

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

MAESTRIA EN GESTION DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

TEMA: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOTEL HOLIDAY INN EXPRESS QUITO APLICANDO LA NORMA ISO_9001”

Resumen

En el mundo del turismo y del sector hotelero, se han establecido algunos instrumentos para la medición de la calidad, que van desde las normas ISO en sus distintas versiones, modelos diversos de aseguramiento y certificación hasta la aplicación de medidas preventivas, los cuerpos de veeduría y el control periódico de actividades.

Después del diagnóstico obtenido en el Proyecto I, se procede a realizar la propuesta de mejora, en la que se decidió aplicar normas internacionales de calidad como lo son la **Norma ISO 9001:2008** y la **UNE182001:2008**, que certifican la calidad de una organización de manera globalizada así como la UNE de una manera específica se enfoca en servicios turísticos, considerando la rama de hoteles.

Estas normas ayudarán a realizar un mejor planteamiento 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, para establecer así manuales con los objetivos principales, las funciones de cada colaborador, sus procedimientos laborales y los indicadores que nos ayudaran a evaluar el progreso de dicha área. Este manual a más 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.

Estas normas son el eje fundamental para implantar el sistema de gestión de la calidad planteado, en el cual estableceremos planes de trabajo en los problemas críticos en la atención y el servicio al cliente.

Marcela Carolina Salazar Alvear

Paolo Alejandro Salazar Alvear