

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **Administración y Servicios Turísticos**

“NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN HOTELES DE TRES
ESTRELLAS, BASADO EN LA ISO 9001:2015,
TRUJILLO – 2022.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autor:

Abigail Azaldegui Cardenas

Asesor:

Dra. Gaby Mónica Felipe Bravo

<https://orcid.org/0000-0003-3931-8895>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Guillermo Torres Machuca	18183193
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Mercy Evelin Angulo Cortejana	40099386
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Luis Augusto Durand Azcarate	18165461
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, Rolando y Liliana, que me han apoyado amorosa e incondicionalmente, han sido los principales artífices de los logros que he obtenido hasta la fecha, su ayuda ha sido invaluable para mí.

AGRADECIMIENTO

A mi hermana, quién es brillante, agradezco su amistad desinteresada y la guía que brinda a diario a los seres como yo, que necesitamos de su alegría e intelecto para estar en paz con el mundo y verlo con esperanza.

A mi asesora de tesis, cuya inteligencia, diligencia y bondad son de admirar y aplaudir, mi amistad y agradecimiento eternos.

Tabla de contenidos

JURADO EVALUADOR.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	22
CAPÍTULO III. RESULTADOS	25
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	39
REFERENCIAS	48
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Identificación de los niveles de implementación de un sistema de gestión de calidad en hoteles de tres estrellas.....	25
TABLA 2. Nivel de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad por cada hotel.....	26
TABLA 3. Intervalos de puntajes y porcentajes relacionados a los niveles de implementación que se puede alcanzar por cada dimensión del sistema de gestión de calidad	27
TABLA 4. Puntajes obtenidos por cada dimensión evaluada en los Hoteles “A” y “B”	28
TABLA 5. Descripción de los hallazgos encontrados.....	29
TABLA 6. Porcentajes de Implementación por dimensión de un sistema de gestión de la calidad.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Porcentaje de implementación en la dimensión Contexto de la organización.....	34
FIGURA 2. Porcentaje de implementación en la dimensión Liderazgo.....	34
FIGURA 3. Porcentaje de implementación en la dimensión Planificación.....	35
FIGURA 4. Porcentaje de implementación en la dimensión Apoyo	36
FIGURA 5. Porcentaje de implementación en la dimensión Operación	37
FIGURA 6. Porcentaje de implementación en la dimensión Evaluación del desempeño.....	38
FIGURA 7. Porcentaje de implementación en la dimensión Mejora.....	38

RESUMEN

Cada vez son más las empresas que se preocupan por implementar un sistema de gestión de calidad, pues su principal propósito es la satisfacción del cliente, lo cual resulta en un beneficio para la organización. Por tal motivo se planteó identificar el nivel de implementación de un sistema de gestión de calidad en hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022, la hipótesis formulada fue: la implementación de un sistema de gestión de calidad en hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, se cumple parcialmente. Las unidades de investigación fueron dos hoteles de tres estrellas de la provincia de Trujillo. El trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, es un estudio de caso con una sola variable, de diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque cuantitativo. La técnica empleada fue la observación y el instrumento utilizado fue una guía de observación. Se identificó que el nivel de implementación de un sistema de gestión de calidad en hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, fue “se cumple parcialmente” (55.1%) para el “Hotel A” y en el caso del “Hotel B”, un nivel de implementación “se cumple mínimamente” (37.3%).

Palabras clave: Sistema de gestión de calidad, Hotel, ISO 9001:2015

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

A nivel internacional, el turismo descendió los últimos años, debido a la actual coyuntura para sobrellevar el Covid-19, según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020) el turismo tuvo el peor año de la historia, pues se registró un descenso del 73%, sin embargo, la OMT (2021), percibió un crecimiento del 4%, adjudicando una posibilidad de mejora a esta situación, a nuevos protocolos e incremento en el porcentaje de vacunación.

En años anteriores el Perú era un destino cada vez más conocido y visitado por turistas extranjeros, los departamentos más visitados eran Lima, Cusco, Arequipa, Puno e Ica, sin embargo, las cifras disminuyeron, desde los 4,371,787 en 2019, hasta los 896,523 en 2020, según información proporcionada por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2020).

Por otro lado, del departamento de La Libertad, el (MINCETUR, 2020) indica que, entre enero y diciembre 2020, las llegadas internacionales presentan un porcentaje negativo de 75,8%, cifra superior a la reportada por las llegadas nacionales (-53,1%).

En el caso de los turistas nacionales que llegan al departamento de La Libertad, el MINCETUR (2020) aclara que, aunque hubo limitaciones entre los meses de abril y octubre, el rubro hotelero notificó arribos de nacionales. Llegando estos, principalmente de los departamentos de Lima con un porcentaje de 24,4% y en menor medida de Cajamarca con un 4,3% y finalmente Piura con el 3,9%.

Por otro lado, en el caso de visitantes internacionales a La Libertad, aclara que los turistas de Chile llegaron a un 10,8%, seguido de Colombia, Francia y Estados Unidos.

Previo a la pandemia y a la coyuntura política, los turistas manifestaban ciertas preferencias con sus visitas a la provincia de Trujillo, el MINCETUR (2018), determinó que

los principales lugares visitados por los extranjeros en La Libertad fueron la ciudad de Trujillo (84,6%), Huanchaco (66,8%), Chan Chan (38,0%) y la Huaca del Sol y de La Luna (19,6%), entre otros.

A pesar de que en años pre-covid el turismo en la provincia de Trujillo tenía cifras favorables, a partir del 2020, estas descendieron inevitablemente. Toda esta situación adversa, se ve reflejado en la industria hotelera, pues el MINCETUR (2020), también afirma que, a nivel regional, durante el 2020 la oferta de establecimientos registró una medida operativa de 695, una reducción de 38,9% respecto al 2019. En cuanto a la demanda, las llegadas a los alojamientos alcanzaron un porcentaje negativo del 54,1%.

Fueron muchas las organizaciones tuvieron que parar sus operaciones debido a la baja demanda. Sin embargo, el turismo interno ha podido ser una alternativa que permite la recuperación y revitalización de las empresas turísticas.

Debido a esto, se deben tomar medidas que permitan la mejora de calidad en los establecimientos, para no solo llevar un buen control de las operaciones sino también de aspectos de planificación y organización que buscan la satisfacción del cliente, que es el propósito que persigue la Norma ISO 9001:2015. Los hoteles también pueden decidir seguir los principios de esta norma, acatarlos para destacarse y asegurar calidad en el alcance de su sistema de gestión de calidad. Existen algunos estudios que identifican el nivel de implementación o cumplimiento del sistema de gestión de calidad en hoteles de diferentes categorías. En cuanto los antecedentes de la presente investigación, a nivel internacional, se tiene:

Moreno (2019), tuvo los siguientes resultados en su tesis titulada: “Propuesta de Planificación para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 en los Procesos Misionales para el Hotel 1572 El Origen”, realizó la entrevista a

profundidad a los directivos del Hotel, aplicándose un cuestionario, y sesiones de grupo con la finalidad de recoger hallazgos sobre las opiniones de la administradora, directivos, servicios generales y mantenimiento, acerca de su posición sobre el significado y beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad en la organización. Así mismo, evaluó la aplicación de los requisitos según línea de base, a través de un cuestionario de 70 preguntas, denominado análisis de brecha. Se obtuvieron los siguientes resultados por requisito: Entorno de la Organización con puntaje 25% de ocurrencia, Liderazgo 0% de ocurrencia, Planificación con el 0% de ocurrencia, Soporte con 0% de ocurrencia, Operación con 25% de ocurrencia, Evaluación del desempeño 0% de ocurrencia, Mejora 0% de ocurrencia. En ese sentido, determinó que el Hotel 1572 El Origen, tiene muy bajo nivel de implementación de la norma. En base a los resultados encontrados, el autor diseñó una propuesta de implementación del SGC a los procesos misionales concluyendo, que la aplicación de esto permitiría al hotel reconocer las oportunidades de mejora e incrementar su rentabilidad.

Bonilla (2017), en su investigación titulada: “Sistema de gestión de calidad y los procesos operativos del Hotel La Kápital de la ciudad de Ambato”, perteneciente a la Universidad Técnica de Ambato (Ecuador), planteó una investigación de tipo exploratoria, complementándose con la investigación de tipo descriptiva. Su objetivo principal, fue analizar el sistema de gestión de calidad aplicado en los procesos operativos en el Hotel “La Kápital” de la ciudad de Ambato. Para la metodología, se hizo uso de la observación y una lista de verificación. Concluyó que, a pesar de que la empresa sigue parámetros del SGC, se han hallado las siguientes limitantes: un inadecuado control de procesos sin metodología para la mejora continua. Así mismo, la disponibilidad de recursos no fue óptima. También comenta que no hay control de procesos para la atención al cliente, de esta forma, se

desconocen sus no conformidades. Por último, señala que la información documentada no es controlada eficazmente.

Ruiz y Daza (2018), en su investigación titulada: “Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad Según la ISO 9001 de 2015 para el Hotel Alcayata. Popayán”, de la Fundación Universitaria de Popayán, realizaron una investigación de tipo descriptiva y concluyeron que aplicar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el Hotel ayudaría a disminuir las causas de los problemas más habituales. Señalando principalmente que implementar y mantener las auditorías internas, repercute en el perfeccionamiento de los procesos, resultando en mejorías en la satisfacción del cliente. El número de hoteles que implementan este sistema va en aumento, así que la organización debe plantear la mejor manera de instituirlo, logrando cumplir con los objetivos de la organización.

Hernández, et al. (2016) en su trabajo de investigación titulado: “Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 de Boca Olas Resort”, cuyo objetivo general fue proporcionar herramientas de gestión, que la empresa pueda mantener en tiempo, consiguiendo la mejora continua en sus procesos, pudiendo satisfacer a las partes interesadas y a los clientes. En primera instancia, plantearon desarrollar un diagnóstico para conocer los puntos críticos de la organización, el grado de aplicación, en esta investigación, se determinó de la siguiente manera: estableciendo un puntaje del 1 al 100, obteniéndose los siguientes resultados por requisito: Entorno de la Organización con puntaje 18, Liderazgo 35, Planificación 23, Apoyo 26, Operación 55, Evaluación del desempeño 30, Mejora 46. Puntaje total obtenido fue de 232, mientras el puntaje máximo establecido fue de 700. En segundo lugar, plantearon ideas para implementación del sistema de gestión, para finalmente poder establecer el sistema y documentarlo.

Velástegui (2020), en su tesis titulada: “Sistema de gestión de calidad mediante la metodología de mejora continua en el hotel Francisco II Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena”, de la Universidad Central del Ecuador, realizó una investigación de enfoque cuantitativo y cualitativo, de tipo descriptiva. Su población para la recopilación de información fue de 6 personas como el gerente, supervisores y demás trabajadores, los instrumentos aplicados fueron la observación, una entrevista al dueño y encuestas a los trabajadores. Como resultado del diagnóstico, se recopiló porcentajes por cada requisito de la norma: Contexto de la Organización con 10%, Liderazgo 6%, Planificación 8%, Apoyo 20%, Operación 70%, Evaluación del desempeño 10%, Mejora 6%, por tanto, el total resultado de la implementación de la empresa solo muestra un cumplimiento del 26.86% del SGC

En cuanto a las investigaciones a nivel nacional, hay autores como Bautista y Ortiz (2019), en su tesis titulada: “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”, de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. El objetivo principal de esta investigación fue proponer un diseño de sistema de gestión de calidad. La investigación fue de tipo descriptiva, de diseño no experimental y corte transversal. El método es inductivo – deductivo y analítico, la técnica fue la entrevista y el instrumento dos cuestionarios y el Microsoft Excel para el procesamiento de análisis de datos. Como resultado del diagnóstico, Contexto de la Organización con 41%, Liderazgo 43%, Planificación 34%, Apoyo 34%, Operación 63%, Evaluación del desempeño 48%, Mejora 48%, por tanto, el total resultado de la implementación de la empresa solo muestra un cumplimiento del 44% del SGC, calificado como bajo. Al finalizar, los autores realizaron una propuesta teórica en base a la norma ISO 9001:2015, fundamentada en el hecho de ser una decisión estratégica beneficiosa

para la empresa, poder conquistar nuevos segmentos de mercado y detectar mejores oportunidades de mejora para la empresa.

Astete y Ortega (2020), “Diseño de un Sistema De Gestión de Calidad centrada en la Norma ISO 9001 – 2015, para mejorar la Calidad de servicio al cliente en el Hospedaje Inti Raymi – Cusco 2019”, Universidad Andina del Cuzco. Aplicaron una metodología de tipo aplicada, el nivel es descriptivo y explicativo, de enfoque mixto, el diseño es no experimental y transversal. El objetivo general de la investigación fue mejorar la calidad del servicio al cliente en el hospedaje Inti Raymi Cusco 2019, mediante la implementación de un diseño de gestión de calidad, centrado en la norma ISO 9001:2015. En primer lugar, se encargaron de diagnosticar el SGC del Hospedaje el cumplimiento de los requisitos fue el siguiente: Contexto de la Organización cuenta con una idea básica del 5%, Liderazgo con un idea básica del 6.15%, Planificación con el 7.41%, Apoyo con el 14.4%, en Operación el 17.85% tiene una idea básica del SGC, el 11,90% existe un bosquejo o borrador de operaciones; en el 3.31% los procesos y prácticas hay algunos documentos diseñados, pero no implementados, en cuanto a Evaluación del desempeño cumple con una idea básica del 8.57% , por último el requisito de Mejora con la idea básica del 11.11%. Se llevaron a cabo 17 propuestas para el SGC del Hotel, de las cuáles se han implementado muchas de ellas, de acuerdo a un plan de intervención, que fue desarrollado durante los meses de mayo a noviembre del año 2019.

Guevara y Huanqui (2019), en su tesis titulada: “Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa D`Carlo Class Hotel, Arequipa – 2018”, de la Universidad Católica de Santa María, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva, cuantitativa, no experimental. Realizaron un diagnóstico de la empresa, obteniendo lo siguiente: Contexto de la Organización con 18%, Liderazgo 60%, Planificación 0%, Apoyo 51%, Operación 46%, Evaluación del desempeño 39%,

Mejora 20%, por tanto, el total resultado de la implementación de la empresa solo muestra un cumplimiento del 33% del SGC, calificándolo como bajo, debido este resultado, proponen una serie de manuales con la finalidad de ayudar a la planificación y desarrollo de procesos, también a la mejora continua.

Vilca (2021), “Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el proceso de Alimentos y Bebidas de una empresa Hotelera”, de la Universidad Agraria de La Molina, aplicó dos listas de verificación: la Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, también la Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines RMN°822-2018/MINSA. El procedimiento que siguió fue el siguiente: primero entrevistar al gerente general y jefe de Alimentos y Bebidas, luego procedió realizar los diagnósticos, de ambas normas, en cuanto a la Norma ISO, se encontraron estos hallazgos: sistema de gestión de calidad 14%, liderazgo 53%, planificación 25%, soporte 32%, operación 51%, evaluación de desempeño 20%, mejora 18%, obteniendo como resultado de cumplimiento, el 30%. Realizó también el diagnóstico de Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines RMN°822-2018/MINSA, para finalmente realizar el diseño de una propuesta de mejora.

En referencia a las investigaciones a nivel local, se encontró a Maldonado (2015), en su tesis titulada: “Implementación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2008, en el Hotel Chavín Señorial”, de la Universidad San Ignacio de Loyola, elaboró una investigación de tipo aplicada y documental, de diseño no experimental. En primer lugar, aplicó un cuestionario conforme a la Norma ISO 9001:2008, encontrando los siguientes hallazgos: sistema de gestión de calidad 12%, responsabilidad de la dirección 27%, gestión de los recursos 57%, realización del producto 32%, por último, medición análisis y mejora 32%, obteniendo que el hotel tenía un 30% de implementación. Finalmente

propuso un diseño de SGC, elaborando políticas y objetivos de calidad, también la documentación requerida por la norma.

A continuación, se mencionan las definiciones importantes respecto a las variables y dimensiones:

En relación a la definición del Sistema de Gestión de calidad, Díaz (2017), lo define como un grupo de elementos interrelacionados que tienen un impacto interno y externo en la empresa, de esta forma, se entiende que cualquier cosa que le pase a un solo elemento, tendrá efecto sobre todos los demás. En consecuencia, un sistema de gestión de calidad, es la relación entre los elementos de una organización encaminados a alcanzar los objetivos de calidad, de esta forma cumplir con las expectativas y condiciones de los interesados.

Mejías et al. (2018), definen como un Sistema de Gestión de calidad a aquellas medidas y acciones que realiza una organización para establecer sus objetivos y poder prepararse para lograrlos. La implementación de este sistema es un método que favorece al desempeño y los fundamentos para la sostenibilidad de la organización, alcanzándose mediante la dirección eficiente, reconocimiento del contexto donde se desarrolla la organización, el reconocimiento de virtudes y errores para la mejora continua e innovación.

La ISO 9000 (2015), en el documento donde señala la terminología de la norma, se menciona que, un SGC logrará resultados exitosos si reconocen eficientemente sus objetivos, medios y procesos necesarios para ello.

Un SGC, direcciona los elementos y métodos que intervienen entre sí, como también los medios necesarios que para generar valor y cumplir con lo que demanda la parte interesada.

Este sistema también debe posibilitar la optimización de recursos, teniendo en cuenta todas las consecuencias de las decisiones que se puedan tomar, y lo que dichas pueden

generar para la organización en un futuro próximo o lejano. Así también, debe brindar los medios para determinar acciones y formas de proceder al momento de enfrentar las consecuencias pronosticadas o no, al brindar productos o servicios.

En cuanto a las dimensiones, según la Norma ISO 9001:2015, se identifican siete:

El Contexto de la organización, considera factores internos de la empresa como los valores, saberes y rendimiento de la organización, igualmente, factores externos como el entorno social, tecnológico, cultural, legal, económico y mercados actuales.

El Liderazgo, incorpora el compromiso, dirección y apoyo a las personas, para así llegar al resultado esperado y promover la mejora continua. Incentivar al personal, reconocerlo y fomentar el compromiso con la organización.

La Planificación, está orientada a cumplir con los objetivos del sistema de gestión de calidad y a especificar los procesos y medio que lleven a ello.

El Apoyo, considera el provisionamiento de medios e implementos necesarios y vigentes para el sistema de gestión de calidad, así mismo, pronóstico de recursos que se necesitarán de los proveedores.

La Operación, considera la planificación, aplicación de acuerdo a criterios y control documentado de los procesos que se llevan.

La Evaluación del desempeño, incluye la evaluación de la eficiencia del sistema de gestión de calidad, realizar seguimiento, medición y análisis de las estrategias periódicamente.

Finalmente, con respecto a la Mejora, esta considera identificar las oportunidades de mejora y trabajar para reducir los impactos no deseados, de esta forma, lograr cumplimiento a las expectativas de los usuarios.

Es necesario que los gerentes y administradores de empresas turísticas conozcan la norma y decidan aplicar sus principios, pues sería de mucha utilidad sobre todo para la planeación de sus operaciones, la satisfacción del cliente y la rentabilidad. En lo que respecta a la importancia y beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad, se tiene que:

Según el Plan Nacional de Calidad Turística de Perú (CALTUR, 2012), gracias a la aplicación de un sistema de calidad, la organización puede reducir el margen de errores a lo largo de la prestación de servicios, de esta manera se reducen costos y se optimiza la producción.

La recompensa es el bienestar y agrado de los usuarios, y por supuesto, también el de los colaboradores. Lo que se espera obtener, es acrecentar la capacidad competitiva de la organización, el incremento de ganancias en poco tiempo y la mejora del posicionamiento de la empresa, por lo tanto, se puede deducir que la calidad es fundamental para el beneficio y ganancias de la organización.

Según MINCETUR (2004), la palabra Hotel, en su documento sobre el reglamento de hospedaje, señala que es una instalación que sirve para alojamiento y cuenta con un mínimo de 20 habitaciones, que ocupa todo un edificio, o dado el caso, la mayor parte el, sosteniendo este, una íntegra independencia.

MINCETUR (2018), indica que, es una edificación que se usa exclusivamente para brindar alojamiento. Se debe cumplir con ciertos requisitos mínimos para ser clasificados y categorizados con estrellas.

También especifica que el hotel también puede incluir en sus instalaciones las oficinas administrativas.

En lo que respecta a la categorización de Hoteles, Según la Resolución Ministerial N°170-2018-MINCETUR. (10 de mayo de 2018), los hoteles se categorizan de 1 a 5

estrellas, así que, en el Perú tienen que cumplir algunos requisitos mínimos de equipamiento, servicio, personal e infraestructura:

Los hoteles de 1 estrella, deben contar con agua fría y caliente, luz, internet, ambiente de recepción, equipo de almacenamiento de agua potable, cocina, cafetería, servicios higiénicos públicos, y en cada habitación, closet dentro de la habitación, televisor, limpieza diaria de habitaciones, servicio de custodia de equipaje.

Los hoteles de 2 estrellas, tienen los mismos requisitos que los de 1 estrella, aunque la principal diferencia radica en el tamaño de las habitaciones simples y dobles, de 9 y 12 m², respectivamente, es decir, 1 m² más, que los de menor categoría.

Los hoteles de 3 estrellas, cuentan con agua fría y caliente, luz, internet, área de recepción, comedor, cocina, cafetería, servicios higiénicos de uso público, electricidad de emergencia para ascensores, servicios básicos de emergencia, estacionamiento (15%), depósito, closet y teléfono en la habitación, sistemas de ventilación, televisor, limpieza diaria de habitaciones, servicio de custodia de equipaje, servicios de lavado y planchado, llamadas para contratación de taxis, y personal calificado.

Los hoteles de 4 estrellas, deben contar con las mismas condiciones mencionadas anteriormente, algunas diferencias son: la presencia obligatoria del ascensor de servicio distinto al de uso público, estacionamiento frontal, frigobar, estacionamiento (20%) y el mínimo de habitaciones es de 30.

Finalmente, los hoteles de 5 estrellas cuentan con todo lo mencionado de las anteriores categorías, con algunas diferencias como, el estacionamiento privado (25%), y el mínimo de habitaciones es de 40.

En base a lo anteriormente mencionado el estudio se justificó por las siguientes razones: pues pudo permitir conocer sobre el nivel y parámetros de calidad que persiguen

hoteles de tres estrellas en Trujillo, así como las medidas para generar la mejora continua de la organización, optimizar el servicio que brinda y sus recursos para reducir costos.

Con respecto a la relevancia social del presente trabajo, este pretendió aportar a futuras investigaciones en beneficio a los conocimientos que las organizaciones aplican sobre un sistema de gestión de calidad, dado que, en nuestro contexto, estas medidas pueden ser usadas como una herramienta de diferenciación y posicionamiento en el mercado.

El valor teórico de esta presente investigación, consistió en la aplicación del método científico para recopilar los datos fehacientes. En cuanto a la utilidad metodológica de los resultados que se consiguieron, aportaron conocimientos recientes sobre el tema y a reflexionar sobre la mejora en la implementación de un sistema de gestión de calidad. La línea de investigación a la cual pertenece esta investigación, de acuerdo las establecidas por la universidad, es desarrollo sostenible y gestión empresarial.

Acorde a lo anteriormente mencionado, se planteó el siguiente problema de investigación cuyo objetivo fue determinar cuál es el nivel de implementación del sistema de gestión de calidad en hoteles de tres estrellas, basado en la norma ISO 9001:2015, Trujillo – 2022.

1.2. Formulación del Problema

En base a lo anteriormente mencionado se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel implementación de un sistema de gestión de calidad en hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022?

1.3. Objetivos

El objetivo general de la investigación fue: Identificar el nivel de implementación de un sistema de gestión de calidad en hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022.

Se propusieron los siguientes objetivos específicos:

Determinar el nivel de implementación relacionado al contexto de la organización en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022.

Determinar el nivel de implementación relacionado al liderazgo en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022.

Determinar el nivel de implementación relacionado la planificación en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022.

Determinar el nivel de implementación relacionado al apoyo en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022.

Determinar el nivel de implementación relacionado a las operaciones realizadas en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022.

Determinar el nivel de implementación relacionado a la evaluación del desempeño en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022.

Determinar el nivel de implementación relacionado la mejora en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022.

Para responder la pregunta de investigación se formuló la siguiente hipótesis: La implementación de un sistema de gestión de calidad en hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, Trujillo- 2022, se cumple parcialmente.

CAPÍTULO II. MÉTODO

La investigación fue de tipo descriptiva, pues pretendió determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de calidad en hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, en la ciudad de Trujillo, en un tiempo determinado. En relación a esto, Guevara et al. (2020), indica que en este tipo de investigación lo principal es observar y verificar, sin intervenir en el objeto de estudio. Después de haber recopilado los datos, estos pueden ser organizados y clasificados en categorías.

El diseño del estudio se basó en un estudio de caso con una sola variable, de diseño no experimental, puesto que no intervino sobre dicha. Además, es de corte transversal, debido a que se realizó dentro de un período definido. Es de enfoque cuantitativo, pues el instrumento que se usó para esta investigación atribuye niveles de calidad, por eso este estudio pudo encontrar un nivel de implementación. Según Hernández, et al (2014), su visión se basa en conteos y magnitudes, pueden realizarse fácilmente comparaciones entre investigaciones similares. Corresponde a propósitos como describir tendencias y patrones, evaluar variaciones, identificar diferencias y medir resultados.

La población estuvo constituida por 127 hoteles que están clasificados en la categoría de tres estrellas en la provincia de Trujillo. La muestra estuvo conformada por dos hoteles categorizados como tres estrellas. Se llevó a cabo el muestreo por conveniencia, en ese marco, Otzen y Manterola, (2017), señalan que este tipo de muestreo, “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos.” Teniendo en cuenta que los gerentes de los hoteles se mostraron reacios a brindar acceso.

La técnica utilizada fue la observación, en este sentido Campos y Lule (2012), señalan que esta técnica, es la forma más estructurada y natural para inspeccionar y verificar lo que se desea conocer, y poder percibir de manera imparcial el contexto donde se desarrolle

la investigación, con la finalidad de describir, analizar y explicar los hallazgos desde una perspectiva científica. Esta técnica permitió determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de calidad en hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015. El instrumento utilizado fue una guía de observación, denominada: “Diagnostico de evaluación sistema de gestión de calidad según NTC ISO 9001-2015”. Los niveles de cumplimiento considerados fueron los siguientes:

- A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a la fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema)
- B. Cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a la fase del Hacer del sistema)
- C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a la fase de identificación y Planeación del sistema)
- D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).

El instrumento tuvo una confiabilidad muy elevada con un valor de 0.992 según Alfa de Cronbach. Así mismo, fue validado por tres expertos, tuvo una validez V Aiken de 0.98.

Dentro de los criterios de inclusión se consideraron: ser hoteles de tres estrellas y que pertenecieran a la provincia de Trujillo. Dentro de los criterios de exclusión, no se consideró a los hoteles que no pertenezcan a la categoría de tres estrellas y que se encuentren fuera de la provincia de Trujillo.

Dentro de los aspectos éticos, se solicitó el consentimiento y autorización de las empresas previamente a la aplicación del instrumento. Se comunicó también, el motivo y propósito de la investigación. Los datos que se recopilaron se trataron de forma honesta y fueron mostrados íntegramente, no fueron alterados de ninguna forma, tampoco se forzaron situaciones que modifiquen o desvirtúen los hallazgos encontrados. Esta investigación se ejecutó de forma confidencial y con una finalidad académica, se respetaron la privacidad de las empresas.

Para la realización del presente estudio se tuvo en cuenta los siguientes pasos:

- Se hizo búsqueda de antecedentes relacionados a investigaciones sobre un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma 9001:2015 en hoteles, encontrando 10 estudios de países como El Salvador, Colombia, Ecuador y Perú, que coinciden y cumplen con los lineamientos establecidos, como el rubro de la unidad de análisis, antigüedad del estudio y variable.
- Se identificó el instrumento de evaluación según “NTC ISO 9001-2015”
- Se realizó la coordinación con los gerentes de la empresa, para las visitas de estudio en las organizaciones.
- Se realizaron visitas con una duración de aproximada de 1 hora con 30 minutos en ambos hoteles, en el caso del “Hotel B” fue el día 18 de abril del 2022, mientras que la visita al “Hotel A” sucedió el día 20 de abril.
- La guía de observación fue aplicada a cada área de la empresa, se conversó con el parte del personal de cada empresa a modo de verificación, además se realizó la visualización de documentos que los gerentes de la empresa estuvieron dispuestos a mostrar.
- Se procedió al análisis de los datos, y estos fueron expresados en tablas y figuras.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La presente investigación se centra en dos unidades de análisis, en las siguientes líneas se describen ciertos detalles de las empresas para contextualizar el estudio:

El “Hotel A”, Se ubica en Huanchaco, tiene 28 habitaciones. Su segmentación de mercado radica en los turistas internacionales, sin embargo, actualmente se sostiene sus operaciones principalmente gracias al turismo interno.

Por otro lado, el “Hotel B”, se ubica en el centro de la ciudad de Trujillo, cuenta con 20 habitaciones. Se enfoca en prestar sus servicios a los turistas corporativos, sin embargo, debido a la coyuntura actual, su principal cliente son los turistas internos.

A continuación, se presentan los resultados aplicados en hoteles tres estrellas de la provincia de Trujillo en relación a la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Tabla 1.

Identificación de los niveles de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en hoteles de tres estrellas

Nivel	Puntaje	Porcentaje (%)
Se cumple completamente	1350	100
Se cumple parcialmente	676-1349	50-99.9
Se cumple mínimamente	406-675	30-49.9
No cumple	0-405	0-29.9

En la tabla se muestran los puntajes con los cuales se ha obtenido el nivel de implementación de un sistema de gestión de calidad.

Tabla 2.*Nivel de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad por cada hotel*

Hoteles	Puntajes	Porcentaje (%)	Nivel
A	744	55.1	Se cumple parcialmente
B	503	37.3	Se cumple mínimamente

La tabla anterior, muestra los puntajes y porcentajes logrados por ambos hoteles, el Hotel “A” consiguió el puntaje de 744, es decir un porcentaje de 55.1, por lo cual se cumple parcialmente con los criterios solicitados para la implementación de un sistema de gestión de calidad. El Hotel “B” obtuvo 503 puntos, lo cual es un porcentaje de 37.3, esto indica que se cumple mínimamente con los criterios mencionados.

Intervalos de puntajes y porcentajes relacionados a los niveles de implementación que se puede alcanzar por cada dimensión del sistema de gestión de calidad

Dimensiones	No cumple	%	Mínimamente	%	Parcialmente	%	Totalmente	%
Contexto de la Organización	0-32	0-29.9	33-54	30-49.9	55-109	50-99.9	110	100
Liderazgo	0-17	0-29.9	18-29	30-49.9	30-59	50-99.9	60	100
Planificación	0-14	0-29.9	15-24	30-49.9	25-49	50-99.9	50	100
Apoyo	0-29	0-29.9	30-49	30-49.9	50-99	50-99.9	100	100
Operación	0-185	0-29.9	186-309	30-49.9	310-619	50-99.9	620	100
Evaluación del desempeño	0-89	0-29.9	90-149	30-49.9	150-299	50-99.9	300	100
Mejora	0-32	0-29.9	33-54	30-49.9	55-109	50-99.9	110	100

La tabla muestra los puntajes y porcentajes correspondientes por cada dimensión del sistema de calidad. Según la dimensión abarcó un número de ítems: El contexto de la organización (11 ítems), liderazgo (6 ítems), planificación (5 ítems), apoyo (10 ítems), operación (62 ítems), evaluación del desempeño (30 ítems) y la dimensión de mejora (11 ítems).

Tabla 4.

Puntajes obtenidos por cada dimensión evaluada en los Hoteles “A” y “B”

Dimensiones	A		B	
	Puntajes	Nivel	Puntaje	Nivel
Contexto de la organización	15	No Cumple	23	No cumple
Liderazgo	35	Parcialmente	35	Parcialmente
Planificación	13	No cumple	6	No cumple
Apoyo	48	Mínimamente	34	Mínimamente
Operación	457	Parcialmente	353	Parcialmente
Evaluación del desempeño	130	Mínimamente	24	No cumple
Mejora	46	Mínimamente	28	No cumple

La tabla muestra los puntajes y niveles obtenidos de la evaluación de los hoteles A y B por cada dimensión. Destacan principalmente, la evaluación de desempeño y mejora, pues el Hotel “A” cumple parcialmente con estas dimensiones, mostrándose como resultado un 130 y 46 respectivamente, mientras que el Hotel B no cumple con estas, alcanzado correspondientemente el puntaje de 24 y 28.

Tabla 5.

Descripción de los hallazgos encontrados

Dimensiones	Hotel A	Hotel B
Contexto de la Organización	No hay un manejo de información documentada. No se hace uso de métodos como FODA, PESTEL u otros que le permita conocer cuestiones internas y externas.	No reconoce apropiadamente sus cuestiones internas y externas.
	No identifica el alcance de un sistema de gestión de calidad (SGC).	El hotel desconoce el significado del alcance en un SGC. No obstante, comprenden la importancia de calidad en cada uno de sus procesos.
	No identifica todas las partes interesadas pertinentes a un sistema de gestión de calidad.	No reconoce sus partes interesadas correctamente.
Liderazgo	El gerente del hotel determinó un protocolo para atender a los clientes: si algún empleado recibe una queja debe notificarla a recepción, en caso que no se resuelva se le comunica al administrador y en última instancia al gerente del hotel.	El gerente del hotel, se involucra activamente en la atención al cliente y muchas veces se encarga del puesto de recepción. Recibe sugerencias y quejas de los huéspedes, que procura solucionar hablando con su personal e indagando sobre el problema.
	No se ha establecido una política de calidad.	No se ha establecido una política de calidad.
	Los roles y responsabilidades de cada puesto han sido comunicados al personal del hotel.	Se han establecido roles y responsabilidades a cada trabajador.
Planificación	Reconoce los riesgos que debe enfrentar para no perjudicar la calidad y satisfacción al cliente. Ofrece upgrades, un día gratuito más de pernoctación y manteniendo los precios.	Reconoce los riesgos que debe enfrentar para no perjudicar la calidad y satisfacción al cliente, ofrece upgrades, mantiene los precios establecidos antes de la actual crisis económica.
	No identifica las oportunidades de mejora para optimizar procesos y reducir costes.	No identifica las oportunidades de mejora para optimizar los procedimientos.

	<p>No cuenta con objetivos del SGC.</p>	<p>No cuenta con los objetivos del SGC.</p>
<p>Apoyo</p>	<p>Para determinar su estructura e indumentaria, cumple con el reglamento de hoteles dentro de su categoría. Proporciona uniforme a su personal.</p> <p>El personal de cara al público es licenciado en turismo, con conocimiento técnico de inglés aplicado en el rubro.</p> <p>El personal de Housekeeping tiene años de experiencia, ha trabajado en otros hoteles.</p>	<p>Cumple con el reglamento en hoteles de su categoría, también sigue los lineamientos de acuerdo a su ubicación, pues se ubica en el centro cívico de Trujillo.</p> <p>El personal de cara al público tiene es graduado en turismo de forma universitaria o técnica. Solo dos de los trabajadores hablan inglés.</p> <p>El personal de Housekeeping tiene años de experiencia.</p>
<p>Operación</p>	<p>No cuenta con información documentada eficaz y útil para un sistema de gestión de calidad.</p> <p>Brinda la información de los servicios a los clientes, a través de redes sociales y portales de internet, dichos datos son confirmados al cliente cuando firma el contrato.</p> <p>Este hotel, realiza encuestas de satisfacción al cliente una vez al año.</p> <p>Cuenta con el sello a la calidad turística por la Municipalidad provincial de Trujillo, aunque no muestra evidencias.</p> <p>Con respecto a sus proveedores, el gerente tiene contrato con proveedores de Lima para sus toallas, pero no les realiza seguimiento, ni tiene un proyecto de homologación. En el caso de los jabones y shampoos, busca surtirse en la Tienda “Makro”, también tiene contrato con “Alicorp”, mientras que, para toallas y ropa de</p>	<p>No cuenta con información documentada eficaz y actualizada.</p> <p>Proporcionan información a los clientes a través de su página web, redes sociales y portales de internet. Confirman la información al cliente cuando le envían la reserva por correo.</p> <p>El hotel solo se guía por los comentarios de las redes sociales o páginas web.</p> <p>Cuenta con el sello a la calidad turística por la Municipalidad provincial de Trujillo.</p> <p>Tiene un reconocimiento a la aplicación de buenas prácticas de gestión de servicio para establecimientos de hospedaje.</p> <p>Este hotel, también hace compras en “Makro” o en el mercado “La Hermelinda”. Tiene proveedores como “Favyssem”, “Textiles Huáscar”, sin embargo, no realiza</p>

<p>Evaluación del desempeño</p>	<p>cama, contratan los servicios de “Abdk Hotelería”.</p> <p>Este hotel hace uso diario de su propio software (SISGHO), diseñado por un ingeniero.</p> <p>El hotel valora e incorpora personal honrado, si descubren algún objeto extraviado, se le comunica y entrega al cliente.</p> <p>Con respecto a las actividades posteriores a la entrega, hay un reglamento interno en las puertas de las habitaciones, donde señala el cuidado que debe tener el huésped con el mobiliario y el respeto hacia los otros durante su estadía.</p> <p>En cuanto al control de cambios, pueden aceptarlo a último momento si hay disponibilidad. En el caso de que el hotel cometa un error, se responsabiliza y negocia una solución procurando la satisfacción del cliente.</p> <p>El gerente del hotel no realiza auditorías internas, sin embargo, organiza reuniones cada 15 días con cada trabajador, para hablar sobre su desempeño laboral.</p> <p>El administrador supervisa a los colaboradores a diario y envía los informes a la alta dirección.</p> <p>No realiza auditorías a los proveedores.</p> <p>Archiva información documentada sobre los errores ocurridos y se encarga de llevar el control para tenerlo de referencia a la próxima</p>	<p>ningún tipo de medición o control sobre ellos.</p> <p>El hotel compró un software (Samin PMS), pero no hacen uso del mismo, los colaboradores se inclinan más por Microsoft Excel.</p> <p>El personal que trabaja en el hotel se encarga de devolver al cliente sus objetos perdidos o guardarlos hasta su próxima llegada.</p> <p>En relación con las actividades posteriores a la entrega, el hotel no establece el reglamento interno en las habitaciones.</p> <p>El hotel también tiene un adecuado control de cambios, pues aceptan aquellas nuevas variaciones que el cliente sugiere, si hay disponibilidad para llevarlas a cabo.</p> <p>El gerente del hotel no realiza seguimiento constante a los procesos ni a los trabajadores de su empresa.</p> <p>No tiene métodos definidos para llevar a cabo el seguimiento y medición.</p> <p>No realiza auditorías a los proveedores.</p> <p>No archiva información documentada sobre los errores ocurridos.</p>
---------------------------------	---	--

reunión y verificar si pudo solucionarse.

Mejora	El hotel identifica los nuevos riesgos que debe enfrentar.	El hotel reconoce los nuevos riesgos que debe afrontar.
	No realiza la información documentada.	No realiza documentación de las acciones tomadas para la mejora.
	Realizan acciones correctivas después de que el administrador o gerente habla con el personal sobre los fallos ocurridos.	No se realizan acciones preventivas, tampoco consideran un procedimiento interno para enfrentar las no conformidades.

La tabla muestra que la dimensión evaluación del desempeño en el “Hotel B”, se puede observar que no realizan auditorías internas, tampoco poseen un sistema preventivo que permita identificar problemas localizados y efectuar las acciones correctivas.

En relación al “Hotel A”, las observaciones realizadas se enfocaron en la dimensión contexto de la organización, los puntos por mejorar se enfocaron en el reconocimiento de las partes interesadas y el alcance de un sistema de gestión de calidad eficaz.

Tabla 6.

Porcentajes de Implementación por dimensión de un sistema de gestión de la calidad

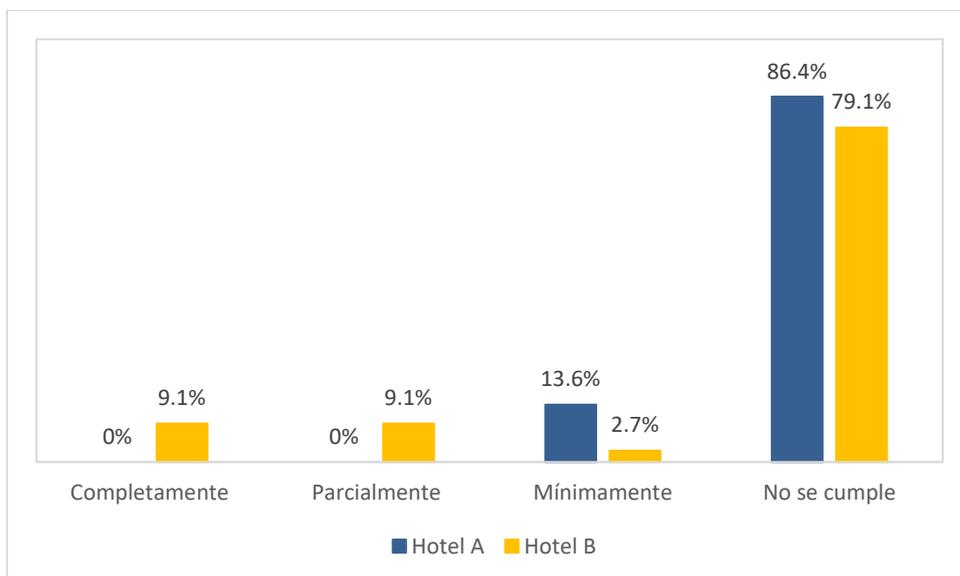
Dimensión	Porcentaje (%)	
	Hotel A	Hotel B
Contexto de la organización	13.6	20.9
Liderazgo	58.3	58.3
Planificación	26	12
Apoyo	48	34
Operación	73.7	56.9
Evaluación del desempeño	43.3	8
Mejora	41.8	25.5

La tabla muestra los porcentajes alcanzados por los hoteles en cada dimensión. En la dimensión “Operación”, el “Hotel A”, alcanzó un 73.7% y el “Hotel B” obtuvo un 56.9%. Mientras que el porcentaje más alto en el Hotel fue en la dimensión liderazgo alcanzando un 58.3% al igual que el “Hotel A”. En relación al porcentaje más bajo de la dimensión “Evaluación del desempeño”. En el “Hotel B” se obtuvo 8% y en el “Hotel A” se obtuvo un 43.3%. Finalmente se puede señalar en relación a la dimensión “contexto de la organización” que el “Hotel A” obtuvo un 13.6% de implementación, en tanto el “Hotel B” obtuvo un 20.9%.

A continuación, se muestran las figuras que especifican los porcentajes encontrados en ambos hoteles, comparando cada dimensión de acuerdo a las calificaciones logradas en cada enunciado:

Figura 1.

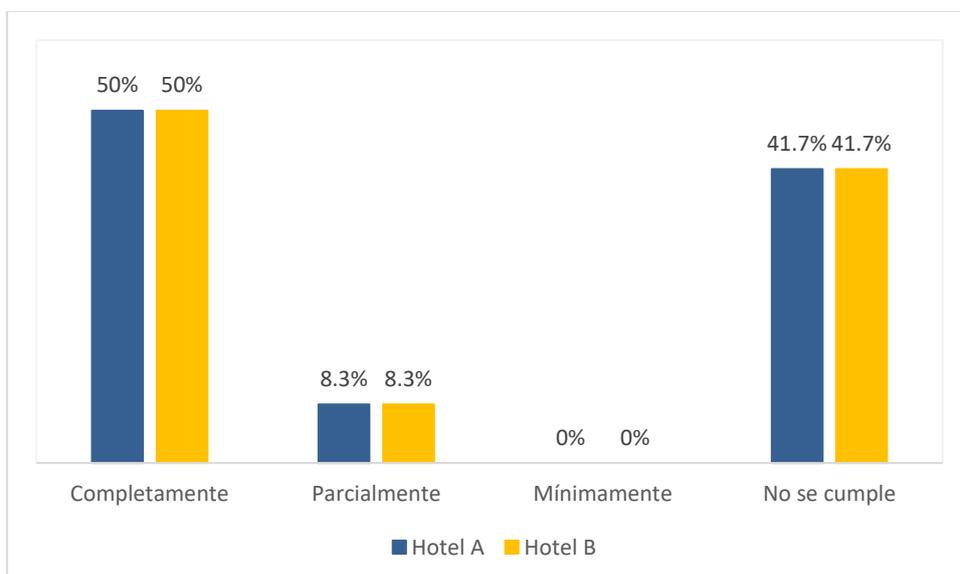
Porcentaje de implementación en la dimensión Contexto de la organización



En relación a la dimensión contexto de la organización se observa que tanto en el Hotel A y el Hotel B, hay un no cumplimiento de los criterios evaluados en un 86.4% y 79.1% respectivamente. En esta dimensión se considera las cuestiones internas y externas, el alcance del SGC, de igual forma, las partes interesadas.

Figura 2.

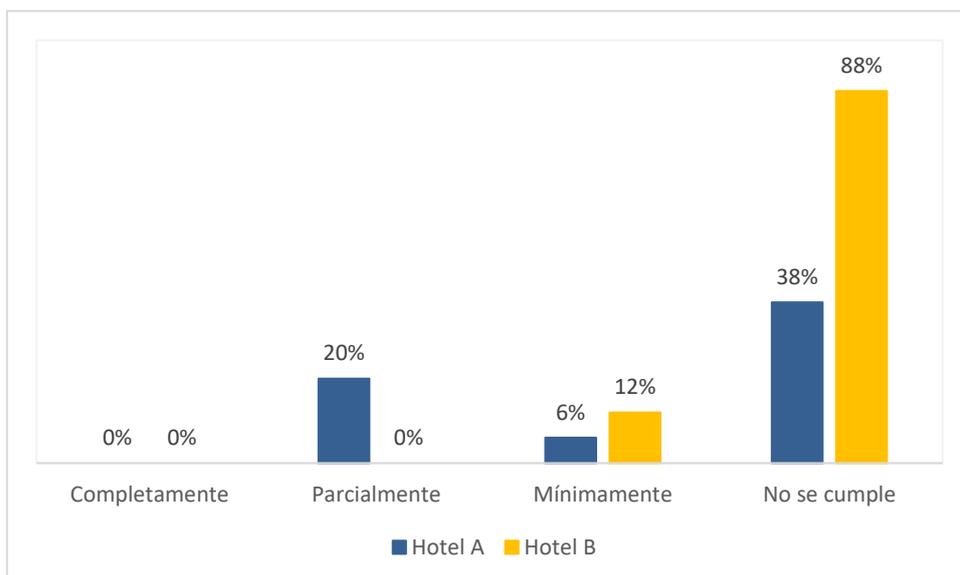
Porcentaje de implementación en la dimensión Liderazgo



En relación al cumplimiento de la dimensión liderazgo, se observa que tanto el “Hotel A” y el “Hotel B” cumplen completamente los criterios evaluados en un 50%. Esta dimensión considera el enfoque al cliente, el establecimiento de la política de calidad, así como los roles y responsabilidades dentro de la empresa.

Figura 3.

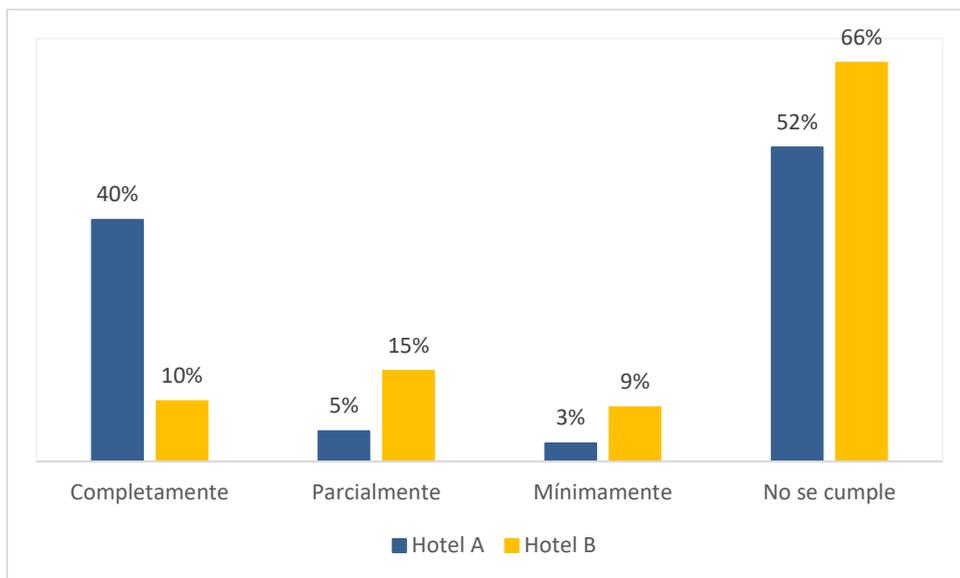
Porcentaje de implementación en la dimensión Planificación



En cuanto a la dimensión planificación, los criterios evaluados no se cumplen en un 38% en el Hotel A, mientras que, en el caso del Hotel B, en un 88%. Esta dimensión está conformada por el establecimiento de riesgos y oportunidades, planteamiento de objetivos de la calidad y el protocolo antes los cambios.

Figura 4.

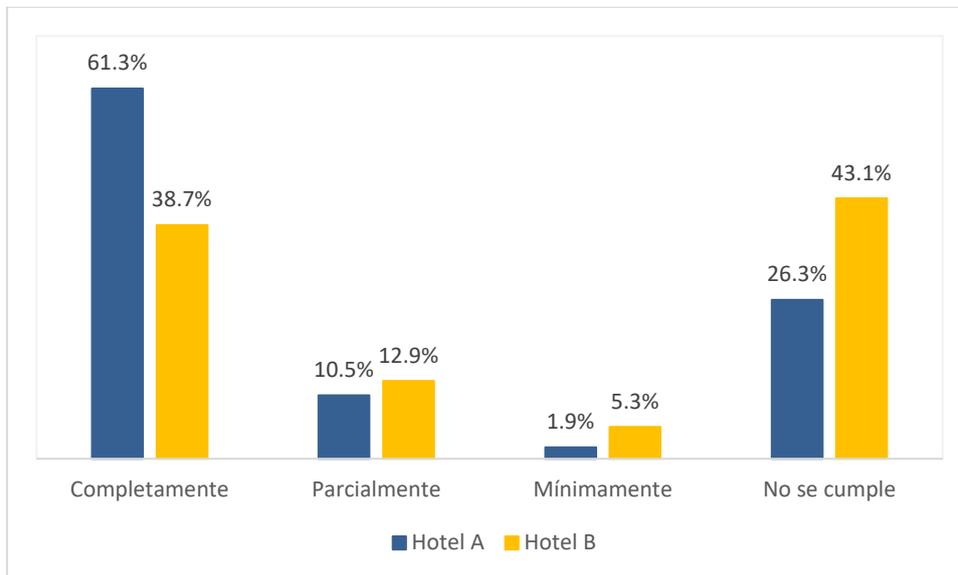
Porcentaje de implementación en la dimensión Apoyo



En relación a la dimensión apoyo, los criterios no se implementan en un 52% y 66% en los hoteles A y B correspondientemente. Se constituye por los recursos para el seguimiento y trazabilidad, las competencias del personal, toma de conciencia, protocolos para la comunicación interna y externa, finalmente, la información documentada.

Figura 5.

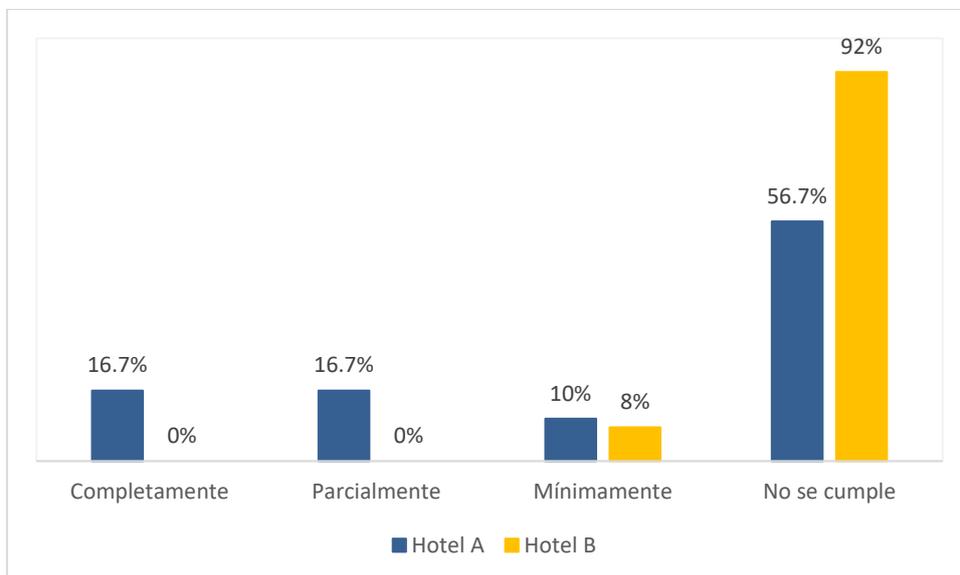
Porcentaje de implementación en la dimensión Operación



Con respecto a la dimensión operación, se observa que el 61.3% se implementa completamente, a diferencia del Hotel B, donde el porcentaje de incumplimiento es mayor, siendo de 43.1%. Esta dimensión considera muchos aspectos como los requisitos para los productos, el control de la empresa sobre proveedores y producción del servicio, liberación de los servicios y control de las salidas no conformes.

Figura 6.

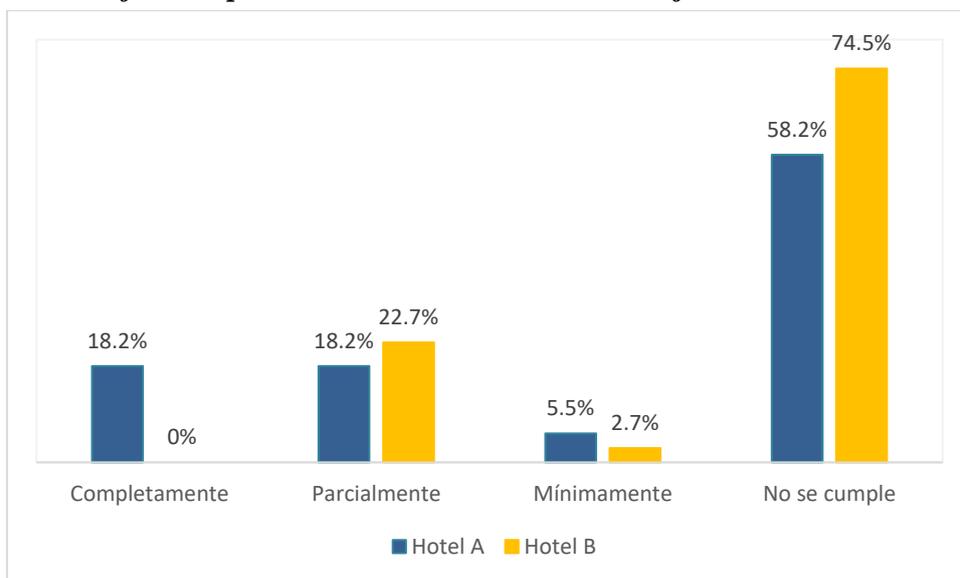
Porcentaje de implementación en la dimensión Evaluación del desempeño



En lo que respecta a la dimensión evaluación y desempeño, se observa que en el “Hotel B” no se implementa los criterios en un 92%, por otro lado, el “Hotel A” solo se cumplen en un 56.7%. Esta dimensión considera la satisfacción al cliente, auditorías internas y la revisión por la dirección.

Figura 7

Porcentaje de implementación en la dimensión Mejora



En lo que concierne a la dimensión mejora del “Hotel A”, los criterios no se cumplen en un 58.2%, al igual que el Hotel B que no cumple con este aspecto al 74.5%. En esta dimensión se consideran las no conformidades y acciones correctivas, también la mejora continua, teniendo en cuenta las salidas de la revisión por la dirección.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Luego de realizar el análisis de resultados se puede comentar lo siguiente en relación a los objetivos planteados. Sobre el objetivo general que fue identificar el nivel de implementación de un sistema de gestión de calidad en hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022, se halló que el nivel de implementación en el Hotel “A” fue el siguiente: “se cumple parcialmente” (55.1%) y en el caso del Hotel “B” fue “se cumple mínimamente” (37.3%), en este sentido, se puede mencionar a Astete y Ortega (2020), quienes desarrollaron su investigación en un hotel de tres estrellas llamado “Hotel Inti Raymi”, usaron una escala, en la cual consideraron 5 valores: 1 (no cumple), 2 (idea), 3 (borrador), 4 (documentado), 5 (implementado), para evaluar el Hospedaje Inti Raymi. En su estudio hallaron un cumplimiento del 30.45% y en función a este porcentaje, indican que el 38.59% no se cumple, el 41.79% corresponde a “idea”, el 15.35% se encuentra en “borrador”, 4.26% está en la escala de valor “documentado”, además señalan que no se implementa ningún proceso apropiadamente. Así mismo, se puede mencionar a Guevara y Huanqui (2019) quienes desarrollaron su estudio en D’Carlo Class Hotel, de tres estrellas, hallaron un total de 33% de cumplimiento. En base a lo hallado los autores señalan algo en común, que es necesario implementar los siguientes elementos de la normativa ISO 9001:2015: alcance del sistema de gestión de calidad, políticas y planeamiento de objetivos, pues estos hoteles realizan sus actividades empíricamente sin previa planeación estratégica que ayude a su gestión. Estos incumplimientos coinciden con los hallados en la presente

investigación, en donde se halló que el personal se dedica más tiempo a la atención que a la parte de planeación.

En relación al primer objetivo planteado, el cual se refiere a determinar el nivel de implementación relacionado al contexto de la organización en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, se observa que en los hoteles “A” y “B” el porcentaje obtenido fue de 13.6% y 20.9%, respectivamente, por lo tanto, ambos hoteles “no cumplen” con la implementación de esta dimensión. Del mismo modo, Moreno (2019), en su estudio realizado en el “Hotel 1572 El origen”, enfocó su investigación del sistema de gestión de calidad en los procesos misionales, estableció una escala de nivel del 1 al 5, en base a la cual consiguió en la dimensión “contexto de la organización”, un nivel 2, en el cual halló un 25% de cumplimiento de los puntos evaluados. Dentro de los puntos deficientes halló que la empresa no usaba alguna herramienta de análisis que le ayudara a realizar el análisis interno y externo, como por ejemplo el análisis FODA; no registraban la documentación de procesos, ni la delimitación del alcance del SGC. Estos datos coinciden con los hallados en esta investigación, en el caso del “Hotel A” solo hay un esbozo de planeación del análisis FODA, mientras que el “Hotel B”, si usó la herramienta FODA, pero no se ha realizados las actualizaciones respectivas. En cuanto al reconocimiento de las partes interesadas en ambos hoteles, no se halló ninguna evidencia de implementación.

Como segundo objetivo específico se planteó determinar el nivel de implementación relacionado al liderazgo en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015. Se identificó que tanto como el Hotel “A” y el “Hotel B” obtuvieron un puntaje de 35 puntos (50.3%), es decir, su nivel de implementación fue “se cumple parcialmente” con respecto a los criterios evaluados de la dimensión liderazgo; a diferencia de Guevara y Huanqui (2019), quienes trabajaron en el hotel de tres estrellas D’Carlo Class, aplicando una lista de verificación, realizaron un análisis de diagnóstico interno AMOFHIT, ellos hallaron un 60% de

cumplimiento de la dimensión liderazgo; esto a pesar de no haber establecido políticas de calidad. En el hotel se disponía de un reglamento interno, la gerencia determinaba e informaba a los colaboradores sobre los roles y responsabilidades a ejercer; sin embargo, tenían un organigrama con muchas observaciones por levantar.

En la investigación realizada para esta tesis se halló, que los gerentes de ambos hoteles se preocupaban por la atención que se brinda a los clientes, están atentos a las sugerencias que se les brinda; a cada colaborador se le comunica sus los roles, sin embargo, no cuentan con documentos que reflejen la aplicación de políticas de calidad. En este sentido, Bonilla (2017), en su estudio sobre el sistema de gestión de calidad y procesos operativos en un hotel de tres estrellas “Hotel La Kapital”, halló que la alta dirección no muestra un compromiso idóneo; el hotel cuenta con políticas de calidad, sin embargo, no han sido comunicadas a los trabajadores, por lo tanto, no las aplican es sus tareas cotidianas.

El tercer objetivo específico se planteó determinar el nivel de implementación relacionado a la planificación en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, en relación a esta dimensión, tanto el “Hotel A” como el “Hotel B” obtuvieron un nivel de implementación “no cumple”; debido a que ninguno de ellos ha establecido sus objetivos de calidad, no toman las acciones necesarias para abordar las oportunidades. Finalmente, ninguno cuenta con un protocolo para afrontar la planificación de los cambios. Estos datos se pueden comparar con los obtenidos por Aguilar et. al (2016), quienes realizaron una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en el hotel de cuatro estrellas “Boca Olas Resort”; elaboraron un diagnóstico de la implementación de un sistema de gestión de calidad. En el hotel se han determinado sus riesgos y oportunidades de manera superficial, la planificación se ha realizado de manera ineficaz. Los datos mencionados anteriormente, difieren por los hallados por Ruiz y Daza (2018), quienes evaluaron el sistema de gestión de calidad en el “Hotel Alcayata” de tres estrellas, y hallaron que la organización

si reconoce los riesgos a enfrentar, así mismo señalan que se formularon objetivos concretos y que es necesario estimar el importe monetario para cumplirlos; el hotel no implementa una planificación de cambios.

En relación al cuarto objetivo, este fue determinar el nivel de implementación relacionado al apoyo en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, se halló que ambos hoteles obtuvieron un nivel de implementación de “se cumple mínimamente”, en este sentido se puede mencionar a Velasteguí (2020), quién determinó la aplicación de la norma ISO 901:2015 en un hotel de cuatro estrellas llamado “Hotel Francisco II”, realizó una propuesta de sistema de gestión de calidad desde la perspectiva de mejora continua, señaló que la organización no llegó a implantar protocolos para los procesos de selección a los colaboradores, así mismo no mostró interés por desarrollar las competencias de los trabajadores, a pesar de esto rescata que la empresa se preocupa por promover el trabajo en equipo, también rescata que se adquirió un hardware para registrar procedimientos, entradas y gastos para organizar sus operaciones. En relación a la presente investigación, se halló que los Hoteles “A” y “B” cumplen con los requisitos legales de infraestructura de acuerdo a sus ubicaciones y categoría, tienen estándares para seleccionar al personal. Con respecto a la trazabilidad, el Hotel “A”, adquirió un software personalizado (SISGHO), mientras que el Hotel “B” usa Excel como medio de registro para sus procesos. En este sentido se puede mencionar a Maldonado (2015), en su investigación en un hotel de tres estrellas llamado “Hotel Chavín Señorial”, planteó implementar un Sistema de gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2008. Señala que el hotel cuenta con la infraestructura y equipamiento adecuado para su funcionamiento, también indica que estos se encuentran debidamente registrados. Además, encontró que, si bien el gerente estableció y documentó las responsabilidades de los colaboradores, no presentó evidencias de capacitaciones.

En relación al quinto objetivo, fue determinar el nivel de implementación relacionado a las operaciones realizadas en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, se halló que ambos tienen un nivel de implementación de “se cumple parcialmente” (73.7 % y 56.9% respectivamente), en este sentido se puede mencionar a Vilca (2021), cuya investigación tuvo como objetivo, diseñar un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015, sobre los procesos del área de Alimentos y Bebidas de la organización Hotelera Brisas del Mar, halló un nivel de cumplimiento del 51%, pues halló que no se realizó ningún control sobre sus proveedores, tampoco contaba con un protocolo para la selección de proveedores. También señala que no se establecieron los procedimientos ante la trazabilidad de las salidas no conformes. En lo que concierne, al “Hotel A”, tienen un software que ayuda a la identificación y salidas no conformes. También se realizan encuestas de satisfacción a los clientes, una vez al año. En relación a las actividades posteriores a la entrega, poseen un reglamento interno en las puertas de las habitaciones, donde señala el cuidado que debe tener el huésped con el mobiliario de la empresa. No le realizan control a sus proveedores, aspecto que también incumple el “Hotel B”. En este último, tampoco se realizan encuestas de satisfacción al cliente, sino que se guían por las opiniones en redes o portales donde se anuncian; se debe resaltar que se cuenta con el sello a la calidad turística por la Municipalidad provincial de Trujillo (2012).

Con respecto al sexto objetivo, este fue determinar el nivel de implementación relacionado a la evaluación del desempeño en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, se halló que el nivel de implementación en el “Hotel A” fue “se cumple mínimamente”, mientras que en el “Hotel B” fue “no cumple”, en este sentido se puede mencionar a Bautista y Ortiz (2020), quienes propusieron un sistema de gestión de calidad en el Hotel de tres estrellas “Las Vegas”, encontrando en su diagnóstico un 48% de cumplimiento en esta dimensión, debido a que no realizan encuestas de satisfacción al

cliente, del mismo modo, no realizan auditorías internas y se señala que la información documentada sobre este aspecto es insuficiente. Con respecto a este estudio, en el “Hotel A” a pesar no realizarse auditorías de calidad, se preocupa por reunirse con cada colaborador para hablar sobre su desempeño laboral, se realizan encuestas de satisfacción una vez al año, se documentan los errores cometidos. En relación a sus proveedores, no se realizan auditorías ni controles a sus proveedores. “El Hotel B”, no implementó ningún tipo de control sobre sus colaboradores, clientes y proveedores.

Con respecto al séptimo objetivo, este fue determinar el nivel de implementación relacionado a la mejora en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, se halló que el nivel de implementación en el “Hotel A” fue “se cumple mínimamente” (41.8%), mientras que en el “Hotel B” fue “no cumple” (25.5%), en este sentido se puede mencionar a Vilca (2021), quién en un hotel de cuatro estrellas, halló un cumplimiento del 18% de la dimensión “mejora”, pues la organización no mostró evidencias sobre las acciones de mejora que deberían realizar sobre los procesos. Una situación diferente sucede en el “Hotel A”, pues identifica los riesgos que deben afrontar y realizan acciones correctivas sobre los fallos hallados y llevan anotaciones de esta información. En el caso del “Hotel B”, el área de gerencia no realiza reuniones con sus colaboradores para corregir las no conformidades, sino que estas reuniones se han ido perdiendo con el tiempo, por este motivo, no registró información documentada.

Dentro de las limitaciones que se presentaron en la investigación se puede mencionar a las siguientes, la escasa cantidad de estudios científicos a nivel nacional e internacional relacionados al rubro hotelero, pues se encontraron en mayor medida estudios relacionados a otros sectores; también se halló un gran número de investigaciones desactualizadas, relacionadas a las antiguas normativas (ISO 9001:2000 e ISO 9001:2008). También vale

mencionar el limitado apoyo que brindaron los hoteles de cuatro estrellas cuando se les planteó aplicar el estudio en estos establecimientos

CONCLUSIONES

El nivel de implementación de un sistema de gestión de calidad en hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022, fue “se cumple parcialmente” (55.1%) para el “Hotel A” y un nivel de implementación “se cumple mínimamente” (37.3%) para el “Hotel B”, por lo cual se recomienda a ambos hoteles implementar un sistema de gestión de calidad pues ayudará a la mejora de sus procesos, obteniendo la satisfacción del cliente reflejándose en la rentabilidad y optimización de recursos.

El nivel de implementación relacionado al contexto de la organización en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022 fue “no cumple” (13.6%) para el “Hotel A” y un nivel de implementación “no cumple” (20.9%) para el “Hotel B”, en este sentido, se sugiere al Hotel A, determinar correctamente el FODA de la empresa y documentarlo. Así mismo, se sugiere al Hotel B, actualizar la documentación de esta herramienta. Además, ambos hoteles deben determinar el alcance de su sistema de gestión de calidad, es decir, determinar aquellos procesos que conciernen directamente al servicio que brindan.

El nivel de implementación relacionado al liderazgo en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022, fue “se cumple parcialmente” (58.3%) para el “Hotel A” y el “Hotel B”, a este respecto se recomienda a ambos hoteles, redactar e impulsar el cumplimiento de una política de calidad dentro de sus organizaciones. Luego, estas deben ser comunicadas a las partes interesadas. Se sugiere que los hoteles usen sus páginas web para comunicarlas a sus clientes, igualmente se puede usar los fondos de pantallas o salvapantallas de las computadoras, para comunicarlas al personal, también ponerlas detrás

de las puertas de las habitaciones para que el resto de los colaboradores y clientes puedan visualizarlas.

El nivel de implementación relacionado a la planificación en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022, para los hoteles “A” y “B” fue “no cumple” (26 % y 12% respectivamente) por tal motivo se recomienda a ambos hoteles, establecer implementar y mantener los objetivos de calidad, estos deberán estar de acuerdo con las políticas y el propósito, deben ser medibles, establecer a los responsables de su cumplimiento y sus respectivos recursos, determinar cómo se evaluarán, actualizarse cada cierto tiempo. Se sugiere que se realice una matriz en Excel, pues ayudará a organizar la información. Posteriormente, comunicarse a cada colaborador de los hoteles.

El nivel de implementación relacionado al apoyo en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022, para los hoteles “A” y “B” fue “no cumple” (48% y 34% respectivamente), en consecuencia, a esto se recomienda a ambos hoteles, una vez establecidos los objetivos, políticas de calidad y la importancia del SGC en la empresa, la organización debe hacer que los colaboradores tomen conciencia sobre esto. Así mismo, plantear protocolos para la comunicación interna y externa. Finalmente, se recomienda tener la información documentada requerida por la norma y aquella que consideren necesaria dentro de sus organizaciones.

El nivel de implementación relacionado a la operación en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022, para los hoteles “A” y “B” fue “se cumple parcialmente” (73.7 % y 56.9% respectivamente), en este sentido se recomienda a los Hoteles “A” y “B” realizar control sobre sus proveedores, determinar y documentar criterios de selección, verificar sus procedimientos, métodos de seguimiento y reevaluación.

El nivel de implementación relacionado a la evaluación y desempeño en hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022, fue “se cumple mínimamente”

(43.3%) para el “Hotel A” y un nivel de implementación “no cumple” (8%) para el “Hotel B”, desde este punto de vista, se recomienda al “Hotel B”, implementar periódicamente encuestas satisfacción al cliente. Además, implementar auditorías internas y programarlas, con la finalidad de identificar y realizar las acciones correctivas, conservando evidencia de los resultados y de cada cambio. A ambos hoteles, se sugiere instruir al personal sobre un SGC, e inclusive formarlos como auditores internos de sistemas integrados de gestión.

El nivel de implementación relacionado a la mejora en hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022, fue “se cumple mínimamente” (41.8%) para el “Hotel A” y un nivel de implementación “no cumple” (25.5%) para el “Hotel B”, por ello se recomienda al “Hotel B”, implementar y mantener en el tiempo una metodología para las acciones correctivas con respecto a las no conformidades. También realizar cambios pertinentes cuando se identifican oportunidades de mejora.

Hubo algunos factores que limitaron la investigación, como las escasas investigaciones actualizadas dentro del rubro hotelero.

Se sugiere que este tipo de estudios se pueda realizar en hoteles cuatro estrellas para saber la calidad de servicio que ofrecen estos hoteles.

REFERENCIAS

- Aguilar, S., López, P. y Anaya, A. (2016) *“Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 de Boca Olas Resort”*, [Tesis para optar por el grado de maestría en Gestión de Calidad, *Universidad Don Bosco-El Salvador*] Repositorio digital de la Universidad Don Bosco. http://rd.udb.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11715/1236/1/61671_tesis.pdf
- Astete, A y Ortega, C. (2020), *“Diseño de un Sistema De Gestión de Calidad centrada en la Norma ISO 9001 – 2015, Para Mejorar La Calidad De Servicio al cliente en el Hospedaje Inti Raymi – Cusco 2019”*, [Tesis para optar por el título profesional de Ingeniería Industrial, *Universidad Andina del Cuzco, Perú*] Repositorio digital institucional de la *Universidad Andina del Cuzco*. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3689/Andre_Christian_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Bautista, D. y Ortiz, J. (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*. [Tesis para optar por el grado de Contabilidad y Finanzas, *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello, Perú*] Repositorio Institucional de la *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello*. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1516/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20SISTEMA%20DE%20GESTI%20c3%93N%20DE%20CALIDAD%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bonilla, M. (2017) *“Sistema de gestión de calidad y los procesos operativos del Hotel La Kápital de la ciudad de Ambato”* [Tesis para optar por el grado de Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, *Universidad Técnica de Ambato, Ecuador*]

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26174/3/T4081i.pdf>

Campos, G. y Lule, N. (2012). “*La observación, un método para el estudio de la realidad*”.

Revista Xihmai VII (13), 45-60. Universidad La Salle Pachuca.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3979972.pdf>.

Decreto Supremo N° 029-2004-MINCETUR (25 de noviembre de 2004). *Reglamento de*

Establecimiento de Hospedaje. Diario Oficial El Peruano [http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/REGLAMENTO-DE-ESTABLECIMIENTO-DE-](http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/REGLAMENTO-DE-ESTABLECIMIENTO-DE-HOSPEDAJE.pdf)

[HOSPEDAJE.pdf](http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/REGLAMENTO-DE-ESTABLECIMIENTO-DE-HOSPEDAJE.pdf)

Díaz, J. (2017). El Primer Libro (Guía Para Implementar Un Sistema De Gestión De La Calidad). Librerías Ghandi.

Guevara, G; Verdesoto, A; Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).

RECIMUNDO, 4(3), 163-173.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

Guevara, J. y Huanqui, E. (2019) “*Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa D`Carlo Class Hotel, Arequipa 2018*”

[Tesis para optar por el título de profesional de Administración de empresas, *Universidad Católica de Santa María, Perú*] Repositorio Institucional de tesis de la

Universidad Católica de Santa María

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8571/53.0944.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R. Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. McGraw Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

Content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Maldonado, R. (2015). “Implementación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2008, en el hotel chavín señorial”. [Tesis para optar por el grado de Ingeniero en Industrial y comercialización, *Universidad San Ignacio de Loyola, Perú*] <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/06f65a18-ff98-45cb-aff4-35f6f641e7bc/content>

Mejías, A., Gutiérrez, H., Duque, D., D’Armas, M., Cannarozzo, M. (2018). Gestión de la Calidad. Una herramienta para la sustentabilidad organizacional, Universidad de Carabobo.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2012). *Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Establecimientos de Hospedaje*. <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/02/28-manual-hoteleromincetur.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018). *Movimiento turístico en La Libertad*. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/estadisticas/ReporteTurismoRegional/RTR_La_Libertad_2018.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2020). *Arribos, pernoctaciones y oferta hotelera en establecimientos de hospedaje*. <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content3.html>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2020). *La Libertad Reporte Regional de Turismo*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1320689/Reporte%20Regional%20>

de%20Turismo%20-

%20La%20Libertad%202020%20actualizado%20abril%202021.pdf

Moreno, L. (2019), “*Propuesta de Planificación para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 en los Procesos Misionales para el Hotel 1572 El Origen*” [Tesis de posgrado, Especialización en Administración y Gerencia de sistemas de la Calidad, *Universidad Santo Tomás, Colombia*] Repositorio digital institucional de la *Universidad Santo Tomás*.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/23261/2019LinaMoreno.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttps://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26174/3/T4081i.pdf>

Norma Internacional ISO 9000:2015 (2015). *Sistemas de Gestión de la calidad*.

https://justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma%20ISO%209000_2015%20Vocabulario%20Fundamentos.pdf

OMT (2022). *Comunicado de prensa: El turismo crece un 4% en 2021, muy por debajo aún de los niveles prepandémicos*. Madrid, España. <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-01/220118-unwto-barometer-es.pdf?Iy28ChJPKpnZz36KDaaTfsADYvbumFfK>

Otzen, T., Manterola C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Int. J. Morphol., 35(1):227-232, 2017.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Resolución Ministerial N° 170-2018-MINCETUR. (10 de mayo de 2018). *Normas Legales*.
https://hiperderecho.org/wp-content/uploads/2018/06/proyecto_reglamento_hospedajes_mincetur-2.pdf

Ruiz, Y. y Daza, Y. (2018) “*Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad Según la ISO 9001 de 2015 para el Hotel Alcayata. Popayán*” [Tesis de grado para optar por

el título de Administrador de empresas, *Fundación Universitaria de Popayán, Colombia*] Repositorio digital institucional de la *Fundación Universitaria de Popayán*

<http://unividafup.edu.co/repositorio/files/original/e152f54047f3fc5cffab9f5702c91f65.pdf>

UNWTO (2021). *World Tourism Borometer: International tourism further weakens in January 2021 with a drop of 87%*. 19 (32). Revista de la Organización Mundial de Turismo. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/wtobarometeresp.2021.19.1.2>

Velástegui, M. (2020), en su tesis titulada: “*Sistema de gestión de calidad mediante la metodología de mejora continua en el hotel Francisco II cantón salinas de la Provincia de Santa Elena*” [Tesis para optar el Título de Ingeniera en Finanzas, *Universidad Central del Ecuador, Ecuador*] Repositorio digital institucional de la *Universidad Central del Ecuador*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21275/1/T-UCE-0005-CEC-311.pdf>

Vilca, M. (2021), “*Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el proceso de Alimentos y Bebidas de una empresa Hotelera*” [Tesis para optar por el grado de Ingeniero en Industrias Alimentarias, *Universidad Nacional Agraria La Molina, Perú*] Repositorio digital institucional de la *Universidad Nacional Agraria La Molina*. <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/5160/vilca-lobos-maritza-guadalupe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO N°1 Guía de observación aplicada al “Hotel A”

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
<p>CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).</p>					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			3	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
<p>SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN</p>					

3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad (SGC).			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			3	
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Primer Párrafo					
Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.					
Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización			3	
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			3	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0
SUBTOTAL		0	0	15	0

Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			13.6%		
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5		
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.	10			
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	10			
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	10			
SUBTOTAL		30	5	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			58.3%		
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					

1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.		5		
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.		5		
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) programas de gestión.				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación			3	
SUBTOTAL		0	10	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		26%			
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	10			
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados		5		

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.	10		
7.1.6 Conocimientos de la organización				
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.	10		
7.2 COMPETENCIA				
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	10		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			3
7.4 COMUNICACIÓN				
7	Se tiene definido un procedimiento para las comuniones internas y externas del SIG, dentro de la organización.			0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			0
7.5.2 Creación y actualización				
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			0
7.5.3 Control de la información documentada				

10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0
SUBTOTAL		40	5	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		48%			
8. OPERACIÓN 8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		5		
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.	10			
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.				0
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		5		
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	10			
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	10			
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		5		
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	10			

10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10			
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	10			
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	10			
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	10			
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	10			
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.	NA			
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.	NA			
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.	NA			
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.	NA			
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	NA			

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo				
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.	NA		
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	NA		
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	NA		
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	NA		
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.	NA		
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo				
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas	NA		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios	NA		
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación	NA		
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	NA		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	NA		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo				
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios	NA		

31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	NA			
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.				0
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				0
35	Se conserva información documentada de estas actividades				0
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	10			
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.				0
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		5		
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.			3	
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		5		

8.4.3 Información para los proveedores externos				
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			0
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			0
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	10		
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	10		
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	10		
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados	10		
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	10		
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	10		
52	Se controla la designación de personas competentes.	10		
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		5	
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	10		

55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	10			
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.	10			
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	10			
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.	10			
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10			
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	10			
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	10			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	10			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	10			

67	Considera los requisitos del cliente.	10			
68	Considera la retroalimentación del cliente.	10			
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.	10			
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	10			
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	10			
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		5		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		5		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	10			
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			3	
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		5		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras	10			

79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		5		
SUBTOTAL		380	65	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		73.7%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	10			
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		5		
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.	10	5		
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		5		
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.		5		
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.		5		
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	10			
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	10			
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		5		
9.2 AUDITORIA INTERNA					

10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			3	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.			3	
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			3	
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.			3	
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			3	
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.		5	3	
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	10			
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.			3	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.			3	
22	Considera los resultados de las auditorías.		5		
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0

24	Considera la adecuación de los recursos.		5		
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.		5		
26	Se considera las oportunidades de mejora.	10			
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	10	5		
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.			3	
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			3	
SUBTOTAL		50	50	30	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		43.3%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		5		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	10			
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		5		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		5		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		5		
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.	10			
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0

8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			3	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			3	
SUBTOTAL		20	20	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			41.8%		
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		13.6%		IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO		58.3%		MEJORAR	
6. PLANIFICACIÓN		26%		IMPLEMENTAR	
7. APOYO		48%		MEJORAR	
8. OPERACIÓN		73.7%		MANTENER	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		43.3%		MEJORAR	
10. MEJORA		41.8%		MEJORAR	

ANEXO N°2. Guía de observación aplicada en el “Hotel B”

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
<p>CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).</p>					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			3	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
<p>SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN</p>					

3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad (SGC).				0
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Primer Párrafo					
Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.					
Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		5		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.	10			
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.		5		
SUBTOTAL		10	10	3	

Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			20.9%		
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5		
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.	10			
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	10			
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	10			
SUBTOTAL		30	5		
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			58.3%		
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					

1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			3	
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del Sistema Integrados de Gestión (SIG), programas de gestión.				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
SUBTOTAL				6	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		12%			
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)			5	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados.			3	

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.			3
7.1.6 Conocimientos de la organización				
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		5	
7.2 COMPETENCIA				
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	10		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			3
7.4 COMUNICACIÓN				
7	Se tiene definido un procedimiento para las comuniones internas y externas del SIG dentro de la organización.		5	
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			0
7.5.2 Creación y actualización				
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			0
7.5.3 Control de la información documentada				

10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0
SUBTOTAL		10	15	9	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		34%			
8. OPERACIÓN 8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	10			
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.	10			
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.			3	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.	10			
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	10			
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		5		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			3	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	10			

10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10			
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	10			
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	10			
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	10			
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	10			
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.	NA			
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.	NA			
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.	NA			
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.	NA			
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	NA			

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo				
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.	NA		
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	NA		
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	NA		
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	NA		
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.	NA		
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo				
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas	NA		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios	NA		
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación	NA		
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	NA		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	NA		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo				
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios	NA		

31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	NA			
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		5		
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.				0
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				0
35	Se conserva información documentada de estas actividades				0
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		5		
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.				0
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	10			
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.			3	
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		5		

8.4.3 Información para los proveedores externos				
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			3
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			0
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			0
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			0
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	10		
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		5	
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	10		
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			3
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		5	
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	10		
52	Se controla la designación de personas competentes.	10		
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			0
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			3

55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			3	
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		5		
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		5		
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		5		
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10			
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	10			
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			3	
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.		5		
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	10			

67	Considera los requisitos del cliente.	10			
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5		
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			3	
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			3	
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	10			
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		5		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				0
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		5		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			3	
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				0
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		5		

79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
SUBTOTAL		240	80	33	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		56.9%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			3	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				0
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			3	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			3	
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.			3	
9.2 AUDITORIA INTERNA					

10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			3	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.			3	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.			3	
22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0

24	Considera la adecuación de los recursos.			3	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0
26	Se considera las oportunidades de mejora.			3	
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			3	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.			3	
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
SUBTOTAL				24	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)				8%	
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		5		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		5		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		5		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		5		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		5		
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			3	
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0

8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
SUBTOTAL			25	3	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		25.5%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		20.9%		IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO		41.6%		MEJORAR	
6. PLANIFICACIÓN		12%		IMPLEMENTAR	
7. APOYO		34%		IMPLEMENTAR	
8. OPERACIÓN		56.9%		MEJORAR	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		8%		IMPLEMENTAR	
10. MEJORA		25.5%		IMPLEMENTAR	

ANEXO N°3: Matriz de consistencia

PREGUNTA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE
¿Cuál es el nivel de implementación un sistema de gestión de calidad en hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022	Identificar el nivel de implementación de un sistema de gestión de calidad en hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022	La implementación de un sistema de gestión de calidad en hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, Trujillo- 2022, se cumple parcialmente.	Sistema de Gestión de Calidad
	<p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECIFICOS</p>		<p style="text-align: center;">DIMENSIONES</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de implementación relacionado al contexto de la organización en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022 - Determinar el nivel de implementación relacionado al liderazgo en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022 - Determinar el nivel de implementación relacionado la planificación en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022 - Determinar el nivel de implementación relacionado al apoyo en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022 - Determinar el nivel de implementación relacionado a las operaciones realizadas en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022 - Determinar el nivel de implementación relacionado a la evaluación del desempeño en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022 - Determinar el nivel de implementación relacionado la mejora en hoteles de tres estrellas basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022. 		<ul style="list-style-type: none"> - Contexto de la organización - Liderazgo - Planificación - Apoyo - Operación - Evaluación del desempeño - Mejora

ANEXO N°4: Cuadro de Operacionalización de Variables

	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Un SGC, direcciona los elementos y métodos que intervienen entre sí, como también los medios necesarios que para generar valor y cumplir con lo que demanda la parte interesada. Este sistema también debe posibilitar la optimización de recursos, teniendo en cuenta todas las consecuencias de las decisiones que se puedan tomar, y lo que dichas pueden generar para la organización en un futuro próximo o lejano. (ISO 9001:2015)	Se medirá la variable a través de una guía de observación, la cual considera los siguientes niveles: A. Cumple completamente con el criterio enunciado B. Cumple parcialmente con el criterio enunciado C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado D. No cumple con el criterio enunciado	Contexto de la organización	Nivel de conocimiento sobre factores externos e internos que impactan en la empresa.
				Liderazgo	Nivel de Compromiso, dirección y apoyo a las personas
				Planificación	Nivel de orientación a cumplir con los objetivos del sistema de gestión de calidad y a especificar los procesos y medios que lleven a ello
				Apoyo	Nivel de grado en el que la empresa apoya el sistema de gestión de calidad
				Operación	Nivel de aplicación de procesos de acuerdo a criterios y al control documentado
				Evaluación del desempeño	Nivel de evaluación de la eficiencia del sistema de gestión de calidad
				Mejora	Nivel de Identificación las oportunidades de mejora

ANEXO N°5: Validez basada en contenido 1

Nombre completo	Donald Merino Hidalgo
Años de experiencia profesional	7 años
Grado académico	Ing. Industrial
Especialidad	Seguridad Salud en el Trabajo, auditor interno Norma ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018
Fecha de validación	13/04/2022

Estimado(a) especialista:

Reciba mi cordial saludo. El presente instrumento tiene como finalidad medir: “Nivel de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en Hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022”. En este sentido le solicito pueda evaluar los 135 ítems, tomando en cuenta tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación contribuirá en la identificación de posibles fallas en el instrumento.

I. Breve descripción del(los) constructo (s):

(Definir su(s) variable(s) citando al autor).

II. Criterios de calificación;

- a) **Relevancia:** El ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar la(s) variables(s). El puntaje que se asignará es el siguiente:

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

- b) **Coherencia:** El ítem guarda relación con la dimensión que se está midiendo. El puntaje que se asignará es el siguiente:

No es coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

- c) **Claridad:** El ítem es entendible, claro y comprensible. El puntaje que se asignará es el siguiente:

Nada claro	Medianamente claro	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3



FIRMA Y DNI
Donald Merino Hidalgo DNI 19083170

ANEXO N°6: Validez basada en contenido 2

Nombre completo	Walter Alfredo Cárdenas Cárdenas
Años de experiencia profesional	22 años
Grado académico	Ingeniero Electrónico
Especialidad	Inspector de Calidad, Seguridad y salud ocupacional
Fecha de validación	10/04/2022

Estimado(a) especialista:

Reciba mi cordial saludo. El presente instrumento tiene como finalidad medir: “Nivel de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en Hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022”. En este sentido le solicito pueda evaluar los 135 ítems, tomando en cuenta tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación contribuirá en la identificación de posibles fallas en el instrumento.

I. Breve descripción del(los) constructo (s):

(Definir su(s) variable(s) citando al autor).

II. Criterios de calificación;

- a) **Relevancia:** El ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar la(s) variables(s). El puntaje que se asignará es el siguiente:

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

- b) **Coherencia:** El ítem guarda relación con la dimensión que se está midiendo. El puntaje que se asignará es el siguiente:

No es coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

- c) **Claridad:** El ítem es entendible, claro y comprensible. El puntaje que se asignará es el siguiente:

Nada claro	Medianamente claro	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3



**FIRMA Y DNI
DNI 17890074**

ANEXO N°7 Validez basada en contenido 3

Nombre completo	José Milton De la Cruz Luján
Años de experiencia profesional	22 años
Grado académico	Magister
Especialidad	Biólogo-Microbiólogo-Parasitólogo
Fecha de validación	13 de abril 2022

Estimado(a) especialista:

Reciba mi cordial saludo. El presente instrumento tiene como finalidad medir: “Nivel de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en Hoteles de tres estrellas, basado en la ISO 9001:2015, Trujillo – 2022”. En este sentido le solicito pueda evaluar los 135 ítems, tomando en cuenta tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación contribuirá en la identificación de posibles fallas en el instrumento.

I. Breve descripción del(los) constructo (s):

(Definir su(s) variable(s) citando al autor).

II. Criterios de calificación;

- a) **Relevancia:** El ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar la(s) variables(s). El puntaje que se asignará es el siguiente:

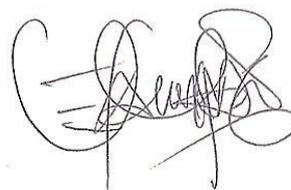
Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

- b) **Coherencia:** El ítem guarda relación con la dimensión que se está midiendo. El puntaje que se asignará es el siguiente:

No es coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

- c) **Claridad:** El ítem es entendible, claro y comprensible. El puntaje que se asignará es el siguiente:

Nada claro	Medianamente claro	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3



José Milton De la Cruz Luján
DNI 18125010

ANEXO N°8: Juicio de Expertos

Método diseñado por Dr. José Ventura:

Instrucciones: Inserte los valores según lo obtenido en su juicio de expertos. Los valores que den color serán: 0, 1, 2 o 3

Retirar los números colocados en la zona coloreada.

Min	0							
Max	3							
K(jueces)	3							
		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Promedio	DE	V Aiken	Interpretación de validez
Item 1	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 2	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 3	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 4	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 5	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 6	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 7	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 8	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 9	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 10	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 11	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 12	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 13	Relevancia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO

Item 14	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 15	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 16	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 17	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 18	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 19	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 20	Relevancia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 21	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 22	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 23	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 24	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 25	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 26	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 27	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 28	Relevancia	3	2	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 29	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	2	2.33	0.58	0.78	VÁLIDO

Item 30	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 31	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 32	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 33	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 34	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 35	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 36	Relevancia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 37	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 38	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 39	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 40	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 41	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 42	Relevancia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 43	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 44	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 45	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO

Item 46	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 47	Relevancia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 48	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 49	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 50	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 51	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 52	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 53	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 54	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 55	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 56	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 57	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 58	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 59	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 60	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 61	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO

Item 62	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 63	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 64	Relevancia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 65	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 66	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 67	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 68	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 69	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 70	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 71	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 72	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 73	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 74	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 75	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 76	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 77	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	2	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO

Item 78	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 79	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 80	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 81	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 82	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 83	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 84	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 85	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 86	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 87	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 88	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 89	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 90	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 91	Relevancia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 92	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 93	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO

Item 94	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 95	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 96	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 97	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 98	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 99	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 100	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 101	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 102	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 103	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 104	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 105	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 106	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 107	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 108	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 109	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO

Item 110	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 111	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 112	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 113	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 114	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 115	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 116	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 117	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 118	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 119	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 120	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 121	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 122	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 123	Relevancia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 124	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 125	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO

Item 125	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 126	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 127	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 128	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 129	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 130	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 131	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 132	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 133	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 134	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 135	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
						VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	0.98	
						MAYOR IGUAL 0.70	VÁLIDO	
						MENOR 0.70	INVÁLIDO	