



Educación en riesgos de calidad en las instituciones de Turismo

Education on quality risks in Tourism institutions

<https://doi.org/10.5281/zenodo.4540281>

AUTORES: Mailensi Macdonald Gómez ¹
Isabel Cristina Parra García ²

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: isabelpg@ult.edu.cu

Fecha de recepción: 11 de mayo del 2020

Fecha de aceptación: 22 de junio del 2020

RESUMEN

Desde que el hombre surgió como especie humana siempre ha sufrido la acción de innumerables riesgos, solamente por el hecho de estar involucrado de forma activa en las diferentes esferas de la sociedad hacen que estos se agudicen cada vez más. En los momentos actuales se hace necesario la identificación y el manejo de todos estos riesgos no solo en el plano individual sino también a nivel de empresas, grupos hoteleros u otros. Este trabajo tiene por objetivo socializar la teoría consultada referente a la mejora de la gestión de riesgos de calidad aplicado a procesos de recepción Hotelera. Para dar cumplimiento a este objetivo fue necesaria una sistematización de los referentes teóricos de la investigación relacionados con la gestión de la calidad en los servicios y la evaluación de riesgos de calidad en el sub proceso operativo de recepción con lo cual se pudo constatar que la prestación de un servicio con calidad permite satisfacer a los clientes tanto internos como externos. El estudio está basado en los requisitos planteados en la norma ISO 9001:2015 y los principios de gestión de la calidad, así como las directrices para la aplicación de la 9001 mediante el análisis de la NTS ISO 9002:2017. Para el adecuado cumplimiento de estas tareas se utilizaron diferentes métodos de investigación, entre los que se destacan el histórico-lógico, la sistematización teórica, el análisis y síntesis de la información, el hipotético-deductivo, la revisión bibliográfica, la observación, encuestas y la matriz DAFO.

¹ Ingeniera Industrial, Dirección Provincial de Finanzas y Precios, Mayabeque, Cuba

² Ingeniera Industrial, Máster en Ingeniería Industrial. Profesor Auxiliar Universidad Las Tunas, Las Tunas, Cuba. E-mail: isabelpg@ult.edu.cu

PALABRAS CLAVES: sistematización teórica; gestión de la calidad; gestión de riesgo

ABSTRACT

Since man emerged as a human species, he has always suffered the action of innumerable risks, only by being actively involved in the different spheres of society make these become more and more acute. At present, it is necessary to identify and manage all these risks not only at the individual level but also at the level of companies, hotel groups or others. The objective of this work is to socialize the theory consulted regarding the improvement of quality risk management applied to hotel reception processes. To fulfill this objective, it was necessary to systematize the theoretical references of the research related to quality management in services and the evaluation of quality risks in the operational sub-process of reception, with which it was possible to verify that the provision quality service allows to satisfy both internal and external customers. The study is based on the requirements set out in the ISO 9001: 2015 standard and the principles of quality management as well as the guidelines for the application of the 9001 through the analysis of the NTS ISO 9002: 2017. For the adequate fulfillment of these tasks, different research methods were used such as the historical-logical, analysis and synthesis of the information, hypothetical-deductive, literature review, observation, surveys and the SWOT matrix.

KEYWORDS: theoretical systematization; quality management; risk management

INTRODUCCIÓN

La Gestión de riesgo o sistema de gestión de riesgos, es el procedimiento que, en forma sistemática y lógica, parte de la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos a lo largo de una organización, para así poder minimizar las pérdidas, maximizar las oportunidades, reducir las debilidades y aprovechar todas las fortalezas.

La Gestión de los Riesgos empresariales constituye hoy una buena práctica gerencial y es considerada como la disciplina que combina los recursos financieros, humanos, materiales y técnicos de la empresa, para identificar y evaluar los riesgos potenciales y decidir cómo manejarlos con una combinación óptima de costo-efectividad y se ocupa del estudio de cómo realizar este análisis y con qué enfoque proactivo, predecir con la mayor exactitud posible de la ocurrencia de estos hechos causantes de perjuicios económicos a personas físicas o jurídicas, con el fin de medirlos y analizarlos para lograrlos para su eliminación, o en caso contrario, disminuir sus efectos dañinos.

Las normativas nacionales en cada país para la gestión y evaluación de riesgos, definen el marco en el cual se deben

desarrollar las actividades industriales y económicas para que estos no se produzcan.

El proceso de la gestión y la evaluación de riesgos en Cuba se ha caracterizado por la existencia de numerosas instituciones administrativas y científico-técnicas que norman aspectos parciales, los trabajos desarrollados han tenido un enfoque eminentemente operacional y en la mayoría solo se ha abordado la arista económica-financiera. No abundan los grupos hoteleros que poseen una metodología y procedimiento que garantice su desarrollo efectivo y el análisis integral que precisa.

En la actualidad la actividad turística ha alcanzado una posición relevante en la economía cubana, ya que constituye una de nuestras fuentes de ingresos. Es por ello que el estado cubano ha planificado una gran cantidad de inversiones en esta esfera.

La industria hotelera ha visto la necesidad de lograr la evaluación de los riesgos de calidad en el proceso de recepción, por ser una industria muy sensible a hechos o cambios políticos, de seguridad, de tecnologías, crisis económicas, entre otros fenómenos que puedan aparecer, por encontrarse en un mercado altamente competitivo.

Una evaluación de riesgo es imprescindible para lograr un eficaz Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es importante tener un conocimiento sobre lo que se necesita para realizar tal evaluación incluyendo tanto la forma como el momento en que hacerlo. Tras la revisión del estándar ISO 9001:2015, se ha visto reforzado este concepto de la gestión de riesgo, a través de la introducción del denominado pensamiento basado en riesgos, como lo son las Directrices para la aplicación de la Norma 9002:2017.

La necesidad de gestionar los riesgos de calidad en las organizaciones empresariales cubanas es un gran reto, que requiere implantar Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), lo cual constituye una de las vías o estrategias creadas para evaluar la situación de las empresas, basados en las normas internacionales ISO 9000 vigentes. Estas normas establecen requisitos a cumplir y cada organización deberá identificar las vías y métodos que utilizará para lograrlos.

La aplicación del pensamiento basado en riesgos también puede ayudar a la organización a desarrollar una cultura proactiva y preventiva centrada en hacer las cosas mejor y en mejorar la manera en que se trabaja en general.

La evaluación de riesgos de calidad es una parte importante para la industria hotelera y el turismo, es la actividad fundamental que la ley establece que debe llevarse a cabo inicialmente y cuando se efectúen determinados cambios, para poder detectar los riesgos que puedan existir en todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa y que puedan afectar la seguridad y salud

de los trabajadores. Es apoyar la toma de decisiones, basándose en los resultados del análisis del mismo.

El Hotel Las Tunas se encuentra dentro de las instalaciones interesadas en implementar la evaluación de riesgos de calidad de un SGC, este pertenece al grupo hotelero Islazul es por ello que debido a las limitaciones existentes en la actividad de Gestión de la Calidad el proceso de recepción afecta el funcionamiento eficiente y eficaz en la entidad lo que lo coloca lejos del logro del objetivo estratégico No.1 de la Política de Calidad del Ministerio de Turismo que llama a: disponer de un producto turístico que satisfaga las expectativas y requerimientos de nuestros clientes (Ministerio de Turismo, 2002)

El Hotel Las Tunas con categoría dos estrellas fue fundado como instalación hotelera en 1983, actualmente pertenece al Grupo Hotelero Islazul S.A. Está ubicado en un importante sitio histórico de la ciudad, la Meseta del Peralejo, en la cabecera municipal de la provincia Las Tunas, Avenida 2 de diciembre S/N, cerca de La Plaza de la Revolución "Mayor General Vicente García Gonzáles", de la sede municipal y provincial del Partido y el Consejo de la Administración del Gobierno, el Hospital General Docente "Ernesto Guevara de la Serna", y el Parque Temático. Su construcción obedece al plan de desarrollo turístico de la provincia, partiendo del potencial de recursos naturales con que cuenta la misma. Luego de una observación inicial en intercambios con la dirección del Hotel, revisión de documentos, encuestas a los clientes, revisión a los informes de auditorías de calidad se pudo determinar que existen insatisfacciones por parte de los clientes que visitan la instalación, muchas de las inconformidades están referidas a la calidad de los servicios y están direccionadas al proceso de recepción.

Durante la investigación se encontraron las siguientes deficiencias:

- Insuficiencias en la Identificación de riesgos.
- Diferencia en la prestación de los servicios a los clientes nacionales con respecto a los internacionales.
- Insuficiente preparación en materia de calidad.
- Insuficiencias en la evaluación de riesgos de calidad del proceso de Recepción del Hotel Las Tunas.
- Insuficiencias en la aplicación de las Directrices de la NC 9002:2017 para la aplicación de la Norma NC-ISO 9001:2015.

Es por ello que se concreta el siguiente problema científico: ¿Cómo evaluar los riesgos de calidad en el proceso de Recepción en el Hotel Las Tunas?

Este problema se manifiesta en el objeto: el sistema de Gestión de la Calidad.

En este artículo se propone como objetivo, socializar la teoría consultada referente a la mejora de la gestión de riesgos de calidad aplicado a procesos de recepción Hotelera.

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ELEMENTOS Y PRINCIPALES DEFINICIONES

Los SGC comprenden actividades mediante las cuales la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados, permite gestionar los procesos que interactúan y los recursos que se requiere para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes, posibilitando a la alta dirección optimizar el uso de los recursos, y tomando en consideración las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo, así como proporcionando los medios para identificar las acciones que permitan abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios. Organización Internacional de Normalización, Norma Cubana ISO 9000:2015(NC ISO 9000:2015)

Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. La NC ISO 9000:2015 lo define como un Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

La implantación de un sistema de gestión de la calidad tiene como requisito fundamental garantizar la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta las características propias del sector en el que la empresa realiza su actividad (el sistema de gestión de calidad, aunque se base en una norma común, siempre es lo suficientemente flexible para que cada empresa incluya las soluciones y los registros más habituales utilizados en el sector en el que se desarrolla su actividad). El sistema se basa en la aplicación de unos procesos dentro de la organización e introduce el concepto de mejora continua para estimular su eficacia, incrementando su ventaja competitiva en el mercado y respondiendo a las expectativas de los clientes.

El objetivo de tener implementado un SGC en los servicios es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren.

La Gestión de calidad es una filosofía de gestión y un conjunto de métodos y herramientas de gestión cuyo objetivo es proporcionar un valor superior a los clientes a través de la identificación de sus necesidades expresadas o latentes, proporcionar respuesta a los cambios del mercado, así como la mejora de la eficiencia de los procesos de producción. Se ha aplicado por las organizaciones orientadas a la calidad con el fin de alcanzar los objetivos como la satisfacción del cliente, una mejor calidad de bienes y servicios, la productividad y las ganancias, reducción de residuos y de costos, entre otros beneficios (Choi y Eboch, 1998).

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015 son:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma Cubana NC ISO 9000:2015. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio.

Estos principios están compuestos por:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados. La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

La Figura que se muestra a continuación proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos. Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados. El ciclo PHVA, ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo.

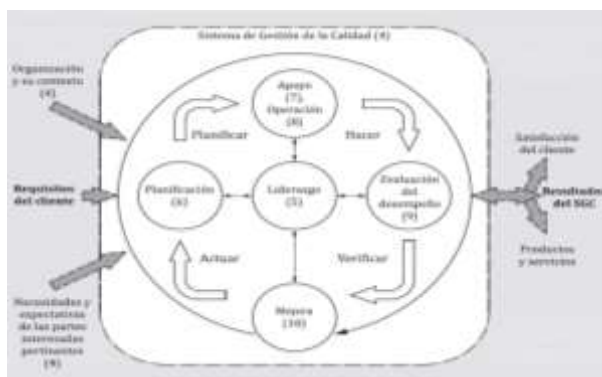


Figura 1. El ciclo PHVA, ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

Planificar: establecer los objetivos del Hotel Las Tunas y el subproceso de recepción y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

Hacer: implementar lo planificado;

Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Por opinión de la autora: Las normas ISO permiten el aseguramiento de la calidad, es por ello que se hace necesario que cada organización u empresa se rija por dichas normas para sus servicios y así esta permita desarrollar un servicio con una eficiente gestión de la calidad.

La NC ISO 9000:2015 expone que el SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

LA GESTIÓN DE RIESGOS DE CALIDAD

La gestión de riesgos como su nombre lo indica es a encargada de gestionar riesgos, teniendo en cuenta para ello la relación costo beneficiario, donde nunca los costos de controlar pueden exceder los beneficios que se esperan de la acción de control.

En Cuba una de las primeras legislaciones que se utilizó para el proceso de Gestión de Riesgos fue la Resolución 297 del 2003 de Ministerio de Finanzas y Precios, la cual define los requisitos para la implementación de un sistema de control interno, y dentro de estos precisa el componente evaluación de riesgos. Dicha resolución hace mayor empeño en la retroalimentación interna a partir de la comunicación con los trabajadores, que, en la externa, es decir con los clientes, proveedores. Por otra parte, otra de las normas establecidas en nuestro país para tratar los riesgos es la Resolución 60 del 2011 de Contraloría General de la República que tiene como objetivo establecer normas y principios básicos de obligada revisión para la Contraloría General de la República y los sujetos a las acciones de auditoría. Esta norma propone un sistema con acciones preventivas y sistemáticas las cuales serán efectivas para la eliminación de las causas que provocan riesgos.

Comentado [UdW1]: ¿Por qué no lo contextualizas al Hotel Las Tunas? Así está de libro de texto. Por lo menos de forma breve.

Comentado [I2R1]: Esto está en la aplicación, este artículo lo hicimos, este artículo más bien es una revisión bibliográfica.

Se manifiestan gestiones de riesgo, ya que todos los riesgos no se tratan de la misma manera, en dependencia del riesgo se aplican en mayor o menor medida las actividades de control, en otros casos se trata por todos los medios de evitar que ocurra el riesgo, y cuando no exista otra opción sería muy costosa, pero se acepta el riesgo. En fin, se trata de lograr eficiencia en el tratamiento de los riesgos (Bolaños, 2011).

Se asume como gestión de riesgos el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como las acciones preventivas correspondientes que deben emprenderse.

Los riesgos han estado presentes desde siempre en la humanidad. El simple hecho de vivir en una sociedad donde nadie piensa de la misma forma trae consigo una serie de complicaciones las cuales directa o indirectamente generan los riesgos.

El riesgo no es más que aquella probabilidad de ocurrencia de hechos o fenómenos internos o externos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos en la organización (Quirós, 2003).

El riesgo es un fenómeno subjetivo u objetivo del proceso de toma de decisiones entre diferentes alternativas en situación de incertidumbre, con la probabilidad de ocasionar efectos negativos en los objetivos de la empresa, produciendo después de realizarse la acción decidida con un resultado peor del previsto (Koprinarov, 2005).

La autora considera que el riesgo es la probabilidad de que pueda o no ocurrir un acontecimiento sobre el cual se tiene cierta incertidumbre, que puede ocasionar efectos no deseados en la instalación hotelera Islazul e impide el cumplimiento de las metas y objetivos trazados, por lo que es necesario e importante conocerlos y de esa forma poder establecer las acciones de control.

Existen varias clasificaciones de riesgos de calidad relacionadas con las fallas del control interno, con las normativas del trabajo, es decir el riesgo de pérdida directa o indirecta causada por una insuficiencia o falla de los procesos, personas e ineficiencia de la organización interna de la empresa, que se encuentra denominados por algunos autores riesgo organizacional o empresarial. (Koprinarov, 2005).

La Identificación del Riesgo debe identificar las fuentes de riesgo, las áreas del impacto, los eventos, sus causas y posibles consecuencias. El objetivo de esta etapa es generar una lista de riesgos comprensibles basada en aquellos eventos que pueden crear, incrementar, impedir, disminuir, acelerar o retardar el logro de los objetivos. Una clara identificación es vital en esta etapa del proceso debido a que el riesgo que no es identificado en este nivel no será incluido en los análisis posteriores.

El Análisis del Riesgo implica el entendimiento claro y preciso del mismo. Dicho análisis brinda la manera de comenzar a evaluar el riesgo y las decisiones con respecto a él sea necesario tomar, así como las mejores estrategias que deben utilizar para su estudio. Este análisis también permite el estudio, cuando debe analizarse un conjunto de diferentes tipos de riesgos y con diferentes niveles. En resumen, se analiza determinando sus consecuencias, su probabilidad y otros atributos que influyen en el mismo.

La Evaluación del Riesgo es apoyar la toma de decisiones, basándose en los resultados del análisis del mismo, sobre el manejo del riesgo que será necesario aplicar y la prioridad en la implementación de dicho manejo.

En la actualidad existen una serie de riesgos las que se pueden clasificar en:

Riesgos físicos: su origen está en los distintos elementos del entorno de los lugares de trabajo. La humedad, el calor, el frío, el ruido, la iluminación, las presiones, las vibraciones, etc. Pueden producir danos a los trabajadores.

Riesgos químicos: son aquellos cuyo origen está en la presencia y manipulación de agentes químicos, los cuales pueden producir alergias, asfixias, etc.

Riesgos biológicos: se pueden dar cuando se trabaja con agentes infecciosos.

Riesgos ergonómicos: se refiere a la postura que mantenemos mientras trabajamos.

Factores psicosociales: es todo aquel que se produce por exceso de trabajo, un clima negativo, pudiendo provocar una depresión, fatiga profesional, entre otros.

Existen acciones que la organización puede tomar para tratar los riesgos que dependen de la naturaleza del riesgo, por ejemplo:

- a) evitar el riesgo, dejando de desempeñar el proceso en el que puede encontrarse el riesgo;
- b) eliminar el riesgo, por ejemplo, usando procedimientos documentados para ayudar a las personas en la organización con menos experiencia;
- c) tomando el riesgo de perseguir una oportunidad, tal como invertir en un nuevo equipo capital para lanzar una línea de producto en la que se desconoce el retorno sobre la inversión; Los ejemplos de acciones para tratar las oportunidades incluyen adoptar nuevas tecnologías y buscar nuevos clientes o mercados.

d) compartir el riesgo, por ejemplo, trabajando con el cliente para facilitar la compra anticipada de materias primas cuando se desconocen los niveles de producción;

e) no tomar ninguna acción, cuando la organización acepta el propio riesgo, basándose en su efecto potencial o en el costo de las acciones necesarias.

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN

Los servicios que componen el proceso de recepción: Es la primera persona de los establecimientos de hotelería a ojos de los clientes, ante los que realiza funciones administrativas y comerciales. Esas tareas se inician cuando llega un nuevo cliente al hotel, pues este profesional es el encargado de gestionar las reservas, formalizando las entradas y salidas de los clientes. Es por ello que siempre debe ser consciente del estado de ocupación del establecimiento para poder comercializar con diligencia las plazas con las que cuenta.

PROCEDIMIENTOS Y METODOLOGÍAS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS DE CALIDAD

El presente epígrafe muestra una valoración referente a los modelos, procedimientos y metodologías existentes, que facilitan la implementación de un SGC.

En el mundo existen numerosos criterios para la implementación de SGC. Todos definen caminos a seguir para implementar estos sistemas de gestión, pero cada autor defiende su criterio de acuerdo con los principios en los que se base su formación, algunos se inclinan a la discrepancia entre la percepción y las expectativas.

Se estudiaron varios autores, que se muestran a continuación: Procedimiento para la gestión de la salud (Galarce, Y., 1995), Errores de medicación y gestión de riesgos (Otero, 2003), Gestión de Riesgos (COSO, 2005), Procedimiento para la gestión de riesgos en instituciones hospitalarias (Jiménez Gómez, 2012), Procedimiento para la gestión de riesgos en instituciones hoteleras (Torres, 2015).

Luego de revisar las metodologías anteriormente expuestas se pudo determinar que el enfoque de gestión más utilizado es el normalizado por lo que la mayoría incluye etapas que van desde el diagnóstico al seguimiento, control y mejora. Además, con la actualización de la NC ISO 9001:2015, las metodologías y procedimientos existentes se encuentran obsoletos por no mostrar un enfoque basado en riesgos que permita trazar acciones preventivas para lograr la conformidad de productos y servicios.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para la realización de la investigación es importante tener en cuenta algunas herramientas tales como:

Diagrama de columnas es una herramienta estadística también conocido como gráfico de barras que permite organizar los problemas o las causas que lo generan en forma de representar gráficamente un conjunto de datos o valores, y está conformado por barras rectangulares de longitudes proporcionales a los valores representados. Estos son usados para comparar dos o más valores. Las barras pueden orientarse horizontal o verticalmente.

La gráfica es muy útil en temas relacionados con gestión de la calidad, al analizar las causas de un problema, evaluar los resultados de los cambios efectuados a un proceso (antes y después) y para Identificar oportunidades de mejora continua.

Encuesta: Técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas de características objetivas y subjetivas de la población.

La matriz DAFO: le permite a la empresa determinar cuáles son las acciones que se deberían poner en marcha para aprovechar las dificultades detectadas y así preparar a la empresa contra las amenazas teniendo conciencia de las debilidades y fortalezas. Por este motivo el análisis DAFO ha alcanzado una gran importancia dentro de la dirección estratégica empresarial ya que es una de los métodos más sencillos, y al mismo tiempo más eficaz, para recopilar y analizar toda la información necesaria para tomar decisiones acerca del futuro de la empresa. El Análisis DAFO permite: Identificar y analizar aquellos elementos o variables internas que afectan a la empresa (fortalezas y debilidades). Identificar y analizar aquellos elementos o variables externas que afectan a la empresa (oportunidades y amenazas). Identificar y analizar los aspectos negativos para el desarrollo de la empresa (debilidades y amenazas). Identificar y analizar los aspectos positivos para el desarrollo de la empresa (fortalezas y oportunidades).

Método SERVQUAL

SERVQUAL es un método de evaluación de los factores claves para medir la calidad de los servicios prestados. El cuestionario SERVQUAL está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del

servicio recibido. La diferencia entre ambas actitudes es el Índice de Satisfacción del Cliente.

El Modelo SERVQUAL identifica cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio las cuales son medidas mediante un cuestionario. Elementos tangibles (T): Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación. Fiabilidad (RY): Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero. Capacidad de respuesta o velocidad de respuesta (R). El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil. Seguridad o garantía (A). Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Empatía (E). Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Un cuestionario SERVQUAL se inicia con la descripción de los servicios que brinda y da una breve explicación al cliente para que puntúe en una escala entre 1 y 5 la percepción que ha tenido del servicio.

La escala es la conocida como escala Likert

Árbol de Realidad Actual

Se utiliza el Árbol de la Realidad Actual para identificar uno o más problemas de fondo que aparentemente causan efectos indeseables. El proceso de construcción del Árbol de Realidad Actual generalmente se inicia con una lista de síntomas llamada "Efectos Indeseables".

Asumimos que las técnicas y herramientas permiten evaluar la calidad con un instrumento fundamental a disposición de cualquier organización, para determinar la eficacia y productividad de los procesos en cada servicio, y analizar mejor los datos de evaluación de la calidad alcanzada y lograr la mejora continua.

CONCLUSIONES

En este artículo se muestran los principales aspectos teóricos sobre la Educación en riesgos de calidad en las instituciones de Turismo. El mismo recoge los criterios sobre calidad de diferentes investigadores.

Se puede constatar que la gestión de la calidad es un ícono importante dentro de cualquier entidad y se dan a conocer los aspectos más relevantes que la integran como sustento teórico para la realización de futuras investigaciones en esta temática.

Se puntualiza que la gestión de la calidad en el turismo, así como en los procesos operativos son puntos claves para lograr el

crecimiento económico de la organización, mediante la satisfacción del cliente y brindando productos y servicios con la calidad.

Se recomienda implementar un procedimiento de un SGC dirigido a procesos operativos en el Hotel Las Tunas. Éste está basado en las NC ISO 9001:2015 en las etapas Planificar-Hacer-Verificar-Controlar del ciclo de Deming.

REFERENCIAS

- Bolaños, A. R. (2011). El Control Interno y la Gestión de Riesgos en Cuba, un paso de avance con la resolución 60. La Habana.
- Choi, T.Y., Eboch, K. (1998). The TQM paradox: Relations among TQM practices, plant performance, and customer satisfaction. *Journal of Operations Management*, 17 (1).59_75
- Coso, 2005. Auditoría control interno. ECOE ediciones: Bogotá, pp 131-137
- Galarce, Y., 1995. Cartilla Guía Administración del Riesgo
- Jiménez Gómez, 2012. Procedimiento para la gestión de riesgos en instituciones hospitalarias
- Kaprinarov, 2005. Estudio teórico sobre la administración de riesgos.(2)
- Ministerio de Turismo. (2002). Resolución 36/2002. La Habana.
- NC ISO 9000:2015. Organización Internacional de Normalización, Norma Cubana ISO 9000:2015. Principios de la gestión de la Calidad.
- Otero,2003. Errores de medición y gestión de riesgos. *Revista española de Salud Pública* 77(5).
- Quiros, M.C. (2003) Administración del Riesgo y Auditoría interna. Universidad de Costa Rica. Contraloría Universitaria. Disponible en: <http://ucu.ucr.ac.cr/boletin1-2003.articulo9.htm>
- Torres Rusindo,2015. Gestión de riesgos en el proceso de recepción en instituciones hoteleras. Trabajo de Diploma. Universidad Central Martha Abreu.