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

**IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**(HOTELTUR 2019)**

**Rediseño del Sistema de Gestión de la Calidad en la Sucursal Extrahotelera Palmares Villa Clara**

***Redesign of the Quality Management System in the Sucursal Extrahotelera Palmares Villa Clara***

**Yaimín Rivero Laza[[1]](#footnote-1), Ana Isabel Acosta Hernández[[2]](#footnote-2)**

**Resumen**

A partir del 2012 todas las normas de sistemas de gestión elaboradas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) han adoptado una estructura y vocabulario comunes, lo que se ha reflejado en la ISO 9001:2015 que supone nuevos cambios en la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad. La Sucursal Extrahotelera Palmares Villa Clara respondiendo a las indicaciones sobre el perfeccionamiento empresarial en Cuba implantó un Sistema de gestión de la Calidad en el año 2010 acorde a los requisitos de la NC ISO 9001:2008; debido a un cambio en el contexto se hace necesaria una actualización en el modelo de gestión. Es por ello que el presente trabajo tiene como objetivo general rediseñar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Sucursal Extrahotelera Palmares Villa Clara acorde a los requisitos de la nueva norma. En correspondencia con lo anterior se estableció un cronograma de transición siguiendo cada una de las etapas propuestas en la metodología de (Seoane, Jaya, & Guerra, 2018). Como principal resultado el Sistema de Gestión de la Calidad actualizado permitió elevar los índices de satisfacción del cliente, reducir el nivel de quejas y reclamaciones, aumentar las utilidades, la disponibilidad de productos así como un sistema de trabajo eficaz enfocado en la mejora continua.

**Palabras Clave:** Sistema de Gestión de la Calidad; ISO 9001:2015; Rediseño, Mejora Continua

***Abstract***

*As of 2012, all standards management system developed by the International Organization for Standardization (ISO) have adopted a common structure and vocabulary, which has been reflected in ISO 9001: 2015, which implies new changes in the implementation of a System of Quality Management. The Sucursal Extra-Hotel Palmares Villa Clara, responding to the indications on business improvement in Cuba, implemented a Quality Management System in 2010 according to the requirements of ISO 9001: 2008; due to a change in the context an update in the management model is necessary. That is why this work has as a general objective to redesign the Quality Management System of the Sucursal Extra-hotel Palmares Villa Clara according to the requirements of the new standard. In correspondence with the above, a transition schedule was established following each of the stages proposed in the methodology of (Seoane, Jaya, & Guerra, 2018). The main result of the updated Quality Management System was to raise customer satisfaction rates, reduce the level of complaints and claims, increase profits, product availability and an effective work system focused on continuous improvement.*

***Keywords:*** Quality management system; ISO 9001: 2015; Redesign, Continuous Improvement

**Eje temático II.** Turismo y Gestión.

1. Lic. Extrahotelera Palmares Villa Clara, Cuba. [calidad@vcl.palmares.cu](mailto:calidad@vcl.palmares.cu) [↑](#footnote-ref-1)
2. Lic. Sucursal Extrahotelera Palmares Villa Clara, Cuba. [calidad@vcl.palmares.cu](mailto:calidad@vcl.palmares.cu). [↑](#footnote-ref-2)