

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOTEL HOLIDAY INN EXPRESS QUITO APLICANDO LA NORMA ISO 9001

Marcela Salazar Alvear

Paolo Salazar Alvear

*Departamento de Ciencia Económicas, Administrativas y Contables, Maestría en Gestión de la Calidad y Productividad © XIV Universidad de las Fuerzas Armadas
marce_caro21@yahoo.com*

paoloalej@hotmail.com

RESUMEN. Este artículo fue diseñado para ofrecer a las empresas que conforman el mundo de la industria hotelera y en este caso un estudio especial al Hotel Holiday Inn Express de Quito, una guía que permita implementar la calidad como factor fundamental en cada una de las diferentes áreas que conforman el hotel y en el servicio que ofrecen a sus clientes. Una vez establecida la línea base de donde se obtuvo las principales problemáticas del Hotel en estudio, se plantea un método que fusiona a dos principales normas de la calidad: la Norma ISO9001:2008 y la Norma UNE 182001:2008. El método ha sido planteado y aprobado, puesto que las dos normas internacionales se complementan, planteando a detalle la manera de proceder en cada una de las actividades y situaciones que presenta un hotel, es por ello que el Sistema de Gestión de la Calidad presenta un Manual de Calidad con los puntos principales de acción, en cuanto a satisfacción del cliente. Con la aplicación de este Sistema el porcentaje de satisfacción del cliente externo en el Hotel Holiday Inn Express que al momento es del 64%, irá incrementando a medida en que dicho sistema se vaya implementando en la empresa y el personal del hotel se vaya comprometiendo consigo mismo, para así obtener el beneficio de todos.

Palabras clave: satisfacción del cliente, calidad, Sistema de Gestión de la Calidad

Abstract: This article was designed in order to provide to the enterprises that are included in this Hotel's Industry, in this case, especially to the Holiday Inn Express Hotel Quito, a guide that helps to implement quality as a key factor in each of the different in the hotel and the service they offer to their customers. Once the base where the main problems in the study was obtained from the Hotel, it's necessary a method that combines two main quality standards arises Standard, ISO9001:2008 and UNE 182001:2008. The method has been proposed and approved; since the two international standards are compliment one with each other, considering in details how to proceed in each of the activities and situations that usually happen in a hotel. That is why the system of quality management has a Quality Manual to the main points for action in terms of customer satisfaction. With the application of this System, the percentage of external customer satisfaction at the Holiday Inn Express, which at this time is 64%, it will increase as they leave the system implemented in the company and the staff go committing with themselves, so as to obtain the benefit of all, customers, workers and the enterprice.

Keywords: customer satisfaction, quality, System Quality Management

Citas dentro del texto: Satisfacción del cliente, calidad, Sistema de Gestión de la Calidad, Planteo del método (aplicando la fusión de normas ISO9001:2008 y la Norma UNE 182001:2008).

1. INTRODUCCIÓN.

El presente artículo tiene el propósito de plantear un instrumento en el Hotel Holiday Inn Express para la medición de la calidad. Esta instrumento es el Sistema de Gestión de la Calidad, que permitirá realizar un mejor desarrollo de procedimientos a seguir en cada una de las áreas de servicio al cliente del hotel, y será aplicada con énfasis a las aéreas más importantes o que están implícitas en lo que a la satisfacción al cliente respecta e incluso a superar sus expectativas, para establecer así manuales con los objetivos principales, las funciones de cada colaborador, sus procedimientos laborales y los indicadores que nos ayudarán a evaluar el progreso de dicha área hotelera. Este manual a mas de medir el comportamiento del área, ayudaran a los colaboradores a reconocer sus metas comunes y tendrán una guía clara al desenvolverse con el cliente.

Las normas ISO 9001:2008 y UNE 182001:2008 son el eje fundamental para implantar el sistema de gestión de la calidad y en donde se establecerán planes de trabajo en los problemas críticos en la atención y el servicio al cliente, aplicado al hotel Holiday Inn Express Quito.

Son varios los criterios que existen para ofrecer un servicio de calidad, igualmente los factores a ser evaluados tanto interna, como externamente y con la colaboración de los empleados del hotel y su gerencia, la aplicación del proyecto será la solución de muchos problemas que se han suscitado para con los clientes externos en cuanto a su satisfacción, e internamente en su cima laboral, al no mantener objetivos comunes, políticas y procedimientos claros y definidos en el tiempo de existencia que tiene el hotel ya de 5 años.

METODOLOGÍA: La metodología consiste en la complementación de dos normas de calidad ISO9001:2008 y la Norma UNE 182001:2008 fusionadas conformando un sistema de Gestión de la Calidad que funcionen como guía y herramienta en todas las operaciones hoteleras, y en especial en el mejoramiento de la satisfacción del cliente. Es por ello que se deben realizar mediciones a la calidad del servicio que ofrece el Hotel a sus clientes, mediante diferentes indicadores de medición de calidad aplicados en la encuesta de satisfacción al cliente.

Realidad en el Ecuador: En nuestro país, el sector turístico es uno de los más importantes en el aspecto económico, gracias a la gran variedad de atracciones que Ecuador ofrece en todas sus regiones, el mismo que no es todavía explotado en su totalidad, y del cual dependeremos en un futuro cuando el petróleo se termine, pero el Ecuador se encuentra en un momento crítico dentro de la industria hotelera existen hoteles faltos de calidad y con poca especialización de servicios, ha perdido competitividad por precios altos y dolarizados además porque los empresarios administrando hoteles o lugares turísticos son no profesionales y/o no posee conocimientos para operarlos, por lo que este estudio muestra la importancia de mejorar la calidad de servicio en el sector hotelero y particularmente en el Hotel Holiday Inn Express de Quito, capital del Ecuador. Es por esto que el Ministerio de Turismo del Ecuador y el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) establecieron un convenio de cooperación interinstitucional, que busca generar normas que eleven la calidad de los servicios turísticos en los ámbitos de hotelería, playas y seguridad turística. Junto con esta iniciativa y el Sistema de Gestión en este proyecto planteado, tienen como fin promover la prestación de servicios turísticos con estándares internacionales de calidad que permitan satisfacer al máximo los requerimientos del cliente. Hoteles como el ORro verde de Guayaquil y el Hotel La Piedra de Bahía de Caráquez ya poseen la certificación ISO 9001:2008, obteniendo una ventaja competitiva dentro de esta industria.

El Método inicial: Para establecer la situación actual del Hotel Holiday Inn Express, se realizó un estudio que permita identificar los problemas focales de la organización que están provocando la insatisfacción del cliente interno y externo, mediante la investigación mixta cualitativa y cuantitativa con encuestas a los clientes y entrevistas al personal del Hotel. Dicho estudio se convirtió en línea base para la elaboración de una Estructura Organizacional propuesta que cubra las necesidades internas del hotel, además del Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar el servicio al cliente y satisfacer sus requerimientos y necesidades.

Estudio inicial: Para realizar el estudio inicial se debe contar con una norma de referencia que mida el estado actual en la que se encuentra el Hotel Holiday Inn Express Quito, para lo cual esta norma debe de ser Internacional, cumpliendo con todos los estándares a nivel mundial referente al sector hotelero y a la vez contar con otra norma que sea utilizada a nivel nacional. La propuesta es analizar cada una de estas normas, compararlas y realizar una fusión para crear una norma adaptada a nuestro medio, cumpliendo así tanto con estándares nacionales como internacionales. Las normas seleccionadas son la ISO 9001-2008 y la UNE 182001-2008, con las cuales se realizó un cuadro comparativo organizándolas de tal forma que coincidan los requisitos de las dos normas, como se puede observar en la tabla N°1.

Tabla 1. Fusión de Normas Une 182001 e ISO 9001

	NORMAS UNE 182001		NORMA ISO 9001
4	PROCESOS DE LA DIRECCIÓN		
4.1	Generalidades	4.1	Requisitos generales
4.1.1	Responsabilidad de la dirección	5	Responsabilidad de la dirección
		5.1	Compromiso de la dirección
		5.2	Enfoque al cliente
		5.3	Política de la calidad
		5.4	Planificación
		5.4.1	Objetivos de la calidad
		5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad
		5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación
		5.5.1	Responsabilidad y autoridad
		5.5.2	Representante de la dirección

Análisis y Acciones: Realizada la fusión de las normas ISO 9001-2008 y UNE 182001-2008 y obteniendo así la nueva normativa, se procede a realizar un análisis exhaustivo en el hotel en estudio, verificando cada uno de los sectores con la nueva normativa, se puede apreciar que se realiza solo un 40% de los estándares establecidos en la nueva normativa, por eso se llegó a determinar las siguientes acciones para mejorar la calidad en la atención al cliente:

- Difusión y entrenamiento de todo el personal, en función de la nueva norma que se aplicara en el hotel.
- Utilización en todas las áreas que conforma el hotel de un manual de calidad.
- Verificaciones frecuentes en todas las áreas que se esté llevando a cabo la nueva normativa de calidad.

Estudio final: El estudio final se realizará una vez que se aplique el Sistema de Gestión de Calidad que a su vez incluye el Manual de Calidad en el proyecto propuesto.

2. TRABAJOS RELACIONADOS

Dentro de este país, el sector hotelero en los últimos años ha tenido un gran levantamiento, ya que la riqueza turística con la que contamos, en los años pasados nunca se la supo aprovechar de una manera adecuada, pero en la actualidad se está explotando sus atractivos naturales, lo que se lo sitúa entre los 10 destinos más importantes para el turismo de aventura de acuerdo a la National Geographic Adventure, por tal motivo el sector hotelero ha ido incrementando en todas las regiones del Ecuador, es así que las investigaciones arrojaron la siguiente información, el Hotel Oro Verde de Guayaquil y el Hotel La Piedra de Bahía de Caráquez ya obtuvieron la certificación ISO 9001, sin embargo la propuesta en este artículo planteada, resulta más competitiva, ya que se obtiene de la fusión de dos normas con el afán de incrementar la calidad en el servicio hotelero, ya sea por el Ministerio de Turismo, o por la cadena Hotelera existente en el Ecuador, viendo así que lo importante es la calidad de servicio al cliente y hacer que el turista regrese a nuestro país.

3. CONCLUSIÓN Y TRABAJOS FUTUROS:

La calidad del servicio al cliente en el Hotel Holiday Inn Express debe ser constantemente monitoreada, mediante los indicadores de medición de satisfacción del cliente planteados en el proyecto, para que mediante un análisis y la aplicación de acciones correctivas o preventivas, se dé una mejora continua.

El Sistema de Gestión de la Calidad planteado mediante la fusión de las dos normas de calidad permitirá incrementar la satisfacción del cliente y por ende la ocupación del hotel con clientes más leales a la marca.

El uso del manual, permitirá a los empleados del hotel el reducir errores que provoquen quejas de los clientes.

La satisfacción del cliente incrementará del 64% a un 90%, e irá mejorando una vez que los empleados se comprometan con sus procesos y actividades.

A futuro se recomienda la difusión de normas Hoteleras aplicadas en nuestro país, ya que en la mayoría de hoteles se desconoce lo que es una norma de calidad aplicada a la atención de servicio al cliente, ya que el servicio prestado en la actualidad deja mucho que desear, dejando muchas quejas y inconformidades dentro de sus clientes, los turistas que regresan son porque su costo es mínimo o no encontraron otro lugar donde hospedarse, son muy pocas las cadenas que están aplicando las normas de calidad en este momento, o en su caso lo aplican solamente en un 40% de la norma.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- A. Martínez Villa, (2008) Manual de Calidad para Hoteles. España, Septem Ediciones
- Norma ISO 9001:2008, (2008). Sistema de Gestión de la Calidad. Suiza, AENOR Ediciones
- Norma UNE 182001:2008, (2008). Hoteles y Apartamentos Turísticos. España, AENOR Ediciones
- Comité de Automoción de la AEC (2007): Técnicas de la Calidad. Aplicaciones prácticas: TPM. AEC
- Deming WE. (1989): Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos.
- Drummond, H. (1995): Qué es hoy la calidad total: el movimiento de la calidad. Bilbao: Deusto D.L.
- Galgano, A.(1995): Los siete instrumentos de la calidad total: manual operativo. Madrid: Díaz de Santos.
- Granero Castro, J. el alter (2010): Evaluación de impacto ambiental. FC Editorial
- Grima Cintas, P; Tort-Martorell, J (1995): Técnicas para la gestión de la calidad. Madrid: Díaz de Santos.
- Ishikawa K. (1994): Introducción al control de calidad. Madrid; Díaz de Santos.
- Juran, J.M.; Grima, F.M.;Bingham, R.S. (1990): Manual de Control de la Calidad. Barcelona: Reverté.
- Moreno-Luzón, M.D.; Peris, F.J.; Gonzalez, T. (2001): Gestión de la calidad y Diseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos. Madrid: Prentice Hall.
- www.oerverdeguayaquil.com/es/certificacion/index.php
- www.lahora.com.ec/index.php/.../-1/Hotel_tiene_la_ISO_9001.html