



**XII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES
(CICE 2019)**

**IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO
(HOTELTUR 2019)**

**Los procesos de calidad en un establecimiento de hospedaje:
adaptación y competitividad turística en Acapulco**

***Quality processes in a lodging establishment: adaptation and tourist
competitiveness in Acapulco***

Emiliano López Gutiérrez¹, Cesar Maldonado Alcudia², Roger Bergeret Muñoz³

Resumen

El artículo “*Los procesos de calidad en un establecimiento de hospedaje: adaptación y competitividad turística en Acapulco*” está relacionado con la necesidad de las empresas de hospedaje para implementar un plan de mejora que enfatice los procesos y procedimientos adaptados a sus propias características de operación, tiene como objetivo proporcionar un diagnóstico respecto al uso de los sistemas de gestión de calidad y el uso de las tecnologías, para adoptar una postura competitiva para los establecimientos de hospedaje, que finalmente incremente la satisfacción del cliente y la productividad interna de la empresa, mediante procesos y procedimientos de mejora continua. El estudio parte de las ciencias sociales, con característica exploratoria, descriptiva y transversal. El método es cualitativo. El diagnóstico se realizó a partir de la observación directa, la observación participante y entrevistas con el personal relacionado a los procesos de calidad. Básicamente, consiste en como las organizaciones, específicamente los establecimientos de hospedaje obtienen un beneficio al implementar sistemas de gestión de calidad. Les permite garantizar la prestación de productos y servicios capaces de rebasar las expectativas de sus huéspedes.

Palabras clave: Hotelería, Adaptación, Competitividad, Calidad.

¹MSc. Gestión sustentable del turismo Emiliano. López- Gutiérrez. Universidad Autónoma de Occidente, México. elgmilo@hotmail.com

² Dr. en Gestión del Turismo. Universidad Autónoma de Occidente, México.

³ Dr. En Estudios Latinoamericanos. Maestría en ciencias Gestión Sustentable del Turismo, México.



**II Convención Científica Internacional 2019
CIENCIA Y TRANSFORMACIÓN SOCIAL PARA EL
DESARROLLO SOSTENIBLE
Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas**



Abstract

The article "Quality processes in a lodging establishment: adaptation and tourist competitiveness in Acapulco" is related to the need of lodging companies to implement an improvement plan that emphasizes the processes and procedures adapted to their own operating characteristics, aims to provide a diagnosis regarding the use of quality management systems and the use of technologies, to adopt a competitive position for lodging establishments, that finally increase the satisfaction of the client and the internal productivity of the company, through processes and procedures of continuous improvement. The study starts from the social sciences, with exploratory, descriptive and transversal characteristics. The method is qualitative. The diagnosis was made from direct observation, participant observation and interviews with staff related to quality processes. Basically, it consists in how the organizations, specifically the lodging establishments obtain a benefit when implementing quality management systems. It allows them to guarantee the provision of products and services capable of exceeding the expectations of their guests.

Keywords: *Hotel management; Adaptation; Competitiveness; Quality.*

Eje Temático II. Turismo y Gestión