

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



**Gestión operativa de calidad basada en la ISO 9001-2015 en el sector
servicios de hospedaje**

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

AUTOR

Jhean Carlos Diaz Guevara

ASESOR

Maribel Carranza Torres

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

Chiclayo, 2023

TIB INFORME - DIAZ GUEVARA

INFORME DE ORIGINALIDAD

23% INDICE DE SIMILITUD	22% FUENTES DE INTERNET	11% PUBLICACIONES	13% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	webges.uv.es Fuente de Internet	1%
5	ir.uew.edu.gh:8080 Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Auckland University of Technology Trabajo del estudiante	1%
7	revistas.uexternado.edu.co Fuente de Internet	1%
8	roderic.uv.es Fuente de Internet	1%

Índice

Resumen.....	4
Abstract	5
Introducción.....	6
Método.....	8
Desarrollo y discusión	8
Conclusiones.....	16
Referencias	17

Resumen

El siguiente informe de investigación tiene por fin reconocer el grado de importancia de la gestión de calidad en las operaciones basada en el estándar ISO 9001-2015 en el sector de servicios de hospedaje, debido a que, la gestión operativa de calidad basada en esta norma implica actividades para asegurar y mejorar la calidad del servicio, cumpliendo con los exigencias y expectativas del cliente. El uso de este estándar brinda beneficios como la optimización de operaciones, la fidelización del consumidor y buscar mejorar la imagen de marca.

Dentro del sector de servicio de hospedaje se suele manejar la gestión operativa de manera empírica, debido a que se tiene desconocimiento sobre una gestión de calidad en las operaciones, por tanto, es importante tener en cuenta esta información de gestión, puesto que, permitirá reconocer política de implementación para las actividades de las empresas que brindan servicio de hospedaje.

Teniendo en cuenta lo ya dicho y planteado sobre el método descriptivo se ha precisado el siguiente apartado de revisión con la finalidad de mejorar la eficiencia de la gestión operativa de calidad basada en la ISO 9001-2015 en el sector servicios de hospedaje.

Palabras clave: Gestión Operativa de Calidad, ISO 9001-2015, Servicio de Hospedaje.

Abstract

The purpose of the following research report is to recognize the degree of importance of quality management in operations based on the ISO 9001-2015 standard in the hosting services sector, because operational quality management based on this standard involves activities to ensure and improve the quality of service, meeting the demands and expectations of the client. The use of this standard provides benefits such as optimization of operations, consumer loyalty and seeking to improve the brand image.

Within the lodging service sector, operational management is usually handled empirically, because there is a lack of knowledge about quality management in operations, therefore, it is important to take this management information into account, since it will allow to recognize implementation policy for the activities of companies that provide hosting services.

Taking into account what has already been said and raised about the descriptive method, the following review section has been specified in order to improve the efficiency of operational quality management based on ISO 9001-2015 in the hosting services sector.

Keywords: Operational Quality Management, ISO 9001-2015, Hosting Service

Introducción

En la actualidad, la implementación del estándar ISO 9001-2015 en la gestión de calidad de las operaciones es de suma relevancia para el sector de servicios de hospedaje, debido a que en su medio altamente competitivo y con fuertes exigencias, la gestión de calidad es un elemento decisivo para la complacencia de los clientes, un estándar de gestión de calidad permite a las organizaciones del sector de hospedaje para determinar y mantener buenos niveles de calidad en sus operaciones diarias. Entonces, este estándar se convierte en un instrumento estratégico para apoyar la excelencia de los servicios de hospedaje, es decir, identificar y gestionar de manera óptima los riesgos y oportunidades, por tanto, instituir indicadores clave de desempeño y realizar mejoras de manera continua en todos los aspectos.

Esta investigación tiene importancia para el sector de servicios de hospedaje, dado que, la aptitud y la complacencia del cliente son características fundamentales para el prestigio o la reputación de una empresa, un método de diligencia de calidad asentado en la norma ISO 9001-2015 ofrece beneficios adicionales a las entidades que operan en el división de hospedaje, debido a que, brinda principios y exigencias que pueden optimizar sus operaciones internas, garantizar la eficiencia y menguar los errores y defectos a la ejecución de este servicio. Asimismo, las empresas de hospedaje pueden identificar las necesidades y posibilidades de servicio a sus clientes, así como implementar mecanismos para mejorar continuamente, esto conduce a una mayor fidelización de los clientes y generación de recomendaciones positivas, como consecuencia, una imagen de marca sólida en el mercado.

La adecuación de la ISO 9001-2015 en el fragmento servicio de hospedaje es muy importante para mejorar un método de gestión de calidad y optimizar el desempeño en el mercado, (Czödöróvá & Gnap, 2023) nos dicen que, la norma se orienta en la mejora continua, la complacencia del cliente y el acatamiento de los requisitos lícitos y reglamentarios aplicables. Al implementar un sistema de gestión de calidad según el estándar ISO 9001, una entidad tiene la capacidad de incrementar su eficiencia, disminuir gastos y mejorar la complacencia del cliente. Además, el estándar también se concentra en la administración de riesgos y oportunidades, lo que da asistencia a las entidades a identificar y abordar posibles problemas antes de que ocurran. Por ende, podemos decir que la implementación de la ISO 9001 brinda pautas y un esquema de gestión que será muy beneficioso para manifestar un mejor servicio y adaptar a las necesidades de los

clientes.

(Czödörövá & Gnap, 2023) menciona que el estándar ISO 9001 establece que una entidad debe reconocer las acciones citados para el método de gestión de calidad y su implementación en todos los niveles de la organización. La identificación de estos procesos tiene que incluir la determinación de las entradas y salidas, así como las interacciones entre los procesos. Además, el estándar ISO 9001 requiere que una entidad identifique los conflictos y oportunidades relacionadas con sus procesos y tome medidas para abordarlos. La identificación de peligros y oportunidades es un aspecto clave de la orientación basada en riesgos que se promueve en la norma ISO 9001.

El estándar ISO 9001:2015 es una norma internacional que instituye las exigencias para un método de gestión de calidad en una entidad. Este estándar, se orienta en la mejora continua y la satisfacción del cliente, lo que es fundamental para el sector hotelero, ya que la prestación de servicio al consumidor es una de las cualidades más significativas en este sector. Por lo tanto, aplicar un método de gestión de calidad fundamentado en el estándar ISO 9001 puede tener una marca efectiva en la eficacia del servicio brindado por los hoteles, al mismo tiempo que incrementa la satisfacción de los clientes. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el desempeño de este estándar no garantiza automáticamente una buena calidad del servicio, sino que es necesario implementar medidas específicas para lograr este objetivo. El artículo no menciona específicamente cómo se relaciona el servicio con la ISO 9001, pero sí destaca su importancia para mejorar la eficiencia operativa y administrativa en general (Mora, 2022).

Por consiguiente, esta investigación tiene argumentos para la problemática de gestión de calidad basada en la normativa ISO 9001-2015 en las empresas de hospedaje, de tal modo, que brinde mejora en el manejo y control en las políticas organizacionales. Por lo tanto, se plantea: ***¿Mejorará la eficiencia de la gestión operativa de calidad basada en la ISO 9001-2015 en el sector servicios de hospedaje?***

Método

El presente trabajo de investigación se ha realizado una compilación descriptiva en base a datos obtenidos de diferentes investigaciones, considerando que se pone acentuación respecto a la gestión operativa de calidad asentada en la ISO 9001-2015 en el sector servicios de hospedaje.

La investigación se realizó basándose en información seleccionada de diferentes fuentes como artículos científicos, reportes y revistas de investigación, considerando que se han conseguido resultados de investigaciones con el fin de concretar una investigación para hacerla más perceptible.

La información que se ha obtenido de varios aportes de ensayistas, en donde se ha realizado el uso de bases de datos de repositorios como Google Académico y Scopus. Dicha información ha sido consignada durante el mes de abril a julio del 2023, durante el décimo ciclo académico.

Por tanto, la información que se ha considerado ha sido seleccionada en base a las palabras clave de la investigación, para permitir el filtro más adecuado para seleccionar la información que guarde correspondencia con el tema, obteniendo selección de información relevante de los artículos científicos y revistas especializadas que fundamentan el estudio a tratar.

Desarrollo y discusión

La gestión operativa de calidad en el sector de servicio de hospedaje se refiere al conjunto de actividades e implementaciones para asegurar y mejorar la calidad del servicio, implica la planificación, implementación y control de las actividades operativas y los implementos precisos para cumplir con los estándares de calidad establecido, es por esto que, el propósito de una gestión que sea de calidad es satisfacer las expectativas y deseos de los clientes, consumidores y usuarios mediante la creación de estructuras organizativas específicas. La calidad se basa en avalar la satisfacción de las perspectivas de los clientes (Carhuanchu-Mendoza, citado por González & Aranda, 2022).

Entonces, la calidad se define en términos de complacencia del cliente, esto implica que no se trata únicamente de cumplir con las especificaciones técnicas, sino también de comprender las expectativas y las aspiraciones de los consumidores con el fin de optimar en la medida de lo posible, la satisfacción del cliente es un indicador fundamental de la calidad de este servicio, y es crucial para mantener la lealtad del cliente y fomentar relaciones a largo plazo.

Por otro lado, de acuerdo con Crosby (1979), la gestión de calidad se precisa como "conformidad con los requisitos". Según esta perspectiva, el enfoque de una gestión de calidad se concentra en certificar que tanto los servicios cumplan con los estándares establecidos. Crosby enfatiza la importancia de prevenir defectos en lugar de corregirlos, y promueve una cultura de "hacerlo bien a la primera".

En esta perspectiva, la gestión de calidad se cimenta en la idea de que la finalidad principal es garantizar la aprobación de los servicios con las exigencias establecidas, esto implica tener seguridad de que el servicio quede satisfecho según las expectativas e insuficiencias que necesitan que mejoren para los clientes, así como los requisitos internos de la entidad y la culminación de medidas y técnicas para evitar la aparición de errores y fallas, mediante un enfoque proactivo hacia la calidad.

Gestión de calidad

La gestión que brinde calidad es un enfoque sistemático y estructurado que se aplica para asegurar y optimizar la eficacia de los servicios de hospedaje. Se basa en principios y metodologías destinadas a alcanzar altos estándares de calidad, satisfacer las cosas a mejorar y visión del consumidor, fomentando del perfeccionamiento continuo, es decir, se refiere a una sección de el sistema de gestión que se ocupa de la calidad y sirve como una herramienta para establecer una estructura organizativa eficiente mediante la delineación de métodos, subprocesos y demás movimientos para su fin.

El sumario de gestión debe ser sistemático, tener una visión transcendental y estar respaldado por una orientación de calidad que se apoye en modalidad y sistemas de gestión encauzados hacia el perfeccionamiento continuo (Lois et al., 1969).

Es decir, la ocupación de la gestión debe estar enfocado específicamente a la calidad y se refiere a las prácticas, procesos y actividades que se utiliza para garantizar y perfeccionar la calidad del servicio de hospedaje.

Importancia de la gestión operativa

La gestión operativa de calidad en una entidad cubre aspectos importantes en los procesos de una entidad, dado que, debe cumplir en principio con la complacencia del consumidor, la mejora incesante, el enfoque fundado en procesos y la toma de arbitrajes asentada en datos, para cumplir estándares de calidad, más aun tratándose de empresas dedicada a brindar servicio de hospedaje, donde principalmente se debe cumplir con las expectativas de los hospedantes, por lo tanto, la idea de calidad se relaciona con características cuantificables de un servicio, para las cuales se ha definido un estándar. Un servicio se considera de calidad cuando cumple con las insuficiencias de los usuarios o clientes.

(Orlandoni, citado por González & Aranda, 2022).

Debido a esto, la calidad se puede entender como una combinación de atributos insumables de un servicio cumple con unos varios estándares. Estos atributos pueden incluir características como durabilidad, confiabilidad, precisión, eficiencia, entre otros, que se pueden evaluar y medir de manera objetiva. Sin embargo, es importante destacar que la calidad no se limita únicamente a los aspectos medibles. En definitiva, la se debe destacar la importancia de los atributos mensurables y los estándares en la evaluación de la calidad, pero también enfatiza que la complacencia del cliente y la cabida de satisfacer sus necesidades, debido a que, forman características claves para determinar si el servicio es de calidad.

ISO 9001-2015

Según la Organización Internacional de Normalización (ISO) (2015), la norma ISO 9001:2015 detalla los requisitos para un sistema de gestión de calidad cuando una entidad busca manifestar su capacidad para suministrar servicios que compensen las necesidades y expectativas del cliente, así como los requisitos legales y técnicos aplicables. Esta norma se fundamenta en un enfoque de mejora continua, en el que se fundamenta y se mantiene procesos eficaces para lograr los fines de una entidad.

Por tanto, la norma se centra en garantizar que una organización pueda demostrar su cabida para proporcionar servicios que compensen las insuficiencias y expectativas del consumidor. Esto pone un fuerte énfasis en la categoría de comprender y cumplir con los exigencias y expectativas de el consumidor. Por otro lado, de acuerdo con Hoyle (2015), la medida ISO 9001:2015 es ampliamente reconocida a nivel internacional y ofrece una estructura sistemática para instituir, implementar, conservar y optimizar el sistema de gestión de calidad de una organización.

Hoyle destaca que el estándar se fundamenta en los principios de operaciones en el cliente, liderazgo, involucración del personal, enfoque asentado en procesos, mejora continua, toma de decisiones basadas en evidencia y establecimiento de relaciones con los proveedores. Además, la norma ISO 9001:2015 es aplicable a organizaciones de todo tipo y tamaño.

Contexto de la organización

El entorno de la organización engloba los aspectos intrínsecos y pertinentes al exterior que son oportunos para su intención y orientación estratégica, y que impactan en su cabida para lograr alcanzar las secuelas deseadas de su método de gestión de la calidad. (ISO, 2015, p. 3). La ISO 9001:2015 establece que una organización debe comprender y tener en cuenta su contexto al planificar, implementar y conservar su sistema de gestión de calidad.

Sin embargo, el entorno de la entidad se refiere a las condiciones y factores intrínsecos

y externos que influyen en su enfoque y dirección para (Hoyle, 2015, p. 70).

Hoyle destaca la importancia de identificar y comprender estos factores para una gestión de calidad efectiva. Esto incluye las exigencias y expectativas de los clientes, las regulaciones y normativas aplicables, así como los aspectos internos como la cultura organizacional y los recursos disponibles. Dicho de otro modo, adquirir conocimiento sobre la trama de la entidad permite tomar decisiones informadas y ajustar de manera efectiva el método de mandato de calidad para alcanzar los objetivos y cumplir con las insuficiencias de las fracciones pertinentes.

Sin embargo, para Brown et al. (2019), enfocado principalmente en servicios de hospedaje llega a definir el contexto de la organización como "el entorno completo en el que una organización de servicios de hospedaje opera, incluyendo los aspectos que pueden afectar su capacidad para ofrecer servicios de calidad y satisfacer las expectativas de los huéspedes" (p. 32).

Brown destaca la importancia de comprender y adaptar a los factores específicos de la industria hotelera, como las características del mercado, las preferencias de los huéspedes, la infraestructura y las regulaciones relevantes para avalar la calidad en los servicios de hospedaje. En resumen, se resalta la insuficiencia de comprender el entorno específico de la organización de servicios de hospedaje, incluyendo los factores internos y externos relevantes, para instituir y conservar un sistema de gestión de calidad eficaz y satisfacer las expectativas de los huéspedes.

Liderazgo

Para la International Organization for Standardization (ISO) (2015), el liderazgo en servicios de hospedaje implica "establecer la dirección y crear un ámbito interno en el que la mano de obra tienda a contribuir eficazmente a los objetivos de la organización" (p. 5). Esta definición destaca la importancia de los líderes en la formulación de la visión y la táctica de la entidad, así como en la construcción de un entorno adaptado para el compromiso y la participación del recurso humano en la mejora constante de la calidad de los servicios de alojamiento. Sin embargo, para Enz (2010), el liderazgo en servicios de hospedaje se define como " el proceso de establecer la orientación planificada de una organización de servicios de hospedaje y de motivar y hacer figura en los miembros del equipo para que trabajen hacia el provecho de las finalidades de calidad y excelencia en el servicio" (p. 47).

Dich autor, resalta la importancia de los líderes en el establecimiento de la visión estratégica, la motivación del personal y el fomento de una cultura de eficacia y perfección en los servicios de hospedaje. Por tanto, la importancia del liderazgo en el contexto de servicios

de hospedaje, incluyendo aspectos como establecer la dirección estratégica, radica en crear un ambiente propicio y motivar al personal para alcanzar las finalidades de calidad y excelencia en el servicio, por lo tanto, los líderes serían quien desempeñan un papel clave en promover un saber de calidad y en el impulso de la mejora continua en los servicios de hospedaje.

Planificación

Según la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) (2015), la planificación en servicios de hospedaje implica "identificar los peligros y oportunidades que requieren ser tratados con el fin de afirmar que el método de gestión de calidad pueda lograr sus resultados esperados, promover la mejora continua y prevenir reducir o posibles impactos negativos." (p. 6).

Esta definición destaca la calidad de asemejar y justipreciar los riesgos y posibles conveniencias específicas en el contexto de servicios de hospedaje, como la gestión de la demanda, la satisfacción del consumidor, la seguridad de los huéspedes y la gestión de eventos adversos.

Sin embargo, Jones et al. (2019), plantea que la planificación en servicios de hospedaje se define como " El proceso de definir metas y objetivos concretos, identificar los recursos requeridos, y elaborar estrategias y tácticas para alcanzar el triunfo en la entrega de servicios de calidad" (p. 87).

Destacando la importancia de establecer objetivos claros en requisitos de calidad de los servicios de hospedaje, así como de identificar los recursos necesarios, como personal capacitado, tecnología adecuada y sistemas de gestión, para efectuar correctamente el sistema de gestión de calidad. Dicho de otra manera, ambos conceptos enfatizan en la importancia de la planificación en el contexto de servicios de hospedaje, incluyendo aspectos como la caracterización y gestión de conflictos y oportunidades específicas, el establecimiento de metas y objetivos claros, y la adecuada de recursos para conseguir la calidad en la prestación de servicios de hospedaje. Por tanto, la planificación efectiva es esencial para garantizar el éxito y el mejoramiento de manera continua en la gestión de calidad en el ámbito de servicios de hospedaje.

Apoyo

En el contexto de servicios de hospedaje, se refiere a los recursos, competencias y condiciones necesarias para el ejercicio eficaz del sistema de gestión de calidad y el logro de los objetivos de calidad en la prestación de servicios. La International Organization for Standardization (ISO) (2015) define el apoyo en servicios de hospedaje como "el abastecimiento de recursos necesarios, incluidos los humanos y financieros, construcción y

ambiente de trabajo adecuado, para lograr el desempeño de los requisitos del método de gestión de calidad” (p. 9).

La ISO destaca la importancia de asegurar que la organización de servicios de hospedaje cuente con los insumos adecuados, tanto de mano de obra como monetario, así como con la infraestructura y el entorno de trabajo apropiado, para realizar y mantener un sistema de gestión de calidad efectivo.

Por otro lado, Lewis et al. (2018), define al apoyo en servicios de hospedaje como "proporcionar los recursos y las condiciones de trabajo necesarios para garantizar que los empleados puedan cumplir con las especificaciones de calidad y brindar un servicio de excelencia a los huéspedes" (p. 94).

Dicho autor, subraya la importancia de asegurar que los empleados cuenten con los recursos y las condiciones necesarias, como capacitación, herramientas y apoyo logístico, para el cumplimiento de los estándares de calidad y brindar una experiencia excelente a los huéspedes.

Tanto la ISO como Lewis enfatizan la importancia del apoyo en el contexto de servicios de hospedaje, incluyendo aspectos como la provisión de implementación tanto de mano de obra como de aspectos económicos e infraestructura adecuados, así como las condiciones de trabajo favorables, para garantizar la conformidad con los requisitos de calidad y brindar servicios excelentes a los huéspedes. El apoyo efectivo es esencial para respaldar la consumación y el sostenimiento de un sistema de gestión de calidad exitosa en servicios de hospedaje.

Operación

La operación, en el contexto de servicios de hospedaje, se refiere a la ejecución de las actividades planificadas para brindar servicios de hospedaje y efectuar con los requisitos de calidad establecidos. La International Organization for Standardization (ISO) (2015) define la operación en servicios de hospedaje como llevar a cabo los procesos planificados para ofrecer servicios y llevar a cabo las actividades de respaldo necesarias para efectuar con los requisitos del consumidor (pág. 12).

La ISO destaca la importancia de llevar a cabo de manera efectiva y eficiente los procesos y actividades planificadas para brindar servicios de hospedaje que cumplan con las expectativas y requisitos del cliente.

Sin embargo, Schmidgall et al. (2002), define a la operación en servicios de hospedaje como "la realización de todas los procesos necesarios para brindar servicios de hospedaje de calidad, incluyendo la administración del personal, la reserva de gestión, la limpieza y

conservación de las infraestructuras, y la prestación de servicios de alimentos y bebidas, entre otros” (p. 145).

Resaltando la amplitud de las actividades operativas en servicios de hospedaje y cómo estas contribuyen a la entrega de servicios de calidad a los huéspedes. Por lo tanto, Schmidgall y la ISO enfatizan en la importancia de la operación en el contexto de servicios de hospedaje, incluyendo aspectos como la implementación de los procesos planificados, la ejecución de actividades de soporte y la transmisión de servicios de calidad a los huéspedes. Entonces, la operación efectiva es esencial para garantizar la plena complacencia de los clientes y el desempeño de los estándares de calidad en servicios de alojamiento.

Evaluación del desempeño

La valoración del desarrollo de el trabajo es un proceso clave en la gestión de la calidad, en el caso del servicio de hospedaje, es crucial para asegurar una experiencia óptima para los clientes. Según la norma ISO 9001:2015, evaluar la ocupación es parte del monitoreo, medición, análisis y evaluación de las técnicas para garantizar la conformidad y la mejora continua (ISO, 2015).

Además, la valoración de desempeño en el contexto de servicios de hospedaje implica medir y analizar diversos aspectos del servicio, como la complacencia del cliente, la eficacia en la prestación del servicios y la calidad de las instalaciones (Oakland, 2014).

También es importante tener en cuenta los indicadores clave de desempeño específicos para el sector, como la tasa de ocupación, el ingreso promedio por habitación y el repertorio de complacencia del cliente (Kandampully, 2007).

Por otro lado, al aplicar la norma ISO 9001:2015 en el contexto de servicios de hospedaje, se espera que las organizaciones establezcan planes para monitorear y medir los procesos, así como para evaluar los resultados frente a los criterios de calidad establecidos (ISO, 2015).

Esto puede incluir la realización de encuestas de complacencia del cliente, auditorías internas y externas y la revisión de los resultados por la alta dirección para identificar áreas de mejora (Goetsch & Davis, 2014).

En definitiva, la evaluación de desempeño en los servicios de hospedaje según la ISO 9001:2015 se centra en garantizar que los métodos del servicio cumplan con las exigencias de calidad establecidos y en promover la mejora continua a través del monitoreo, medición, análisis y valoración de los resultados.

Mejora

La mejora es un aspecto fundamental en cualquier organización, y según la norma ISO

9001:2015, es un componente esencial en la exploración de la perfección del servicio y la complacencia del consumidor (ISO, 2015).

Por tanto, en el contexto de los servicios de hospedaje, la mejora se centra en optimizar y perfeccionar continuamente los procesos en servicios para avalar la calidad y satisfacer las expectativas de los clientes (Oakland, 2014).

Sin embargo, la ISO 9001:2015 establece que las organizaciones deben demostrar una mejoramiento continuo en la eficacia de su sistema de gestión de la calidad, identificando y abordando oportunidades de mejora en función de los resultados de la evaluación del desempeño y la retroalimentación del cliente (ISO, 2015). Esto puede incluir la implementación de acciones correctivas y preventivas, la mejora de técnicas y la invención en mejores servicios (Goetsch & Davis, 2014).

Además, en el ámbito de los servicios de hospedaje, la mejora continua puede implicar la optimización de las operaciones internas, la actualización de las instalaciones y la capacitación del personal para garantizar la excelencia en el servicio (Kandampully, 2007). Algunos ejemplos de mejoras específicas en este sector incluyen la implementación de sistemas de reserva más eficientes, la mejora en la limpieza y conservación de las residencias y la personalización de la experiencia del cliente (Hayes & Ninemeier, 2009).

En definitiva, la mejora según la ISO 9001:2015 en el contexto de servicios de hospedaje se refiere al proceso continuo de identificar y abordar oportunidades de mejora en la aptitud y eficacia de los procesos de servicios para satisfacer y superar las expectativas de los clientes.

Servicio de Hospedaje

Los servicios de hospedaje hacen referencia a la provisión de alojamiento temporal a huéspedes que buscan un lugar para quedarse por un período determinado (Walker, 2016). Estos servicios pueden contener una amplia diversidad de opciones de alojamiento, como hoteles, moteles, resorts, hostales y alquileres vacacionales (Barrows, 2009).

Por tanto, los servicios de hospedaje se centran en ofrecer una experiencia de calidad y comodidad a los huéspedes, asegurando que sus necesidades y expectativas sean satisfechas durante su estancia (Powers & Barrows, 2008).

Esto puede incluir la provisión de habitaciones limpias y bien mantenidas, servicios de cuidado al consumidor de alta calidad, instalaciones adicionales como restaurantes, piscinas y gimnasios, y la implementación de sistemas de reserva y facturación eficientes (Hayes & Ninemeier, 2009).

La gestión de calidad en los servicios de hospedaje es esencial para certificar la

satisfacción del consumidor y fomentar la lealtad y el retorno de los huéspedes (Kandampully, 2007).

En este contexto, los proveedores de servicios de hospedaje deben enfocarse en la mejora continua de sus métodos de servicios para mantener y mejorar su posición en el mercado y satisfacer las demandas de los clientes (Oakland, 2014).

Importancia de los servicios de hospedaje

Según Kotler, Bowen y Makens (2017), los servicios de hospedaje se refieren a la oferta de alojamiento temporal a los viajeros y turistas, a través de establecimientos como hoteles, moteles, hostales, posadas y resorts. Estos servicios están diseñados para brindar a los clientes un lugar adecuado para descansar y pernoctar durante su estancia, con comodidades como habitaciones, camas, baños, servicio de limpieza y seguridad. Además, los servicios de hospedaje pueden incluir instalaciones y servicios adicionales como restaurantes, bares, piscinas, gimnasios, salas de conferencias y actividades recreativas, con el fin de compensar las insuficiencias y preferencias de los huéspedes.

Por ende, se puede decir que los servicios de hospedaje son importantes debido a su huella en la complacencia del consumidor, el impulso a la industria turística, la generación de empleo, el desarrollo de infraestructura y la promoción del intercambio cultural. Por lo tanto, estos aspectos contribuyen al desarrollo económico y al bienestar de las comunidades en las que se encuentran los establecimientos de hospedaje.

Conclusiones

La investigación concluye, que la gestión operativa de aptitud en el sector de servicio de hospedaje es fundamental para asegurar y optimizar la calidad del servicio ofrecido, puesto que, se trata de un conjunto de actividades e implementaciones que buscan desempeñar con los estándares de aptitud establecidos, cubriendo las expectativas y ambiciones de los consumidores. Además, desde la perspectiva de Crosby, la gestión de calidad se precisa como "conformidad con las exigencias, a través de la implementación de medidas y procesos proactivos". Por tanto, la gestión operativa de calidad es un enfoque sistemático y estructurado, respaldado por principios y metodologías, basadas en la comprensión de las insuficiencias y candidaturas de los consumidores, la prevención de defectos y la mejora continua de las empresas de hospedaje

Para finalizar, la norma ISO 9001:2015 establece las exigencias para un método de gestión de calidad en una entidad para mejorar su calidad para suministrar servicios de

hospedaje que compensen las necesidades del consumidor y los requisitos legales aplicables.

Referencias

- Czödörövá, R., & Gnap, J. (2023). Investigation of the Effectiveness of the Introduction of the Quality Management System According to the ISO 9001 Standard in Transport Companies: Slovakia Case Study. *Sustainability*, 15(3), 2401. <https://doi.org/10.3390/su15032401>
- Mora, E. T. (2022). Optimización del manejo de inventarios de alimentos y bebidas en el sector hotelero por medio del desarrollo de modelos econométricos enfocados en el pronóstico de ventas. Caso de estudio: Hotel Tequendama. *Turismo y Sociedad*, 32, 51-72. <https://doi.org/10.18601/01207555.n32.02>
- González, G., & Aranda, M. F. (2022). Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 212-228. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.15>
- Crosby, PB (1979). *La calidad es gratis: El arte de asegurar la calidad*. McGraw-Hill.
- Lois, F. Á. B., Orbe, A. M. A., & Gispert, L. I. D. (1969). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(1), 32. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>
- ISO. (2015). ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Organización Internacional de Normalización. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Hoyle, D. (2015). *Manual de Sistemas de Calidad ISO 9000: Uso de las normas como marco para la mejora empresarial*. Routledge.
- Brown, G., Chathoth, P., & Ong, BS (2019). *Gestión de Calidad en Hospitalidad Mejores Prácticas y Perspectivas Críticas*. Routledge.
- Enz, CA (2010). *Gestión Estratégica Hotelera: Conceptos y Casos*. Wiley.
- Jones, P., Hillier, D. y Comfort, D. (2019). *Gestión de Operaciones para Hotelería: Teoría y Práctica*. Routledge.
- Lewis, RC, Knutson, BJ y Zelony, AR (2018). *Gestión del servicio de calidad en la hospitalidad: cómo las organizaciones logran la excelencia en la experiencia del huésped*. Routledge.
- Schmidgall, RS, Damitio, JR, & American Hotel & Lodging Educational Institute. (2002). *Contabilidad de gestión hotelera*. Instituto Educativo de la Asociación Americana de Hoteles y Moteles.

- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (7th ed.). Pearson.
- Kandampully, J. (2007). *Services management: The new paradigm in hospitality*. Pearson Education.
- Oakland, J. S. (2014). *Total quality management and operational excellence: Text with cases* (4th ed.). Routledge.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (7th ed.). Pearson.
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2009). *Human resources management in the hospitality industry*. John Wiley & Sons.
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Organización Internacional de Normalización. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Kandampully, J. (2007). *Services management: The new paradigm in hospitality*. Pearson Education.
- Oakland, J. S. (2014). *Total quality management and operational excellence: Text with cases* (4th ed.). Routledge.
- Barrows, C. W. (2009). *Introduction to management in the hospitality industry* (10th ed.). John Wiley & Sons.
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2009). *Human resources management in the hospitality industry*. John Wiley & Sons.
- Kandampully, J. (2007). *Services management: The new paradigm in hospitality*. Pearson Education.
- Oakland, J. S. (2014). *Total quality management and operational excellence: Text with cases* (4th ed.). Routledge.
- Powers, T., & Barrows, C. W. (2008). *Introduction to the hospitality industry* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Walker, J. R. (2016). *Introduction to hospitality* (7th ed.). Pearson.
- Barrows, C. W. (2009). *Introduction to management in the hospitality industry* (10th ed.). John Wiley & Sons.
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2009). *Human resources management in the hospitality industry*. John Wiley & Sons.
- Kandampully, J. (2007). *Services management: The new paradigm in hospitality*. Pearson Education.
- Powers, T., & Barrows, C. W. (2008). *Introduction to the hospitality industry* (7th ed.). John

Wiley & Sons.

Walker, J. R. (2016). *Introduction to hospitality* (7th ed.). Pearson.

Kotler, P., Bowen, JT y Makens, JC (2017). *Marketing para hostelería y turismo* (7ª ed.). Pearson