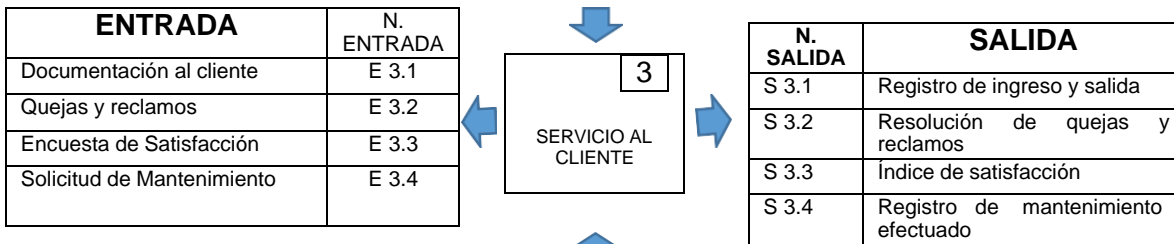
<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>

<b>HOTEL CASTILLO REAL</b>	<b>FICHA DE PROCESOS SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>CODIGO:PRO-SR-03 PAGINA 1 de 1</b>
----------------------------	--	---

PROPOSITO DEL PROCESO: Instituir las prácticas efectivas para la información con cada cliente mediante el proceso de la recepción, efectuando el cumplimiento de los requerimientos contemplando apropiadamente las demandas y solicitudes, proporcionando la satisfacción del cliente.

Proceso Superior: MAPA DE PROCESOS HOTEL CASTILLO REAL

<b>CONTROLES</b>	
<b>DOCUMETOS</b>	<b>REGISTROS</b>
Procedimiento de check in (SC/01)	Registro ficha de ingreso del huésped
Procedimiento de check OUT (SC/02)	Registro ficha de salida del huésped factura
Procedimiento quejas y reclamaciones (SC/03)	Registro de reclamo
Procedimiento satisfacción al cliente (SC/04)	Encuesta de Satisfacción
Procedimiento Mantenimiento de Habitaciones (SC/05)	Registro de Mantenimiento



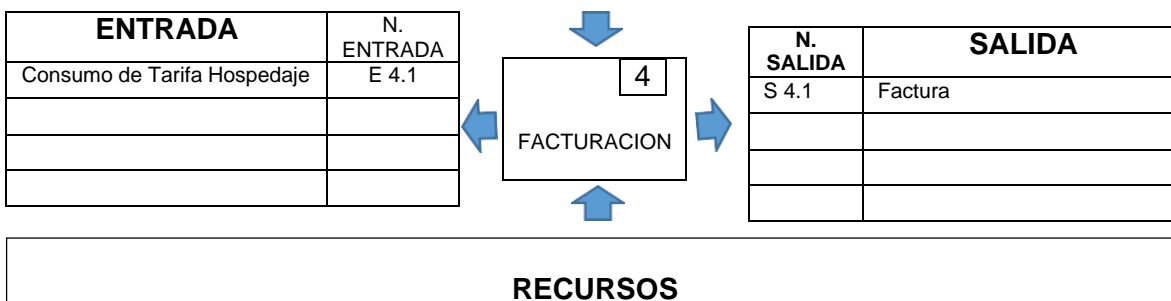
**RECURSOS**

<b>FISICOS</b>	<b>TECNICOS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>FINANCIEROS</b>
Instalaciones del Hotel	Correo electrónico, teléfono, computador software.	Recepcionista, Supervisores, Jefe, Gerente General	Presupuesto Anual

<b>N.</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FORMULA</b>	<b>META</b>
1	Reducir el número de reclamos	N. de Reclamos	Mensual	$\frac{\text{N. de reclamos}}{\text{N. de clientes atendidos}}$	5%
2	Medir la satisfacción del cliente.	Índice de Satisfacción del Cliente	Mensual	$\frac{\text{Huéspedes satisfechos}}{\text{Vs Total huéspedes encuestados}}$	80%

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>

<b>HOTEL CASTILLO REAL</b>	<b>PROCESO DE FACTURACIÓN</b>	<b>CODIGO:PRO-F-01</b> <b>PAGINA 1 de 1</b>
PROPOSITO DEL PROCESO: Facturar de acuerdo a las leyes vigentes los consumos realizados por los huéspedes.		
Proceso Superior: MAPA DE PROCESOS HOTEL CASTILLO REAL		
<b>CONTROLES</b>		
	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
	Procedimiento de facturación	Factura

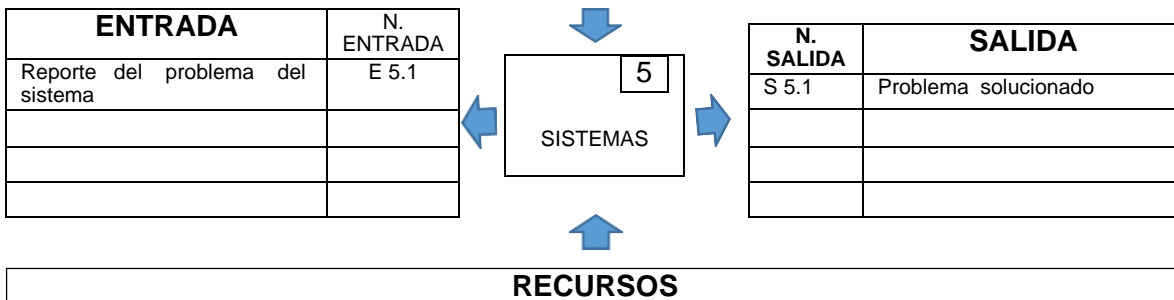


<b>FISICOS</b>	<b>TECNICOS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>FINANCIEROS</b>
Instalaciones del Hotel	Correo electrónico, teléfono, computador software.	Recepcionista, Supervisores, Jefe, Gerente General	Presupuesto Anual

N.	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	META
1	Realizar las facturas del consumo del huésped	Cantidad de Facturas	Mensual	N. de facturas emitidas/N. de facturas reportadas al ente de control.	100%
2	Cobrar las facturas emitidas	Numero de facturas pagadas	Mensual	N. de facturas pagadas/N. de facturas emitidas	100%

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>

<b>HOTEL CASTILLO REAL</b>	<b>FICHA DE PROCESO DE SISTEMAS</b>	<b>CODIGO:PRO-SIS-05</b> <b>PAGINA 1 de 1</b>
PROPOSITO DEL PROCESO: Garantizar la seguridad integral de la información, para la correcta operación y funcionamiento del servicio, a través del mantenimiento técnico.		
Proceso Superior: MAPA DE PROCESOS HOTEL CASTILLO REAL		
<b>CONTROLES</b>		
	<b>DOCUMETOS</b>	<b>REGISTROS</b>
	Procedimiento de notificación y seguimiento de novedades SIS/01	Registro de notificación a través de correo electrónico.
	Procedimiento de respaldo de la información SIS/02	Registro de respaldo de la información
	Procedimiento de la seguridad de la información SIS/03	Registro de Seguridad
	Procedimiento de Mantenimiento y soporte del aplicativo SIS/04	Registro de mantenimiento, control inventario de equipos.

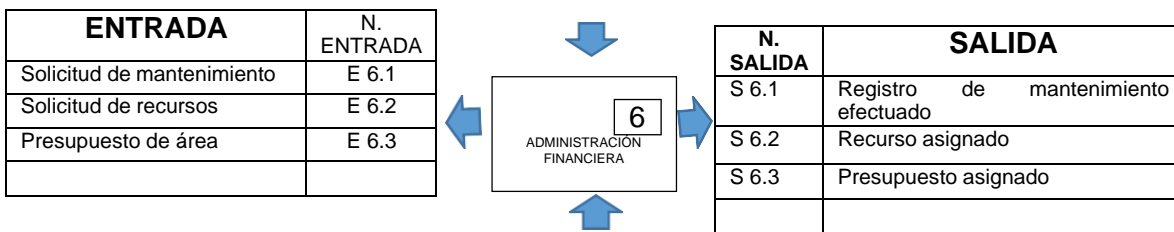


FISICOS	TECNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Instalaciones del Hotel	Correo electrónico, teléfono, computador software.	Recepcionista, Supervisores, Jefe, Gerente General	Presupuesto Anual

N.	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	META
1	Mantener operativo el software del Hotel.	Recurrencia de asistencia técnica.	Mensual	N. de veces de asistencia técnica al mismo lugar o aplicativo del hotel.	3 veces

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>

<b>HOTEL CASTILLO REAL</b>	<b>FICHA DE PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA FINANCIERA</b>	<b>CODIGO:PRO-GAF-06</b> <b>PAGINA 1 de 1</b>
PROPOSITO DEL PROCESO: Mantener un buen estado y correcto funcionamiento la infraestructura y bienes del hotel y garantizar la asignación de recursos que permitan la operatividad del hotel.		
Proceso Superior: MAPA DE PROCESOS HOTEL CASTILLO REAL		
<b>CONTROLES</b>		
	<b>DOCUMETOS</b>	<b>REGISTROS</b>
	Procedimiento de planificación y ejecución de mantenimiento GAF/01	Registro de planificación de actividades.
	Procedimiento de limpieza del hotel GAF/02	Registro de actividades
	Procedimiento de análisis y asignación de recursos GAF/03	Registro de Cupos asignados
	Procedimiento de declaración de gastos GAF/04	Registro de mantenimiento
	Procedimiento de elaboración de factura GAF/05	Registro de desglose de factura
	Procedimiento de presupuesto anual GAF/06	Presupuesto por área



**RECURSOS**

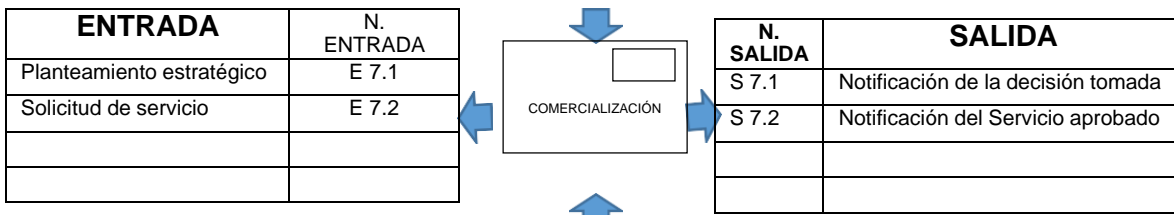
FISICOS	TECNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Instalaciones del Hotel	Correo electrónico, teléfono, computador software.	Recepcionista, Supervisores, Jefe, Gerente General	Presupuesto Anual

N.	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	META
1	Mantener buena imagen de las instalaciones del Hotel.	Cumplimiento de mantenimiento y limpieza	Mensual	$N. \text{ de mantenimientos cumplidos Vs Mantenimientos programados.}$	95%

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>



<b>HOTEL CASTILLO REAL</b>	<b>FICHA DE PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN</b>	<b>CODIGO:PRO-COM-07</b> <b>PAGINA 1 de 1</b>
PROPOSITO DEL PROCESO: Captar nuevos clientes y nuevos negocios con los ya existentes fidelizándolos.		
Proceso Superior: MAPA DE PROCESOS HOTEL CASTILLO REAL		
<b>CONTROLES</b>		
	<b>DOCUMETOS</b>	<b>REGISTROS</b>
	Procedimiento comercial de servicio COM/01	Formulario de requerimiento, formato contractual, análisis costo beneficio.



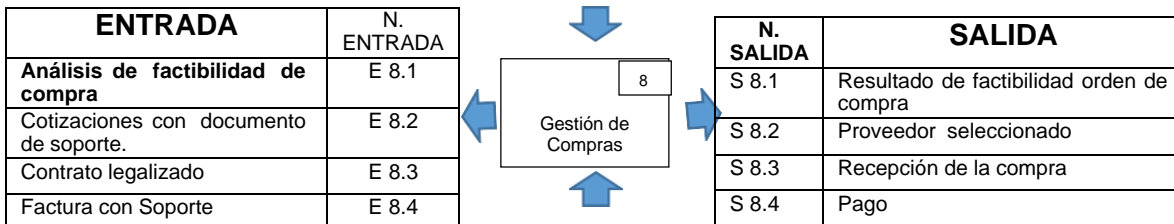
**RECURSOS**

FISICOS	TECNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Instalaciones del Hotel	Correo electrónico, teléfono, computador software.	Recepcionista, Supervisores, Jefe, Gerente General	Presupuesto Anual

N.	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	META
1	Monitorear la efectividad de la negociación.	Porcentaje de vinculaciones captadas.	Mensual	N. de solicitudes de vinculaciones efectiva Vs Solicitudes de vinculación captadas.	80%
2.	Fidelizar los clientes	Porcentajes de clientes asiduos	Mensual	N. de clientes asiduos Vs N. de clientes hotel.	80%

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>

<b>HOTEL CASTILLO REAL</b>	<b>FICHA DE PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS</b>	<b>CODIGO:PRO-GC-08 PAGINA 1 de 1</b>
PROPOSITO DEL PROCESO: Asegurar que el producto o servicio adquirido cumple requisitos de la compra que impactan la calidad del servicio del hotel.		
Proceso Superior: MAPA DE PROCESOS HOTEL CASTILLO REAL		
<b>CONTROLES</b>		
	<b>DOCUMETOS</b>	<b>REGISTROS</b>
	Procedimiento de compras GC/01	Registro de análisis de factibilidad de compra.
	Procedimiento de servicio no conforme GC/02	Registro de compra no conforme
	Procedimiento de disponibilidad presupuestal.	Registro de recibido

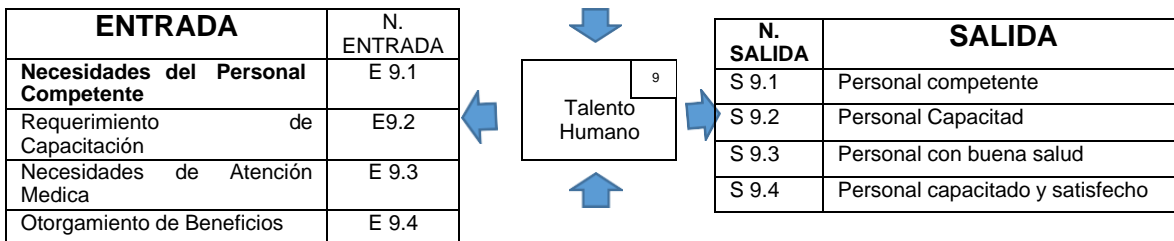


**RECURSOS**

FISICOS		TECNICOS		HUMANOS		FINANCIEROS	
Instalaciones del Hotel		Correo electrónico, teléfono, computador software.		Recepcionista , Supervisores, Jefe, Gerente General		Presupuesto Anual	
N.	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	META		
1	Medir el cumplimiento de respuesta	Tiempo de respuesta	Mensual	Tiempo de respuesta de cada proveedor Vs Tiempo establecida contractualmente. X100	70%		
2.	Medir cumplimiento de la fecha de entrega	Cumplimiento de la fecha de entrega	Mensual	Fecha de la entrega de cada proveedor Vs fecha establecida contractualmente.	95%		

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>

<b>HOTEL CASTILLO REAL</b>	<b>FICHA DE PROCESO DE TALENTO HUMANO</b>	<b>CODIGO:PRO-TH-09</b> <b>PAGINA 1 de 1</b>
PROPOSITO DEL PROCESO: Apoyar al hotel en la selección, entrenamiento y administración del Recurso Humano garantizando que el personal sea competente además velar por el mejoramiento continuo del Ambiente de Trabajo.		
Proceso Superior: MAPA DE PROCESOS HOTEL CASTILLO REAL		
<b>CONTROLES</b>		
	<b>DOCUMETOS</b>	<b>REGISTROS</b>
	Procedimiento de reclutamiento TH/01	Hoja de reclutamiento.
	Procedimiento de selección TH/02	Formulario de referencias laborales, entrevista técnica, informe Psicológico, Salud Ocupacional
	Procedimiento contratación TH/03	Lista de Documentos
	Procedimiento de Inducción personal TH/04	Asistencia
	Procedimiento elaboración de perfiles y descripción de cargo TH/05	Perfil y descripción de cargo
	Procedimiento de Capacitación	Registro de Asistencia



**RECURSOS**

FISICOS	TECNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Instalaciones del Hotel	Correo electrónico, teléfono, computador software.	Recepcionista, Supervisores, Jefe, Gerente General	Presupuesto Anual

N.	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	META
1	Aumentar la competencia personal	Competencia del personal	Anual	Calificación de la competencia del trabajador / Calificación promedio de la competencia del colectivo de trabajadores	90%
2.	Aumentar la satisfacción interna del personal	Evaluación clima laboral	Anual	Calidad promedio del clima laboral	Mejorar la posición obtenida entre las mejores empresas.

F-DC-125

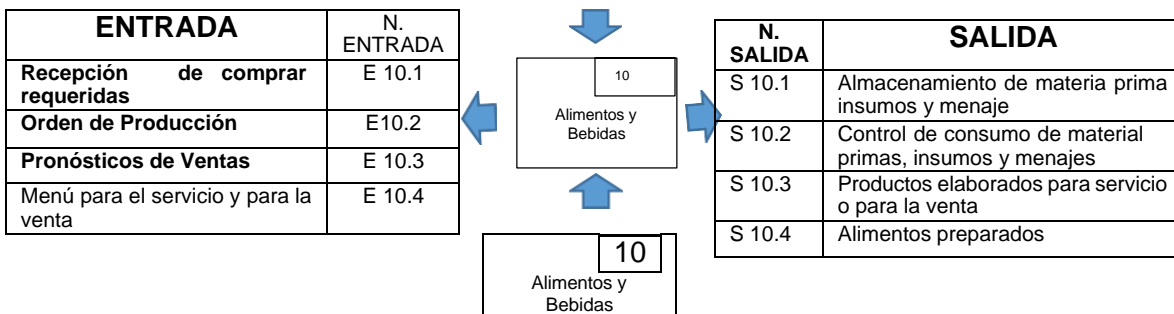
INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,  
EMPREDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

3	Cumplir con el presupuesto anual de gastos del personal	Estadística y resultados económicos	Anual	Análisis de cuentas de gastos	100%
4	Edificar puntos de mejora en el desempeño personal	Evaluación del desempeño laboral	Anual	Calificación obtenida de la evaluación	90%

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>

<b>HOTEL CASTILLO REAL</b>	<b>FICHA DE PROCESO DE GESTION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	<b>CODIGO:PRO-AB-10</b> <b>PAGINA 1 de 1</b>
PROPOSITO DEL PROCESO: Garantizar la calidad del servicio gastronómico del hotel desde su producción hasta el servicio o la venta, controlar la gestión del personal de área.		
Proceso Superior: MAPA DE PROCESOS HOTEL CASTILLO REAL		
<b>CONTROLES</b>		
	<b>DOCUMETOS</b>	<b>REGISTROS</b>
	Procedimiento de abastecimiento de materia prima insumos menaje AB/01	Registro de materia prima insumos y menaje
	Procedimiento ingreso de mercado AB/02	Registro de ingreso de mercado
	Procedimiento de higiene y manipulación de alimentos AB/03	Registro de control de los alimentos y bebidas
	Procedimiento para selección de proveedores AB/04	Registro de Proveedores
	Procedimiento de almacenamiento de materia prima insumos menaje AB/05	Registro de almacenamiento
	Procedimiento de diagramación del menú	Registro del menú



**RECURSOS**

FISICOS	TECNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Instalaciones del Hotel	Correo electrónico, teléfono, computador software.	Recepcionista, Supervisores, Jefe, Gerente General	Presupuesto Anual

N.	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	META
1	Medir el porcentaje de desperdicio	Porcentaje de desperdicio	Diario	Paso de desperdicio kg Vs paso de kg preparados	Menor al 5%
2.	Mantenimiento de la calidad de los alimentos y bebidas durante el almacenamiento	Cumplimiento de fecha de vigencia	Diario	Fecha actual menor a la fecha de vencimiento	Existencia de alimentos no caducados
3	Establecer la disminución de alimentos y bebidas vencidas.	Fecha de consumo preferente	Diario	Compras de insumos Vs control de calidad	100%

4	Establecer utilidad a los desperdicios y darles tratamiento.	Gestión de los residuos sólidos como materia prima de reutilización	Diario	Kilogramos de desperdicio de residuos /kilogramos de materia prima para reutilización	100%
5.	Realizar una gestión eficiente frente al uso del recurso hídrico en el hotel.	Establecer sistemas para el aprovechamiento óptimo del recurso.	Diario	Consumo de dispositivos Vs Consumo del recurso	100%
6	Realizar gestión para la optimización y el ahorro de energía eléctrica en el Hotel	Adaptación de medidas necesarias en el aprovisionamiento energético adecuado.	Diario	Eficiencia de ahorro energético Vs costes energéticos	100%

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>

### Objetivo de Calidad:

Hotel Castillo Real procede habitualmente para disponerse al enfoque de la Calidad demandadas por una industria Hotelera cada vez más, exitosa que se adapte a las necesidades aceleradas del cambio, con la intensión de la mejora los servicios y la permanencia de los clientes. Por anterior se determina la imple tención de la norma ISO 9001 para prestar los productos y servicios de:

Habitación, desayuno, tranquilidad, limpieza, conexión a wiffi,

### Política de Calidad

La conducta de la compañía presenta explícitamente su responsabilidad principal de fomentar la caracterización de un buen servicio, así como de promover una conducta ética e íntegra de sus directores y trabajadores, logrando para su mismo fin los siguientes objetivos:

Conservar al cliente instalado totalmente satisfecho con las necesidades suplidas, así como la satisfacción de su instancia de los productos y servicios que se le ofrece.

Se conserva la adecuada relación con el cliente y el hotel, la limpieza y conservación de las instalaciones se mantendrán en permanente y perfecto estado.

En nuestras Instalaciones los puntos clave del servicio serán realizados continuamente las personas que están a cargo de cada tarea en el hotel:

Amabilidad en la bienvenida.

Prever, la clara satisfacción de las necesidades y deseo de cada cliente.

Transmitir una afectuosa y cordial despedida a los clientes.

Desarrollar la elección, progreso con enfoque de calidad en los recursos humanos, con un fuerte énfasis en la capacitación interna.

Se dotará al hotel desde la dirección los recursos necesarios para las mejoras e impulsar las propuestas que conduzcan a los objetivos.

El compromiso con el cumplimiento de la legislación y cualquier otro requisito que aplique a la norma de carácter legal.

Nuestro compromiso con la mejora en la gestión ambiental para su continua y correcta prestación que ofrecemos en nuestros servicios.

En la cultura de calidad la constante mejora forma parte de nuestro compromiso, de esta manera se fomentará la responsabilidad de un trabajo impecable y debe primar la prevención de errores, la corrección de los mismos, convirtiéndose el sistema en su ejecución una herramienta para el logro de objetivos.

Los planteamientos en la mejora de los objetivos deben ser coherentes con las necesidades de las partes interesadas en este caso los clientes y la sociedad actual.

El compromiso del cumplimiento de los objetivos trazados, se establecerá con los empleados del Hotel Castillo Real, encaminados al conocimiento de los mismos y el estado de los cumplimientos a través de la ejecución del ejercicio.

Certificar, establecer y conservar restableciendo un Código de Conducta ajustable a las personas que integran la organización como los directivos y empleados, para la garantía de un gobierno organizado, transparente y responsable.

Impulsar la información organizada y oportuna disponible con transparencia la transparencia por medio de los canales de comunicación interna y externa

Esta política y su distribución beneficia a la dirección general, siendo esta la primordial promotora del sistema de gestión de la calidad, para el correcto funcionamiento de la organización, teniendo en cuenta que cada dentro de la empresa establece un proceso de un buen servicio con el mayor requisito que es la satisfacción de cada cliente, por lo tanto en el Hotel el compromiso es entendido con precisión para tarea de la realizada para satisfacer los requisitos de los servicios y por tanto para alcanzar el nivel de calidad requerido, ya que cada tarea realizada dentro de la empresa forma parte del proceso establecido para ofrecer al cliente un servicio de calidad. En Hotel Castillo Real entendemos la calidad como el compromiso de cumplir con los requisitos, e incluso rebasar las perspectivas de nuestros clientes.

### **Comité de Calidad:**

El comité de calidad es un instrumento que representa y gestiona el proceso de la Calidad y debe ser el referente en los temas de Calidad para todos. Considerar la información asociada al punto de satisfacción de los clientes que adquiera, y plantear las funciones necesarias para optimar el funcionamiento de la organización centralmente para una mejora continua.

Este comité está conformado por Presidente, Gerente General, Jefe de operaciones, Jefe Administrativo y Financiero, Jefe de Marketing y ventas.



## 5. RESULTADOS

Dentro de la propuesta se realiza un diagnóstico con la matriz DOFA aportando una información clara y precisa, de carácter importante contribuyendo en un análisis real de los factores internos y externos, entendiendo los elementos del Hotel Castillo Real y ver en contexto su entorno. Obteniendo una buena gestión de este ejercicio, nos llevara al conocimiento estratégico que se necesita para alinear exactamente el diagnóstico de los elementos problemáticos y favorables del Hotel Castillo Real.

Con esta herramienta se estudió minuciosamente y se tomó decisiones rigurosas en función de buscar el objetivo principal planteado en nuestra formulación estratégica, evaluando los puntos fuertes y débiles, las oportunidades y amenazas, donde nos permitió monitorear los puntos neurálgicos que se encontraba el hotel y de esta manera modificar los aspectos en cada proceso del Hotel Castillo Real. Como herramienta estratégica permitió vislumbrar la posición del Hotel en relación competencia y mercado trabajando en nuevas perspectivas, para la solución de conflictos hallados en la organización tanto en el producto ofrecido como en el recurso humano dando valor a los servicios y recursos, determinado parámetros importantes, obteniendo el beneficio y las ventajas para el desarrollo de un plan de acción claro como la puesta en marcha de SGC.

La actividad anterior es un elemento fundamental para el crecimiento de la organización ya que el hotel se compone de prestar servicios de elementos tangibles e intangibles, y esta ofreció una ayuda como punto de partida para el análisis y la acción estratégica bien definida asegurando la supervivencia del Hotel favoreciendo su crecimiento.

Por medio de la herramienta SmartArt se realizó el mapa de procesos y este nos permitirá como tarea principal identificar todos los procesos del Hotel con otros según su orientación de elaboración de manera distribuida, presentándonos las tareas asociadas a cada proceso y de esta manera poder tomar las decisiones que se deben asumir a lo largo de la cadena indicando cuales son las más fundamentales. Por medio de esta representación visual permitió transmitir de una manera determinada la ilustración de lo que se quiso proyectar dando énfasis al contenido facilitando una información personalizada que permitió dar la captación sencilla de la información que se quiso bosquejar, optimizando la información de manera precisa didáctica mostrando las principales ideas.

La caracterización de procesos ayudara a la identificación de los elementos esenciales que permitirán los trámites y la intervención de los procesos en el Hotel Castillo Real, detectado puntos claves para tomar las medidas necesarias. Con este método permitió con profundidad deducir que se debe hacer y cómo se hacen las cosas, haciendo una comparación según lo que ya está establecido detectando todos los aspectos a mejorar. En la construcción de la caracterización de procesos obtuvimos un análisis profundo de cada elemento que origina dichos procesos de principio a fin. Esto permitió entrever el análisis profundo dentro del hotel y sus procesos identificando los elementos esenciales para el control y la gestión de los mismos, con el fin de hallar fluidez en cada uno de ellos logrando el trabajo más eficiente, optimizando cada actividad en el Hotel estableciendo objetivos e indicadores entre uno de ellos la medida del análisis de la satisfacción del cliente en el hotel.

En la caracterización de los procesos en el Hotel permito conocer aspectos valiosos que identificaron potencialidades y necesidades para la mejora en la organización disminuyendo el margen de error, elevando la reputación del Hotel, disminuyendo objeciones en los clientes, como parte de la actividad la valoración de los procesos

y su función, como las actividades, las entradas y las salidas, determinando la búsqueda de beneficio económico, el buen recurso humano, el buen equipo de trabajo y el cumplimiento de objetivos, estos aspectos son claves para la efectividad y el logro de la gestión y control en el Hotel y la clave de cómo debe ejecutarse y el resultado del objetivo en cada proceso, obteniendo como fin que el hotel posea una buena asignación de recursos de esta manera cada proceso será eficiente y cada cliente tendrá un alto grado de satisfacción por la calidad obtenida en cada gestión llevando a la conformidad, facilitando una conciencia clara en cada recurso y trabajador en los resultados obtenidos.

## 6. CONCLUSIONES

- En el ejercicio del diagnóstico de las circunstancias actuales del hotel, llevando una conversación con los trabajadores del hotel, no tienen definidas sus funciones y responsabilidades por tal motivo no hay una organización afectando el objetivo principal del hotel.
- Las improvisaciones en los procesos en las diferentes áreas del hotel producen insatisfacción a los huéspedes debido a la ausencia de registro en los procesos.
- El incremento de huéspedes y su fidelización se encuentra detenido, por la falta de herramientas necesarias al recurso humano para el avance de sus funciones.
- Falta de metas claras que sean a fines con los procesos de operación y administración por lo anterior esto atenta con el buen funcionamiento del Hotel.
- Hay un riesgo en la operatividad respectivo con el dinamismo diario en el hotel atentando la rentabilidad
- La reputación del Hotel se encuentra en riesgo por las fallas de productos y servicios ofrecidos.
- Personal con poca capacitación al personal del hotel en todas las áreas.
- Falta de Impulso las ventas y los servicios y la fidelización de los clientes.

## 7. RECOMENDACIONES

- Para el logro de los objetivos en el Hotel Castillo Real no solo se debe fundamentar el producto, si no trabajar en la formación de los empleados, de esta manera garantizar la seguridad laboral.
- Establecer los estándares mínimos para cada uno de los departamentos de esta manera la operatividad del hotel marchara de forma eficiente y ágil.
- Se recomienda capacitar y formar al personal con los protocolos debidos para la mejora constante de cada actividad del Hotel Castillo Real.
- Promover el trabajo en equipo.
- Trabajar en un plan de limpieza permanente y de mantenimiento preventivo
- Custodiar la práctica de la postventa
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, MARINA, JOAQUIN TEXEIRA Y MARIA DO ROSÁRIO TEXEIRA.

2017. *The relationship between innovation and total quality management and the innovation effects on organizational performance. International Journal of*

*Quality & Reliability Management*, 34: 1474-1492.

<https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2016-0025>

AITECO CONSULTORES *Qué es un Diagrama de Flujo de Proceso o Flujograma*

<https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/>

Álvarez (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Primera edición. Ideas propias Editorial. España. p.p

BSI Group. 2015. *Cómo será diferente su auditoría ISO 9001*. Ciudad de México

CAICEDO, Sugely; CALDAS, Marisol. *La importancia de la cultura organizacional en la implementación y mantenimiento de sistemas de gestión de calidad*

*basados en la norma ISO 9000*. En: INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Julio-diciembre, 2002. no. 20, p. 137-140

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/24368>

CESAR CAMISON, SONIA CRUZ, TOMAS GONZALEZ. *Gestión de la Calidad: Conceptos y enfoques, modelos y sistemas*

<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>.

CTMA CONSULTORES *¿En qué consiste una auditoría interna de calidad?*<https://ctmaconsultores.com/auditoria-interna-calidad/>

DANE, *Guía para el diseño, construcción e interpretación de indicadores*.p.11. En línea en:

<[http://www.dane.gov.co/files/planificacion/fortalecimiento/cuadernillo/Guia\\_construccion\\_interpretacion\\_indicadores.pdf](http://www.dane.gov.co/files/planificacion/fortalecimiento/cuadernillo/Guia_construccion_interpretacion_indicadores.pdf)>.

DANE, *Guía para el diseño, construcción e interpretación de indicadores*.p.11. En línea en:

[http://www.dane.gov.co/files/planificacion/fortalecimiento/cuadernillo/Guia\\_construccion\\_interpretacion\\_indicadores.pdf](http://www.dane.gov.co/files/planificacion/fortalecimiento/cuadernillo/Guia_construccion_interpretacion_indicadores.pdf)

DEMING, W. E. (1986). Out of the crisis. Citado por: PALMA, Hugo G Hernández; PAREJO, Ignacio Barrios; SIERRA, David Martínez. *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Bogotá. Enero – Junio, 2018. En: CRITERIO LIBRE. Tomo 16, No. 28, p. 182-183.

ECONOMIPEDIA *Procesos de Calidad*

<https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-calidad.html>

HEREDIA ÁLVARO, José Antonio. *Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos*. CAP.2. Métodos para la definición y selección de indicadores. p.63. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. .p.61. Fecha: December 2013. ISBN 788415443230. En línea en: <

<http://site.ebrary.com/lib/biblioamericasp/detail.action?docID=10820993>

*Herramientas de análisis para la toma de decisiones*

[https://icontent.ceipa.edu.co/nucleos/pregrado/especifico\\_mercadeo/nucleo/contenidos/OA2/arboreo\\_conceptual/ramas/3/aspm1\\_oa2\\_rama3.html](https://icontent.ceipa.edu.co/nucleos/pregrado/especifico_mercadeo/nucleo/contenidos/OA2/arboreo_conceptual/ramas/3/aspm1_oa2_rama3.html)

KAROL ANDREA CASTELBLANCO CAMARGO *Indicadores de Gestión de Calidad en Empresas del Sector Manufactura*

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6998/1/07061509389-2016-II-GC.pdf>

Matriz DOFA

<https://www.gerencie.com/para-que-sirve-la-matriz-dofa.html>

MÉNDEZ, CENIBIO, DAVID JARAMILLO E ILDELFONSO SERRANO. 2006. *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos*. México: Instituto Politécnico Nacional.

PABLO LOVERA *El Sistema de Gestión de Calidad en establecimientos hoteleros*

<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Frevistas.uexternado.edu.co%2Findex.php%2Ftursoc%2Farticle%2Fdownload%2F2229%2F1973%2F>

[7627&psig=AOvVaw2kKcu-YtZHOzbn-  
3HMsav&ust=1673649843866000&source=images&cd=vfe&ved=2ahUKEwi  
G1NLUjcP8AhWaqIQIHxr4BakQr4kDegQIARAm](https://doi.org/10.1108/02656710310493625)

PRAJOGO, DANIEL Y AMRIK S. SOHAL. 2003. The relationship between TQM practices, quality performance, and innovation performance: An empirical examination. *International Journal of Quality & Reliability Management* , 20(8): 901-918. <https://doi.org/10.1108/02656710310493625>

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN. (2015). *ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad - Normas ISO*.  
<http://www.normas-iso.com/iso-9001/>

Taylor y Bogdan (1992) *Introducción a los métodos cualitativos de Investigación*. Buenos Aires. Paidós.

Vera; L (2015) *La Investigación Cualitativa*. Universidad Interamericana de Puerto Rico. Recinto de Ponce.

WILLIAM EDWARDS DEMING, el propulsor de la Calidad Total  
<https://leansherpa.es/william-edwards-deming-el-propulsor-de-la-calidad-total/>