

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**LA ISO 9001 – 2015 PARA INCREMENTAR LA
RENTABILIDAD EN UNA EMPRESA DEL SECTOR
HOTELERO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN CONTABILIDAD**

AUTOR

HEYDI ELIA ORIHUELA CAPCHA

ASESOR

MARIBEL CARRANZA TORRES

<https://orcid.org/0000-0002-5120-4295>

Chiclayo, 2022

Índice

Resumen	3
Abstract	4
Introducción	5
Método	6
Desarrollo y discusión	6
Conclusiones	13
Referencias	14
Anexo	15

Resumen

En el presente artículo de revisión se recolecto diversos aportes de autores con el fin de dar de conocer la importancia de la norma ISO 9001: 2015 y la rentabilidad que tiene en las empresas de sector hotelero. El objetivo es determinar con la norma si en el sector hotelero las funciones realizadas cumplen con la calidad de servicio que brindan a los huéspedes, luego de haber analizado las bases teóricas se determina que llevar un llevar un sistema de control de calidad ya que es importante y nos ayuda a analizar la satisfacción del cliente. En el entorno competitivo en el que se desenvuelven las empresas hoy en día les ha proporcionado cliente mas exigentes, ya que se buscan estrategias en función de las necesidades internas del cliente, para analizar lo que como empresa brinda un buen costo y es rentable para el cliente como para la misma empresa.

Palabras clave: Calidad, Rentabilidad, ISO 9001: 2015

Abstract

In this review article, various contributions from authors were collected in order to publicize the importance of the ISO 9001: 2015 standard and the profitability it has in companies in the hotel sector. The objective is to determine with the norm if in the hotel sector the functions carried out comply with the quality of service they provide to the guests, after having analyzed the theoretical bases, it is determined that carrying out a quality control system since it is important and helps us analyze customer satisfaction. In the competitive environment in which companies operate today, it has provided them with more demanding clients, since strategies are sought based on the internal needs of the client, to analyze what, as a company, is a good cost and is profitable for the client. as for the same company.

Keywords: Quality, Profitability, ISO 9001: 2015

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas hoteleras tienen que tener una gestión de calidad, esto es un conjunto de factores indispensables para que puedan lograr el desarrollo sustentable para que puedan lograr la excelencia y la calidad de servicio que está prestado y esto permite en adquirir dichas ventajas competitivas con otros hoteles.

En la norma ISO 9000:2015, se define el sistema de gestión de la calidad como el conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos, y procesos de calidad para alcanzar dichos objetivos de calidad.

Por otro lado, Deming (2019), la calidad implica transformar las necesidades y expectativas futuras de los clientes de forma medible, convirtiéndose en la única forma de diseñar y desarrollar productos por los que los clientes estarán dispuestos a pagar dinero por la satisfacción completa por lo tanto según este concepto, la calidad solo puede medirse desde el punto de vista del cliente.

La gestión de la calidad ha sido estudiada a lo largo del tiempo por varios autores, quienes, con base en los resultados de sus investigaciones, la identificaron a través de los conceptos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), como una herramienta fundamental para mejorar la planificación, el control, el aseguramiento de calidad y la mejora en los procesos de calidad en una organización empresarial (Goetsch & Davis, 2015).

La gestión de calidad en la industria hotelera es muy importante porque a través de la calidad que brindas y el servicio que brindas, de acuerdo a los gustos de los huéspedes que vienen a hospedarse en el hotel para que puedas incrementar tus ganancias, uno de estos factores es el precio que vendemos en la línea con el servicio a un buen servicio mejorara nuestra utilidad en el hotel también a través de estrategias como ciertas actividades sobre la oferta y demanda de las habitaciones

Es por ello que se plantea la siguiente pregunta problema ¿Es importante la adaptación a la ISO 9001-2015 en el sector hotelero para incrementar la rentabilidad?

MÉTODO

En el desarrollo de este artículo de investigación fue imprescindible determinar de donde y como se conseguirá la información que es por fuentes secundarias y base de datos como: artículos científicos, revistas, libros. Por ello, la investigación encuentra fundamentada en una literatura para comprensión de la misma, al igual que la recolección y selección de datos de los diferentes aportes de autores a través de las plataformas de Scielo, Redalyc, mediante el uso de palabras claves para su búsqueda

DESARROLLO Y DISCUSIÓN

1. Sistemas de Gestión de Calidad – Norma ISO 9001

Según la norma (ISO 9001, 2015) señalo que cada empresa debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su sistema de gestión de calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos especificados en esta norma internacional.

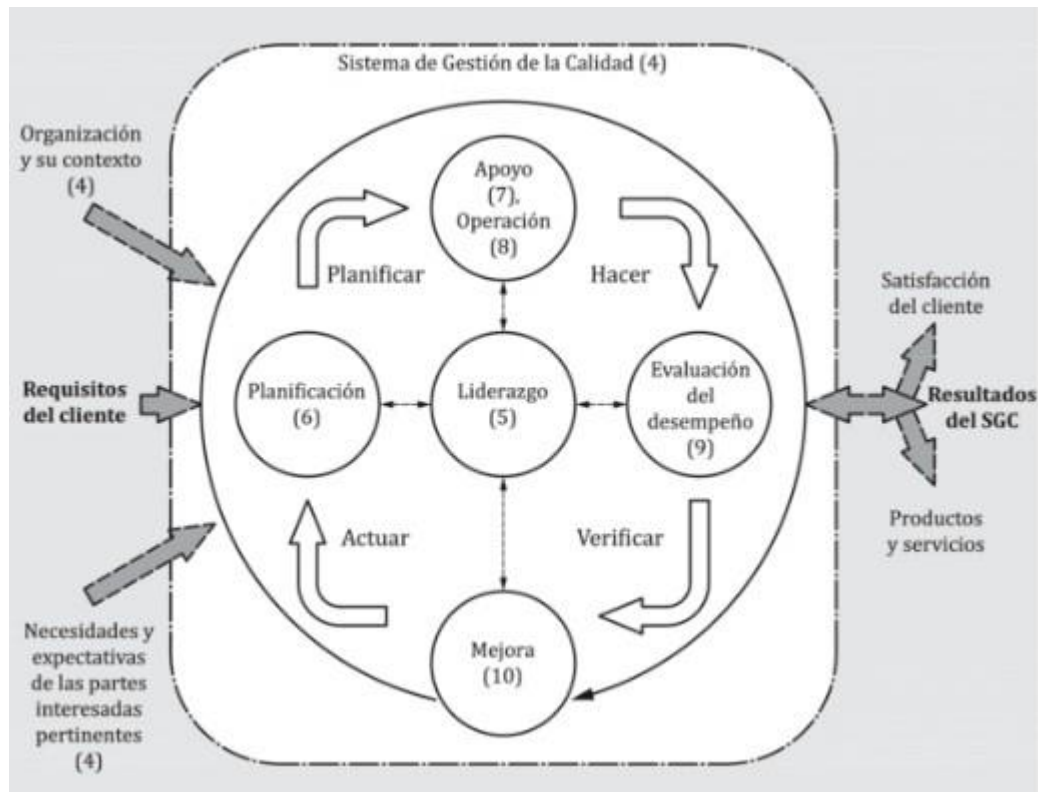
Actualmente, los hoteles están comenzando a certificarse y aun no hay forma de estandarizarlos para hacerlo ya que no hay estándares de calidad que rijan esta norma, por lo que se establece un sistema de gestión de calidad y definir procesos en un hotel, ya que tampoco hay muchos consultores con experiencia en adaptación de estándares para la industria hotelera.

Una de las dimensiones es calidad total de producto encontramos tres indicadores el primer punto es la revisión de los procedimientos, lo que lleva a asegurar que el hotel cumple con estos requisitos para la satisfacción del cliente y, por lo tanto, es capaz de responder a los riesgos y oportunidades.

El ciclo de PHVA comprende en planificar, hacer, verificar y actuar cada uno de estos ciclos desarrolla un proceso organizativo para la gestión de calidad de dicho hotel. Tener en cuenta que este ciclo fue desarrollado por Walter Shewart, el pionero que creó el concepto tan popular hoy en día

FIGURA 1

Estructura de la Norma Internacional con el ciclo PHVA



Nota los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de la norma internacional.

El ciclo PHVA puede describirse brevemente de esta manera:

- **Planificar:** consiste en definir los objetivos y los medios para conseguirlos.
- **Hacer:** Se refiere al acto de implementar la visión preestablecida.
- **Verificar:** Implica comprobar que se alcanzan los objetivos previstos con los recursos previamente asignados.
- **Actuar:** Se refiere a analizar y corregir las posibles desviaciones detectadas, así como también se debe proponer mejoras a los procesos ya empleados.

El concepto de calidad en el sector hotelero juega un papel importante en la gestión de calidad e imagen de la estructura, dada que la valorización subjetiva perciba por parte de los dueños.

Sin embargo, hay que señalar que la satisfacción o percepción no es igual en todas las instalaciones o áreas del hotel, por lo que debe existir una evaluación y comunicación continua entre todos los huéspedes, participar en la prestación de servicio con la mayor eficiencia para corregir errores y ser el propio turista.

TABLA 1

Diferencias en la estructura de ISO 9001: 2008 e ISO 9001: 2015.

ISO 9001: 2008	ISO 9001:02015
Objeto y campo de aplicación	Alcance
Normas para la consulta	Referencias normativas
Términos y definiciones	Términos y definiciones
Sistema de gestión de calidad	Contexto de la organización
Responsabilidad de la dirección	Liderazgo
Gestión de los recursos	Planificación
Realización del producto	Soporte
Medición, análisis y mejora	Operaciones
	Evaluación del desempeño
	Mejora

Fuente: Nueva ISO 9001: 2015

Por otro lado, desde el punto de vista del cliente, las expectativas están relacionadas con sus experiencias, deseo y necesidades, de esta manera cada cliente es diferente, sin embargo, el proveedor de servicio esta obligado a competir y competir para superar las expectativas del cliente y garantizar el buen funcionamiento de su establecimiento.

Principios de la gestión de calidad son

- Enfoque al cliente
- Liderazgo

- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basadas en la evidencia
- Gestión de las relaciones

La satisfacción del cliente es la máxima prioridad de toda organización, y al mismo tiempo uno de los factores importantes, especialmente cuando existen competencia directa, cuando la organización es incapaz de definir metas y objetivos, liderazgo, operación, apoyo y continuidad, para brindar un servicio confiable y de alta calidad donde el cliente quede plenamente satisfecho

2. Rentabilidad

Para (Busom,2015) La manera que se midió la rentabilidad social de las actividades para que aumenten el conocimiento tecnológico que consiste en calcular la contribución del aumento crecimiento económico de un país de medio a largo plazo, lo cual indico que el crecimiento aumenta mediante a la ocupación ya que los factores solo se explican por parte del crecimiento de la productividad total de dichos factores.

En la industria hotelera, la rentabilidad se mide de varias formas, las mas importantes son relacionados con cambios de precios durante ciertos periodos determinados mediante a indicadores como los ingresos obtenidos por habitaciones disponibles.

Por otra parte, Prieto M. (2017) consideran la rentabilidad como un beneficio con el fin económico a corto plazo que debe alcanzar la empresa en relación con la obtención del beneficio necesario para el buen desarrollo de la empresa.

Tipos de sistemas de inventario

Sistema de inventario continuo

Para (Vidal, 2010) Este sistema se refiere al registro de las existencias que están disponibles para cada producto. La ventaja de este sistema es que nos informa el estado del inventario. Es importante para los suministros, materias primas, materiales auxiliares, entre otros teniendo en cuenta que el costo de este sistema demanda una revisión constante.

Hoy en día las empresas están entendiendo que deben invertir en un sistema de control de inventarios para obtener la información en el momento requerido y saber si los productos están llegando al mínimo de stock o aun cuentan con el stock necesario.

Indicadores de rentabilidad

- Rentabilidad neta de activos
- Margen bruto
- Margen operacional

- Margen neto de ventas

Dimensiones rentables

Información financiera, oportuno y razonable

No lleva a un grado de razonabilidad de la información financiera como también el grado de rentabilidad de ventas que se presenta en el hotel y así evaluar si es factible lo que se está realizando para tener un mejor resultado y como ultimo ver las operaciones que se desarrolla para obtener una mejor gestión

Decisiones financieras

Es la mejora continua, viendo si las decisiones financieras sobre los inversionistas que se opta tendrán mejor resultado para dicho hotel y tener una buena gestión y tomar mejores decisiones al invertir para obtener una mejora continua.

Tipos de rentabilidad

- Rentabilidad económica

La rentabilidad económica o de inversión es una medida del rendimiento de los activos de una empresa, independientemente de su fuente financiera, dada durante un cierto período de tiempo. Por lo tanto, este es un indicador básico para evaluar el desempeño empresarial, ya que no tiene en cuenta las consecuencias financieras que le permite ver qué tan efectivo o rentable es en las áreas de desarrollo comercial o gestión de producción.

En otras palabras, el beneficio económico reflejará la tasa de rendimiento de todos los recursos utilizados en el proceso. Las proporciones más utilizadas se relaciona con cuatro variables de gestión importantes para los empresarios: Ventas, activos, capital y resultados evaluados ganancias (Sanchez,2014)

- Rentabilidad financiera

Es una medida que indica un período determinado, en términos de la producción obtenida de Capital social, generalmente independiente de la distribución

calendario. Por lo tanto, la viabilidad financiera puede considerarse como una medida de la rentabilidad está más cerca de los accionistas o propietarios que la rentabilidad, desde un punto de vista más amplio, la medida de rendimiento que los gerentes buscan maximizar en beneficio de los accionistas. (Sánchez, 2014).

Conclusiones

La rentabilidad financiera es fundamental para las empresas hoteleras por la importancia que le otorgan a su información a la hora de evaluar los controles establecidos para mantener en funcionamiento sus activos en normal movimiento

La gestión de calidad en el servicio hotelero está fuertemente influenciado por diferentes variables como la fidelización y la promoción de los productos hoteleros que brindan, por lo que es adecuado el establecimiento de diferentes procedimientos para identificar los tipos de clientes, sus gustos, preferencias y necesidades por lo que se diseñan estrategias de promoción que puedan brindar servicios de acuerdo a los requerimientos y necesidades de cada cliente.

Referencias

- Acaussi, M. (2016). *Programa De Gestión De Calidad Mediante La Aplicación De La Norma ISO 9001:2008 Para Incrementar La Calidad Percibida De Los Huéspedes Del Hotel Antigua Miraflores Durante El Año 2015.*
- Amil, G. (2017). *Certificación ISO 9001 En El Rubro De La Hoteleria.*
- Bautistas, D. (2020). *Propuesta De Sistema De Gestión De Calidad En Las Empresas De Servicios Hoteleros - " Hotel Las Vegas " S.A.C, Basado En La ISO 9001:2015 - Cajamarca 2019.*
- Calero, D. (2016). *Analisis De La Rentabilidad Financiera Del Hotel Luna S.A En Los Periodos 2013-2014.*
- Monsavel, C. (2015). *Gestión De La Calidad Del Servicio En El Hoteleria Como Elemento Clave En El Desarrollo De Destinos Turisticos Sostenibles Caso Bucaramanga.*
- Sanchez.D. (2017). *Rentabilidad De Hoteles Boutique Explicada Desde La Experiencia Memorable.*
- Sandoval, J. (2019). *Analisis De La Rentabilidad Economica y Financiera Del Hotel Los Conquistadores De Trujillo Periodo 2013 - 2017.*

Anexos

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE
