

# Propuesta metodológica para la interpretación de la norma NTC ISO 9001:2008 en el sector de la prestación de servicios hoteleros\*

## Methodological Proposal for the ISO 9001:2008 Standard Interpretation in the Hotels Sector

Recibido: 18 de junio de 2009  
Revisado: 11 de septiembre de 2009  
Aceptado: 30 de septiembre de 2009

*Juan Carlos Baracaldo Santos\*\**  
*Manuela Botero Hoyos*  
*María Andrea Ordoñez Parra*  
*Convenio USTA-ICONTEC, Bogotá, Colombia*

### Resumen

Actualmente, hay una gran demanda turística en el mundo, así como nuevos destinos que compiten con los ya existentes, lo que obliga a la mejora continua de los productos y servicios ofrecidos en especial por el sector hotelero, el cual debe aumentar la competitividad frente a mercados nacionales e internacionales. Una herra-

mienta útil para brindar oportunidades de mejora en este sector es la aplicación de la norma NTC ISO 9001:2008 cuya implementación permite la obtención de una certificación que implica reconocimiento y competitividad. La propuesta metodológica de esta investigación busca facilitar al sector hotelero la interpretación de la norma NTC ISO 9001:2008 para que su aplicación se realice adecuadamente al efectuar la implementación de sistemas de gestión de calidad (SGC).

**Palabras clave:** competitividad, Norma NTC ISO 9001:2008, sector hotelero, servicios

### Abstract

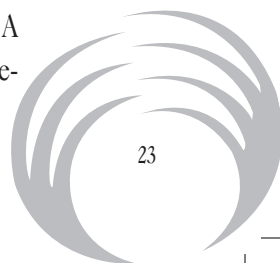
Nowadays there is a great demand for tourism worldwide as well as new destinations that compete with existing ones, forcing the continuous improvement of products and services offered especially by the hotels sector, which should increase the competitiveness compared to domestic and international markets. A useful tool to provide opportunities for improve-

\* Artículo de investigación aplicada

\*\* Correspondencia: Juan Carlos Baracaldo Santos. Especialista en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad. Convenio USTA-ICONTEC. Correo electrónico: barasantos@yahoo.com

Manuela Botero Hoyos. Especialista en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad. Convenio USTA-ICONTEC. Correo electrónico: uipiti\_uipiti@hotmail.com

María Andrea Ordoñez Parra. Especialista en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad. Convenio USTA-ICONTEC. Correo electrónico: mariaandreaoparra@yahoo.com



ment in this area is the application of the NTC ISO 9001:2008 standard which implementation brings a certification in this sector that implies recognition and competitiveness. The methodological proposal of this study aims to provide to the hotels sector with an interpretation of the NTC ISO 9001:2008 standard so its application is carried out properly in the implementation of quality management systems (QMS).

**Key words:** competitiveness, NTC ISO 9001:2008 standard, hotels sector, services

## I. INTRODUCCIÓN

Los cambios constantes de la demanda turística, la evolución de las necesidades de la comunidad para la diversión y el descanso y los nuevos destinos turísticos que aparecen para competir con los existentes, hacen necesaria la generación de acciones estratégicas encaminadas a proponer nuevas ideas que permitan una evolución en la mejora continua de la calidad de los productos y servicios ofrecidos por el sector hotelero, lo que permitirá la diferenciación y el aumento de la competitividad frente a mercados nacionales e internacionales.

Debido a esto se hace necesaria una propuesta metodológica que se desarrolle de manera práctica y pedagógica para facilitar la comprensión del proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) y que permita inculcar y difundir este tipo de actividades en todas las áreas de prestación de servicios hoteleros.

Las organizaciones del sector hotelero deben ser conscientes de que en la medida que este sector evoluciona, de acuerdo a las tendencias del mercado, las necesidades y expectativas de los clientes aumentan. Así, la calidad ya no es algo nuevo y se debe reconocer cada vez más la necesidad de ser mejores. Para poder ofre-

cer servicios con altos estándares de calidad, las organizaciones deben asegurarla de principio a fin, es decir, en cada una de las etapas del proceso de prestación del servicio, a partir del cumplimiento de los parámetros establecidos, el control de riesgos y la aplicación de los principios y compromisos para el cumplimiento del objetivo.

Reconocer la importancia de la certificación en el sector hotelero es básico ya que representa una oportunidad para las empresas que lo constituyen en tanto que permite su proyección como destinos turísticos competitivos en un contexto mundial. Con el desarrollo de la propuesta metodológica se pretende facilitar a las empresas que prestan servicios hoteleros la interpretación de la norma NTC ISO 9001:2008 para la implementación de sistemas de gestión de calidad. Esta propuesta implicó: el análisis de los procesos involucrados en la prestación de un servicio hotelero desde la reserva hasta el *check out* del cliente, la realización de una recopilación y revisión bibliográfica acerca de la implementación de sistemas de gestión de calidad en empresas prestadoras de servicios hoteleros, el desarrollo de un plan de trabajo para realizar la búsqueda bibliográfica de forma conveniente y adecuada, la realización de un análisis profundo de la norma ISO 9001 y sus requisitos y, por último, el establecimiento de directrices que enseñen y expliquen los aspectos que deben tenerse en cuenta para la implementación de un SGC en un hotel.

## II. METODOLOGÍA

El desarrollo de la investigación implicó la vivencia cotidiana de la prestación de servicios hoteleros. Para ello se tuvieron en cuenta aquellos servicios que se le ofrecen al cliente y también todos los procesos involucrados para su prestación. Para ello se realizaron visitas a un hotel de Bogotá, Colombia, donde se tuvo contacto directo con sus colaboradores y con el propio cliente para comprender de forma más completa los procesos

involucrados de principio a fin, así como las personas implicadas en toda la cadena de desarrollo del servicio.

Por otro lado, se indagó sobre el impacto de la norma ISO 9001:2000 sobre el sector turístico en Iberoamérica para obtener así evidencia documentada sobre el estado actual de Colombia en relación con otros países y con base en ello se propone una metodología que pretende guiar al sector hotelero en la implementación de la norma ISO 9001:2008.

La participación en los diferentes procesos involucrados en la prestación del servicio, el análisis de éstos y las entrevistas hechas con jefes de diferentes áreas de un hotel permitieron identificar que el diseño y la aplicación de los diagnósticos en los procesos de las organizaciones constituyen una etapa indispensable para establecer el estado en que éstas se encuentran respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, antes de implementar un SGC.

El mantenimiento de reuniones de trabajo con la alta dirección para acordar roles y responsabilidades en el proceso de Implementación de un SGC y tener en cuenta que el proceso de implementación requiere de compromiso de todas las partes fue fundamental para el desarrollo de esta investigación.

La recolección de información, su análisis y la búsqueda de evidencias documentadas permitió comprender que el sector turístico en Colombia tiene grandes oportunidades para gestionar con calidad los procesos de su cadena productiva y mejorar su competitividad al ofrecer servicios con altos estándares de calidad que hagan más placentera la estadía de los clientes ya sea de placer o de negocio. Clientes que día a día y como consecuencia de la economía mundial globalizada no se conforman sino que exigen cada vez más esperando satisfacer sus expectativas.

Es por esto que el sector hotelero busca hacer de ellos “clientes repetitivos” que, además, permitan el surgi-

miento de Colombia como una de las economías líderes de América Latina a través de acuerdos y asociaciones entre los operadores hoteleros nacionales y las compañías hoteleras experimentadas que en conjunto puedan ofrecer servicios cada vez mejores para satisfacer las necesidades del cliente.

De esta forma, a través de la aplicación de las anteriores metodologías y del análisis y comprensión cuidadosos de la norma NTC ISO 9001:2008, se logró construir esta propuesta metodológica que pretende de forma sencilla y didáctica ofrecer al sector hotelero un soporte que permita minimizar las dificultades que se puedan presentar durante el proceso de implementación de la norma ISO 9001:2008 con miras a obtener la certificación.

El documento final orienta al usuario de la metodología sobre la forma en que el documento está diseñado (para su correcta comprensión) y presenta la forma adecuada de interpretar los diferentes requisitos de la norma a través de ejemplos sencillos y específicos teniendo en cuenta el lenguaje cotidiano de la prestación de servicios hoteleros.

### III. ANÁLISIS

Por medio de la metodología aplicada para el desarrollo de la investigación se puede establecer que el sector turístico en Colombia tiene oportunidades significativas para trabajar en el tema de la gestión de la calidad. La directriz fundamental ha de ser la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas, lo que conlleva el cumplimiento de necesidades y expectativas.

Las fuentes de información sobre este tema son escasas, pues los recursos bibliográficos plantean estrategias metodológicas generales que pueden llegar a ser aplicables para mejorar ciertas actividades y procesos dentro de las organizaciones como empresas prestado-

ras de servicios, pero no hay literatura exclusiva para este tipo de actividades productivas, por lo que existe una oportunidad interesante en materia de implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en el sector hotelero y, de manera extensiva, a la Industria del Turismo y sus cadenas productivas.

La falta de información en materia de gestión de calidad e implementación de modelos encaminados a desarrollarla, como el que propone la NTC ISO 9001:2008, hace vislumbrar la necesidad de generar propuestas metodológicas que permitan aplicar dichos conceptos en la práctica empresarial real. Sin duda, una interpretación de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 a los procesos y actividades específicos de cualquier organización es una herramienta valiosa para mejorar el desempeño de una organización en la dimensión de la eficacia.

Generar las mejores prácticas “mínimas” en materia de gestión representa un reto para cualquier organización, especialmente para aquellas que tienen un contacto directo y permanente con el cliente. En este sentido, la propuesta metodológica generada representa no sólo una oportunidad para comprender que las empresas prestadoras de servicios hoteleros entiendan cómo cumplir con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2008, sino también para comprender que llevar a la práctica la gestión de la calidad es un elemento diferenciador en materia de competitividad si se tiene en cuenta que las necesidades de los clientes son cada vez mayores, diversas y exigentes. Por efecto de la globalización y, especialmente, de los medios de comunicación hay acceso a una amplia oferta de posibilidades y se facilita seleccionar la mejor.

Sin duda, la calidad llegó desde hace un buen tiempo y sembró sus semillas en la mente de los clientes. Por esta razón, triunfarán sólo aquellas empresas que logren entender lo que ellos buscan, que logren con-

vertir los requisitos en productos o servicios con altos estándares de calidad durante todo el proceso de producción y prestación del servicio. En el caso del sector hotelero esto convierte a los clientes en clientes repetitivos, debido a que al salir desarrollarán un mayor nivel de distinción y recordación sobre el servicio prestado en aquel hotel que ha implementado la norma ISO 9001:2008 y se ha certificado, que de aquél que aún no ha obtenido la certificación.

## IV. RESULTADOS

Los resultados de conocimiento se manifiestan en la identificación de problemas, así como de sus causas y consecuencias, para lo cual se requirió la utilización de herramientas como el árbol del problema, el análisis de Pareto y el diagrama Ishikawa. Este aspecto es fundamental para determinar el alcance del proyecto y las líneas de acción que permitan generar una respuesta a la situación.

De igual manera, se generó una metodología basada en investigaciones de campo, exploratorias y bibliográficas, aspecto fundamental en el proceso de planificación de actividades para realizar un proyecto. El proceso incluye el uso de bitácoras que permiten una reconstrucción cronológica de un proceso de investigación.

También se establecieron los elementos a tener en cuenta para la realización de un diagnóstico organizacional frente a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008. Se aplicaron instrumentos de recolección de información para realizar dicho diagnóstico y se entendió el enfoque de procesos en el contexto hotelero, procesos que llevan directa o indirectamente a la prestación del servicio. Así mismo, se identificaron los temas que se deben tener en cuenta en el proceso de sensibilización a partir de las características específicas de la organización.

Un aspecto por resaltar es la importancia que tiene en un proceso de implementación el establecimiento de acuerdos. Así, con miras a elaborar el diagnóstico, es necesario el trabajo conjunto con la alta dirección y la interacción con los responsables de los procesos en una organización. En trabajos de consultoría de carácter académico puede haber desinterés al no existir una relación contractual que fije responsabilidades entre las partes. En este caso, aprender a cerrar de manera asertiva procesos que no se van a ejecutar por incumplimiento de términos es un elemento preponderante en el trabajo de investigación. Por tal motivo, es importante que exista un compromiso de todo el personal de la organización para desarrollar con éxito el proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad.

A través de esta investigación se han detectado las oportunidades que tiene el país en el sector turístico y sus cadenas productivas, y se muestra la necesidad de fortalecer la gestión de la calidad en las organizaciones prestadoras de estos servicios. Un especialista en gerencia y administración de sistemas de calidad tiene un campo de acción atractivo ligado a la consultoría/asesoría en empresas del sector turístico. Sin embargo, existe una responsabilidad crítica: el especialista debe conocer muy bien el sector y las actividades de las empresas antes de emprender un proyecto de implementación de un SGC. De ahí la importancia de generar propuestas metodológicas para la interpretación de los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2008 en el sector turístico.

Finalmente, en cuanto a los productos generados a partir del proyecto de investigación se encuentran los siguientes:

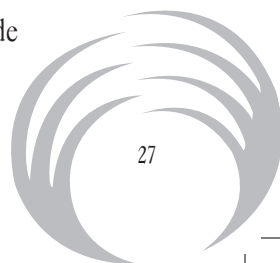
- Diagnóstico del hotel 104 Art Suites sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

- Propuesta de sensibilización sobre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001.
- Propuesta metodológica para la interpretación de la norma NTC ISO 9001:2008 para empresas prestadoras de servicios hoteleros.

Cabe resaltar que los resultados obtenidos responden de manera fidedigna a los planteados en la planificación del proyecto y, aún más, evidencian la apropiación de las competencias desarrolladas durante el proceso de formación y de las temáticas tratadas. También dan cuenta de la interacción con el entorno empresarial y de la generación de un aprendizaje significativo en ambientes colaborativos que propenden por el trabajo en equipo y el desarrollo constante del liderazgo y la toma de decisiones.

## V. CONCLUSIONES

- La elaboración de una Propuesta metodológica de interpretación de la Norma NTC ISO 9001:2008 para las empresas prestadoras de servicios hoteleros representa una ventaja competitiva generadora de valor agregado para aquellas organizaciones que deseen gestionar la calidad en todos sus procesos con el fin de fortalecer su posición en el mercado y contribuir de esta manera al crecimiento del sector turístico en Colombia.
- Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el diseño y elaboración del proyecto de investigación, se confirma que la elaboración de una propuesta metodológica de interpretación de la Norma NTC ISO 9001:2008 para las empresas prestadoras del servicio hotelero es una herramienta que facilita implementar un sistema de gestión de la calidad con el fin de obtener la certificación por parte de un organismo reconocido.



- El diseño y la elaboración de una propuesta metodológica de interpretación de la Norma NTC ISO 9001:2008 en empresas prestadoras de servicios hoteleros facilita su comprensión en las organizaciones de este sector y conlleva, entonces, que se proporcione a los clientes y otras partes interesadas productos o servicios que cumplan con los requisitos exigidos.
- La propuesta metodológica de interpretación de la Norma NTC ISO 9001:2008 facilita a los consultores y personas responsables del proyecto de implementación relacionar los requisitos de la norma en un contexto específico teniendo en cuenta los procesos que lleva a cabo la organización para la prestación del servicio hotelero.
- La identificación de las actividades realizadas desde la reserva hasta el *check out* de los huéspedes permite establecer una correlación entre los requisitos de la norma y las acciones que se deben llevar a cabo para asegurar la satisfacción de los clientes en todas las etapas de la prestación del servicio.
- La recopilación y revisión bibliográfica sobre la gestión de la calidad en empresas prestadoras de servicios hoteleros representa una ayuda fundamental para la interpretación dada a los requisitos que contiene la Norma NTC ISO 9001:2008.
- El desarrollo de un plan de trabajo permite establecer las actividades necesarias para cumplir con el cronograma definido. Así mismo, es una herramienta que posibilita llevar a cabo una me-

mejor gestión del proceso a partir de unos resultados esperados, la definición de los recursos para tal fin y las responsabilidades que asume cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

## VI. RECOMENDACIONES

Para darle continuidad al proyecto y lograr una aplicación práctica en el sector de prestación de servicios hoteleros, se recomienda la revisión de la propuesta metodológica de Interpretación de la Norma NTC ISO 9001:2008 por parte de personas especializadas en temas relacionados con calidad en el sector hotelero, con el fin de que este documento sea publicado y esté al alcance de los beneficiarios definidos.

Así mismo, es importante fomentar dentro de las líneas de investigación en torno a la calidad proyectos enfocados a diseñar e interpretar propuestas metodológicas de implementación de sistemas de gestión, que sean aplicables a actividades económicas específicas, esto debido a que muchos proyectos fracasan por ausencia de directrices en aspectos puntuales de cada una de las organizaciones.

Cabe resaltar también que cuando se implemente un sistema de gestión dentro de una organización como parte de una actividad académica, se recomienda diseñar un contrato de compromiso entre las partes responsables de llevar a cabo este proceso. La experiencia demuestra que cuando no existe un costo asociado a la asesoría, las empresas no invierten los recursos necesarios para culminar exitosamente el proyecto.

## REFERENCIAS

- CLAVER, Enrique, *et al.* Grupos estratégicos y su influencia sobre el desempeño en el sector hotelero. Editorial Universitaria Ramón Areces. 2006. p. 46-47.
- FISCHER, René. Juntos podemos. Manual de servicio para hoteles y restaurantes. Chile: WSA Consultores. 2003.
- FOXWELL, Colin. Manual para la industria del Servicio. Propuesta metodológica sobre la norma NTC-ISO 9001:2000. Enfoque basado en la competencia para implementar los sistemas de gestión. ICONTEC. Colombia. 2002.
- HERNÁNDEZ, L., Enrique. La competitividad industrial en México. México D. F.: Plaza y Valdés. 2000. p. 23-25.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000. Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario. Bogotá: ICONTEC. 2005.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001. Sistemas de gestión de calidad. Requisitos. Bogotá: ICONTEC. 2008.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Sectorial NTSH 006. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización de hoteles por estrellas. Requisitos normativos. Bogotá: ICONTEC. 2004.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC 1486. Documentación, presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. Bogotá: ICONTEC. 2007.
- MEJÍA, M., Joaquín Emilio, *et al.* Implementar un Sistema de gestión de calidad Según ISO 9001 - Propuesta metodológica básica para las empresas comprometidas con la competitividad y la generación de valor. Bogotá: CYGA – ICONTEC. 2005. p. 15.
- SECRETARÍA DEL ISO/TC 176/SC 1. Orientación para la Implementación de la Norma ISO 9001:2008. 15 de octubre de 2008. Traducción de la Secretaría del ISO/TC 176 STTG.
- SENLLE, Andrés, *et al.* ISO 9000:2000. Calidad en los servicios. España: Ediciones Gestión 2000. 2001.
- TEN KATE, Adriaan. La competitividad y los factores que la determinan. Inédito. 1995.