UNIVERSIDAD

SAN IGNACIO

DE LOYOLA

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial y Comercial

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A LA NORMA ISO 9001:2008, EN EL HOTEL CHAVÍN SEÑORIAL

Tesis para optar el Título Profesional en Ingeniería Industrial y Comercial

Rosa Carolina Maldonado Coral

Asesor:

Ing. Juan Cevallos Ampuero

Lima-Perú

2015

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres Julián y Luz, los cuales siempre me impulsaron a seguir adelante, por ser mi motor diario que ha sabido guiar mis pasos y mi apoyo incondicional durante el transcurso de la realización de la tesis.

A mi hermana Liz, quien siempre me daba palabras de aliento y motivación para seguir adelante y no rendirme.

Finalmente, quiero terminar esta dedicatoria, citando un párrafo de una frase de Christian Barnard, que siempre repite mi madre y que ha marcado mi vida hasta el día de hoy.

“Si piensas que perderás, ya has perdido.

Porque en el mundo encontrarás
que el éxito comienza con el pensamiento del hombre.
Todo está en el estado mental.
Porque muchas carreras se han perdido
antes de haberse corrido,
y muchos cobardes han fracasado
antes de haber su trabajo empezado”.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por haberme dado las fuerzas necesarias para llegar hasta esta etapa de mi vida profesional.

Agradezco a mis padres por brindarme su apoyo incondicional, por su amor y cariño que aunque estando lejos físicamente, siempre están conmigo espiritualmente.

Un agradecimiento especial para mi madre, quien me apoyó y me apoya como solo una madre lo puede hacer, de una manera indescriptible.

Gracias a todas aquellas personas que me ayudaron de forma directa o indirectamente en la culminación de este gran trabajo.

Resumen

La presente tesis se realiza con el objetivo de elaborar una propuesta de desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 9001:2008, en una empresa hotelera de categoría tres estrellas que brinda servicios de alojamiento y alimentación.

El objetivo del presente proyecto de tesis, es realizar un análisis de la situación actual de la empresa, y de acuerdo a este resultado, plantear una metodología para la propuesta e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, para demostrar que la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión permite mejorar la realización de los procesos de la empresa, incrementar el nivel de competitividad y productividad, así como aumentar la satisfacción de los clientes.

Para la realización de la propuesta de desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una empresa de hotelería, la herramienta principal de estudio que se utilizó, fue la norma internacional ISO 9001:2008, para lo cual se tuvo que analizar e interpretar los requisitos y apartados de cada capítulo que forman parte de su contenido así como establecer las bases para realizar la propuesta de implementación.

Inicialmente, se identificaron los procesos principales, aquellos que se encuentran relacionados directamente con el rubro del negocio y los servicios que se brinda a los clientes, posteriormente se realiza el análisis de la situación actual de la empresa utilizando como herramienta un cuestionario de evaluación, que sirve para conocer el nivel de cumplimiento de la empresa con respecto a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008.

Luego de identificar los procesos principales y de haber establecido los lineamientos para la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se llevó a cabo el rediseño para aquellos procesos que requerían tomar esta medida, con el objetivo de cumplir con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008.

Se definió el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, para luego, llevar a cabo, el desarrollo de la propuesta de implementación, en donde se definió la Política y Objetivos de Calidad, los cuales, la empresa tendrá la responsabilidad de medir y controlar para verificar el cumplimiento de los mismos para el mantenimiento eficaz y adecuado del sistema.

Se realizó la descripción detallada de cada uno de los procesos principales de la empresa, considerados procesos clave y que se encuentran dentro del mapa de procesos diseñado.

Luego, se procedió con la elaboración de la documentación necesaria para el cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008. Una vez finalizada la elaboración de la correspondiente documentación, se plantea el Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en el cual se muestran las etapas y actividades que debe realizar la empresa para implementar la propuesta realizada y posteriormente poder certificarse.

Se presenta la descripción del proceso de certificación ISO 9001:2008, indicando cada una de las etapas por las que se encuentra conformado. Finalmente, se exponen las conclusiones obtenidas relacionadas a la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad del presente proyecto; así mismo, las correspondientes recomendaciones para el mantenimiento eficaz y óptimo del Sistema de Gestión de Calidad.

INDICE

Introducción

CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN…….....1

1.1. Problema de investigación……...1

1.1.1. Planteamiento del problema……1

1.1.2. Formulación del problema……2

1.1.3. Justificación de la investigación……..2

1.2. Marco Referencial……4

1.2.1. Antecedentes…… 4

1.2.1.1. Casos de aplicación de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001 a Hoteles…….. 5

1.2.2. Marco teórico…… 8

1.2.2.1. Calidad: definiciones previas, evolución e integración de perspectivas…….. 8

1.2.2.2. Sistemas de Calidad y los principios de la Gestión de la Calidad……. 15

1.2.2.3. Normas de la serie ISO 9000…… 19

1.2.2.4. Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008…… 20

1.2.2.5. Introducción a la Norma ISO 9001:2015…… 22

1.2.2.6. Servicios: propiedades, criterios y herramientas de control…… 23

1.3. Objetivos e Hipótesis……. 28

1.3.1. Objetivo general…… 28

1.3.2. Objetivos específicos……..28

1.3.3. Hipótesis general…….. 29

1.3.4. Hipótesis específicas…… 29

1.4. Alcances y limitaciones…… 29

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO……31

2.1. Tipo y diseño de investigación……..31

2.1.1. Tipo de investigación……...31

2.1.2. Diseño de investigación……31

2.2. Empresa caso de tesis……31

2.2.1.Descripción de la empresa……..32

2.2.1.1. Misión y visión……32

2.2.1.2. Política de la empresa……..33

2.2.1.3. Organización de la empresa…… 33
2.2.1.4. Principales servicios……..37
2.2.1.5. Procesos y operaciones principales……...38
2.2.1.5.1. Alojamiento……..38
2.2.1.5.2. Alimentación……39
2.2.1.6 Instalaciones y equipos……..40
2.3. Método……..44
2.3.1. Secuencia lógica del trabajo……...44
2.1.2. Descripción de actividades y herramientas…….....47

CAPÍTULO III: DESARROLLO……49
3.1. Diagnóstico……....49
3.1.1. Preparación del diagnóstico……49
3.1.2. Metodología del diagnóstico……49
3.1.3. Análisis de los resultados obtenidos……..52
3.2. Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad……..60
3.2.1 Sistemas de Gestión de Calidad……60
3.2.2 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad……62
3.2.3 Definición de la Política de Calidad……62
3.2.4 Objetivos de la Calidad……63
3.2.5 Gestión de Procesos……66
3.2.5.1 Identificación de procesos…….....66
3.2.5.2 Mapa de procesos……67
3.2.6 Requisitos para la documentación……103
3.2.7 Responsabilidad de la Dirección……105
3.2.8 Gestión de los Recursos……111
3.2.9 Realización del Producto……114
3.2.10 Producción y Prestación del Servicio……121
3.2.11 Medición, análisis y mejora……..125

CAPÍTULO IV: IMPLEMENTACIÓN……. 130

4.1. Plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad……. 130

4.2. Cronograma de actividades para implementar el SGC…… 137

4.3. Certificación del Sistema de Gestión de Calidad…….. 141

4.3.1. Alcance de la certificación…… 141

4.3.2. Empresas certificadoras…… 141

4.4. Resultados esperados de la Implementación……. 143

4.5. Costos de Implementación del SGC…….. 146

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES…… 148

5.1. Conclusiones…… 148

5.2. Recomendaciones…… 148

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……. 150

ANEXOS……I

Índice de Figuras

Figura 1: Perspectivas de Calidad en la Cadena de Valor……15

Figura 2: Variables que intervienen en la prestación de servicios……...25

Figura 3: Organigrama General…….36

Figura 4: Distribución de áreas del primer piso……...43

Figura 5: Diagrama de Secuencia lógica de trabajo……...45

Figura 6: Perfil de resultados……..53

Figura 7: Mapa de procesos……...69

Figura 8: Flujograma del subproceso de Reservas……....74

Figura 9: Flujograma del sub proceso de Check-in con reserva……...77

Figura 10:Flujogramadel sub proceso de Check-in sin reserva……81

Figura 11: Flujograma del sub proceso de Limpieza y acondicionamiento de habitaciones.. 85

Figura 12: Flujograma del subproceso de Limpieza y acondicionamiento de zonas comunes……88

Figura 13: Flujograma del sub proceso de Gestión de objetos olvidados…… 90

Figura 14: Flujograma del sub proceso de Información diversa…… 91

Figura 15: Flujograma del sub proceso de Encargo de equipaje…… 93

Figura 16: Flujograma del sub proceso de Check out …… 96

Figura 17: Flujograma del Proceso de Alojamiento…….. .98

Figura 18: Flujograma del Proceso de Alimentación…… 101

Índice de Tablas

Tabla 1: Comparación entre los enfoques de gestión de la calidad……13

Tabla 2: Criterios y formas de medida en la Prestación de Servicios……26

Tabla 3: Leyenda del Cuestionario ISO 9001:2008……50

Tabla 4: Cuestionario conforme a la Norma ISO 9001:2008……51

Tabla 5: Resultados del diagnóstico ISO 9001:2008……52

Tabla 6: Plan del Sistema de Gestión de Calidad……..65

Tabla 7: Procesos del Sistema de Gestión de Calidad……..66

Tabla 8: Descripción del subproceso de Reserva……..72

Tabla 9: Descripción del Sub proceso de Check- in con reserva……75

Tabla 10: Descripción del Sub proceso de Check- in sin reserva ……. 79

Tabla 11:Descripción del Sub proceso de Limpieza y acondicionamiento de habitaciones...83

Tabla 12: Descripción del Sub proceso de Limpieza y acondicionamiento de zonas comunes……86

Tabla 13: Descripción del Sub proceso de Gestión de objetos olvidados……..89

Tabla 14:Descripción del Sub proceso de Información diversa…… 91

Tabla 15: Descripción del subproceso de Encargo de equipaje……92

Tabla 16: Descripción del sub proceso de Checkout:……94

Tabla 17: Descripción de Proceso de Alimentación……...99

Tabla 18: Plan de Implementación del SGC……..136

Tabla 19: Cronograma de Implementación del SGC……140

Tabla 20: Resultados esperados luego de la implementación del SGC ……..144

Tabla 21: Comparación antes y después de la implementación del SGC……145

Tabla 22: Inversión inicial para implementación del SGC……...146

Tabla 23: Costos incurridos anuales por Implementación y Mantenimiento del SGC……147

Índice de Anexos

Anexo 1: Cuestionario conforme a la Norma ISO 9001:2008…….I

Anexo 2: Manual de Calidad del “Hotel Chavín Señorial……..VII

Anexo 3: Manual de Procedimientos……..XXXIII

Anexo 4: Manual de Organización y Funciones……...LXX

Anexo 5: Ficha de caracterización de procesos…….LXXII

Anexo 6: Procedimiento de procesos…….LXXIII

Anexo7: Tabla Resumen de documentos y registros de acuerdo a la norma ISO 9001:2008.....LXXIV

Anexo 8: Acta de Revisión del SGC……..LXXVII

Anexo 9: Plan de capacitación anual……...LXXVIII

Anexo 10: Cronograma de Mantenimiento Anual…….LXXIX

Anexo 11: Encuesta de satisfacción del cliente…….LXXX

Anexo 12: Plan Anual de Auditoría Interna……..LXXXII

Anexo 13: Programa de auditoría Interna……LXXXIII

Anexo 14: Informe de auditoría interna…….. LXXXIV

Anexo 15: Plan de Control……. LXXXV

Anexo 16: Reporte de Producto no conforme……..……. LXXXVI

Anexo 17: Reporte de Acción preventiva/correctiva…….. LXXXVII