

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA  
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE  
CALIDAD EN EL HOTEL DANN CARLTON DE  
BARRANQUILLA**

**AUTOR**

NEYITH KDAVID MEZA

CARLOS DE ALO GUZMAN

JISELA NUÑEZ CASTRO

JAVIER RODRIGUEZ

**RESUMEN**

Un sistema de calidad, debe conducir a la satisfacción de los requisitos del cliente, tanto internos como externos, y a un desempeño eficaz en las instalaciones del hotel al personal que labora y a los huéspedes. Las organizaciones, cada vez se sienten en la necesidad de garantizar que sus actividades, así como la administración de recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención de las metas y objetivas planeadas.

Es por esto que se toma de vital importancia sistematizar los procesos de gestión de los distintos servicios hoteleros ofreciendo opciones de estancia y de diversión que estén sostenidos en una gestión eficaz y eficiente. Teniendo todos estos aspectos en cuenta el Hotel DannCarlton de Barranquilla inicia en el 2011 el camino de certificación de un Sistema de Gestión de Calidad según los requisitos establecidos en la NTC: ISO 9001:2015-CALIDAD.

El presente proyecto tiene como finalidad realizar un diagnóstico que permita cuantificar el impacto que ha tenido el Sistema de Gestión de Calidad en el Hotel DannCarlton de Barranquilla y si este ha logrado aumentar la satisfacción y la captación de los clientes desde el 2011 hasta la actualidad.

**Palabras claves:** sistemas de calidad, sistematización, servicios, flujo de procesos.

## REFERENCIAS

### Bibliografía

- B. S. (2008). meta-analysis of relationship linking employe satisfaction to customer responses. En *journal of retailing* (págs. 243-255).
- Brown. (s.f.).
- CARL. (1995). LA GESTION DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001:2008. En T. FONTALVO HERRERA.
- Carrillo, E. (07 de 05 de 2016). Evaluacion de la Implementacion de los Sistemas de Gestion de Calidad en el Hotel Dann Carlton de Barranquilla. (N. k david, Entrevistador)
- Corporación CYGA, C. y. (2009). HERRAMIENTAS PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD. En *HERRAMIENTAS PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD* (págs. 18-19). Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC.
- Corporación CYGA, C. y. (2009). Herramientas para implementar un Sistema de Gestión de Calidad . En P. P. poveda.
- Corporación CYGA, C. y. (2009). Herramientas para implementar un Sistema de Gestión de Calidad . En C. y. Corporación CYGA.

- Deming, W. E. (1979). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#concepto-de-calidad>
- G. C. (1984). service quality model and its marketing implications. En *European journal of marketing* (págs. 18,35-44).
- Ishikawa. (1985). *Gerencia* . Obtenido de <http://www.degerencia.com/articulo/conceptualizacion-de-calidad>; <http://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#concepto-de-calidad>
- Nieto, M. (15 de 3 de 2016). Calidad. (J. E. Rodriguez, Entrevistador)
- Nieto, M. (12 de 04 de 2016). Iso 9001. (N. Kdavid, Entrevistador)
- **<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1628>** “ *TESIS PREGRADO PARA LA FORMACION DE INGENIERIA DE TURISMO, UNIVERSIDAD CEUNCA ECUADOR.*
- J.C. Berrocal Durán, “Igualdad material de las partes en el proceso laboral: audiencias, conciliación y primera de trámite”. *Justicia*, vol. 30, pp. 122-131; 2016. DOI: <https://dx.doi.org/10.17081/just.21.30.1354>
- A. Bechara Llanos, “El debido proceso: una construcción principialista en la justicia administrativa”, *Justicia*, vol.20, n°. 28, 2015. DOI: <https://doi.org/10.17081/just.20.28.1040>