

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN PEQUEÑAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO (CASAS PARTICULARES) EN CUBA

Área de investigación: Administración de la micro, pequeña y mediana empresa

Adriana de Villar Ayala

Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
México
adelvillara@hotmail.com

José Carlos Vélez González

Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
México
veg1129@yahoo.com

Sonia Edith Villeda Martínez

Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
México
vi.ms.25@hotmail.com

Octubre 3, 4 y 5 de 2018

Ciudad Universitaria | Ciudad de México



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN PEQUEÑAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO (CASAS PARTICULARES) EN CUBA



Resumen

La gestión de la calidad en entidades de alojamiento constituye un desafío para el sector turístico teniendo en cuenta que el objeto social de dichas empresas satisface las necesidades básicas de sus clientes. En el caso específico de Cuba, el sector turístico privado se ha desarrollado de manera paralela al sector público, de forma espontánea y empleándose métodos empíricos de gestión por parte de los propietarios de las pequeñas empresas turísticas. Desde esta perspectiva se define como objetivo para la presente investigación el diseño de un procedimiento para la gestión de la calidad en casas particulares, que permita dotar a los gestores de un instrumento metodológico capaz de contribuir a resultados superiores en su gestión. El procedimiento se compone de tres fases, 8 etapas, 12 pasos y 9 tareas encaminadas a la gestión de la calidad de las pequeñas empresas de alojamiento turístico. Este instrumento metodológico posee un conjunto de indicadores establecidos que permite cuantificar y realizar análisis comparativos de los resultados obtenidos. En base a las deficiencias identificadas se tomaron acciones para su corrección y se evaluaron los resultados. De forma general se concluyó que el estado actual de las pequeñas empresas de alojamiento de Holguín es superior las de Gibara en las etapas de diseño, promoción online y prestación.

Palabras clave: calidad en los servicios, alojamiento, turismo en Cuba.

