

Procedimiento para la mejora del sistema de gestión de la calidad en el Hotel Villa San Juan

*Procedure for the Improvement of the Quality Management System at the
Hotel Villa San Juan*

Roxana de las Mercedes Avich Wanton^{1*} <https://orcid.org/0000-0001-5473-5035>

Rubén Guillermo Pellicer Durán¹ <https://orcid.org/0000-0003-1494-3758>

¹ Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.

*Autor para la correspondencia: roxana.avich@uo.edu.cu

RESUMEN

La presente investigación se basa en la evaluación del sistema de gestión de la calidad a través de la norma ISO 9001:2015 en el Hotel Villa San Juan de la cadena hotelera Islazul Santiago. Se propone un procedimiento compuesto por seis etapas, los cuales consintieron en caracterizar la organización e igualmente permitieron el diagnóstico y la proyección de las soluciones para la gestión de la calidad en el hotel. El estudio se fundamenta en el empleo de métodos y herramientas que contribuyen a la obtención de información de los servicios prestados, tales como la revisión de documentos y registros, la encuesta, el trabajo en grupo, diagrama de representación de procesos, diagrama causa-efecto, uso de *software* SPSS 22 para la validación de encuesta y determinación del coeficiente de correlación de Kendall.

Palabras clave: evaluación, gestión de la calidad, procedimiento.

ABSTRACT

This research is based on the evaluation of the Quality Management System (QMS) through the ISO 9001:2015 standard at the Hotel Villa San Juan of the Islazul Santiago hotel chain. A procedure composed of six stages is proposed, which agreed to characterize the organization and also allowed the diagnosis and projection of solutions for quality management in the hotel. The study is based on the use of methods and tools that contribute to obtaining information on the services provided, such as the review of documents and records, the survey, group work, process representation diagram, Cause-Effect diagram, use of SPSS 22 software for survey validation and determination of Kendall's correlation coefficient.

Keywords: evaluation, quality management, procedure.

Recibido: 20/3/2023

Aceptado: 15/4/2023

INTRODUCCIÓN

La calidad como concepto es inherente a la misma esencia del ser humano, el cual desde sus inicios analiza que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una gran ventaja competitiva sobre el entorno con el cual interactúa.

Actualmente, los cambios en el diseño empresarial mundial conducen a que la calidad deje de tener el contexto de moda que se percibía en anteriores años, para convertirse en una herramienta para la toma de decisiones de obligatorio manejo en cualquier organización que pretenda asegurar su sostenibilidad en el tiempo.

El desarrollo de la calidad ha transitado por varias etapas para llegar al actual desarrollo del sistema de gestión de calidad (SGC). Durante esas etapas se han destacado el aporte de varios autores que demuestran el impulso decisivo para el inicio, el desarrollo y la consolidación de nuevo sistema de administración, especialmente en Japón y Estados Unidos. Estos conceptos se orientan hacia el control de calidad, el aseguramiento de la calidad, el proceso de la calidad total, la mejora continua de la calidad total, entre otros.

Entre los autores considerados como los gurús de la calidad se constató a Juran *et al.* (2005), el cual por sus pensamientos, enseñanzas y experiencias contribuyó al impulso en el desarrollo de la calidad.

La importancia en el sector turístico que tiene la gestión de calidad (GC) es vital para su desarrollo, pues a través de este se implementan normas que contienen diferentes requisitos, para lograr que un servicio o un artículo cumplan con los parámetros establecidos y obtenga un buen nivel de calidad. La adopción de un SGC constituye una decisión estratégica para una entidad, ya sea de producción o servicios, proporcionando una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Esta generación se haya frente a un mundo competitivo, donde se encuentran nuevas tecnologías sorprendentes, los clientes cada día son más exigentes, demandan productos y/o servicios con características específicas que satisfagan sus necesidades y expectativas. Por tal motivo, las organizaciones deben trabajar en función de lograr el mayor nivel de satisfacción de sus clientes, mediante un proceso de mejora continua e implementando normas estandarizadas para lograr la calidad máxima de los servicios que ofrecen. Resulta importante la total colaboración del cliente interno de la empresa, para que sea efectivo el servicio ofertado y, de esta manera, obtener excelentes resultados.

El Hotel Villa San Juan, perteneciente a la cadena Islazul, trabaja en función de la satisfacción de sus clientes, sin embargo, durante los últimos dos años ha venido presentando problemas referidos a la calidad de los servicios que presta. Esta situación se presenta, fundamentalmente, debido a que no cumple con los estándares requeridos para alcanzar la categorización por la falta de conocimientos y experiencias del personal para implementar la Norma ISO 9001:2015, según la guía para su aplicación descrita por Gómez (2016) referida a los SGC, situación que indudablemente repercute negativamente en la satisfacción de los clientes externos. Estas inconformidades quedaron reflejadas en las encuestas realizadas por el departamento comercial de la instalación y aún no tienen respuesta en un momento oportuno. No obstante, es necesario conocer desde la teoría qué es un SGC. Específicamente a continuación se reflejan los fundamentos teóricos que la sustenta.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para Garver (2003), un SGC «es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, la información de la organización de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad».

Por otra parte, el concepto de gestión empresarial aportado por Camisón, Cruz y González (2006), la puesta en práctica de los enfoques para la gestión de la calidad (GC) se realiza mediante el diseño, implantación y (en su caso) certificación de sistemas para la gestión de la calidad (SGC) por las organizaciones. De igual forma, se plantea que la definición e implantación de un SGC según el enfoque de aseguramiento de la calidad se basa en las directrices establecidas por los modelos normativos para la GC.

Según González y Manzanares (2020), un SGC «garantiza que se observa, que se cumplen los objetivos de la calidad de los productos que satisfacen los reglamentarios aplicables» (p.14). En esta investigación se asume como postura el concepto dado por Simón, Flores y Arias (2010): en el cual se plantea que la GC es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo.

La importancia que en el sector turístico el sistema de GC, tal y como señala Serrano, López y Gómez (2007), «centra especialmente en la definición y medida de la calidad del servicio desde la perspectiva de los clientes» (p. 5). Se considera vital debido a que son principios que contienen diferentes requisitos y logran que un servicio cumpla con los parámetros establecidos para brindar un trabajo de excelencia.

Los principios de GC se vinculan con aquella empresa moderna que busque consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Al implementar la norma ISO 9001: 2015, para que sea útil el certificado, es necesario que estos principios sirvan para la mejora continua de la organización. No obstante, resulta interesante lo aportado por Fontalvo y De La Hoz (2018), donde «se establecen los criterios y estructuras para el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad, considerando la norma referida norma para una institución universitaria de educación superior en Colombia» (p. 1).

Entre estos principios se precisan:

1. Enfoque al cliente: puede considerarse uno de los principales. Está muy presente en las diferentes versiones de la Norma ISO 9001 y tomado como concierne a Benzaquen de las Casas (2018), donde se muestra el impacto de tener un SGC en las empresas en Perú. En este sentido, las diversas actividades que conforman la organización deben orientarse a cumplir y satisfacer los requisitos acordados con los clientes de la empresa, y procurar, en todo momento, superar sus expectativas. El objetivo en clientes recurrentes es ir incrementado su satisfacción con nuestro producto o servicio.
2. Liderazgo: siempre presente desde las primeras versiones de la norma ISO, pero al que se ha dado un peso mayor desde la versión de 2015. La implementación y mejora de los SGC precisan de una implicación clara de la dirección en su desarrollo.
3. Compromiso de las personas: aspecto clave que ha ido ganando peso en los últimos años al elevar el enfoque de los SGC en los actores que son sus integrantes: los trabajadores. Todo el conjunto de procesos, objetivos estratégicos, mejoras de las organizaciones dependen del trabajo comprometido de sus integrantes. Actuaciones de formación y capacitación se han vuelto más comunes y necesarias de cara a incrementar la alineación del personal con la calidad, lo que refuerza el papel que desempeñan las personas en la dinámica y los objetivos de la organización.
4. Enfoque a procesos: a partir de lo planteado por González y Manzanares (2020), la entrada de la norma ISO 9001 supuso una revolución al obligar a las empresas a definir y trabajar por procesos y no por actividades y departamentos. Conllevó un replanteamiento de la mayoría de los documentos del sistema y trajo asociado el marcaje de los indicadores correspondientes para el control y valoración de la evolución de las organizaciones. Su aplicación supone un cambio de fondo en las organizaciones y su correcta aplicación modifica totalmente el desarrollo del trabajo en las empresas. Para el siguiente paso, se utilizó como referente lo planteado por Grados y Obregón (2018).
5. Mejora continua: es la piedra angular de cualquier sistema de gestión: calidad, medioambiente, seguridad de la información, seguridad laboral, seguridad alimentaria, y demás. Amparados por el ciclo Deming de mejora continua, a partir de lo expuesto por Mukesh (2019), los sistemas de gestión tienen como motor el

principio de su innovación incremental y la mejora progresiva de los procesos que conforman la organización. Los sistemas de gestión buscan una mejor efectividad en las diferentes actividades empresariales de un modo ordenado.

6. Toma de decisiones basadas en la evidencia: la implementación de diversos indicadores de los procesos, junto con el análisis de la información que suministran los actuales sistemas de gestión de calidad de la totalidad de la organización, sirve de punto de partida para la toma de decisiones empresariales dentro del proceso de mejora continua.
7. Gestión de las relaciones: este aspecto es también ampliamente desarrollado a partir de la versión de la Norma ISO 9001 de 2015. La consideración de los requisitos de las partes interesadas en el desarrollo de la estrategia de las organizaciones y, en especial, proveedores, trabajadores y clientes ha conllevado el manejo de una mayor información por parte de las empresas de cara a su toma de decisiones.

Considerando lo anterior, se trazaron los siguientes pasos para lograr el objetivo que la investigación se propuso, y aplicó estos principios como líneas de actuación rectoras y guías en el desarrollo de sistemas de gestión y delimitación de toma de decisiones, en las cuales se ven representados.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para identificar los problemas que limitan la gestión de la calidad en el Hotel Villa San Juan de la cadena Islazul Santiago, fue utilizada la norma 9001:2015, específicamente en las temáticas y los criterios que esta establece. Se prevén seis etapas que, inicialmente, se seleccionan para ser analizadas. Se define el objetivo general y en correspondencia con cada problema se definen los objetivos específicos y las posibles soluciones que permitirán lograrlo. A continuación, se precisa el contenido de cada etapa.

Etapa I. Preparación básica para la realización del estudio de la gestión de la calidad

El objetivo de esta etapa es lograr un compromiso en la entidad que permita crear las condiciones necesarias para la realización del estudio del proceso de calidad en las áreas seleccionadas. De no cumplirse este requisito se procederá a la capacitación del personal involucrado, en estas técnicas de registro y análisis aplicable a la GC. Para darle cumplimiento se debe:

- Realizar una reunión con directivos de la entidad y los trabajadores implicados directamente en el área donde se realizará el estudio.
- Lograr la participación de los trabajadores y su compromiso con la actividad a realizar es imprescindible.
- Elaborar de forma explícita la definición de los objetivos a lograr con el estudio a los trabajadores, de forma que se logre un buen entendimiento, aceptación y cooperación de su parte.
- Cometer la formación de grupos y preparación del personal.

Etapa 2. Caracterización del área o áreas objeto/s de estudio

El objetivo de esta etapa es de recopilar la información suficiente, a través de la caracterización del área o las áreas de interés para el estudio de la gestión de la calidad; así como caracterizar el área objeto de estudio sin dejar de tener presente los siguientes aspectos:

- Caracterizar tanto como sea posible en el periodo analizado, el ciclo planificar-hacer-verificar-actuar (PHVA), según lo planteado por Quiroz (2019).
- Implementar la Metodología PHVA para incrementar la productividad en una empresa de servicios.
- Resumir en el ciclo antes mencionado, el análisis de los objetivos de trabajo establecidos para el período que se analiza y el porcentaje de su cumplimiento (anual, semestral o trimestral).
- Determinar los problemas que afectan la calidad de los servicios en la entidad objeto de estudio a través de encuestas y revisión de documentos.

Etapa 3: Análisis del sistema de gestión de calidad (SGC)

El objetivo de esta etapa es diagnosticar el estado actual del SGC, teniendo en cuenta cada uno de los principios de la Norma ISO 9001:2015 y cada uno de sus requisitos. Con todo ello, se elaboran conclusiones sobre el estado de la gestión de la calidad de la entidad y se realizarán recomendaciones que se emplearán en un informe final que debe exponerse en el marco del Consejo de Dirección de la organización. Independientemente de las técnicas mencionadas en la etapa anterior, se emplearán otras como encuestas, diagrama Ishikawa, y comité de expertos.

Etapa 4: Búsqueda de soluciones

El objetivo de esta etapa es el de diseñar las soluciones posibles a las problemáticas detectadas en las etapas de caracterización y del diagnóstico al proceso de gestión de la calidad. Estas pudieran estar encaminadas a:

- Establecer medidas para perfeccionar las deficiencias encontradas en el proceso de caracterización.
- Mejorar cada uno de los elementos del proceso de calidad.
- Realizar propuesta – en caso de ser posible– de nuevos métodos de trabajo.

Existen diferentes variantes de enfoques en la búsqueda de soluciones. Entre las técnicas de análisis más utilizadas están el examen crítico y la tormenta de ideas con expertos.

Etapa 5. Implementación

El objetivo de esta etapa es el de implementar aquellas soluciones seleccionadas que permitan mejorar el proceso de gestión de la calidad y que conduzcan a una mejora en la prestación de servicios.

Las soluciones evaluadas por el grupo de expertos deben ser aprobadas por el Consejo de Dirección de la entidad, y es facultad de su director general aprobar su implementación después de la realización de un período de prueba efectiva. Para su puesta en práctica, debe

elaborarse un plan que muestre la estrategia a seguir con los respectivos responsables y su fecha de cumplimiento.

Etapa 6. Seguimiento y control de los estudios

El objetivo de esta etapa es lograr la sistematicidad y desarrollo del estudio realizado. Se debe de llevar el control y evaluación y realizar los ajustes necesarios; controlar sistemáticamente el cumplimiento de las medidas derivadas de los estudios de la gestión de la calidad, su expresión en la variable humana y los indicadores económicos, físicos, financieros y otros que permitan su análisis, comparación y establecimiento de acciones para rectificar desviaciones y continuar la mejora.

Después de analizadas las etapas del procedimiento propuesto, se procede a su implementación en el Hotel Villa San Juan de la Cadena Islazul Santiago.

RESULTADOS OBTENIDOS

Etapa 1. Preparación básica para la realización del estudio de la gestión de la calidad

Se selecciona todo el hotel para la aplicación del procedimiento, debido a que no se han realizado estudios referidos a la gestión de la calidad. Se percibió la aprobación por parte de los directivos y demás trabajadores implicados en el correcto funcionamiento de los servicios que se desarrollan en el área.

Posteriormente, se convocó al colectivo de trabajadores del hotel a una reunión, cuya tarea principal fue la presentación de la investigación y, con ello, la definición de los principales objetivos que se persiguen a través de su realización.

La reunión realizada dio paso a la conformación de un grupo interno de especialistas en el área, y consideró el siguiente grupo de expertos: director general, especialista de calidad, comercial, especialista de recursos humanos, jefe de recepción, maître, ama de llaves. Cada uno de ellos posee total conocimiento sobre las técnicas de registro y de análisis aplicable a la GC.

Etapa 2. Caracterización del Hotel Villa San Juan de la Cadena Islazul Santiago

En esta etapa se realiza la caracterización a través del ciclo PHVA, donde se realizarán las siguientes acciones:

1. Planificar: organizar reuniones de trabajo donde se den a conocer las tareas de cada una de las áreas en el mes entrante. A su vez, cada uno de los jefes de los departamentos que intervienen directamente con la atención al cliente, indican las funciones que debe realizar cada trabajador.
2. Hacer: cada área tiene su función establecida. Se trabaja las veinticuatro horas con cambios de turno, en función de atender las necesidades de los huéspedes, así como las de los visitantes en el horario de la mañana y en la noche en el *lobby* bar.
3. Verificar: se realizan de manera aislada encuestas a los clientes para conocer su nivel de satisfacción. Se recogen las quejas y sugerencias para luego ser analizadas en los consejos de dirección.
4. Actuar: no existe una respuesta oportuna a los problemas encontrados en el hotel.

Etapa 3. Análisis del sistema de gestión de calidad (SGC)

Para el análisis se tuvo en cuenta el grupo de expertos compuesto por trabajadores del hotel que fueron seleccionados por su formación y experiencia previa, lo que les ha permitido alcanzar un dominio sobre el tema analizado en la presente tesis. Además, están en disposición de exponer sus opiniones para que sean utilizadas como juicios conclusivos, por lo que se les considera aptos para emitir criterios certeros: director del hotel, especialista de calidad, comercial, especialista de recursos humanos, jefe de recepción, maître, y ama de llaves.

Se realiza a continuación un diagnóstico del estado actual del sistema de gestión de calidad del hotel, utilizando cada uno de los principios establecidos en la Norma ISO 9001-2015. Este proceso se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Análisis de los principios de SGC

Principios de SGC	Cumple	No cumple
1. Enfoque al cliente		
¿La organización ha identificado grupos de clientes o mercados apropiados para obtener los mejores beneficios financieros y económicos?		X
¿La organización ha comprendido totalmente las necesidades y expectativas del cliente y de la cadena de suministro relacionada, y ha identificado los recursos necesarios para cumplir estos requisitos?		X
¿La organización ha establecido mediciones de satisfacción del cliente, y si surgen quejas, se resuelven de forma justa y oportuna?		X
2. Liderazgo		
¿La alta dirección establece y comunica el rumbo, la política, los planes y cualquier información importante pertinente a la sostenibilidad de la organización?	X	
¿La alta dirección establece y comunica objetivos financieros y económicos eficaces, suministra los recursos necesarios e información de retroalimentación sobre el desempeño?	X	
¿La alta dirección crea y mantiene el ambiente necesario en el que las personas puedan involucrarse plenamente para el logro de los objetivos de la organización?	X	
3. Compromiso de las personas		
¿Se reconoce que el personal a todos los niveles es un recurso importante para la organización que puede afectar considerablemente al logro de los beneficios financieros y económicos?	X	
¿Se involucra plenamente para crear oportunidades de mejora de su competencia, conocimiento y experiencia para el beneficio global de la organización?	X	
¿El personal desea trabajar en colaboración con otros empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas pertinentes?	X	
4. Enfoque a procesos		
¿Las actividades, controles, recursos y resultados se gestionan de forma interrelacionada?		X
¿Se entiende la capacidad de las actividades y/o procesos clave, a través de la medición y análisis, para lograr mejores resultados financieros y económicos?	X	
¿La alta dirección posibilita la evaluación y/o priorización de riesgos, y tiene en cuenta los impactos potenciales sobre los clientes, proveedores y otras partes interesadas?	X	
5. Mejora		
¿La alta dirección fomenta y apoya la mejora continua con el fin de lograr objetivos para beneficios financieros y económicos?		X
¿La alta dirección tiene implementados mediciones y seguimientos de calidad eficaces para evaluar los beneficios financieros y económicos?		X
¿La alta dirección reconoce y acepta el logro de los beneficios financieros y económicos?	X	
6. Toma de decisiones basada en la evidencia		
¿Las decisiones son eficaces, basadas en un análisis exacto de los hechos, equilibradas con la experiencia intuitiva cuando sea apropiado?		X
¿La alta dirección se asegura del apropiado acceso a datos, información y herramientas que posibilitan la realización de un análisis eficaz?	X	
¿La alta dirección se asegura de que las decisiones se basan en el logro del beneficio óptimo que aporta valor, y evita mejoras en un área que pueden producir deterioro en otras?	X	
7. Gestión de las relaciones		
¿Existen procesos eficaces para la evaluación, selección, seguimiento de proveedores y socios de la cadena de suministro, para asegurar beneficios financieros y económicos globales?		X
¿La alta dirección se asegura del desarrollo de relaciones eficaces con proveedores clave y socios que equilibran las ganancias a corto plazo con consideraciones a largo plazo?		X
¿La organización fomenta que se compartan planes futuros y la retroalimentación, entre la organización y sus socios de la cadena de proveedores/suministro para promover y posibilitar beneficios mutuos?		X

A partir de los resultados obtenidos en el área objeto de estudio y el análisis de los principios de la norma, el comité de expertos establecido en el hotel determinó como problema principal el deficiente SGC en el Hotel Villa San Juan de la cadena Islazul. Las deficiencias detectadas que afectan directamente a la gestión de la calidad en el hotel se muestran en la Figura 1, mediante el siguiente diagrama de Ishikawa. Entre las causas potenciales de este problema se detectaron:

1. Desactualización de la imagen e identidad corporativa en correspondencia con las mejoras realizadas.
2. Deterioro de los equipos del *lobby*, los bares y la cocina.
3. Incumplimiento con el principio de enfoque al cliente.
4. Falta de equipamiento necesario para la cocina.
5. No se realiza un adecuado enfoque a los procesos.
6. Falta de autonomía y participación en los presupuestos en las acciones de comunicación y relaciones públicas.
7. Deficiente proceso de mejora en el hotel por la alta dirección.
8. Poca utilización de las redes sociales para dar respuestas a las inconformidades.
9. No monitoreo oportuno del *booking* del hotel.
10. Ineficaz toma de decisiones basada en la evidencia, no se realiza en el momento apropiado.

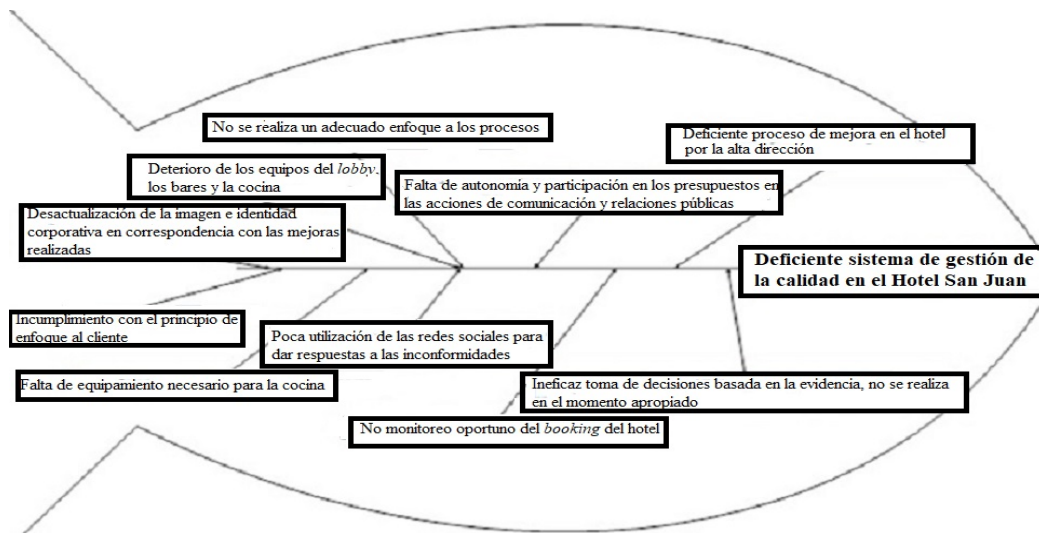


Figura 1. Diagrama Causa Efecto.

Etapa 4. Posibles soluciones a los problemas detectados

A continuación se relacionan las posibles soluciones a los problemas detectados en el SGC del Hotel Villa San Juan de la cadena Islazul:

- Renovar la imagen de las instalaciones del hotel.
- Estudiar las propuestas de financiamientos existentes de conjunto con la inmobiliaria del turismo, para mejorar las condiciones de las instalaciones en cuanto equipamiento.
- La dirección de conjunto con recursos humanos debe organizar acciones de capacitación en materia de calidad, higiene, inocuidad y enfoque al cliente.
- Evidenciar la realización de los controles para que los directivos de cada departamento puedan comprobar el cumplimiento de los estándares en las instalaciones, de forma tal que los procesos tengan interrelación.
- Estimular la participación de los expertos en la elaboración y actualización de la base normativa del sector, así como las acciones de comunicación del hotel.
- Implementar los sistemas de gestión que correspondan, de forma que la alta dirección verifique y controle el logro de los objetivos propuestos, y así se contribuya a la mejora continua.
- Potenciar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como vía para estar más cerca de los clientes, conocer a tiempo sus necesidades y actuar en consecuencia.
- Realizar un plan diario del *booking* del hotel para verificar a tiempo las reservaciones disponibles y, de esta forma, mantener el correcto monitoreo.
- Capacitar al personal de la alta dirección en los diferentes aspectos estratégicos de la operación turística, para garantizar una mejor toma de decisiones basada en la evidencia en el momento que corresponda.

Etapa 5. Implementación

Las soluciones evaluadas por el grupo de expertos deben ser aprobadas por el Consejo de Dirección de la entidad, y es facultad de su director general aprobar su implantación

después de la realización de un período de prueba efectiva. Para su puesta en práctica, debe elaborarse un plan que muestre la estrategia a seguir con los respectivos responsables y fecha de cumplimiento.

Etapas 6. Seguimiento y control

Se debe de llevar el control y evaluación, así como realizar los ajustes necesarios. Además, es necesario controlar sistemáticamente el cumplimiento de las medidas derivadas de los estudios de la GC, su expresión en la variable humana y los indicadores económicos, físicos, financieros y otros que permitan su análisis, comparación y establecimiento de acciones para rectificar desviaciones y continuar la mejora.

CONSIDERACIONES FINALES

Se constató que existe una amplia base conceptual acerca de los sistemas de gestión de la calidad (SGC), así como su contribución en el sector turístico. Asimismo, se realizó una descripción detallada de las etapas que conforman el procedimiento propuesto.

La implementación del procedimiento permitió determinar los elementos que componen la gestión de la calidad en el hotel y las principales deficiencias que impiden la correcta gestión de la calidad. Teniendo esto en cuenta, se propusieron las acciones necesarias que se deben de llevar a cabo para el adecuado funcionamiento del SGC.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BENZAQUEN DE LAS CASAS, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista Universidad y Empresa*, XX (35), 281-312. Recuperado el 12 de agosto de 2021 de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0124-46392018000200281
- CAMISÓN, C.; CRUZ, S. y GONZÁLEZ, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Pearson Educación. Recuperado el 24 de noviembre de 2022 de <https://www.academia.edu/download/55513988/gestion-de-la-calidad.pdf>

- FONTALVO, T. J. y DE LA HOZ, E. J. (2018). Diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*, XI (1), 35-44. Recuperado el 23 de noviembre de 2022 de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-0062018000100035&script=sci_arttext
- GARVER, M. S. (2003). El camino hacia la satisfacción del cliente. *Harvard Deusto Revistas*. Recuperado el 23 de noviembre de 2023 de <https://www.harvard-deusto.com/el-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente>
- GRADOS. R. A y OREGÓN, A. J. (2018). Implementación del ciclo de mejora continua Deming para mejorar la productividad en el área de logística de la empresa de confecciones KUYU SAC LIMA-2016. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, V (2), 16-27 Recuperado el 15 de febrero de 2021 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8587504>
- GÓMEZ, J. A. (2016). *Guía para la aplicación de ISO 9001 2015*. Alpha Editorial. Recuperado el 3 de abril de 2021 de https://books.google.com/cu/books?hl=es&lr=es&lr=&id=FzJ7EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=Mart%C3%ADnez,+J.+A.+G.+%282016%29.+Gu%C3%ADa+para+la+aplicaci%C3%B3n+de+ISO+9001+2015.+Alpha+Editorial.&ots=UoqUoK9C7q&sig=BmrlIkwpQhuv_Z3C0Ra2bac-Io8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- GONZÁLEZ, C. y MANZANARES, C. (2020). *Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001. Guía de aplicación*. Editorial UNED. Recuperado el 23 de noviembre de 2022 de https://play.google.com/store/books/details/Sistemas_de_Gestión_de_la_Calidad_ISO_9001_Guía_de?id=Lz0BEAAAQBAJ&gl=US&pli=1
- JURAN, J. ET AL. (2005). Quality Control. In J. C. Wood y M. C. Wood, *Joseph M. Juran: Critical Evaluations in Business and Management* (pp. 50-54). Recuperado el 29 de agosto de 20223 de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v_fprq_XtFAC&oi=fnd&pg=PA50&dq=Shewhart,+W.,+Deming,+E.,+Crosby,+P.,+Ishikawa,+&ots=uDYvC2VMpj&sig=95uUEWfdZIVi2YS3ZtSfYs2lQw#v=onepage&q&f=false
- MUKESH, N. (2019). Modeling Deming's Quality Principles to Improve Performance using Interpretive Structural Modeling and MICMAC Analysis. *International Journal of Quality & Reliability Management*. XXXVI (7). Recuperado el 27 de mayo de 2020

de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-07-2018-0204/full/html>

QUIROZ, M. A. (2019). *Implementación de la Metodología PHVA para incrementar la productividad en una empresa de servicios* (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 7 de mayo de 2020 de cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10822

SERRANO, A. M.; LÓPEZ, M. C. y GÓMEZ R. (2007). Gestión de calidad y turismo: revisión e implicaciones para futuras investigaciones. *Cuadernos de Turismo*, (20), 251-266. Recuperado el 17 de octubre de 2019 de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/12911>

SIMÓN, J.; FLORES, F. y ARIAS, A. (2010). Impacto de la implantación de la norma ISO 9001: 2000 en el Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid. *Revista Española de Documentación Científica*, XXXIII (1), 127-143. Recuperado el 8 de agosto de 2022 de <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/529>

Conflictos de intereses

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

Contribución de los autores

Roxana de las Mercedes Avich Wanton: realizó el análisis del marco teórico–conceptual, su tratamiento en el sector de los servicios y, en especial, en el turismo desde una perspectiva internacional y en Cuba. Determinó los problemas que afectan la calidad de los servicios en el Hotel Villa San Juan perteneciente a la cadena Islazul.

Rubén Guillermo Pellicer Durán: implementó el procedimiento donde se analiza el sistema de gestión de calidad del hotel y se detectan los problemas que lo afectan directamente.