

La mejora integral de la calidad del servicio alojamiento turístico

Maira Rosario Moreno Pino

DrC y PT. Universidad de Holguín. Cuba

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7897-8418>

mayramp188@gmail.com

Daylín Pupo Cruz

MSc. y Especialista en Calidad del Hotel Playa Pesquero. Holguín. Cuba

esp.calidad@ppesquero.co.cu

Yainie Arencibia García

Esp. C en Sistema Empresarial. UEB Operaciones. Emcomed- La Habana, Cuba

yainiearencibiagarcia@gmail.com

RESUMEN

El servicio de alojamiento turístico constituye uno de los pilares fundamentales de la hotelería, ya que de este se derivan las actividades que garantizan la satisfacción del cliente y su fidelización a través de estrategias que incluyen el establecimiento de alianzas estratégicas. Considerando esta realidad, el objetivo general de esta investigación es desarrollar un procedimiento para la mejora integral de la calidad del servicio alojamiento turístico que contribuya al incremento de la satisfacción del cliente. En la estructura del trabajo contiene los aportes metodológicos esenciales sobre el tema, la estructura y contenido del procedimiento con las técnicas esenciales y su valoración a través del método Delphi; así como los resultados fundamentales de la aplicación parcial en el hotel Playa Pesquero de Holguín. Entre los resultados más notables se encuentra la propuesta de un sistema de indicadores cuantitativos y cualitativos y el tratamiento a las alianzas para la innovación. Se emplean técnicas basadas en criterio de expertos y se establecen parámetros de referencia para la clasificación de los resultados.

Palabras clave: mejora de la calidad, mejora integral de la calidad, calidad del servicio, calidad del servicio de alojamiento turístico, mejora integral del servicio de alojamiento.

Comprehensive improvement of the quality of tourist accommodation service

ABSTRACT

The tourist accommodation service constitutes one of the fundamental pillars of the hotel industry, since from this are derived the activities that guarantee customer satisfaction and loyalty through strategies that include the establishment of strategic alliances. Considering this reality, the general objective of this research is to develop a procedure for the comprehensive improvement of the quality of the tourist accommodation service that contributes to increasing customer satisfaction. In the structure of the work it contains the essential methodological contributions on the subject, the structure and content of the

procedure with the essential techniques and its assessment through the Delphi method; as well as the fundamental results of the partial application in the Playa Pesquero hotel in Holguín. Among the most notable results is the proposal of a system of quantitative and qualitative indicators and the treatment of alliances for innovation. Techniques based on expert criteria are used and reference parameters are established for the classification of the results.

Keywords: quality improvement, comprehensive quality improvement, service quality, tourist accommodation service quality, comprehensive accommodation service improvement.

INTRODUCCIÓN

El turismo es una potencia económica que representa el 10% del PIB mundial, el 30% de las exportaciones de servicios y uno de cada diez puestos de trabajo en el mundo. El proceso de oferta turística es uno de los desafíos más destacados en el sector turístico (Moreno, 2021). Dada la importancia del turismo a nivel global y la creciente competencia entre destinos turísticos, se hace necesario que los destinos ofrezcan servicios de calidad, puesto que la calidad del servicio en el destino se considera cada vez más importante para el logro de una ventaja competitiva (Lozada, 2019).

El turismo es realmente una industria multisectorial que supone un gran desafío, al tiempo que un ámbito de estudio auténticamente multidisciplinar. Por otra parte, es importante señalar que el mundo experimenta un cambio permanente como premisa fundamental para alcanzar la calidad. El cliente al llegar a un establecimiento de servicio obviamente necesita o desea un servicio, pero sobre todo busca felicidad, seguridad, confort de habitaciones y áreas del hotel.

El área más privilegiada en un hotel es la de alojamiento según Ricardo Hernández (2019), en la que la gestión puede ser percibida por el cliente y por ende se necesitan nuevos modelos de gestión enfocados hacia los clientes, para elevar de forma relevante el nivel del servicio para con éste. Una forma de lograr este propósito, en las entidades hoteleras, consiste en el empleo de métodos efectivos para el mejoramiento de los servicios hoteleros debido a la necesidad de optimizar recursos disponibles y de lograr un uso racional y productivo de estos. A nivel internacional se ha aplicado en grandes empresas y con altísimos resultados, pero en Cuba esto resulta incipiente. De ahí la actualidad e importancia de esta investigación, como un pequeño aporte a la búsqueda cada vez más de un turismo que permita a los trabajadores del sector en ejercicio apropiarse del conocimiento y generalizar las mejores experiencias, con la colaboración de los factores que tienen incidencia en el trabajo del área de Alojamiento.

Autores como Pérez Pérez (2017) y Chong Poutou (2018) defienden el criterio basado en la adopción de una mejora integral de la calidad (MIC) en empresas de alojamiento turístico, la misma incluye elementos asociados a la mejora por corrección y mejora continua o gradual, como formas tradicionales de mejora; a la vez que sugieren la incorporación de la mejora por innovación, en su forma clásica y la mejora por innovación colaborativa como un enfoque moderno, cuyos objetivos trascienden de la satisfacción del cliente para convertirse en un mecanismo de satisfacción global para las partes interesadas. Esta teoría ha

tomado auge a partir de la década del 2010, donde en el marco de la puesta en vigor de las normas NC ISO 9000: 2015 y la NC ISO 9001:2015, en su versión más actualizadas, se incorpora un principio y un requisito dedicado a la mejora, en el cual se establecen pautas concretas para el desarrollo de la mejora de la calidad en cualquier tipo de organización, entre ellas las de servicio.

Teniendo en cuenta las características específicas de las entidades hoteleras, en cuanto a objeto social, competitividad, variedad de mercados, centralización de los grupos de interés, repercusión social y crecimiento continuo; investigadores como Lee y Cheng (2019); Domínguez Vela (2018); Leyva Castillo (2018) y Álvarez García, (2018) coinciden en la idea de incorporar la mejora integral de la calidad en este campo, ya que los beneficios que puede generar no solo impactan en los clientes sino que benefician directamente al sector a través del establecimiento de alianzas estratégicas a corto y mediano plazo. Las tendencias teóricas acerca del estudio de la mejora de la calidad se manifiestan de manera independiente para la mejora por corrección y la mejora por continuidad (Cervantes, 2021 y Fajardo, 2022). La primera es definida como aquellas acciones que emprende determinada organización para solucionar las variaciones por defecto entre los resultados de la fase de ejecución y planeación (Valarezo Loaiza, 2018; Boada Córdova & López Medranda, 2018); Ricardo Hernández, 2019). La misma es abordada mediante indicadores de control que miden el desempeño de las variables de calidad que intervienen en los procesos analizados. Las técnicas fundamentales para este tipo de mejora se basan en la elaboración de planes de acción ubicados en horizontes temporales a muy corto plazo y no son aplicables en momentos posteriores al cumplimiento del estado deseado (Romaguera Miñana, 2020) y Cervantes (2021).

La mejora de la calidad de los servicios hoteleros es objetivo priorizado del Ministerio del Turismo, que en su Política Oficial de Calidad ha declarado que "todas las entidades e instalaciones turísticas y su personal actúen en función de la satisfacción, expectativas y requerimientos de sus clientes, sustentados en la hospitalidad que nos distingue a través de los principios de la gestión y el mejoramiento continuo de la calidad. Considerando prioritario la sistematicidad y el rigor en la eficiencia y la eficacia de los procesos, la motivación y la formación continua de los trabajadores, el compromiso con los valores éticos, indispensables para potenciar a Cuba como destino turístico seguro y preferido en el Caribe, contribuyendo así al desarrollo del país".

La Política de Calidad del Ministerio de Turismo, plantea como objetivos claves:

- I. Disponer de un producto turístico que satisfaga las expectativas y requerimientos de nuestros clientes, a través del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad que cumplan las exigencias de las normas internacionales ISO 9000.
- II. Garantizar el cumplimiento de las normas vigentes relacionado con la higiene, accesibilidad y seguridad en los servicios turísticos, a través del cumplimiento de las regulaciones nacionales, el respeto a la sociedad y el medio ambiente.
- III. Desarrollar un producto turístico que destaque el patrimonio cultural, incorporando de forma coherente a los elementos de imagen y comunicación, gastronomía y animación, los valores autóctonos y distintivos.

IV. Contar con recursos humanos calificados, con elevada moral revolucionaria, motivados y comprometidos en sus respectivas funciones con el papel que desempeña el turismo en el desarrollo del país.

En el Sistema de Formación Profesional para el Turismo Formatur tiene que apoyar el trabajo en los hoteles, para lograr que todos puedan certificar su sistema de gestión de la calidad (SGC) por la NC ISO 9001: 2015. Las Escuelas de Hotelería y Turismo pertenecientes al sector tienen la responsabilidad de la formación y capacitación de estudiantes y del personal que labora en el turismo, desarrollándose una enseñanza que responde al principio de Aprender-Haciendo como filosofía moderna de capacitación y apoyar el constante perfeccionamiento empresarial.

Una revisión a las investigaciones del período 2017-2022 permitió identificar un conjunto de síntomas negativos que evidencian la necesidad de adoptar estrategias para la mejora integral de la calidad en el servicio Alojamiento, para contribuir al incremento de la satisfacción del cliente, los mismos son:

- Las estrategias de mejora asumidas por las entidades hoteleras se realizan a nivel de grupo empresarial, por lo que no poseen la misma aplicabilidad en todas las entidades subordinadas, atendiendo a las características del servicio Alojamiento
- Insuficientes indicadores que permitan evaluar el desempeño de las acciones de mejora en el servicio Alojamiento, con un alcance integral
- Insuficientes acciones orientadas a la mejora por innovación del servicio Alojamiento
- Desconocimiento de las técnicas para el diseño de estrategias de mejora, específicamente en las actividades relacionadas con el Alojamiento
- Poca participación del personal vinculado directamente al cliente, en la toma de decisiones relacionadas con la mejora de la calidad
- Insuficientes mecanismos para la implementación de estrategias diferenciadas de mejora de la calidad en el servicio Alojamiento

Lo antes mencionado permite definir como problema científico de la investigación ¿Cómo favorecer la mejora integral de la calidad del servicio Alojamiento turístico para contribuir al incremento de la satisfacción del cliente? El objeto de la investigación: La Gestión de la calidad en los servicios hoteleros; como objetivo general de la investigación es desarrollar de un procedimiento para la mejora integral de la calidad del servicio Alojamiento turístico, que contribuya al incremento de la satisfacción del cliente.

METODOLOGÍA

Diseño de la investigación

Los objetivos específicos de la investigación son los siguientes:

1. Confeccionar el marco teórico y práctico referencial de la investigación, relacionado con la calidad en los servicios hoteleros y las tendencias y enfoques de la mejora integral de la calidad del servicio Alojamiento turístico.
2. Diseñar un procedimiento para la mejora integral de la calidad del servicio Alojamiento turístico.

3. Valorar el procedimiento propuesto a través del método Delphi.
4. Aplicar el procedimiento propuesto en el servicio Alojamiento del hotel Playa Pesquero.

Se precisa como campo de acción, la mejora integral de la calidad del servicio Alojamiento turístico y la idea a defender propuesta plantea que la aplicación de un procedimiento para la mejora integral de la calidad del servicio Alojamiento turístico, contribuye a incrementar la satisfacción del cliente en el hotel Playa Pesquero.

Para materializar los objetivos propuestos se requiere de la aplicación de diversos métodos científicos de la investigación del nivel teórico, empírico y estadísticos.

Del nivel teórico se destacan:

- **Análisis y síntesis:** para el análisis de la bibliografía y el estudio del servicio Alojamiento; permite el tratamiento y resumen de la información, determinar características, resultados, buscar relaciones entre componentes y elaborar conclusiones, además de establecer los nexos internos, el orden lógico y las principales características derivadas del análisis.
- **Inductivo-Deductivo:** para definir las variables determinantes en la mejora integral de la calidad y su interrelación con la satisfacción del cliente.
- **Sistémico-Estructural:** Para la concepción del procedimiento para la mejora integral de la calidad en el servicio Alojamiento y el diseño estructural de las etapas.

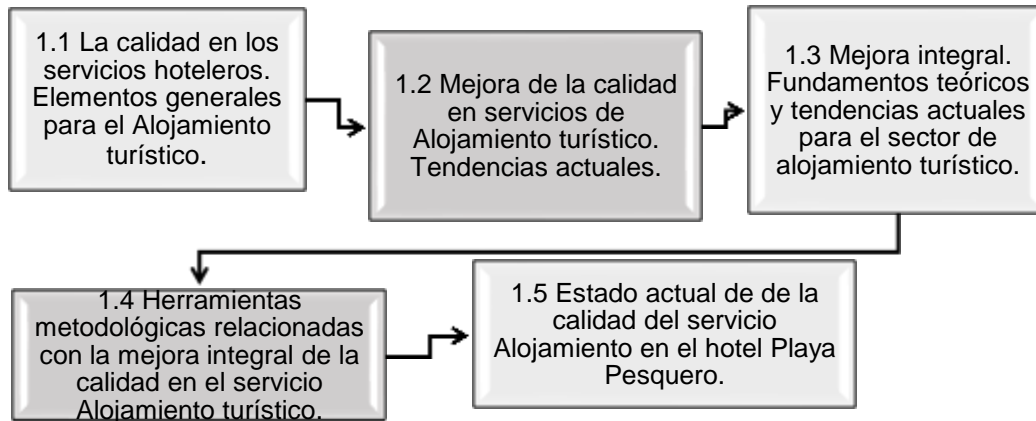
Del nivel empírico:

- **Revisión de documentos:** se revisaron los documentos y las metodologías referidos a la mejora integral de la calidad en el servicio Alojamiento en entidades hoteleras del destino Holguín.
- **Observación directa:** para la detección de problemas relacionados con la mejora integral de la calidad en el servicio Alojamiento.
- **Entrevistas** a trabajadores y especialistas del servicio de Alojamiento para obtener datos que faciliten el cumplimiento del objetivo general.
- **Método Delphi:** en función de valorar la pertinencia del procedimiento que se propone. Se empleará, además, el cálculo porcentual como método estadístico.

La estrategia seguida para la construcción del marco teórico práctico referencial de la investigación se muestra en la figura 1.

Figura 1.

Hilo conductor del marco teórico práctico referencial de la investigación.

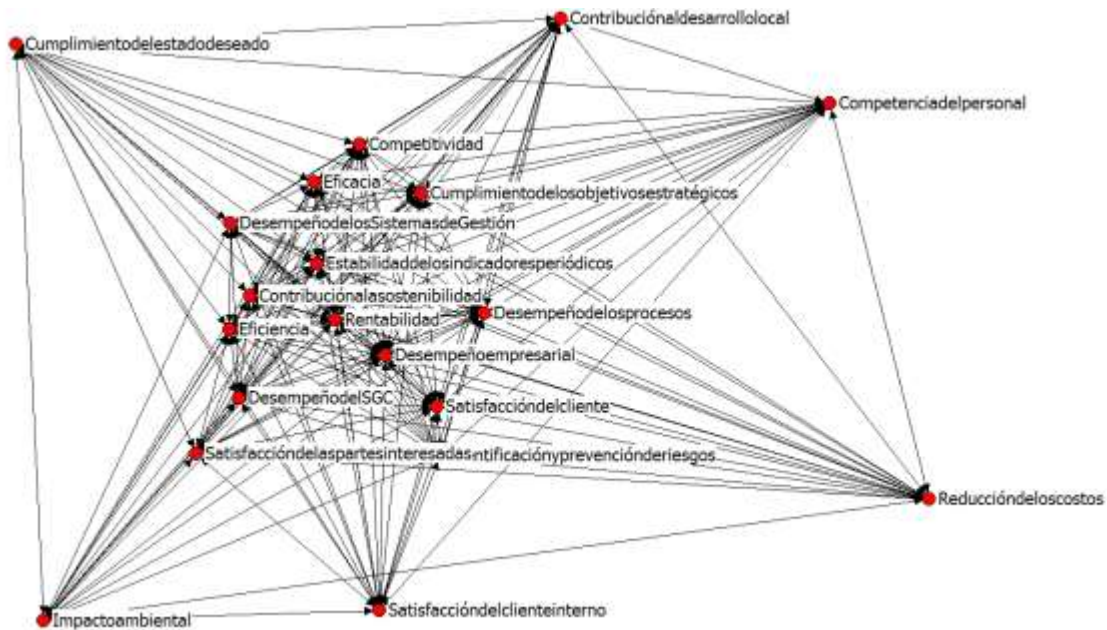


Mejora integral. Tendencias actuales para el sector de alojamiento turístico

El análisis detallado de la literatura especializada permitió identificar un conjunto de variables asociadas a la mejora de la calidad y concluir que la tendencia actual se orienta hacia la mejora integral incorporando la innovación colaborativa. Con el propósito de identificar las variables determinantes en la mejora integral de la calidad en entidades turísticas se realizó un análisis de redes sociales (ver figura 2) empleando el Statistic Program for Social Sciences (SPSS) versión 21.0 para Windows y el Borgatti, S.P., Everett, M.G. and Freeman, L.C. 2002. Ucinet for Windows: Software for Social Network Analysis. Harvard, MA: Analytic Technologies y se obtuvo que las variables más relacionadas por los investigadores son: desempeño de los procesos, satisfacción del cliente, desempeño del SGC, cumplimiento de los objetivos estratégicos, rentabilidad, estabilidad de los indicadores periódicos, desempeño empresarial, eficiencia, identificación y prevención de riesgos, competitividad, eficacia, satisfacción de las partes interesadas y contribución a la sostenibilidad.

Figura 2.

Red para las variables asociadas a la mejora integral de la calidad.

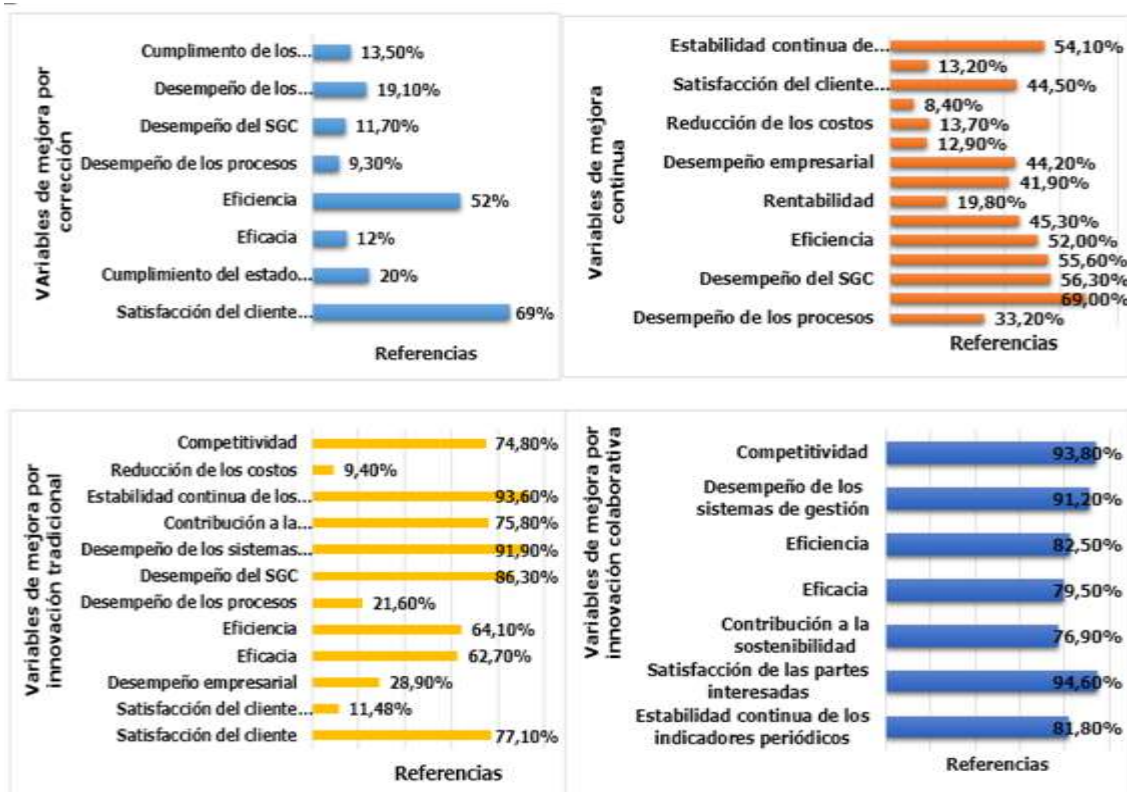


Estas variables presentan un alto grado de centralidad normalizada con respecto a las restantes, tienen menor centralización global de cercanía con la red (in Closeness), mayor centralización global de la cercanía armónica (in Harmonic Closeness) y mayor robustez en los valores del eigenvector, como medida de centralidad. Las variables que presentan menor grado de centralidad son: impacto ambiental, competencia del personal, reducción de los costos y satisfacción del cliente interno.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se realizó un análisis de las variables que inciden en los tipos de mejora de la calidad identificados en la literatura. Se llevó a cabo una revisión para los grupos obtenidos en el análisis de conglomerado, de ahí pudieron asociarse las variables por tipología de mejora, tal y como se muestra en la figura 3. La mejora por corrección obtuvo 8 variables asociadas, de las cuales el 69% de las referencias corresponde a la satisfacción del cliente y el 52% a la eficiencia. La mejora continua tiene asociadas 15 variables, siendo el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad (86.3%) y la satisfacción del cliente (77.1%) las más referenciadas en la literatura. La mejora por innovación obtuvo 11 variables asociadas, donde la estabilidad continua de los indicadores periódicos (93.6%) y el desempeño de los sistemas de gestión (91.9%) resultaron mayormente referenciadas; y por último la mejora por innovación colaborativa obtuvo 7 variables asociadas, y las más referenciadas son satisfacción de las partes interesadas (94.6%), competitividad (93.8%), desempeño de los sistemas de gestión (91.2%), eficiencia (82.5%) y estabilidad continua de los indicadores periódicos (81.8%).

Figura 3.

Clasificación de las variables por tipología de mejora



Del análisis de los elementos teóricos, se considera que la mejora integral de la calidad en entidades turísticas constituye una estrategia determinante en la satisfacción de las partes interesadas, para lo cual requiere impactar positivamente en las variables que inciden en su desempeño y fortalecer el funcionamiento de los sistemas de gestión de la calidad, a través de una combinación de estrategias que van desde la mejora por corrección, pasando por la mejora continua o gradual hasta la innovación colaborativa.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Procedimiento para la mejora integral de la calidad del servicio alojamiento turístico

El mismo se concibe a partir de la revisión bibliográfica efectuada e incluye un conjunto de técnicas y herramientas que contribuyen a la obtención y procesamiento de la información. La propuesta metodológica aporta un sistema de indicadores y elementos de estructura y contenido, adaptados de González Camejo (2018), Chong Poutou (2018) y Leyva Salazar (2018); se basa en la estructura lógica del ciclo de gestión y

concibe todas las tipologías de mejora integral de la calidad¹ con sus adaptaciones específicas inherentes a las características del campo de acción de la investigación y el objeto de estudio práctico para el cual se concibe.

El procedimiento contiene en la fase inicial el compromiso y capacitación, donde esta última se establece de forma transversal, posteriormente se definen las acciones de implantación de la mejora integral de la calidad (MIC) para el alojamiento. En la tercera fase se procede a evaluar la MIC a partir del análisis del cumplimiento de la mejora esperada. Los indicadores propuestos poseen una base de cálculo sobre la media aritmética y todos se evalúan a través de escalas ordinales de tres niveles. Se evalúa el cumplimiento del Requisito 10 de la NC ISO 9001:2015 y los de la de NC 127:2014, en la cuarta fase se analizan las insuficiencias derivadas del cumplimiento del plan de mejora integral de la calidad y se proponen las modificaciones correspondientes (ver figura 4).

Valoración del procedimiento a través del método Delphi

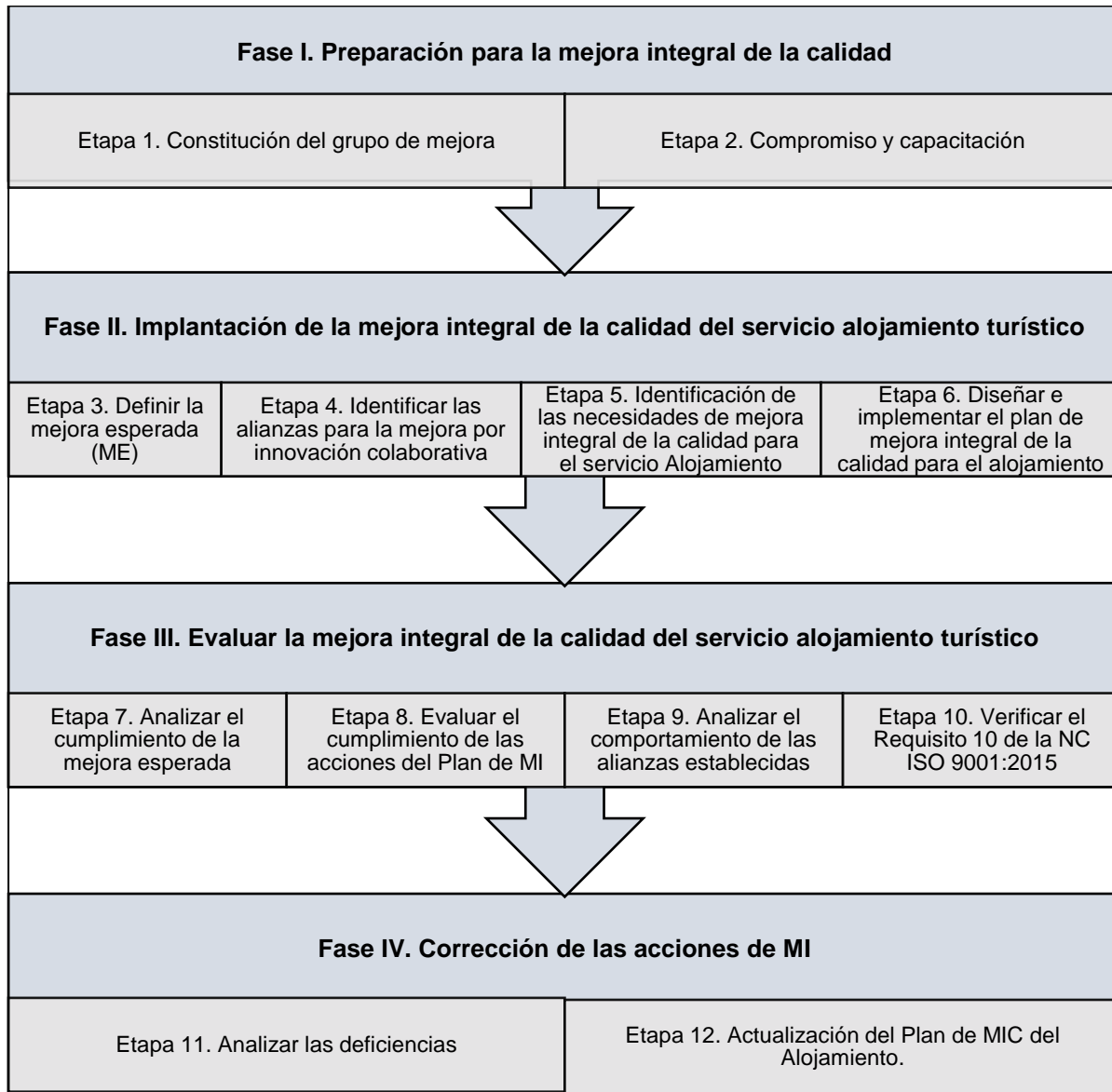
Se somete a consideración de 17 expertos en calidad del alojamiento turístico los elementos (utilidad práctica, importancia y vigencia, validez, adaptabilidad, valor metodológico, integralidad y actualización), que hacen de este procedimiento una herramienta efectiva para la mejora integral de la calidad de dicho servicio. Para la selección de los expertos se realizó una búsqueda online de artículos científicos sobre el tema en los últimos 5 años con investigaciones publicadas en idioma español; se consideró además el índice de citas en otros artículos académicos y los años de experiencia en el tema, según los datos en redes académicas. Esta revisión arrojó 85 autores; de ellos solamente 39 contaban un índice de experticia alto, según el procedimiento de González Camejo (2018); de estos, solo 6 accedieron a participar en la investigación. Se seleccionaron además 11 expertos en el campo del alojamiento turístico, provenientes de los hoteles del destino Holguín y la Escuela de Formación en Hotelería y Turismo del mismo destino.

El equipo de trabajo evaluó los resultados de la encuesta y determinó la concordancia entre la opinión de los expertos para considerar que el instrumento posee las cualidades necesarias.

Para desarrollar el proceso de valoración, se envió a los expertos una encuesta, donde se les solicitaba que manifestaran su conformidad acerca de si el procedimiento propuesto reúne los requisitos anteriormente expuestos.

Figura 4.

Estructura del procedimiento para la mejora integral de la calidad del servicio alojamiento turístico



La tabla 1 muestra los resultados procesados y los coeficientes de concordancia para cada cualidad; determinada según la expresión de cálculo. El método fue aplicado en tres rondas y se procesó de forma automática, los resultados que se muestran corresponden el procesamiento final de la información.

C: coeficiente de concordancia

Vn: votos negativos

Vt: votos totales

El criterio de evaluación más generalizado plantea que existe consenso cuando se cumple que: $C \geq 75\%$.

Tabla 1.

Coeficientes de concordancia de Delphi.

Cualidades del Procedimiento para la mejora integral de la calidad del servicio alojamiento turístico.							
	Utilidad práctica	Importancia Vigencia	Validez	Valor metodológico	Adaptabilidad	Integralidad	Actualización
E1							
E2							
E3							
E4							
E5							
E6							
E7							
E8							
E9							
E10							
E11							
E12							
E13							
E14		N					
E15							
E16							
E17	N						
C	94.11	94.11	100	100	100	100	100

Los resultados muestran que existe consenso entre los expertos para afirmar que el procedimiento propuesto para la mejora integral de la calidad del servicio alojamiento turístico posee vigencia, utilidad práctica, importancia, validez, valor metodológico y adaptabilidad; el punto de corte se encuentra en 3.35, clasificando todas las características en el rango de Bien Representativo. Los expertos realizaron recomendaciones que fueron incluidas en el procedimiento propuesto, tal es el caso del análisis del

requisito 10 de la NC ISO 9001:2015 y el análisis de los coeficientes de incidencia. De esta forma queda valorada prospectivamente la propuesta.

Resultados de la aplicación parcial del procedimiento en el hotel Playa Pesquero

Fase I. Preparación para la mejora integral de la calidad

Se constituyó el grupo de mejora y se tomaron acciones para su preparación, contenidas en el plan de capacitación del hotel. Se empleó como técnica fundamental la tormenta de ideas.

Fase II. Implantación de la mejora integral de la calidad del servicio alojamiento turístico

Etapa 3. Definir la mejora esperada (ME)

A partir de una revisión a los objetivos de trabajo del grupo gaviota S.A. se obtuvo el estado deseado (ED) para cada indicador de desempeño, y se realizó una adaptación de los valores para parametrizarlos porcentualmente; posteriormente se realizó una evaluación de los parámetros para determinar el estado actual (EA). Según se observa en la tabla 2. De forma general se requiere una ME por corrección para el 80% de los indicadores, mientras se proyecta la mejora continua para la identificación y prevención de riesgos y el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

Tabla 2.

Mejora esperada en el servicio alojamiento en el hotel Playa Pesquero.

Indicadores	EA (%)	ED (%)	ME corrección	ME Continuidad		
				PM 1	PM 2	PM 3
Desempeño del proceso	82,3	85	2,7			
Satisfacción del cliente	81,4	85	3,6			
Desempeño del SGC	92	90				
Cumplimiento de los objetivos estratégicos	86,6	100	13,4			
Estabilidad de los indicadores periódicos	81,4	85	3,6			
Eficiencia	80,2	100	19,8			
Identificación y prevención de riesgos	100	100				
Eficacia	93	100	7			
Satisfacción de las partes interesadas	78,7	85	6,3			
Contribución a la sostenibilidad.	82	85	3			

Igualmente se monitoreó el comportamiento de la ME por corrección, ya que estos indicadores pueden mejorar gradualmente en el tiempo y dicho comportamiento también constituye una forma de mejora continua.

Etapa 4. Identificar las alianzas para la mejora por innovación colaborativa

Se identificaron nueve colaboradores, de ellos cuatro aliados potenciales, estos son: Universidad de Holguín, Escuela de formación en hotelería y turismo, Empresa constructora de obras para el turismo y Empresa de servicios al arte.

Etapa 5. Identificación de las necesidades de mejora integral de la calidad para el servicio Alojamiento

Se realizó un diagnóstico de las necesidades de mejora del servicio, a partir de elementos esenciales basados en la NC 127:2014 y los indicadores de desempeño. Se consultaron las encuestas realizadas a clientes y otras partes interesadas y los comentarios en redes sociales y páginas oficiales del hotel. Se otorgó la prioridad a las necesidades, de acuerdo con el nivel de referencia promedio obtenida de cada fuente de información consultada y según los criterios del grupo de mejora, las necesidades de mayor prioridad fueron incluidas en el plan de mejora integral (MI). La figura 5 muestra el porcentaje de referencia de las necesidades y la prioridad otorgada.

Figura 5.

Porcentaje de referencia de las necesidades de mejora en el hotel Playa Pesquero



Etapa 6. Diseñar e implementar el plan de mejora integral de la calidad para el alojamiento

En una reunión del grupo de mejora se diseñó el plan de mejora integral de la calidad para el alojamiento. Se adoptaron cinco acciones para la mejora tradicional y cinco para la mejora por innovación colaborativa; se realizaron informes periódicos sobre el cumplimiento de las acciones y se aprobaron cuatro acuerdos en el consejo de dirección para el control de las mismas.

Fase III. Evaluar la mejora integral de la calidad del servicio alojamiento turístico

Etapa 7. Analizar el cumplimiento de la mejora esperada

Se analizó el cumplimiento de la mejora esperada (CME), en el caso de la mejora continua, los dos indicadores analizados tuvieron un CME suficiente (ver tabla 3), y en el caso específico del desempeño del sistema de gestión de la calidad se obtuvo un incremento del 5%. En la mejora por corrección el 75% de los indicadores presenta un CME suficiente y solo el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la eficiencia poseen un CME insuficiente, aunque si debe reconocerse que ambos incrementaron su evaluación en los períodos evaluados.

Tabla 3.

Registro de evaluación de la mejora esperada para el servicio alojamiento en el hotel Playa Pesquero.

Indicadores	ME corrección				ME Continuidad		
					PM 1	PM 2	PM 3
	ME	EA1	EA2	MR			
Desempeño del proceso	2,7	82,3	89,3	7			
Satisfacción del cliente	3,6	81,4	90,3	8,9			
Desempeño del SGC					Suficiente		
Cumplimiento de los objetivos estratégicos	13,4	86,6	93,8	7,2			
Estabilidad de los indicadores periódicos	3,6	81,4	91,5	10,1			
Eficiencia	19,8	80,2	95,6	15,4			
Identificación y prevención de riesgos					Suficiente		
Eficacia	7	93	100	7			
Satisfacción de las partes interesadas	6,3	78,7	92,3	13,6			
Contribución a la sostenibilidad.	3	82	91,7	9,7			

CONCLUSIONES

- Se logró conformar el hilo conductor del marco teórico práctico referencial de la investigación, permitió profundizar en las tendencias metodológicas inherentes a la mejora integral de la calidad en los servicios de alojamiento turístico e identificar las variables determinantes, así como llegar a una aproximación conceptual de mejora integral de la calidad del servicio de alojamiento turístico
- Se diseñó el procedimiento para la mejora integral de la calidad del servicio de alojamiento turístico considerando la preparación, implantación, evaluación y corrección de cada una de las tipologías de

mejora reconocidas y potenciando el aprovechamiento de la innovación colaborativa a partir de las alianzas identificadas.

- El método Delphi permitió demostrar que la herramienta metodológica propuesta es apta para la mejora integral de la calidad en servicios de alojamiento turístico, teniendo en cuenta que las características analizadas resultaron bien representativas a criterio de los expertos.
- La aplicación parcial del procedimiento en el hotel Playa Pesquero evidencia el incremento de los indicadores de desempeño y la mejora de la satisfacción del cliente, a partir de la implantación de acciones de mejora integral de la calidad y la incorporación de estrategias de innovación colaborativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, García, D. (2018). *Gestión de la Calidad de la Experiencia Turística en hoteles* [Tesis en opción al título de Ingeniero Industrial. Universidad de Holguín, Cuba]
- Boada Córdova, M. S., & López Medranda, A. D. (2018). Diseño de un manual de capacitación para empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil.
- Chong, Poutou, J., A. (2018). *Procedimiento para el control de la satisfacción del cliente en entidades turísticas* [Tesis en Opción al título de Máster en Ingeniería Industrial. Universidad de Holguín. Cuba]
- Cervantes, L. S. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en la Empresa de Alojamiento de Granma. *Técnica administrativa*, 20(86), 13-29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8164298>
- Domínguez, Vela, G. (2018). *Gestión de la calidad en la prestación de los servicios hoteleros* [Tesis en opción al título de Ingeniero Industrial. Facultad de Ciencias Empresariales y Administración. Universidad de Holguín, Cuba]
- Fajardo, L. M. R. (2022). Recepción y alojamiento: procesos relevantes del Complejo Hotelero Barceló Solymar Occidental de Varadero. *ECONÓMICAS CUC*, 43(1). <http://orcid.org/0000-0003-4940-0796>
- González Camejo, I.T (2021). *Tecnología para la gestión de la calidad de la experiencia turística en hoteles. Aplicación en hoteles de sol y playa del destino Holguín* [Tesis en opción al título de Doctor en Ciencias Técnicas. Universidad de Holguín, Cuba]
- González Camejo, I.T (2018). *Procedimiento para la gestión de la calidad de la experiencia turística en hoteles. Aplicación en el hotel Playa Pesquero* [Tesis de maestría, Universidad de Holguín, Cuba]
- Lee, W.-H., y Cheng, C.-C. (2019). Less is more: A new insight for measuring service quality of green hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 68(Supplement C), 32-40. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm>.
- Leyva, Castillo, M.Y. (2018). *Gestión de la calidad en la promoción online de los servicios hoteleros* [Tesis en opción al título de Ingeniero Industrial. Universidad de Holguín, Cuba]

- Leyva Salazar, D. L. (2018). *Procedimiento para la gestión de la calidad en la prestación de los servicios hoteleros*. [Tesis en opción al título de Ingeniero Industrial. Facultad de Ciencias Empresariales y Administración. Universidad de Holguín, Cuba]
- Lozada, L. (2019). Propuesta de mejora de los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (Hoteles) en los distrito de Huaraz e Independencia.
- Moreno, L. (2021). Gestión de la calidad en alojamientos turísticos [Doctoral disertación, Universidad Nacional de La Plata, Argentina]
- NC ISO 9000: 2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. <http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>.
- NC ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=NC+ISO+9001%3A2015>
- NC 127:2014. Industria Turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico
- Pérez Pérez, M. T. (2017). *Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios hoteleros. Aplicación en el servicio Alojamiento del Hotel Brisas Covarrubias*. [Tesis en opción a título de Ingeniero Industrial. Facultad de Ciencias Empresariales y Administración. Universidad de Holguín. Cuba]
- Ricardo Hernández, D. (2019). *Procedimiento para la gestión integral de la calidad en los servicios hoteleros*. [Tesis en opción a título de Ingeniero Industrial. Facultad de Ciencias Empresariales y Administración. Universidad de Holguín. Cuba]
- Romaguera Miñana, L. (2020). *Evaluación de un alojamiento turístico ante los requisitos de higiene y desinfección* [Tesis en opción al título de Doctor en Ciencias. Universidad Politécnica de Valencia]
- Valarezo Loaiza, K. P. (2018). *La calidad del servicio del área de Front Desk de los establecimientos de alojamiento turístico: caso hoteles de la ciudad de Machala, cantón Machala, provincia del Oro* [Tesis en opción al título de Doctor en Ciencias, Universidad Tecnológica San Antonio de Machala, Ecuador]