



**UNIVERSIDAD DE MATANZAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**TESIS DE DIPLOMA EN OPCIÓN AL TÍTULO LICENCIADO  
EN TURISMO**

**Título: Propuesta de mejoras a los requisitos de la norma  
NC 127:2014 en el Hotel Starfish Cuatro Palmas.**

**Autor:** Abdiel Granado Pérez

**Tutor:** MSc. Alain Segura Domínguez

Matanzas, 2023

## **Pensamiento**

"No existe una manera fácil. No importa cuán talentoso seas, tu talento te va a fallar sino lo desarrollas. Si no estudias, si no trabajas duro,

si no te dedicas a ser mejor cada día."

- Will Smith.

## **Dedicatoria**

A mis padres y mi hermano por estar siempre presentes en cada paso que he dado

Los quiero mucho.

A mi novia, por estos años juntos y ser esa alegría cada día.

## **Agradecimientos**

A mis padres, por educarme y estar presentes en cada momento que los he necesitado,  
por apoyarme en cada decisión que he tomado.

A mi hermano, por ser mi guía, mi apoyo, por sus consejos.

A mi novia Daniley, por estar ahí en cada momento que me ha hecho falta, por su ayuda  
incondicional, por su apoyo y dedicación, paciencia, por hacerme cada vez más feliz,

Te Amo.

A toda mi familia, por estar presente y ayudarme y apoyarme en todo momento.

A cada educador que ayudó a mi formación desde el principio.

A mi tutor por su ayuda y a las personas del hotel Cuatro Palmas vinculadas a la Tesis.

A mis compañeros de aula por estos años de vidas, anécdotas, a los hermanos de la Beca  
por compartir sueños, risas, momentos agradables.

En fin, a todo aquel que contribuyó a mi formación,

Muchas Gracias.

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Declaro que soy el único autor del presente Trabajo de Diploma y autorizo a la Universidad de Matanzas y a la Delegación del Ministerio del Turismo de Matanzas a que haga uso del mismo como medio de consulta para futuras generaciones interesadas en el tema.

---

Abdiel Granado Pérez

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Presidente del Tribunal

## Índice

Introducción .....	1
Capítulo 1 Marco Teórico de la investigación .....	6
1.1 Turismo.....	6
1.2 Calidad .....	8
1.2.1 Sistema de Gestión de la calidad.....	10
1.3 Alojamiento turístico.....	11
1.3.1 Clasificación de Alojamientos Turísticos.....	14
1.4 Certificación de alojamientos turísticos .....	16
1.5 Conclusiones parciales del capítulo I.....	20
Capítulo II. Antecedentes metodológicos de la investigación.....	21
1.6 Introducción .....	21
1.7 Antecedentes metodológicos de la investigación.....	21
1.8 Procedimiento para el diagnóstico de la NC 127:2014 en el hotel Starfish “Cuatro Palmas” .....	23
1.9 2.4 Descripción de los pasos del procedimiento metodológico propuesto para el diagnóstico de la norma de categorización elaborado a partir de la bibliografía consultada. ....	24
1.9.1 Paso 1. Familiarización. ....	24
1.9.2 Paso 2. Composición del equipo de trabajo.....	24
1.9.3 Paso 3. Capacitación del equipo de trabajo.....	28
1.9.4 Paso 4. Levantamiento de los requisitos normativos.....	29
1.9.5 Paso 5. Análisis del cumplimiento de los requisitos.....	31
1.9.6 Paso 6. Estadística del cumplimiento de los requisitos.....	32
1.9.7 Paso 7. Análisis de reservas en los requisitos con problemas.....	32
1.9.8 Paso 8. Propuesta de cambios en los requisitos .....	35
1.10 2.5 Conclusiones parciales del capítulo II.....	35
Capítulo III. Análisis de los resultados a partir de la aplicación del procedimiento propuesto .....	36
1.11 3.1 Introducción.....	36
1.12 3.2 Aplicación del procedimiento para el diagnóstico de la norma de categorización NC 127:2014 en el hotel Starfish “Cuatro Palmas”. ....	36
1.12.1 Paso 1. Familiarización .....	36
1.12.2 Paso 2. Composición del equipo de trabajo .....	39
1.12.3 Paso 3. Capacitación del equipo de trabajo .....	40
1.12.4 Paso 4. Levantamiento de los requisitos normativos.....	41
1.12.5 Paso 5. Análisis del cumplimiento de los requisitos.....	45

1.12.6	Paso 6. Estadística del cumplimiento de los requisitos .....	46
1.12.7	Paso 7. Análisis de reservas en los requisitos con problemas.....	50
1.12.8	Paso 8. Propuesta de los requisitos a cambiar .....	54
1.13	Conclusiones parciales del capítulo III.....	56
	Conclusiones.....	57
	Recomendaciones .....	58
	Referencias Bibliográficas.....	59
	Anexos .....	63

## **Resumen**

El turismo, con el pasar de los años se ha considerado como la industria sin humo, que ha ido ganando potencial y cada vez los destinos y lugares donde se desarrolla esta actividad le prestan una atención diferenciada; al ser uno de los principales generadores de divisas e impulsores de la economía. Al punto de ser considerado como una de las principales industrias a nivel mundial. Nuestro país al tener este sector como su principal fuente de ingresos, aplica el perfeccionamiento de sus servicios para garantizar una estancia grata de los clientes y una mayor afluencia de visitantes al destino. La certificación de los establecimientos destinados para el hospedaje a través de las normas vigentes, es una herramienta con la que se asegura y garantiza la calidad de los servicios prestados y una estandarización más menos acorde con los establecimientos de su tipo a nivel mundial. Actualmente la certificación de los hoteles está regida por la NC 127:2014, que acepta cambios y mejoras al estar vigente hace algunos años. La presente investigación tiene como objetivo proponer mejoras en los requisitos de la norma para la certificación del Hotel Starfish Cuatro Palmas. Para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron métodos y herramientas como el análisis de documentos, observación directa, trabajo de campo, Método de Delphi y la Lista de Chequeo de la norma. Obteniéndose 6 requisitos a propuestos a cambios. Utilizando herramientas como el EndNote para las referencias bibliográficas.

**Palabras claves:** calidad, certificación, norma.

## **Abstract**

Tourism, over the years, has been considered the smokeless industry, which has been gaining potential and each time the destinations and places where this activity is carried out pay it differentiated attention; being one of the main generators of foreign currency and drivers of the economy. To the point of being considered one of the main industries worldwide. Our country, having this sector as its main source of income, applies the improvement of its services to guarantee a pleasant stay for clients and a greater influx of visitors to the destination. The certification of establishments intended for lodging through current standards is a tool that ensures and guarantees the quality of the services provided and a standardization that is more in line with establishments of its type worldwide. Currently, hotel certification is governed by NC 127:2014, which accepts changes and improvements as it has been in force for some years. The objective of this research is to propose improvements in the requirements of the standard for the certification of the Starfish Cuatro Palmas Hotel. To achieve this objective, methods and tools were developed such as document analysis, direct observation, field work, the Delphi Method and the standard Checklist. Obtaining 6 requirements proposed for changes. Using tools such as EndNote for bibliographic references.

**Keywords:** quality, certification, standard.

## **Résumé**

Le tourisme, au fil des années, a été considéré comme une industrie sans fumée, qui a gagné en potentiel et chaque fois les destinations et les lieux où s'exerce cette activité lui accordent une attention différenciée ; étant l'un des principaux générateurs de devises étrangères et moteur de l'économie. Au point d'être considérée comme l'une des principales industries mondiales. Notre pays, ayant ce secteur comme principale source de revenus, applique l'amélioration de ses services pour garantir un séjour agréable aux clients et un plus grand afflux de visiteurs vers la destination. La certification des établissements destinés à l'hébergement selon les normes en vigueur est un outil qui assure et garantit la qualité des services fournis et une standardisation plus en phase avec les établissements de ce type dans le monde. Actuellement, la certification hôtelière est régie par la NC 127:2014, qui accepte les changements et améliorations telle qu'elle est en vigueur depuis quelques années. L'objectif de cette recherche est de proposer des améliorations aux exigences de la norme pour la certification de l'hôtel Starfish Cuatro Palmas. Pour atteindre cet objectif, des méthodes et des outils ont été développés tels que l'analyse documentaire, l'observation directe, le travail de terrain, la méthode Delphi et la Checklist standard. Obtenir 6 exigences pour proposer des changements. Utiliser des outils tels que EndNote pour les références bibliographiques.

**Mots clés** : qualité, certification, norme.

## **Introducción**

Durante los últimos años el turismo ha alcanzado un gran desarrollo llegando a convertirse en muchos países el principal impulsor de la economía expandiéndose y diversificándose cada vez más. Ha ido creciendo y aumentando motivado por la necesidad de los viajes entre países, ya sea para ocio o descanso. Esto implica que las empresas turísticas se han visto en la necesidad de mejorar sus instalaciones y aumentar la competitividad entre los demás del sector.

Actualmente, una de las definiciones más claras y precisas sobre el turismo la presentó la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019a) como todas las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año con fines de ocio, de negocios u otros motivos. (Morillo Moreno, 2011)

Según (OMT, 2019b), citado por (Nodarse Carmenati, 2022) Reafirma posteriormente como: el turismo consiste en los viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a su entorno habitual (una noche de estadía) y como máximo 365 días, por ocio, negocios u otros motivos.

Según (Ostelea, 2022), existen algunos puntos de vista notables para analizar el turismo desde la perspectiva del viajero (demanda turística) y de la comunidad receptora (oferta turística). Desde la primera perspectiva, el turismo es la tendencia natural del ser humano de trasladarse a un sitio diferente de aquel donde usualmente vive, para beneficiarse de las bondades de otros lugares, descansar, esparcirse, recrearse y escapar de la monotonía de su vida diaria. Desde la perspectiva de los pueblos, regiones o naciones, emisores y receptores, el turismo es un fenómeno socioeconómico que influye en el crecimiento cultural y en la riqueza de los pueblos, gracias al intercambio de conocimientos, culturas, credos, idiomas y otros. (Morillo Moreno, 2011)

Con el pasar de los años esto trae que el turismo alcance un gran crecimiento a escala mundial y una gran diversificación convirtiéndose en un sector de vital importancia para muchas economías, capaz de aportar una gran cantidad de ingresos para los destinos que lo gestionan y aprovechan de las bondades naturales para su explotación.

El Caribe se ha convertido en uno de los destinos donde ha aumentado la afluencia de visitantes en los últimos años por su rica posición geográfica con sus aguas cálidas y transparentes, espectaculares fondos marinos y extensos arrecifes coralinos, playas de gran extensión con rica arena blanca y fina, Cuba se destaca dentro de estos destinos como uno con gran potencial.

Según (Castro *et al.*, 2016) Cuba está enfocada en proyecciones de crecimiento, en el desarrollo de hoteles y en el turismo en general. El turismo continúa creciendo en Cuba con un aumento gradual por años, como fuente de divisas representa, en la actualidad, para Cuba el segundo lugar en la economía, con un crecimiento promedio anual del 11% entre 1990 y 2007 y del 6%, más ajustado a la realidad mundial, hasta el 2016, convirtiéndose en el sector más dinámico de la economía cubana. El mayor aporte a la industria del turismo lo da la gastronomía y los servicios de alojamiento. (Salinas Chávez *et al.*, 2019)

A partir de estas directivas, el Ministerio de Turismo anunció en su Estrategia de Desarrollo para el año 2030, planes de inversión intensos para ampliar la capacidad de alojamiento hasta alcanzar las 85,000 habitaciones en el año 2020 y una proyección de más de 108,000 para el 2030, de las cuales una cifra superior a las 30,000 se espera construir con capital extranjero (Delegado, 2016). La estrategia de expansión del sector turístico descansa en las empresas estatales que construirán cerca del 70% de las habitaciones proyectadas sin participación de capital extranjero. Estas capacidades podrían acomodar a unos 10 millones de visitantes en el 2030. (Salinas Chávez *et al.*, 2019)

Las capacidades y alojamientos hoteleros se convierten en eslabón esencial a partir de estas directivas y las proyecciones a aumento de visitantes al país por lo que deben ser instalaciones que cumplan con los estándares que busca el cliente para una grata estadía y placenteras vacaciones. El alojamiento es un elemento principal que se le vende al turista para su acogida en el destino, pero ya el mundo se enfrenta a una tendencia donde este cliente es cada vez más exigente y espera que la calidad de los servicios esté a la altura de sus aspiraciones. Donde se convierte este último en un factor determinante para la competitividad entre las empresas dentro del destino y fuera de éste para la elección de viaje del turista.

En toda instalación hotelera son muchos los aspectos que influyen en garantizar una calidad adecuada. En los que están la variedad, presentación de la oferta, calidad de los servicios, uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, así como las nuevas

tendencias de uso racional de los recursos para el cuidado y protección del Medio Ambiente. Se debe tener presente que los clientes tienen una amplia oferta de productos y lugares a escoger y elegir, que son casi siempre similares entre sí, por lo que se debe llevar de la mano tener un valor añadido para que el cliente escoja nuestras instalaciones de entre las demás.

Por ello las empresas se han encargado de tener un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con los cuales posicionar a sus productos y servicios entre los demás y para demostrar que este sistema funciona de manera óptima una de las vías es la certificación que hace un reconocimiento acerca de los servicios y la capacidad de la empresa para prestar estos servicios según los requisitos que demanda el cliente y cualquier otra parte interesada.

Desde hace un tiempo la certificación se ha usado como herramienta para garantizar una mejor gestión del desarrollo turístico evaluando las características de los productos y servicios, así como de los procesos productivos basándose en una norma estandarizada que se le aplica a los mismos y con una mejora continua según su uso.

Para la categorización de las instalaciones hoteleras se utilizan normas; que son especificaciones técnicas basadas en la actividad, la experiencia y el desarrollo tecnológico, preparadas por un conjunto de expertos y organismos reconocidos. Estas pueden ser reconocidas desde nivel internacional, hasta adaptadas a nivel nacional para marcar las pautas en la normalización para el turismo.

Ambos procesos ayudan a establecer estándares de calidad, mejorar la experiencia del cliente y promover la transparencia del sector. Es evidente la conexión entre ellos, ya que contar con certificaciones, puede influir en la categorización del hotel, puesto que demuestra el cumplimiento de estándares de calidad específicos.

Cuba para el sector turístico posee como requisitos de calidad para la estandarización de los alojamientos: la Norma Cubana 127:2014, la cual rige los requisitos para la clasificación por categorías. Esta norma es aplicada en las instalaciones del sector con fin de mejorar la calidad del producto que se ofrece tutorada por el MINTUR en un proceso de categorización. Además, posee requisitos mínimos que deberán cumplir para prestar servicios y requisitos a cumplir para alcanzar los grados de categorización establecidos.

En Varadero se encuentra el Hotel Starfish Cuatro Palmas, hotel 4 estrellas de 309 habitaciones ubicado en el pueblo de Varadero y en una de las mejores zonas de playa. Cuenta

con 30 años de explotación y de ellos 7 bajo la administración y comercialización de la Cadena Hotelera Blue Diamond Resorts. Propiedad de la Cadena hotelera Gran Caribe.

Actualmente está categorizado bajo esta norma, pero se ha dado a la tarea por parte del Ministerio de Turismo (MINTUR) de reordenar dicha norma debido a su desactualización, ya vigente hace algunos años por lo que existe puntos y aspectos a medir que se encuentran obsoletos por el desarrollo tecnológico alcanzado, así también como nuevas tendencias y productos que no están presentes en ella y deben agregarse para su clasificación.

Por tal motivo se tiene como **problema científico**: ¿Cómo contribuir a la mejora en el diseño de los requisitos de la norma NC 127:2014 para la certificación del Hotel Starfish Cuatro Palmas?

Para dar solución al problema planteado se propone como **objetivo general**: Proponer mejoras en los requisitos de la norma NC 127:2014 para la certificación del Hotel Starfish Cuatro Palmas.

Derivados de este objetivo general se definen como **objetivos específicos**:

1. Elaborar el Marco Teórico de la investigación.
2. Identificar el procedimiento a usar en la investigación.
3. Analizar los requisitos de la norma vigente.
4. Redactar cambios en los requisitos para la certificación.

Para cumplir con estos objetivos de la investigación se utilizarán distintos métodos: analítico, histórico, inductivo-deductivo, análisis documental, trabajo de campo, trabajo en grupo, Método de Delphi, Método de Expertos, la Lista de Chequeo de NC 127:2014.

La investigación se estructura, en resumen: introducción, tres capítulos, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos donde:

El Capítulo I muestra los conceptos y definiciones relacionados con turismo y evolución, calidad, alojamientos, clasificaciones, certificación de hoteles, sistemas de gestión de la calidad, así como las normas asociadas a la investigación; NC 127:2014.

El Capítulo II presenta la metodología utilizada para el cumplimiento de los objetivos propuestos, donde se explican las etapas, así como los métodos, técnicas y herramientas a emplear.

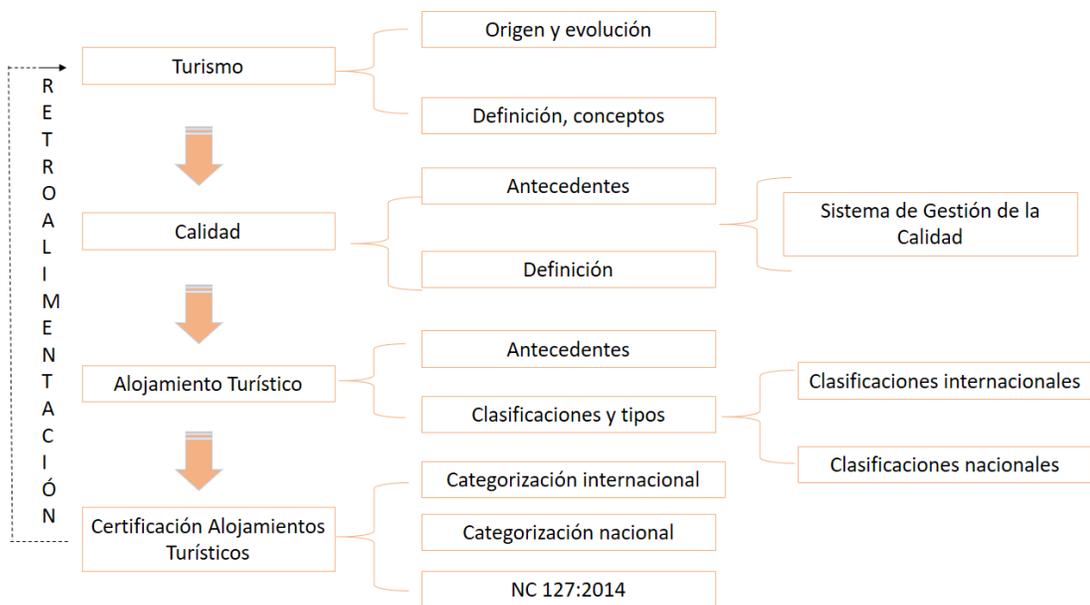
El Capítulo III donde se exponen los resultados obtenidos luego de aplicada la metodología a emplear y se proponen los cambios que luego de terminada la investigación fueron identificados y evaluados.

Finalmente se exponen las Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografías consultadas y referenciadas y un grupo de Anexos que apoyan la comprensión de la investigación.

# Capítulo 1 Marco Teórico de la investigación

En este capítulo se abordará el marco teórico de la investigación. En el cual se mostrarán temas relacionados con lo referente a, calidad, turismo, alojamientos; los hoteles, clasificaciones y certificación, así como la lista de chequeo utilizada en la última certificación del hotel, enfatizando en los puntos que no se cumplieron; prestando más atención en los elementos más significativos de los mismos. También se hará referencia a los procedimientos y metodologías para la certificación de hoteles y las normas asociadas a estos. La figura 1 muestra el hilo conductor del capítulo 1.

Figura 1.1 Hilo conductor del Capítulo 1



Fuente: Elaboración propia

## 1.1 Turismo

El turismo ha estado presente desde que comenzó la historia de la humanidad. Cuando hablamos de los seres humanos nómadas o sedentarios, hablamos de los primeros turistas que empezaron sus viajes en busca de comida o refugio.

El turismo ha ido cambiando junto con el hombre, de acuerdo a sus necesidades y características, y es esto lo que provoca que el turismo incremente cada vez más su importancia a escala mundial.

Remontándonos a los inicios del término turismo, es posible afirmar que los viajes de placer tuvieron sus inicios en los últimos años del siglo XVIII y los primeros del XIX. Grandes cambios

en la sociedad, en los estilos de vida, en la industria y la tecnología alteraban la morfología de la comunidad. Hay en la historia momentos de cambios excepcionales y de enorme expansión. El siglo XIX fue testigo de una gran expansión económica, seguida de una revolución industrial y científica, incluso mayor en la segunda mitad del siglo XX. El turismo fue uno de los principales beneficiarios, para llegar a ser a finales del siglo XX la mayor industria del mundo. (Cisneros Mustelier, 2020)

Según varios autores consultados, (Díaz-Chaparro *et al.*, 2022); (Garduño, 2022); (Santacana, 2022) la definición clásica de turismo parte de considerar el traslado o viaje como el elemento básico que determinaba su existencia. Si bien ello es así en una primera visión, actualmente se conceptualiza el turismo como un fenómeno más complejo donde intervienen otros elementos, entre los cuales figuran: el alojamiento, la alimentación y la recreación del viajero, además del viaje propiamente dicho en (López Cadalso, 2017) ; (Brito Carrera *et al.*, 2023)

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias a lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros según Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020) y (Santamaría Escobar *et al.*, 2020) . Para el año 2022 actualiza el termino agregándole que esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen gasto turístico. (OMT, 2022)

Otros autores como (RAE *et al.*, 2022); (Varisco, 2020) asumen como turismo al conjunto de actividades que realizan las personas -turistas- durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines entre otros de ocio, cultura, salud, eventos, convenciones o negocios” concordando con (República, 2019); (Santamaría Escobar *et al.*, 2020)

(Ibáñez *et al.*, 2021); (Morillo Moreno, 2011); (Hiernaux-Nicolas, 2020); (Guerrero *et al.*, 2019) han efectuado análisis sobre el concepto de turismo desde diversos campos disciplinarios llegando la conclusión de que es el conjunto de desplazamientos que generan fenómenos socioeconómicos, políticos, culturales y jurídicos. (Morillo Moreno, 2011) y (Arias Castañeda, 2019).

Sin embargo, para (PROMPERU, 2019), el turismo son actividades que un individuo realiza como visitante a un destino y la relación que tiene con los proveedores de servicios de ese destino para disfrutar de una experiencia grata, por lo que se genera un beneficio económico directo e indirecto. (Manuel Prada, 2022) Agrega que se debe tener en cuenta la estadía del viajero debiendo ser menor a un año. Quedando todos en iguales términos como que sin viajes no hay turismo, así como tampoco si no existe necesidad de descanso o recreación.

A partir del análisis de estos conceptos, se puede concluir como concepto propio que Turismo es: Toda actividad que realicen las personas durante sus viajes, dentro o fuera de su lugar de origen para disfrutar de una experiencia grata en el destino con fines de ocio, cultura, salud, eventos, convenciones o negocios generando un beneficio económico directo e indirecto.

## **1.2 Calidad**

En el epígrafe anterior cada autor reflejaba su valoración sobre el término turismo donde muchos coincidían que turismo, además de desplazarse de un lugar a otro en busca de relajación u ocio, también necesitan en dicho lugar, de alojamiento, comida. Donde debe primar la calidad de los establecimientos como de los productos o servicios, para que la estancia, sea amena, grata, reconfortante para el viajero.

La calidad es el resultado de un proceso de evolución que se ha dado con el pasar de los años y se ha fortalecido gracias a las teorías de (Crosby, 1980); (Shewhart, 1997); (Ishikawa, 1972); (Ishikawa, 2003); (Deming, 1986); (Deming, 1989); (Taguchi, 1986); (Juran, 1990) y (Feigenbaum, 1991) Estos autores son considerados como los padres de la calidad y quienes, por medio de sus contribuciones, han permitido hacer de la calidad un concepto que a nivel macro estudia y analiza de forma global a la organización y a nivel micro, relaciona y define todos los procesos y políticas institucionales que inciden en el resultado final de los bienes o servicios entregados al consumidor final. (Díaz Muñoz *et al.*, 2021)

El concepto de calidad puede tener varios significados dependiendo de la óptica que se analice de manera general, hace referencia a una filosofía de trabajo e incluso un estilo de vida a nivel empresarial que permite conducir a la organización por el camino hacia la excelencia según (López, 2019) y (Díaz Muñoz *et al.*, 2021). Sin embargo, (Cuatrecasas *et al.*, 2017), sostienen que la fuerte competitividad en todos los sectores exige un elevado nivel de calidad en los productos y servicios, ello supone organizar, gestionar los procesos de la empresa con el fin de asegurar la calidad e implantarla de forma correcta y adecuada.

La calidad comprende un recurso estratégico sumamente valorado por la gerencia. Es claramente visible que el mercado tan competitivo y el entorno empresarial en el que se desenvuelven las organizaciones modernas, las obliga a asumir mayores retos y sobresalir ante la competencia mediante la creación de imagen institucional, marcas, patentes y políticas direccionadas a la producción cero defectos, desarrollo estrategias que persiguen la creación de ventajas competitivas e implementación de procesos que, con base a la postura de (Becerra *et al.*, 2019), deben ser sistémicos, con una perspectiva estratégica y cimentada en modelos y sistemas de gestión empresarial enfocados en la mejora continua. (Díaz Muñoz *et al.*, 2021) . Según (Hernández *et al.*, 2018) estas organizaciones establecen los estándares que debe cumplir un producto o servicio para que sea concebido y reconocido con esta denominación basándose en el sondeo y estudio de preferencias que tienen los clientes y el mercado en general.

Con el pasar de los años, las teorías y principios referentes a la calidad fueron evolucionando a fin de cuidar todo el proceso de manufactura del producto, lo cual permite en un sentido más amplio, gestionar toda la operación de una organización que apuesta por la diferenciación, mediante el desarrollo y la búsqueda de la mejora continua a largo plazo (Salcido *et al.*, 2019) y (Díaz Muñoz *et al.*, 2021)

Autores como (Navarro *et al.*, 2018); (OCDE, 2018) sostienen que la calidad es el conjunto de propiedades y características que definen su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas y, en este concepto se incluyen múltiples dimensiones no solamente la dimensión productiva. (Díaz Muñoz *et al.*, 2021)

**Tabla 1.1** Términos asociados a calidad, según Norma ISO 9000:2015

Términos ISO	Definición
Calidad	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos
Requisito	Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. Esto significa que es habitual o una

	práctica común para la organización y sus clientes y otras interesadas.
Satisfacción del cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus grados en que se han cumplido sus requisitos

Fuente: Tomado de (Torres *et al.*, 2015)

A partir del análisis de estos conceptos, se puede concluir que Calidad es: el conjunto de propiedades y características que definen su aptitud para satisfacer unas necesidades implícitas, que cumplan con los requisitos; apostando a la diferenciación, mediante el desarrollo y la búsqueda de la mejora continua a largo plazo y camino a la excelencia, apoyándose en procesos sistémicos con perspectiva estratégica y cimentado en modelos y sistemas de gestión empresarial.

### 1.2.1 Sistema de Gestión de la calidad

Como parte de la investigación a realizar que será sobre la NC 127:2014, la misma califica como un sistema de Gestión de la Calidad que recoge estándares propios a seguir y tener en cuenta para la estandarización hotelera. Se afirma que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) fomenta procesos como la mejora continua o la prioridad al cliente, pues una empresa siempre está en constante búsqueda de nuevas soluciones para responder a las necesidades tanto del contexto como de los clientes.

Para (Texeira *et al.*, 2017) un SGC impulsa a la organización hacia la creación o adopción de nuevas actividades, poder responder a las demandas en menor tiempo y lograr los costos más bajos. También permite identificar y eliminar actividades que no crean valor para la organización. No siendo así para (Zeng *et al.*, 2017) que lo ven como gestor de pequeñas mejoras, aseverando que se ignoran elementos como el contexto interno y externo de la organización.

La investigación sobre artículos relacionados con SGC de estudios de (González *et al.*, 2020) ha logrado identificar ciertos elementos del SGC definidos en la Norma ISO 9001, compartiendo los criterios de diferentes autores como (Marín *et al.*, 2018) (Bourke *et al.*, 2020); (Wolniak, 2017); (Manders *et al.*, 2016); los cuales han relacionado sus argumentos con la innovación. Viendo una relación potencial entre el SGC y la innovación, ya que este fue un

tema constante en la literatura consultada. Los indicadores encontrados se pueden relacionar con diversos tipos de innovación: de producto, proceso, organizacional, comercial. (Reyes Chacón *et al.*, 2022)

Dando a modo de conclusión que un SGC ayuda en gran medida a la mejora de los procesos dentro de las instalaciones turísticas, incentivándolas a mejora continua, innovación y siempre buscando la satisfacción del cliente. Se debe tener como base para los controles de cumplimiento de las normas de calidad y los estándares hoteleros.

### **1.3 Alojamiento turístico**

Desde hace siglos ha existido la actividad de alojar u hospedar a personas, en su forma inicial, solo fueron las necesidades básicas de comer, beber y dormir que eran satisfechas a partir de las posadas y tabernas, iniciándose esta actividad en Europa.

En la época de la Roma de la edad media, las posadas y tabernas florecían. Brindaban alojamiento y en algunos casos un menú con base de vino, pan y carne y algunas ofrecían además distracciones (juegos, mujeres).

La hotelería moderna nace a finales del siglo XIX y principios del XX. Existían entonces, en balnearios y palacetes de las ciudades más importantes de Europa, y los Estados Unidos los complejos hoteleros. Aparecen los establecimientos como alojamientos destinados a prestar servicios de alojamiento, de los grandes complejos, palacios, fincas de la alta burguesía; de los intelectuales y políticos de alto rango que buscaban en estos lugares no solo el espacio adecuado para satisfacer sus necesidades de esparcimiento, sino también, el servicio al que estaban acostumbrados.

Con el transcurso del tiempo, estos establecimientos fueron evolucionando, asumiendo nuevas funciones, transformando sus simples estructuras iniciales, hasta llegar a los establecimientos de alojamiento que conocemos hoy.

Se plantea como alojamiento turístico a el inmueble en el que se ofrece al público el servicio de alojamiento en habitación, es el establecimiento de hospedaje que presta servicios de alojamiento al viajero, ofreciendo habitaciones u otro acomodo para pasar la noche, pero este servicio cuenta con un número de plazas superior a un mínimo determinado, para colectivos de personas que sobrepasan a una sola unidad familiar, y dispone de una administración de tipo comercial. (Ulacia Oviedo *et al.*, 2018)

Se puede plantear que, las instalaciones de alojamiento turístico están concebidas para el descanso y el ocio de los turistas, por lo que su diseño debe responder a garantizar las condiciones indispensables de tranquilidad, privacidad y un conjunto estético agradable que de manera coherente estimule a la permanencia en las mismas. En el orden constructivo y funcional, deben contar con las facilidades necesarias, tanto para el acceso y estancia de los huéspedes en cada área o local como para el flujo de trabajo y la ejecución de los servicios. La particularidad esencial de una instalación o establecimiento de alojamiento la constituye el hecho de prestar servicio de hospedaje, mediante pago, sin poder considerarse como domicilio en ningún caso (Pévada Fernández, 2016). (López Cadalso, 2017)

**Tabla 1.2** Definiciones de establecimientos alojamiento turístico en América

Normativas	Definición de establecimiento o empresa de alojamiento turístico
Reglamento de Alojamiento Turístico. Ecuador. Sección I, Art. 3	Es el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y categorización dispuestos en el presente Reglamento.
Reglamento sobre Clasificación, calificación y registro de establecimientos que prestan el servicio de alojamiento turístico. Chile	Se considerará establecimiento de alojamiento turístico a aquellos donde se preste comercialmente por un período no inferior a una pernoctación, que mantengan como procedimiento permanente, un sistema de registro de ingreso e identificación de los clientes cada vez que éstos utilicen sus instalaciones; permiten el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común y estén

	<p>habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines de recreo, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos, vacacionales u otras manifestaciones turísticas.</p>
<p>Secretaría de Turismo de México. Glosario. Sistema Nacional de Información estadística y Geografía de Turismo (SNIEGT)</p>	<p>Las empresas que presten servicios de hospedaje al público mediante precio, de forma profesional, bien sea de modo permanente o temporal, con o sin prestación de servicios complementarios.</p>
<p>NC-127:2014 Cuba</p>	<p>Instalación destinada a prestar servicio de hospedaje al turista mediante pago, por un período no inferior a una pernoctación, cuyo titular es una persona jurídica legalmente constituida, ubicado en el territorio nacional.</p>
<p>Ley 300 de 1996. Ley General de Turismo. Colombia</p>	<p>Un establecimiento hotelero o de hospedaje, es el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje”; es decir, un lugar donde las personas pueden pernoctar (pasar la noche, especialmente fuera del propio domicilio).</p>
<p>Norma COVENIN 2030-87 Clasificación de empresas de alojamiento turístico. Venezuela</p>	<p>Aquel establecimiento que presta al público, un servicio para hospedarse en forma temporal, que funcione en una edificación construida o acondicionada para tal fin, ocupando la totalidad del inmueble o parte del mismo, conformando sus dependencias un todo unitario, sin mezcla de otros usos no cónsonos con su naturaleza.</p>

**Fuente:** Tomado de (Ulacia Oviedo *et al.*, 2018)

A partir del análisis de estos conceptos, se puede concluir que Alojamiento Turístico es: aquella instalación construida o acondicionada para prestar servicio de hospedaje al turista mediante pago, que ofrece servicio de alojamiento no permanente al viajero ofreciendo habitaciones u otro acomodo para pasar la noche e inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios.

### **1.3.1 Clasificación de Alojamientos Turísticos**

La clasificación de alojamiento en Ecuador de acuerdo con el Reglamento de Alojamiento Turístico (2015), es la siguiente:

- . En el contexto nacional se hace mención al hotel (Hotel H), al alojamiento con habitaciones privadas implementadas de algunos servicios.
- . Los hostales (Hostal HS) son alojamientos con habitaciones privadas que brinden varios servicios.
- . La hostería (Hostería HT) se compone de cabañas privadas las mismas que están dotadas de áreas verdes, zonas de recreación y estacionamiento.
- . A diferencia de la hacienda turística (Hacienda turística HA) que son instalaciones con habitaciones privadas que se encuentren en las zonas rurales, en las que se presentan actividades campestres y su construcción puede tener un valor patrimonial.
- . Los lodge (Lodge L) pueden ser habitaciones o cabañas que se localizan en áreas naturales que contrastan con el paisaje.
- . En el caso del resort (Resort RS), son complejos que brindan servicios de recreación, deporte y cuentan con el “All inclusive” que se traduce al español como todo incluido.
- . El refugio (Refugio RF) son alojamientos con habitaciones que disponen de comedor, cocina, sala de estar.
- . El campamento turístico (Campamento turístico CT) se diferencia por ser instalaciones que permiten el acceso a pernoctar en tiendas de campaña o el tradicional camping.
- . La casa de huéspedes (Casa de huéspedes CH) son viviendas de personas locales donde se brindan habitaciones privadas. (Loor Vera, 2022)

Cabe destacar que todas estas clasificaciones deben disponer y estar dotadas con cuarto de baño aseo privado, servicio de alimento y bebidas y servicios complementarios.

Cuba para la clasificación y denominación de sus establecimientos, cuenta con una norma NC 127:2014 “Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico”, adecuada y adaptada a las condiciones y necesidades del país, la cual recoge todo lo necesario y declara las pautas a seguir para las clasificaciones. ((NC), 2014)

Tipos de establecimientos de alojamiento turístico según la NC 127:2014 “Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico”:(NC), 2014)

Clasificación de las distintas variantes de establecimientos de alojamiento turístico atendiendo a sus características esenciales. Para los efectos de esta norma los tipos de establecimientos de alojamiento turístico son: hotel, aparthotel, villa y motel.

**Hotel:** Establecimiento que presta el servicio de hospedaje en unidades habitacionales amuebladas, cuenta con servicio de recepción, servicio sanitario privado, servicios de alimentos y bebidas y otros servicios adicionales.

**Aparthotel:** Establecimiento que presta el servicio de hospedaje en apartamentos amueblados, cuenta con servicio sanitario privado, cocina debidamente equipada, con servicio de alimentos y bebidas y otros servicios adicionales.

**Villa:** Establecimiento compuesto por una o varias áreas de servicios en que se agrupan las facilidades requeridas. Su subsistema de alojamiento se caracteriza por desarrollarse de forma independiente, pudiendo estar constituido por habitaciones, cabañas, casas, apartamentos y/o bungalows; en edificaciones de no más de tres niveles de altura e integrado a la naturaleza. Deberá lograrse privacidad para cada célula habitacional y vinculación entre el subsistema de alojamiento y el (Hiernaux-Nicolas) área (s) de servicio a través de jardines, caminos peatonales y/o vías internas de muy poca circulación y de uso exclusivo.

**Motel:** Establecimiento de alojamiento ubicado cerca o junto a una carretera o autopista, con estacionamiento para cada habitación contiguo o próximo a esta. Se caracteriza, además, por contar básicamente con los subsistemas de alojamiento, público – comercial, administrativo y técnico - mantenimiento. Puede en algunos casos facilitar servicios gastronómicos y de atención al vehículo. ((NC), 2014)

#### **1.4 Certificación de alojamientos turísticos**

Las normativas hoteleras, según dicen los profesionales, tienen por objetivo la facilitación al consumidor de una idea sobre los estándares de calidad y confort de las diferentes categorías hoteleras.

La calidad, concebida como el conjunto de características de un producto o servicio que permiten la satisfacción de las necesidades de los clientes a través del consumo de tal, se ha convertido en un elemento decisivo para el éxito de las empresas. En un mundo en el que la competencia es muy feroz, la calidad ha llegado a ser clave para la diferenciación de un producto o servicio. Por otro lado, tal elemento incluye tal cantidad de variables que se hace muy complejo su estudio y su aplicación en los procesos de gestión de las empresas. (Ramón Árcarons *et al.*, 2020)

Como se citó en (Piaguage, 2021), considera que la realización de la “evaluación y clasificación de los establecimientos de alojamiento es de importancia para el turista ya que estos se informan no solo del destino sino de lo primordial que es el servicio de alojamiento donde se aseguran de que cuente con todas las facilidades” esto es con la finalidad de no tener ningún inconveniente al momento de recibir los servicios en el establecimiento. (Loor Vera, 2022)

Los Establecimientos de Alojamiento Turístico de acuerdo al Artículo 13 del Reglamento de Alojamiento Turístico, Ecuador 2015 (Loor Vera, 2022), las categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico es competencia privada de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos turísticos y sus requisitos, dado a que se categorizan de la siguiente manera:

- . Hotel 2 estrellas a 5 estrellas
- . Hostal 1 estrella a 3 estrellas
- . Hostería-Hacienda turística 3 estrellas a 5 estrellas
- . Lodge-Resort 4 estrellas a 5 estrellas
- . Refugio categoría única
- . Campamento turístico categoría única

. Casa de huésped categoría única.

Según (Loor Vera, 2022)

Existen diversos sistemas de clasificación a escala mundial para certificar los hoteles adecuados a cada región o país basándose en las necesidades y políticas propias, en la Unión Europea por ejemplo cada región tiene un sistema diferente, en algunos son voluntarios y hasta otros no creen necesaria dicha clasificación.

A continuación, se analizará un ejemplo de manera independiente un grupo significativo de normativas europeas, los organismos creadores de éstas, los organismos encargados de su gestión, los criterios que se tienen en cuenta para la clasificación de los hoteles, los instrumentos utilizados para la aplicación de dichas normativas, etc.

La normativa establece cinco categorías distintas de establecimientos hoteleros, que van desde los de 1 estrella a los de 5. Los criterios mínimos que se tienen en cuenta para la clasificación de los establecimientos son plenamente objetivos. Se analizan aspectos como: los servicios (restauración, recepción, servicio de lavandería, servicio de habitaciones), las habitaciones (dimensiones, telecomunicaciones, material audiovisual, baños) o las instalaciones (ascensores, zonas nobles, garajes). La Asociación Hotelera Profesional de Austria (Fachverband Hotellerie) es el organismo encargado de la clasificación de los hoteles austriacos. Las inspecciones de los establecimientos hoteleros se llevan a cabo de manera conjunta con una Comisión de Clasificación creada para este fin. Austria (Ramón Árcarons *et al.*, 2020)

En Finlandia, tanto el Ministerio de Inversión y Comercio como la Suomen Hotelli— ja Ravintoalitto Ry (SHR), no han creído conveniente el establecer un sistema nacional de clasificación de hoteles. (Ramón Árcarons *et al.*, 2020)

El sistema francés establece 6 categorías de hoteles: 0 estrellas, 1 estrella, 2 estrellas, 3 estrellas, 4 estrellas y 4 estrellas Lujo. Los criterios que se establecen para clasificar los establecimientos son completamente objetivos, referentes al número de habitaciones, las dimensiones, las zonas nobles, los servicios del hotel, etc. El sistema prevé inspecciones periódicas para la comprobación del cumplimiento de los requisitos correspondientes a la categoría en la que el hotel ha sido clasificado. Estas inspecciones se realizan de manera esporádica y azarosa a través de visitas previa cita y mystery checks. Logis de France es el

organismo encargado de realizar las inspecciones y de presentar los informes derivados a la Comisión de Clasificación. Francia (Ramón Árcarons *et al.*, 2020)

Cuba para su certificación se basa en su norma: NC 127:2014 “Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico” ajustada a sus necesidades y políticas. ((NC), 2014)

Esta Norma Cubana establece los requisitos mínimos que cumplirán los establecimientos de alojamiento: Hotel, Aparthotel, Villa y Motel para la clasificación por categorías. Aplicada en los establecimientos de nueva construcción o inversión, los que se remodelen o sometan al proceso de reparación capital y también en los que ya se encuentran en explotación desde antes de editada y establecida la norma siendo objeto de un cuidadoso análisis para la actualización de la categoría que ostentan, ajustándola a el estado constructivo u organizativo que ya cuenta el establecimiento desde su fundación y puesta en explotación, no limitándose la misma por el incumplimiento de estos, siempre que no afecte la satisfacción del cliente y exista correspondencia con la categoría que se comercializa.

Sustituye a la NC 127: 2001 de igual título, la cual ha sido técnicamente revisada y actualizada.

La Oficina Nacional de Normalización (NC), es el Órgano Nacional de Normalización de la República de Cuba y representa al país ante las organizaciones internacionales y regionales de normalización.

La elaboración de las Normas Cubanas y otros documentos normativos relacionados se realiza generalmente a través de los Comités Técnicos de Normalización. Su aprobación es competencia de la Oficina Nacional de Normalización y se basa en las evidencias del consenso.

Dicha norma ha sido elaborada por el Comité Técnico de Normalización NC/CTN 112 de Turismo en el que están representadas las siguientes entidades:

Ministerio de Turismo; Agencia de Viajes Cubatur; Ministerio de Comercio Interior; Agencia de Viajes Havanatur; Ministerio de Salud Pública; Oficina Nacional de Normalización; Ministerio de la Construcción; Asociación Culinaria de Cuba; Ministerio del Transporte; Gaviota; Ministerio de Energía y Minas; Oficina Nacional de Diseño Industrial; Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente; Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad; Grupo Empresarial Cubanacán; Habaguanex; Grupo Empresarial Gran Caribe; Grupo Palco; Grupo

Empresarial Islazul; FORMATUR; Grupo Empresarial Palmares; ACLIFIM; Agencia de Viajes Cubanacán. ((NC), 2014)

La Norma Cubana 127:2014 ((NC), 2014): “Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico” posee la estructura que se muestra en (Anexo 1)

Regido por el MINTUR como órgano superior en la industria turística cubana, además de otros órganos rectores vinculados al turismo son los encargados de llevar el control y seguimiento del cumplimiento de la norma en cada establecimiento hotelero nacional.

Cada establecimiento de acuerdo con sus requisitos físicos y la diversidad de servicios que brindan, se clasifican en tipos y categorías. Los principales indicadores empleados para categorizar a una instalación son: los metros cuadrados de las habitaciones, el número de habitaciones con baño privado, el servicio de piscina, el mobiliario y decoración, los materiales de construcción, la ornamentación y las capacidades de la instalación en restauración y bebidas. Esta identificación se hace mediante el uso de letras o siglas y cada categoría mediante un número determinado de estrellas. ((NC), 2014) (Ver tabla 1.3)

**Tabla 1.3** Identificación y categoría de los establecimientos de alojamiento turístico

Tipo de establecimiento	Sigla	Categoría en estrellas				
		1	2	3	4	5
Hotel	H	X	X	X	X	X
Aparthotel	HA	X	X	X	X	X
Villa	V	X	X	X	X	X
Motel	M	X	X	X		

**Fuente:** Tomado de ((NC), 2014)

La categorización es un programa que evalúa estándares de calidad y obedece a una política nacional de competitividad turística que busca posicionar a los hoteles con argumentos técnicos con el fin de atraer un mayor número de visitantes internacionales e impulsar el turismo interno del país. Este programa beneficia además a los clientes ya que garantiza que la calidad asignada por categoría corresponde exactamente a los estándares fijados para cada una.

Efectivamente, una buena calidad depende significativamente de la evaluación y categorización del alojamiento como herramienta que juega un rol fundamental en la satisfacción de los huéspedes. Por tanto, el proceso de clasificación en el que está inmerso la categorización paralelamente, es una metodología clave en la estandarización de la prestación de servicio contribuyendo a una mejor calidad y posicionamiento en el mercado.

Entonces en análisis a lo expuesto anterior la satisfacción es el resultado de la adecuada forma de cumplir con los requisitos y al profesionalismo con el que se brinda el servicio en las instalaciones; también se toma como referencia a (Garcia, 2019) en donde menciona que es fundamental la evaluación, identificación de datos acerca de los servicios y actividades por lo general se debe establecer criterios para la clasificación de los alojamientos turísticos, por otra parte (Garcia, 2019) establece que para evaluar los establecimientos de alojamientos se debe establecer un diagnóstico del servicio de las áreas de operación de alojamiento turístico.

### **1.5 Conclusiones parciales del capítulo I**

En este capítulo se mostraron los antecedentes de los términos que se abordarán en la investigación, sus orígenes, evolución, definiciones planteadas por estudiosos del tema. Se conoce la importancia de que las instalaciones turísticas sean certificadas y evaluadas dándoles una categoría de estandarización y calidad avalados por sistemas de calidad que recogen los procesos y pasos para el cumplimiento. Que ayuda a que los clientes conozcan sobre la instalación hotelera antes de su arribo y sepan qué condiciones tendrá su estancia en el destino.

## **Capítulo II. Antecedentes metodológicos de la investigación.**

### **1.6 Introducción**

En el presente capítulo se describe el procedimiento utilizado en la investigación, el análisis realizado para la selección del mismo. El cual permite determinar la situación actual del hotel objeto de estudio en relación con el diagnóstico de los requisitos para la certificación de la norma de categorización NC 127:2014. Se comentan las técnicas a utilizar que permitirán la realización y cumplimiento de los objetivos de la investigación.

### **1.7 Antecedentes metodológicos de la investigación.**

Entre las bibliografías más importantes, luego de estudiadas y analizadas se puede concluir que: No se han desarrollado trabajos referentes a analizar la norma de categorización de los hoteles. Pero si muchos han sido los autores que se han referido a el diseño e implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en instalaciones turísticas y los diferentes procedimientos para su desarrollo, los cuales sirvieron para tomar puntos que tienen similitud con la investigación donde se destacan los trabajos de (López Cadalso, 2017), (Leyva Salazar, 2018), (Parra García, 2017), (Avich Wanton *et al.*, 2023), (Tamayo Reyes, 2022), (Nodarse Carmenati, 2022). Ver (Anexo 2)

Las investigaciones antes mencionadas fueron estudiadas como referencias, antecedentes y punto de partida de la presente investigación, tomando de ellas puntos necesarios para la misma.

(López Cadalso, 2017), comienza formando un equipo de trabajo, caracteriza al hotel, hace un levantamiento de los requisitos, analiza el cumplimiento de estos y pasa al análisis del cumplimiento de la NC 127: 2014, creando luego un expediente para solicitar la categoría del hotel.

(Leyva Salazar, 2018), concuerda en crear y capacitar un equipo de trabajo, analizar y caracterizar el hotel; selecciona un comité de expertos; un análisis normativo a la calidad, a la relación componentes- dimensiones y el análisis del cumplimiento d los requisitos del servicio.

(Parra García, 2017), se basa en lo que es el diagnóstico de la gestión de la calidad, analizando la necesidad de la organización de implementar un SGC, caracteriza la organización, hace un análisis interno y externo, aplica la lista de chequeo para la NC ISO 9001:2015 y da una propuesta de soluciones.

(Avich Wanton *et al.*, 2023), concuerda en la creación de un SGC, donde prepara la realización del estudio, también caracteriza el área de interés, analiza el SGC, busca soluciones y lo implementa

(Tamayo Reyes, 2022), para la implementación de un SGC, hace un estudio detallado de los contenidos y elementos, explica a la dirección lo objetivos, elabora un programa de entrevistas y lo ejecuta para el posterior plan de trabajo

(Nodarse Carmenati, 2022), creando una estrategia para la certificación concuerda con la familiarización, define elementos estratégicos, los objetivos, describe el proceso y hace un diagnóstico y lo implementa.

Para darle cumplimiento a la problemática antes mencionada, se escoge como metodología base la planteada por (López Cadalso, 2017), en su tesis de grado “Procedimiento para la categorización hotelera en el Hotel Club Amigo Ancón de Trinidad” ya que de todas las bibliografías consultadas es la que más se ajusta a la presente investigación. Adaptando algunos pasos al objetivo de esta investigación.

Teniendo en cuenta el análisis de las similitudes y el resultado que se espera alcanzar en la investigación se considera que hay un conjunto de pasos necesarios a tener en cuenta para el procedimiento del diagnóstico de la norma, estos son: formación del equipo de trabajo, levantamiento de los requisitos normativos, análisis de del cumplimiento de los requisitos, análisis del cumplimiento de la NC:127:2014. A juicio del investigador estos pasos serán considerados en la presente investigación, formarán parte del procedimiento de la misma.

El investigador considera que existen otros pasos que tiene relevancia en el diagnóstico de la norma, por ello se decide realizar una Tormenta de ideas mostrando los resultados en la tabla 2.1.

**Tabla 2.1** Resultados de la Tormenta de ideas

<b>Fecha</b>	12 de septiembre de 2023	<b>Lugar</b>	Universidad de Matanzas
<b>Facilitador</b>	Abdiel Granado Pérez		

<b>Objetivo</b>	Definir cuales otros pasos pudieran considerarse en la investigación, así como incluir aquellos que el panel estime conveniente.
<b>Participantes</b>	<b>Ideas</b>
Alain Segura Dominguez Viliana Rodríguez Garriaga Lázaro Cruz Torres Manuel Vázquez Garrigal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agregar una etapa donde se haga una caracterización del hotel objeto de estudio.</li> <li>- Considerar capacitar al personal que va a participar en la investigación.</li> <li>- Tabular los datos obtenidos para su mejor comprensión.</li> <li>- Ilustrar los resultados obtenidos</li> <li>- Cada uno de los implicados en la investigación den su criterio sobre la misma.</li> <li>- Dar una conclusión al finalizar la investigación que aporte resultados.</li> </ul>
<b>Acuerdos</b> A partir de la tormenta de ideas realizada se debe incluir en la investigación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agregar un paso de familiarización donde se caracterice el hotel objeto de estudio.</li> <li>- Luego de seleccionado el personal capacitarlo para su participación en la investigación.</li> <li>- Ejemplificar los resultados obtenidos a través de una estadística de cumplimiento.</li> <li>- Cada especialista de área proponga su criterio a cambios.</li> <li>- Propuesta general de los requisitos a cambiar o modificar.</li> </ul>	

**Fuente:** Elaboración propia.

### **1.8 Procedimiento para el diagnóstico de la NC 127:2014 en el hotel Starfish “Cuatro Palmas”**

La NC 127:2014 establece los requisitos mínimos que cumplirán los establecimientos de alojamiento turístico: Hotel, Aparthotel, Villa y Motel para la clasificación por categorías. La cual será aplicable a los establecimientos de nueva inversión y los que se remodelen o se sometán al proceso de reparación capital.

Ahora en los establecimientos construidos antes de la edición de esta norma, el cumplimiento de los requisitos físicos y de infraestructura, deberán ser objeto de un cuidadoso análisis para la actualización de la categoría que ostentan, no limitándose la misma por el incumplimiento de estos, siempre que no afecte la satisfacción del cliente y exista correspondencia con la categoría que se comercializa ((NC), 2014).

Es por ello que para los hoteles ya en explotación, se hace necesario determinar la situación real de la instalación en función de la categorización hotelera, en correspondencia con los manuales de operación de la cadena a la cual pertenecen y la marca bajo la cual se comercializa.

En la bibliografía consultada, se encuentran referencias a la conformación del expediente a presentar para la opción de la categoría, pero no así, para la realización del diagnóstico el cual posibilite determinar la situación real de una instalación hotelera basado en el cumplimiento de los requisitos de dicha normativa. Es por ello que para la realización del proceso se propone un procedimiento de diagnóstico, el cual reúne las características de calidad expuestas en el Capítulo 1 de la investigación.

## **1.9 2.4 Descripción de los pasos del procedimiento metodológico propuesto para el diagnóstico de la norma de categorización elaborado a partir de la bibliografía consultada.**

### **1.9.1 Paso 1. Familiarización.**

En este paso, se hará una descripción detallada del hotel objeto de estudio de la presente investigación. Las fuentes de datos son informaciones, documentos secundarios obtenidos a través de entrevistas con directivos, personal del hotel, la observación directa, trabajo de campo, análisis de documentos, análisis de estados de resultados de la entidad, de la NC 127:2014.

### **1.9.2 Paso 2. Composición del equipo de trabajo.**

Se propone crear un grupo temporal o de mejora que contribuya a la realización del diagnóstico de la situación actual y la implementación de mejoras. El equipo de trabajo para el diagnóstico debe estar formado por personal interno de la organización, externo o mixto, pueden ser técnicos o especialistas de entidades con incidencia directa en la actividad en que se requiera su criterio. También se debe seleccionar un responsable del equipo que conduzca el proceso

y la preparación, teniendo en cuenta que la mayor parte de sus integrantes deben ser del consejo de dirección, deben poseer conocimientos necesarios con relación a la gestión de la calidad y deben tener capacidad creativa e innovadora, así como conocimiento sobre las actividades y puntos que se van a estudiar. Dada la importancia que tendrá el diagnóstico, es importante garantizar que los evaluadores sean realmente expertos. Para la selección de los mismos se seguirá el procedimiento desarrollado.

Se debe realizar el siguiente procedimiento:

- . Se calculará la profesionalidad de cada uno de ellos (coeficiente de experticia).
- . El número de expertos necesarios, es calculado a través de la expresión

$$Ne = \frac{p(1-p)k}{I^2}$$

Donde:

Ne: número de expertos.

I: nivel de precisión que expresa la discrepancia o variabilidad que muestra el grupo en general (0.05 – 0.10).

p: porcentaje de error que como promedio se tolera en el juicio de los expertos (0.01-0.05)

k: constante cuyo valor está asociado al nivel de confianza (1- $\alpha$ ).

(1- $\alpha$ )	K
0.90	2.6896
0.95	3.8416
0.99	6.6564

. Luego de tener la cantidad de expertos necesarios para realizar la investigación, se procede ver el grado de experticia de cada persona seleccionada.

La metodología de este método fue propuesta por el Comité Estatal para la Ciencia y la Técnica de la antigua URSS. En la misma la competencia de los expertos se determina por el coeficiente K, el cual se calcula de acuerdo con la opinión del candidato sobre su nivel de

conocimiento acerca del problema que se está resolviendo y con las fuentes que le permiten argumentar sus criterios según (González Arias *et al.*, 2008) y (Nodarse Carmenati, 2022)

El coeficiente K se calcula por la siguiente expresión:

Donde:

Kc: Es el coeficiente de conocimiento o información que tiene el experto acerca del problema a resolver sobre la base de la valoración del propio experto en una escala de 0 a 10 y multiplicado por 0.1 (dividido por 10). Sobre esta base se elabora el cuestionario de competencia al experto:

Primera fase del cuestionario

En esta primera fase se obtiene información que permite calcular el coeficiente de conocimientos (Kc) o de información que posee el Experto en relación con el problema que se quiere resolver.

El experto deberá marcar una cruz en la casilla que estime pertinente, así

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
						x				

$$Kc = 6 (0.1) = 6/10 = 0.6$$

Teniendo en cuenta que el proceso de elección para obtener Kc corre el riesgo de que el decidor marque el menos o más importante de los elementos a elegir, y ello de errores en el resultado, se introduce a esta primera metodología un vector de ponderación de los criterios seleccionados. Atenuándose el riesgo de que un alto valor en la tabla de autoevaluación sea el causante de un alto Kc, aunque sea el que tenga la menor importancia. Ver Tabla 2.2.

**Tabla 2.2** Tabla de autoevaluación

Valores para el cálculo de Kc		
Relación de las características	Prioridad	Votación
Conocimiento	0.181	
Competitividad	0.086	
Disposición	0.054	
Creatividad	0.100	

Profesionalidad	0.113	
Capacidad de análisis	0.122	
Experiencia	0.145	
Intuición	0.054	
Nivel de actualización	0.127	
Espíritu colectivista	0.018	

**Fuente:** Tomado de (González Arias *et al.*, 2008)

En la primera columna se encuentran las características idóneas que deben poseer los expertos en cuanto a conocimiento y competencias. En la segunda los autores han incluido la prioridad o peso que posee la característica dada en un experto concreto. Esto suple la tradicional escala utilizada por otros autores donde sólo se obtiene un valor escala asignado por el propio evaluado y por último la tercera columna expresa la votación que realiza el propio evaluado o la percepción que tiene un tercero acerca de la presencia o no de la característica en el sujeto objeto de evaluación. Una vez obtenido estos datos se calcula el mencionado coeficiente. O sea, el valor de  $K_c$  se determina por la siguiente expresión:

$$K_c = \sum_{j=1}^n W_{jk} * A_{ijk}$$

Dónde:  $W_{jk}$ : grado de prioridad de la característica  $k$  para el decidor  $j$ .

$A_{ijk}$ : autoevaluación otorgada por el decidor  $j$  a la característica  $k$  con respecto al problema  $i$ . Conocidos entonces los valores de ( $K_c$ ) se pasa a la segunda parte donde se calcula ( $K_a$ ), datos que bien por autoevaluación, o por evaluación de terceros, o por combinación de ambas pueden obtenerse y que expresan las fuentes que pueden definir los conocimientos obtenidos por el experto.

#### Segunda fase del cuestionario

Se presenta la siguiente tabla (Tabla 2.3) a los expertos para que marquen según su criterio sobre qué elementos influyeron con mayor intensidad en su formación como profesional de acuerdo a los niveles ALTO (A), MEDIO (M) y BAJO (B) deben marcar con una (X), (aclarar que los datos de la tabla siguiente donde se le han dado prioridades a los elementos no son vistos por ellos).

**Tabla 2.3** Datos para el cálculo de ( $K_a$ )

Fuentes	Grado de influencia de los criterios		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Estudios teóricos realizados	0.27	0.21	0.13
Experiencia obtenida	0.24	0.22	0.12
Conocimientos de trabajos en el país	0.14	0.10	0.06
Conocimientos de trabajo en el extranjero	0.08	0.06	0.04
Consultas bibliográficas	0.09	0.07	0.05
Cursos de actualización	0.18	0.14	0.10

**Fuente:** Tomado de (González Arias *et al.*, 2008)

Luego utilizando los valores que aparecen en la tabla patrón se determina el valor de Ka para cada aspecto.

De tal modo que:

Si  $K_a = 1 \Rightarrow$  influencia alta de todas las fuentes

Si  $K_a = 0.8 \Rightarrow$  influencia media de todas las fuentes

Si  $K_a = 0.5 \Rightarrow$  influencia baja de todas las fuentes

Ahora bien, si:

$0.8 \leq K \leq 1 \Rightarrow K \rightarrow$  el experto tiene competencia alta.

$0.5 \leq K \leq 0.8 \Rightarrow K \rightarrow$  el experto tiene competencia media

$0 \leq K \leq 0.5 \Rightarrow K \rightarrow$  el experto tiene competencia baja.

### **1.9.3 Paso 3. Capacitación del equipo de trabajo.**

En esta etapa se propone como objetivo capacitar al grupo de trabajo seleccionado anteriormente para poder efectuar las tareas necesarias para llevar a cabo satisfactoriamente la investigación. Mediante talleres sobre el estudio de las normas, de la implementación de la NC127:2014, así como explicar de forma detallada sus requisitos para poder implementarlos en la entidad.

Se desarrollará mediante un taller donde se explica que es la norma y porque es de vital importancia su estricto cumplimiento para que la instalación mantenga su estándar, prestigio y credibilidad en el mercado, se hará una revisión y análisis de los requisitos normativos, separándolos por áreas para que sea más fácil su estudio. Quedando al finalizar la última sesión todas las dudas y aclaraciones evacuadas y cada uno del personal elegido con vastos conocimientos para participar en la investigación. Cada experto se centrará en su área de trabajo, logrando así que los resultados arrojados sean lo más certero y necesarios posibles, eliminando cualquier propuesta que no cumpla con los objetivos de la investigación. Determinando las áreas específicas en las que el equipo necesita incrementar sus conocimientos, esto podría incluir comprensión de las políticas de categorización, evaluación de calidad de los servicios e instalaciones, sostenibilidad, atención al huésped.

El proceso de capacitación comenzará por la dirección, prestando un mayor tiempo e irá desplegando hacia los niveles operativos donde será más enfocada en ser práctica y concreta.

#### **1.9.4 Paso 4. Levantamiento de los requisitos normativos.**

En este paso se comprueban las referencias normativas que son de obligatorio cumplimiento como requisito mínimo para la categorización.

Quedando listado y agrupado por epígrafes según el área al que pertenecen para una mejor comprensión de los mismos por el grupo de expertos.

Requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento según NC 127:2014

#### **5.3.1 Edificación**

#### **5.3.2 Entradas**

#### **5.3.3 Estacionamiento**

**5.3.4 Escaleras** / 5.3.4.1 Escaleras de huéspedes. Ancho mínimo / 5.3.4.2 Escaleras de servicios. Ancho mínimo

#### **5.3.5 Señalización**

#### **5.3.6 Iluminación**

#### **5.3.7 Agua**

**5.3.8 Electricidad** / 5.3.8.1 Generalidades / 5.3.8.2 Energía de emergencia

**5.3.9 Condiciones ambientales e higiénico sanitarias** / 5.3.9.1 Generalidades / 5.3.9.2 Desechos sólidos

**5.3.10 Aislamiento acústico**

**5.3.11 Seguridad**

**5.3.12 Facilidades para personas con discapacidades**

**5.3.13 Servicios técnicos** / 5.3.13.1 Ascensores / 5.3.13.1.1 Generalidades / 5.3.13.1.2 Ascensores de huéspedes

**5.3.14 Áreas verdes**

**5.3.15 Servicios sanitarios públicos** / 5.3.15.1 Generalidades / 5.3.15.2 Servicios sanitarios de cortesía

**5.3.16 Vestíbulo principal (Lobby)** / 5.3.16.1 Generalidades / 5.3.16.2 Teléfonos en el vestíbulo

**5.3.17 Servicios de recepción** / 5.3.17.1 Personal / 5.3.17.2 Comunicación / 5.3.17.3 Servicio de reservas / 5.3.17.4 Servicio de portero / 5.3.17.5 Servicio de maletero / 5.3.17.6 Custodia de equipaje / 5.3.17.7 Parqueador

**5.3.18 Recibimiento, acomodo, atención al huésped y despedida** / 5.3.18.1 Recibimiento y acomodo / 5.3.18.2 Atención al huésped / 5.3.18.3 Servicios de recogida de mensajes/paquetes / 5.3.18.4 Servicio de llamadas matutinas y vespertinas / 5.3.18.5 Servicio de buzón para correos / 5.3.18.6 Servicio de conserjería / 5.3.18.7 Check out, despedida y facturación / 5.3.18.8 Servicios de Internet

**5.3.19 Área habitacional** / 5.3.19.1 Pasillos habitacionales / 5.3.19.2 Dimensiones de los pasillos / 5.3.19.3 Closet, local o área para camarera de piso/sección / 5.3.19.4 Habitaciones / 5.3.19.4.1 Dimensiones / 5.3.19.4.2 Tipos de habitaciones / 5.3.19.4.2.1 Suites / 5.3.19.4.2.2 Sala en habitaciones / 5.3.19.4.2.3 Habitaciones intercomunicadas / 5.3.19.4.2.4 Habitaciones para fumadores / 5.3.19.4.3 Puertas / 5.3.19.4.4 Condiciones ambientales / 5.3.19.4.4.1 Climatización en habitaciones / 5.3.19.4.4.2 Ventilación natural / 5.3.19.4.4.3 Acústica / 5.3.19.5 Elementos de la habitación / 5.3.19.6 Cocinas para uso de clientes en habitaciones /

5.3.19.7 Baños en habitaciones / 5.3.19.7.1 Dimensiones / 5.3.19.7.2 Otros requerimientos del baño / 5.3.19.7.3 Elementos en el baño / 5.3.19.8 Servicios en habitaciones / 5.3.19.8.1 Servicio de limpieza y acondicionamiento de habitaciones y baños / 5.3.19.8.2 Cambio de ropa de cama/toallas / 5.3.19.8.3 Servicio de cobertura / 5.3.19.8.4 Servicio de lavado, planchado y costura / 5.3.19.8.5 Servicio de mayordomía / 5.3.19.8.6 Servicio ejecutivo / 5.3.19.8.7 Servicio conserje

**5.3.20 Áreas adicionales relacionadas con los servicios que se ofertan** / 5.3.20.1 Áreas de alimentos y bebidas / 5.3.20.1.1 Índice de plazas gastronómicas, dotación, oferta y servicios / 5.3.20.1.2 Restaurante buffet / 5.3.20.1.3 Restaurantes especializados o temáticos / 5.3.20.2 Áreas recreativas / 5.3.20.2.1 Instalaciones recreativas/ equipamiento / 5.3.20.2.2 Programa de la recreación / 5.3.20.3 Piscina / 5.3.20.4 Piscina infantil / 5.3.20.5 Club infantil / 5.3.20.6 Parque infantil / 5.3.20.7 Jacuzzi / 5.3.20.8 Sauna / 5.3.20.9 Gimnasio / 5.3.20.10 Masajes / 5.3.20.11 Áreas deportivas / 5.3.20.12 Playa / 5.3.20.13 Deportes acuáticos/ punto náutico / 5.3.20.14 Área recreativa nocturna / 5.3.20.14.1 Cabaret / 5.3.20.14.2 Discoteca /Sala de fiesta / 5.3.20.14.3 Teatro / 5.3.20.15 Salón multiuso / 5.3.20.16 Centro de negocios / 5.3.20.17 Instalaciones para el personal / 5.3.20.18 Tienda / 5.3.20.19 Buró de venta de excursiones / 5.3.20.20 Buró de renta de autos / 5.3.20.21 Peluquería y barbería (unisex) / 5.3.20.22 Atención médica.

De un total 887 requisitos que tiene la norma, para esta categoría de hotel y por las características de la instalación solo se aplican 747, quedando 140 que no son aplicables a la instalación por pertenecer a otras categorías de alojamientos turísticos como son: Villas, Aparthotel, entre otros.

### **1.9.5 Paso 5. Análisis del cumplimiento de los requisitos**

En este paso se hace un análisis del cumplimiento de los requisitos mínimos (antes expuestos) a tener en cuenta por las instalaciones de alojamiento turístico para su categorización según la ((NC), 2014).

Para la obtención de los resultados se realiza una entrevista al equipo de trabajo utilizando un cuestionario en base a la lista de chequeo de la norma de categorización (ver Anexo 3) aplicable a llenar por ellos y por el personal bajo su mando conocedores del tema y pertenecientes a las áreas vinculadas. Además de describir los resultados obtenidos en la

última visita de comprobación del cumplimiento de la NC 127:2014 realizada en enero de 2021, plasmando cuáles son las no conformidades. Con él se espera conocer el cumplimiento de estas normativas, si se debe mantener, modificar o incorporar alguna nueva que no se encuentre y se necesite agregar. Para confeccionar el cuestionario se tendrán en cuenta las repercusiones de esta norma en la organización, los puntos que son aplicables a la entidad según el estrellaje que cuenta, lo que le permitirán tomar acciones para alcanzar la conformidad en los requisitos.

#### **1.9.6 Paso 6. Estadística del cumplimiento de los requisitos**

En este punto de la investigación se propone agrupar los resultados obtenidos en el punto anterior para su análisis mediante una estadística que refleje el cumplimiento del método aplicado. Se desarrollará apoyándose en técnicas como métodos de matemática simple y estadística con el objetivo de agrupar y determinar los puntos de la norma que se mantienen, los que se deben someter a cambios o mejoras y aquel que se deba agregar.

La revisión de documentos e informes sobre resultados de auditorías internas y externas, revisiones por la dirección, análisis de los informes de inspección de la entidad, entre otros permitirá conocer la situación actual de la empresa. Creando tablas que muestren cuáles han sido los requisitos incumplidos, área que pertenecen.

#### **1.9.7 Paso 7. Análisis de reservas en los requisitos con problemas**

En este punto se analizan todos aquellos requisitos que anteriormente se señalaron como posibles a cambiar o que ya han caducado. Los que debido al desarrollo tecnológico alcanzado ya no son aplicables a este establecimiento. Se procede luego de ser identificados en la encuesta antes aplicada al equipo de trabajo arrojando esos resultados, hacer un análisis integral de cada uno de ellos para proponer los cambios que se deban hacer e incorporar.

Se propone tabular los datos a través de herramientas para su estudio como es el método de Delphi con la cual se podrá agrupar y seleccionar las posibles propuestas de cambios en la norma.

Se asumió la propuesta de valoración realizada por (González Camejo *et al.*, 2018), empleando el Método Delphi como herramienta indicada para ello concordando con (Muñiz González, 2018), para evaluar cuales de los requisitos de la NC 127:2014 se puedan cambiar, modificar o eliminar. La evaluación de estos principios en conjunto permitirá conocer si el proceso a

aplicar presenta una estructura lógica, capacidad de adaptación, tiene trascendencia, y un control sistemático. El método cuenta con 3 pasos fundamentales: creación del grupo de expertos, selección de los mismos y los resultados. Por las particularidades del tema y la forma de selección de los expertos, los resultados se expresan fusionando los dos primeros pasos. (Muñiz González, 2018)

A este grupo se le debe dejar claro el objetivo del trabajo y estará formado por un grupo de 9 a 25 expertos que además deben ser:

- ❖ Conocedores del tema
- ❖ Imparciales.
- ❖ Expresar su voluntad para participar en el trabajo
- ❖ 1-2. Creación y selección del grupo de expertos

Para la selección de los expertos se realizó una búsqueda online de artículos científicos sobre la certificación de hotel y alojamiento turístico en los últimos 5 años en América. Esta revisión arrojó 100 autores; de ellos solamente 70 contaban un índice de experticia alto, según el procedimiento de (González Camejo *et al.*, 2018); de estos, solo se logró establecer contacto con 30; de los cuales solamente 2 accedieron a participar en la investigación, en conjunto con 7 trabajadores de la entidad que cumplen los requisitos. Para desarrollar el proceso de valoración, se envió a los 9 expertos un correo, donde se les solicitaba que manifestaran su criterio de cuáles requisitos de la NC 127: 2014 podrían ser a su juicio modificados o cambiados (Ver anexo 4).

El objetivo de esta ronda es determinar los puntos o requisitos de la norma que puedan estar sujetas a cambios, donde a cada experto del grupo debe responder sin interactuar con otros expertos la siguiente pregunta:

¿Cuáles son a su juicio los requisitos de la NC 127:2014 que puedan estar sujetos a cambios o modificaciones?

Los especialistas del grupo de análisis que aplican el método listan todas las características, y después reducen el listado erradicando repeticiones o similitudes. Evaluarán los resultados y determinarán la concordancia entre la opinión de los expertos para considerar que el instrumento posee las cualidades necesarias.

Segunda ronda.

El objetivo de esta ronda es ratificar los requisitos a cambiar y buscar consenso en cuanto a la nomenclatura de los mismos. Para ello el grupo de análisis configura la tabla 2.4 en un formato que le entregan a cada experto por separado y se le pregunta:

¿Está Ud. de acuerdo en que esos son verdaderamente los requisitos que se deban cambiar de la norma?

**Tabla 2.4** Requisitos a evaluar por los expertos

Requisitos	Si	No
Requisito 1		
Requisito 2		
Requisito 3		
Requisito n		

**Fuente:** Elaboración propia.

Una vez que todos los expertos dan su respuesta, el grupo de análisis recoge esta información en un formato (tabla 2.5) determinando el nivel de concordancia para cada característica de calidad a través de la expresión:

$$Cc = (1 - Vn / Vt) * 100$$

Cc: coeficiente de concordancia expresado en porcentaje para cada característica.

Vn: cantidad de expertos en contra del criterio predominante.

Vt: cantidad total de expertos.

El coeficiente de concordancia que se utiliza como patrón de aceptación y rechazo debe ser fijado por el grupo de análisis, aunque existen autores que plantean, superior a 60 % (0,6) de concordancia, otro elemento a tener en cuenta es el nivel de rigurosidad que debe que se persigue en la investigación en función del número de características.

En esta segunda ronda las características que no superaron el 70 % de concordancia quedan fuera, por baja concordancia o poco consenso entre los expertos.

**Tabla 2.5** Coeficiente de concordancia dado por los expertos

Requisitos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	C

<b>Requisito 1</b>										
<b>Requisito 2</b>										
<b>Requisito 3</b>										

**Fuente:** Elaboración propia.

Luego de este proceso será más fácil el trabajo para la hora de modificar o aplicarle los cambios a los requisitos que resultaron con mayor incidencia a la salida de la herramienta.

El objetivo de este paso es determinar los problemas y los requisitos deficientes presentes en la norma que afectan una correcta clasificación del hotel objeto de estudio.

### **1.9.8 Paso 8. Propuesta de cambios en los requisitos**

Al finalizar todo el trabajo y ya conformado y agrupados todos los requisitos que se proponen cambiar, modificar u eliminar de la norma. Se realizará una propuesta de cambios basada en el criterio y análisis de los expertos anteriormente citados realizada sobre la base de las deficiencias anteriormente encontradas y luego de la salida de la herramienta usada para su estudio.

Las propuestas se harán en base a la NC siempre cuidando que no afecte los objetivos de dicha norma.

### **1.10 2.5 Conclusiones parciales del capítulo II**

Durante la búsqueda bibliográfica realizada para la investigación se hallaron algunas investigaciones cuyas fases proponen métodos y procedimientos parciales que representan antecedentes significativos para el objetivo que se persigue con la presente investigación. El procedimiento metodológico seleccionado por el autor para la investigación, a partir de las consultas y revisiones realizadas, constituye un aporte para la actualización de la norma de categorización en el hotel Cuatro Palmas, sustentándose en métodos, técnicas y herramientas de análisis y en la opinión dada por los expertos sobre la problemática planteada.

## **Capítulo III. Análisis de los resultados a partir de la aplicación del procedimiento propuesto**

### **1.11 3.1 Introducción**

Este capítulo tiene como objetivo aplicar el procedimiento antes propuesto para el diagnóstico previo a la categorización hotelera, diseñado en el capítulo anterior, en el hotel Starfish “Cuatro Palmas” perteneciente a la cadena Gran Caribe, utilizado para la revisión de la norma de categorización NC 127:2014.

### **1.12 3.2 Aplicación del procedimiento para el diagnóstico de la norma de categorización NC 127:2014 en el hotel Starfish “Cuatro Palmas”.**

#### **1.12.1 Paso 1. Familiarización**

El hotel objeto de estudio es el Starfish Cuatro Palmas, hotel 4 estrellas de 309 habitaciones ubicado en el pueblo de Varadero en la calle 1era Ave. e/ 60 y 64 y en una de las mejores zonas de playa del polo. Colinda al extremo derecho con el Centro Recreativo "Barracuda" y el Parque Josone, pertenecientes a la Cadena Extrahotelera Palmares S.A. al extremo izquierdo con el Hotel "Arenas Blancas" propiedad ambos de la Cadena Hotelera Gran Caribe. Cuenta con 30 años de explotación y de ellos 7 bajo la administración y comercialización de la Cadena Hotelera Blue Diamond Resorts, una de las industrias hoteleras más importantes del Caribe. Propiedad de la Cadena hotelera Gran Caribe.

La Instalación está conformada por 3 bloques habitacionales: Edificio Central, Colonial con disponibilidad de 160 habitaciones, que se comercializan como 4 Estrellas en la modalidad Todo Incluido, Las Palmas que fue objeto de reparación capital, operando con dos modalidades TI y CP (solamente con alojamiento y desayuno incluidos) se comercializa como 3 estrellas solo para adultos y Casa Perla que se comercializa independiente como hotel boutique 5 estrellas plus con modalidad CP.

Para el servicio de alojamiento el hotel dispone de 309 habitaciones, 100 en el edificio central, 60 en el colonial (habitaciones superiores), 17 en casas, 10 habitaciones de lujo y en Las Palmas 122. Cuenta con 9 habitaciones intercomunicadas. Dispone de 1 Restaurante Buffet, 3 Especializados (1 Casa Perla), 5 Bares (1 Casa Perla), 2 piscinas (1 en Casa Perla), zona de playa en primera línea, áreas de Animación y Recreación, Acceso a Internet, Tiendas, Centro de Masaje, Gimnasio, Lavandería, Punto Náutico.

Se incorporó dentro de la misma estructura organizativa el producto novedoso hotel Mystique Casa Perla, la cual fue residencia del hacendado Jesús Azqueta Aranguena, responde a los códigos arquitectónicos del Movimiento Moderno.

Proyectada y construida por los prestigiosos arquitectos Antonio Santana Fornaguera y Aquiles Capablanca, la obra mereció el Premio Medalla de Oro de Arquitectura en el año 1946, reconocimiento entregado por la Junta de Gobierno del Colegio Nacional de Arquitectos a la mejor residencia construida en el país en el año 1944.

La Casa Perla de Varadero se alzó con una Mención entre los nominados al Premio Nacional en Conservación y Restauración de Monumentos correspondiente a 2021, edición este año animada por el lema Pasados complejos: Futuros diversos.

Mystique Casa Perla es una instalación concebida para el turismo de alto estándar, hombres de negocios, y además de contar con las mejores condiciones para ese segmento de mercado, ofrecerá un servicio de atención y restauración de excelencia. Donde se establece una Planta Real, con condiciones extraordinarias desde el punto de vista de infraestructura y ubicación. Dentro de la cadena Blue Diamond, bajo la marca Mystique, con un concepto exclusivo donde la ambición es que los huéspedes se sientan a distancia de su rutina, ya que están inmersos en un entorno exclusivo. Encontrarán inspiración y relajación con vistas panorámicas al mar y jardines, la opción ideal para unas vacaciones únicas y exclusivas que ofrecen más que la experiencia vacacional tradicional.

Cuenta con 10 habitaciones, 4 de ellas con jacuzzis, 3 estándar, 3 Junior suites y 4 Junior suites de luxe, 1 restaurante desayunador climatizado, 1 bar (lobby Bar) Zona de relax con jacuzzis, masaje y Gimnasio.

Al cierre del mes de septiembre del año 2023, Starfish Cuatro Palmas logra crecer en los diferentes indicadores comerciales con respecto al año anterior. Aunque recibió un total de 105 808 T/D logrando 43 344 T/D más que el año anterior, aun le debe al plan 3 450 T/D para su cumplimiento.

En cuanto a la estructura de mercados, se resalta que se mantiene Canadá como principal cuenta a través de Sunwing, este mercado crece en 22 320 estancias, alcanzando el 49.34%

de la estructura actual. Manteniendo atractivas ofertas para concluir esta temporada y está trabajando para la temporada de invierno aumentar las estancias y satisfacción de los clientes.

Alemania crece en 1 856 T/D al cierre de septiembre. Hoy día representa el 7.05% de las ventas, ocupando el cuarto lugar. Se mantienen ofertas para el mercado alemán con el objetivo de aumentar la ocupación durante toda la temporada.

Italia, mantiene la operación exclusiva con el Club Alpitour, al cierre de septiembre crece en 1590 T/D con respecto a igual período del año anterior, ocupando la quinta posición del mix de mercados.

El mercado nacional, aunque no cumple los planes previstos para este año, ha mantenido un buen comportamiento, logrando receptionar 1 603 estancias más que el año anterior. Para incentivar las ventas se lanzaron algunas ofertas para la temporada de verano, sobre todo direccionadas a Las Palmas con TI, una estrategia necesaria para aumentar la ocupación. Ocupando la segunda posición en el mix de mercados.

**Figura 3.1** Principales mercados emisores



**Fuente:** Elaboración propia

### 1.12.1.1 Caracterización del capital humano

El Hotel posee 12 Departamentos, ellos son: Dirección, Calidad y Atención al Cliente, Animación, Economía, Recursos Humanos, Comercial, Recepción, Pisos y Limpieza, Servicios Gastronómicos, Cocina, Servicios Técnicos, Sanidad y Almacén.

La entidad de manera general cuenta con una plantilla real de 272 trabajadores, de ellos 33 son egresados universitarios y 5 son Licenciados en Turismo con Título de Oro. Cuenta también con 5 Master, 1 Subdirectora Asistente, 1 Jefe de Servicios Técnicos, 1 Especialista B en Servicios Técnicos p/Turismo I nivel J G, 1 Especialista C en Inversiones, 1 Jefe de Ama de llaves.

La composición por categoría ocupacional se puede apreciar en el Anexo 5

### 1.12.2 Paso 2. Composición del equipo de trabajo

Se procede determinar la cantidad de expertos que deben integrar el equipo de trabajo en la realización del diagnóstico de la norma 127:2014.

Utilizando el método de expertos se puede decidir la cantidad de personas que deben integrar el equipo de trabajo decidiendo que:

$$1-\alpha = 0.99 \text{ para } k = 6.6564$$

$$p = 0.01$$

$$t = \pm 0.10$$

Obteniéndose como resultado que  $N_e = 6.589836$  entonces el investigador asume como resultado que debe conformarse un equipo de trabajo de 7 expertos.

En la siguiente tabla 3.1 se agrupan los expertos seleccionados según su cargo y especialidad. Luego de aplicado un cuestionario para medir sus capacidades. (Ver Anexo 6).

**Tabla 3.1** Expertos/Cargo

#	Nombre	Nivel de escolaridad	Cargo	K
1	Herminia Vallin	Superior	Jefa de Ama de Llaves	0,68
2	Danilo Pereira Hernández	Superior	Sub. Director General	0,83
3	Viliana Rodríguez Garriaga	Superior	Especialista en Calidad	0,85
4	Iosnel Estupiñan	Superior	Jefe de Mantenimiento	0,65

5	Dayana Fiol	Superior	Subdirector Comercial	0,85
6	Juan Omar Díaz	Superior	Jefe de animación	0,67
7	Ángel Rodríguez	Medio superior	Jefe de Seguridad	0,7

**Fuente:** Elaboración propia

Luego de conformado el equipo de trabajo se procede aplicarles el procedimiento antes citado para conocer el grado de experticia y competencia de cada uno de los integrantes seleccionados. Quedando como resultado:

**Tabla 3.2** Expertos/Grado de competencia

Expertos	Grado de competencia
Experto 1	Media
Experto 2	Alta
Experto 3	Alta
Experto 4	Media
Experto 5	Alta
Experto 6	Media
Experto 7	Media

**Fuente:** Elaboración propia. Tomado de (Quiroz, 2019)

Al estar validada la capacidad de cada uno de los expertos se considera que son idóneos para realizar el trabajo en la presente investigación, cumpliendo siempre con los objetivos propuestos.

### 1.12.3 Paso 3. Capacitación del equipo de trabajo

En este paso se realizó una capacitación a los miembros del equipo de trabajo con el objetivo de que conocieran y entendieran de manera colectiva los principales elementos relacionados con el cumplimiento de la investigación, la calidad de los servicios y los modelos para su medición y análisis, así como las herramientas y técnicas a emplear en la investigación.

Se estudió cada uno de los requisitos mínimos a cumplir para alcanzar la categorización planteados en dicha norma. Para ello se realizaron cuatro sesiones de trabajo en forma de talleres para poder tener un intercambio directo con el personal a desempeñar este trabajo y

abordar a plenitud cada uno de los temas de necesario cumplimiento para una correcta implementación de la investigación:

- ✓ Estándares de Calidad.
- ✓ Requisitos de la norma 127: 2014.
- ✓ Certificación de calidad en la hotelería.

Estableciendo los objetivos claros para la capacitación en función de las necesidades identificadas anteriormente.

Se mantuvo al equipo informado sobre los posibles cambios en las normativas y estándares de categorización para su mejor desempeño.

#### **1.12.4 Paso 4. Levantamiento de los requisitos normativos**

Se debe comprobar los requisitos normativos de obligatorio cumplimiento como requisitos mínimos para los establecimientos de alojamiento citados en el Capítulo 2 de la presente investigación.

De un total de 887 requisitos que tiene la NC 127:2014, solo se cumplen a evaluar para esta entidad un total de 747 requisitos mínimos para poder alcanzar la categoría deseada, es decir de ellos 140 requisitos no son aplicables para esta instalación. Al ser elementos principalmente destinados a otro tipo de establecimiento turístico.

- Requisitos que no aplica para el Hotel Starfish Cuatro Palmas:

**5.3.4.2 Escaleras de servicios. Ancho mínimo / 1.20 m /** Donde coincidan con las de huéspedes, el comportamiento del personal de servicio no afectará al cliente. No se interrumpirá el tránsito del huésped.

**5.3.7 Agua /** Si la fuente de abasto no garantiza la potabilidad del agua, deberá contarse con los medios necesarios para su potabilización.

**5.3.9 Condiciones ambientales e higiénico sanitarias /** En caso que la instalación cuente con un punto de vertimiento final este debe estar autorizado por los organismos competentes. / En caso de encontrarse el establecimiento en un sitio de alto valor natural, los productos que se utilicen requerirán además de la aprobación de la autoridad medioambiental.

**5.3.12 Facilidades para personas con discapacidades** / Las instalaciones vinculadas a programas de salud para personas con discapacidades cumplirán los requisitos del medio físico eliminando sus barreras arquitectónicas.

**5.3.19.4 Habitaciones / 5.3.19.4.1 Dimensiones** / 15 m<sup>2</sup> en aparthotel

**5.3.19.6 Cocinas para uso de clientes en habitaciones** / Requisito para aparthotel y para establecimientos que por diseño cuentan con cocina. Cumplen con el Código de Buenas Prácticas de Seguridad para establecimientos de alojamiento turístico. / **Mobiliario, accesorios y otros elementos** / ♦ Mueble con dos hornillas eléctricas / ♦ Extractor para eliminar humos y olores / ♦ Equipo de refrigeración / ♦ Fregadero / ♦ Agua fría y caliente / ♦ Llave mezcladora / ♦ Armarios / ♦ Tomacorriente universal con señalización de la tensión eléctrica / ♦ Vajilla, cubertería, cristalería / ♦ Utensilios de cocina / ♦ Doyle / ♦ Mantelería ♦ Microwave / ♦ Cafetera / ♦ Tetera /

Superficie de la cocina no inferior a: / ♦ 4,0 m<sup>2</sup> / ♦ 4,5 m<sup>2</sup> / ♦ 5,0 m<sup>2</sup> /

En las habitaciones suites la reposición será diaria. / Servicio de habitaciones 24 horas (comidas y bebidas). Menú limitado de 12:00 a 6:00 AM.

**5.3.20 Áreas adicionales relacionadas con los servicios que se ofertan** / La dotación de las mismas se corresponderá con la calidad, el diseño y la categoría del establecimiento. ♦ Room Service

Aparthoteles: / ♦ Restaurante Internacional y/o temático / ♦ Snack Bar o Cafetería / ♦ Área Recreativa Nocturna / ♦ Salón Multiuso (opcional para 5 estrellas de 100 a 200 habitaciones y para 4 estrellas opcional de 100 a 250) / La dotación y los servicios que se prestan en las áreas gastronómicas, están en correspondencia con la categoría del establecimiento. / Instalaciones y equipamiento en buenas condiciones de conservación e higiene. / Decoración coherente con el tipo de producto y el diseño del establecimiento. Elementos decorativos en buenas condiciones y limpios. / Mobiliario en correspondencia con el tipo de servicio, limpio y en buenas condiciones para su uso. / Las áreas gastronómicas tendrán señalizado el nombre y horario de servicio y se cumplirá según lo establecido. / El cliente no será afectado con ruidos provenientes de otras áreas. / Estarán señalizadas y diferenciadas las áreas para fumadores. / El trato al cliente será amable y respetuoso, según Manual de Operaciones. / Personal pendiente de la solicitud del cliente y evita confusiones en el servicio. / Tendrá conocimiento

de la forma de actuación ante una queja o insatisfacción. / Existirá coordinación entre los distintos procesos para garantizar un servicio eficaz. / Contará con áreas o espacios debidamente delimitados que garanticen la elaboración de comidas, preparación de bebidas, cafés e infusiones. / Existirá un área o local para el almacenamiento de los productos para el servicio, según Manual de Operaciones. / El fregado estará en correspondencia con el diseño de la operación.

**Oferta de bebidas (complementar según Tabla 14 de la NC 127). (Tipos/marcas) /** Servicio de tabaco en áreas abiertas. (Se exceptúan los establecimientos que se declaren “libres de humo”, lo cual estará establecido en la ficha técnica).

### **Cafetería**

**Dotación /** mesas, asientos y aparadores / mantelitos de papel individuales o similar / mantelería de tela (en hoteles de playa no obligatorio para los ubicados próximos al mar, tener en cuenta el uso de caminos de mesa / servilletas de papel / servilletas de tela / salero y pimentero / cubertería, cristalería y vajilla (puede ser desechable) / cubertería, cristalería y vajilla / carta o lista de precios en dos idiomas en lugar visible para el cliente / carta en tres idiomas en lugar visible para el cliente / elementos de ambientación / equipamiento en área de elaboración que responda a la carta / elemento decorativo en mesas / ambiente musical / área de 1.6 m<sup>2</sup> por plaza

Toboganes o deslizadores de agua (donde existan): / ♦ señalizados / ♦ su uso no implicará molestias a los bañistas / ♦ estarán en buenas condiciones de mantenimiento / ♦ serán sometidos a limpieza y desinfección, evidenciado en registros / ♦ medidas para garantizar que no se use por otra persona hasta que la primera haya abandonado el área de caída

**5.3.20.5 / Club infantil /** El personal deberá: tener carácter afable, lenguaje pausado y no gestual, hablar en voz baja, dominio idiomático eficaz, estar debidamente entrenado / Señalizado el horario de servicio y el programa de actividades por edades.

Se registrará la información: / ♦ Nombre y apellidos del infante, edad y nacionalidad / ♦ Nombres y apellidos de los padres / ♦ Habitación. Localización de los padres / ♦ Padecimientos del niño. Especificar alergias a cualquier tipo de alimento / ♦ Preferencias alimentarias / Procedimientos documentados para casos de emergencia, se conocen / Libro de incidencias (registro del comportamiento del niño) / El club estará ubicado en un lugar seguro y protegido,

la vegetación es segura / Accesorios, juguetes y mobiliario apropiados para niños, no tendrán lados o esquinas afiladas, ni sobresalientes / ♦ Estarán en buenas condiciones de mantenimiento e higiene / Ventilación e iluminación eficaz / Suelos de material antirresbalante y sin peligro de caída / Estantes colocados en las paredes no representan un riesgo para los niños / Todos los tomacorrientes protegidos.

Se contará con: / ♦ Botiquín para primeros auxilios / ♦ Baños: limpios, con condiciones para el lavado y secado de las manos / ♦ Teléfono / Los equipos de refrigeración en buenas condiciones de funcionamiento e higiene / Al finalizar los materiales, juguetes y accesorios se guardan en lugar seguro / Evacuación diaria de los desechos / El estado de los juguetes se comprueba al abrir el club, de detectar alguno en mal estado, se deberá retirar / Limpieza profunda una vez a la semana (juguetes y equipos) y en caso de un accidente que afecte la seguridad del infante. Existe registro.

**5.3.20.6 Parque infantil** / Situado en un lugar seguro, lejos de carreteras, tráfico, sistemas eléctricos, lagunas, piscinas, motores u otro / Delimitado con cerca perimetral o similar, en buen estado de conservación / No existirán plantas de riesgo en áreas de juego / El área se mantendrá limpia, libre de basuras / Señalizado: “niños supervisados por un adulto en todo momento” / Instalación de los equipos de juego según especificaciones del fabricante, especialmente en las distancias que deben existir entre uno y otro / Equipamiento en óptimas condiciones de conservación, se inspecciona regularmente, en caso de riesgo se retira. Existe registro / Superficie del parque de material amortiguador de golpes, adecuado para niños.

#### **5.3.20.14.1 Cabaret / Dotación**

Aparadores / mesas y sillas / mantelería, servilletas de tela / cristalería, cubertería y vajilla / accesorios / carta en dos idiomas / carta en tres idiomas / elementos de ambientación

Áreas: / 2,0 m<sup>2</sup> por plaza / vestíbulo de acceso / si no está vinculado con la cocina central, dispondrá de área de cocina, service bar, despacho, área de fregado para vajillas y área de fregado para cacerolas, pantry y caja chequera / almacén de bebidas e insumos / servicios sanitarios independientes para hombres y mujeres / pista de baile / área para el espectáculo y orquesta / cabina de audio e iluminación / camerinos para hombre y mujeres

Servicios: / de alimentos / de bebidas y coctelería / programa artístico / música viva o grabada (bailables)

#### **5.3.20.14.2 Discoteca /Sala de fiesta**

**Dotación** / barra de bar / mesas y sillas / cristalería, cubertería y vajilla / mantelería, servilletas de papel personalizadas / accesorios / carta en dos idiomas / carta en tres idiomas / elementos de ambientación

**Áreas** / vestíbulo de acceso / si no está vinculada a la cocina central contará con áreas de lunch y fregado / área de fregado en la barra / almacén de bebidas e insumos / servicios sanitarios independientes para hombres y mujeres / pista de baile / cabina de audio, iluminación y efectos especiales

**Servicios** / alimentos ligeros / coctelería y bebidas / música viva o grabada (bailables)

**5.3.20.16 / Centro de negocios** / Brindará servicios de oficina. / Servicio de snack bar. / Contará con los medios para asegurar los servicios de: / correo electrónico, fotocopias e impresiones, mecanografía, conexión de computadoras personales, scanner, copia de discos, descarga de cámaras fotográficas digitales / El horario y los servicios que se ofrecen están señalizados o publicados / Se garantiza el suministro estable de los medios necesarios para brindar el servicio y el correcto funcionamiento del equipamiento.

Todas las demás normativas establecidas como requisito mínimo referidas en la NC 127:2014 son aplicadas en el hotel para la categoría de cuatro estrellas contando con la documentación que avala el cumplimiento de ellas. Además, la entidad cuenta con la documentación y acciones necesarias para dar cumplimiento a las mismas, al igual que para las otras regulaciones aplicables a instalaciones turísticas de alojamiento, donde también se demostró que el hotel tiene la documentación pertinente.

#### **1.12.5 Paso 5. Análisis del cumplimiento de los requisitos**

Al revisar la documentación recogida se puede analizar que durante la visita de comprobación realizada al cumplimiento de la NC 127:2014 por el comité evaluador para la categoría de 4 estrellas al hotel Starfish Cuatro Palmas, desarrollada en enero de 2021, se evaluaron 747 requisitos, de un total de 887 medidas, 140 de estos no aplican para esa categoría. De los requisitos aplicables fueron cumplidos 662 medidas, representando el 88,62% de cumplimiento de la norma, alcanzando la certificación de la categoría 4 estrellas.

Existe un 11,38% de incumplimiento (85 requisitos) que está motivado principalmente por:

- Infraestructura: 70 requisitos → 82,35 % de los requisitos incumplidos.
- Proveedores: 15 requisitos → 17,64 % de los requisitos incumplidos.
- No aplican 140 requisitos → 15,78 % del total de requisitos de la norma.

### 1.12.6 Paso 6. Estadística del cumplimiento de los requisitos

Luego de recopilados los datos obtenidos de la Lista de Chequeo aplicada al hotel con anterioridad se agruparon en una tabla para su mejor comprensión y estudio.

**Tabla 3.3** Cumplimiento de los requisitos de la NC 127: 2014 en el hotel Starfish Cuatro Palmas.

Aspectos de la NC:127	NC	C	T.p. Ep	NA	% por áreas	Señalamientos
-Responsabilidades (5.1 y 5.1.3)	0	10	10	0	100,00	
-Capital humano (5.1.1)	0	12	12	0	100,00	
-Comercialización (5.1.2)	0	4	4	0	100,00	
-Requisitos generales de establecimientos de alojamiento turístico, Edificación, Entrada, Estacionamiento, Escalera, Señalización, Iluminación, Agua, Electricidad, Seguridad, Facilidades para las personas discapacitadas, Áreas verdes, Servicios sanitarios públicos, Vestíbulo principal (Lobby)	8	75	83	4	90,36	Infraestructura y mantenimiento
-Condiciones higiénico-sanitarias (5.3.9 y 5.3.10)	2	17	19	2	89,47	
-Servicios Técnicos (5.3.13)	0	5	5	3	100	No cuenta con ascensores.
-Servicios de recepción (5.3.17)	1	93	94	0	98,93	Infraestructura (custodia valores)
-Servicios de internet (5.3.18)	3	12	15	0	80,00	Infraestructura

-Habitaciones (5.3.19)	36	145	181	19	80,11	
-Alimentos y Bebidas (5.3.20.1)	0	108	108	31	100,00	
-Áreas recreativas, Animación, Parque Infantil, Áreas deportivas, Gimnasio, Piscina, Playa, Área recreativa nocturna, Teatro, punto náutico (5.3.20.2 – 5.3.20.14)	24	131	155	75	84,51	Hotel solo para adultos. No cuenta con cabaret, discoteca.
-Salón multiuso (5.3.20.15)	0	13	13	0	100,00	
-Centro de negocios (5.3.20.16)	0	0	0	6	00,00	No cuenta
-Instalaciones para el personal (5.3.20.17)	0	14	14	0	100,00	
-Tienda, Peluquería, Atención médica	11	23	34	0	67,64	Peluquería en reparación
<b>TOTALES</b>	<b>85</b>	<b>662</b>	<b>747</b>	<b>140</b>	<b>88,62</b>	

**Fuente:** Elaboración propia a través de los resultados de la verificación de la NC 127: 2014 en el hotel Starfish Cuatro Palmas en el año 2021.

- 1- Los principales incumplimientos de la norma se basan en 11 incumplimientos por estar en reparación la peluquería, gimnasio y en infraestructura que presenta 36 requisitos en la parte habitacional y 24 medidas incumplidas por no contar con áreas recreativas para niños, cabaret, discoteca, que al estar construido mucho antes de emitida y aplicada la norma, no cumple con parámetros estructurales medidos por la misma que en ese momento no eran relevantes para dar la categorización. Algunos de ellos son:
- Las escaleras de huéspedes son las mismas que las de servicio.
  - Su ancho mínimo no cumple, cuando se construyó no se medían estos parámetros.
  - La instalación no garantiza la iluminación de emergencia para toda la edificación.
  - No cuenta con aislamiento acústico eficaz para desarrollar actividades sin afectar al cliente.
  - En las habitaciones no cuenta con conexión por cable con PC propia, ni conexión por cable con disponibilidad de PC.

- No presenta suites en esta planta principal, las suites están ubicadas en Casa Perla que opera bajo otra modalidad.
  - Problemas de incumplimiento en el área del gimnasio y fuera de funcionamiento el sauna, los cuales estaban en procesos de reparación.
  - La peluquería y barbería se encontraba en proceso de reparación.
- 2- La instalación si cumple con las demás medidas evaluadas satisfactoriamente, 662, alcanzado un 88,62% de cumplimiento y logrando así la categoría de hotel 4 estrellas.

### Requisitos que por infraestructura no cumple la instalación

En la clasificación de infraestructura hay medidas que son razonablemente no cumplibles en la instalación. Para su cumplimiento conlleva de operaciones constructivas, transformación de áreas de la instalación y demás que traen consigo transformaciones de la edificación que al estar construida hace mucho tiempo no están previstas para su cumplimiento y debe ser objeto de análisis por el comité evaluador. Algunos de ellos son:

- Eliminar barreras arquitectónicas como dimensión de puertas de servicio y sanitarios, barreras de acceso en áreas públicas de la instalación: se han creado facilidades como ranflas en donde lo permitía, no logrando eliminarlas todas.
- Baños para discapacitados: no cuenta con locales para este tipo de construcción.
- Habitaciones para discapacitados: la instalación no tiene habitaciones en planta baja para utilizarse en ello o construir nuevas.
- Las dimensiones de los pasillos no cumplen con lo especificado: su construcción fue antes de dictada la norma.

La dirección de la entidad realizó un resumen de la situación actual de categorización que presentó el hotel luego de evaluada la lista de chequeo en enero del año 2021:

**Tabla 3.4** Cantidad de no conformidades

No conformidades	Total	%	Cumplidas	%	Incumplidas	%
<b>Infraestructura</b>	57	67,05	33	57,89	24 (11 De ellas	42,10

					En proceso construcción Casa Perla)	
<b>Proveedor + Tercero</b>	<b>15</b>	<b>17,64</b>	<b>11</b>	<b>73,33</b>	<b>4</b>	<b>26,66</b>
<b>Otros</b>	<b>13</b>	<b>15,29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>99,99</b>	<b>44</b>	<b>51,76</b>	<b>41</b>	<b>48,23</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de documentación recopilada, Informe de estado actual de categorización.

A modo de conclusión sobre el estado actual de las no conformidades se cumplió un 51,76% de las medidas incumplidas arrojando un 48,23% de incumplimiento encontradas en la evaluación de la norma.

En infraestructura se cumplió un 57,89%, quedando un 42,10% de incumplimiento, con proveedores + terceros quedaron erradicadas un 73,33 %, quedando un 26,66% de incumplimiento y 13 medidas incumplidas completamente.

De este total de medidas incumplidas, luego de aplicada la norma y analizadas las deficiencias, la junta directiva acordó resolver cada uno de los puntos señalados para dar cumplimiento a los aspectos con problemas antes expuestos en la última verificación. Desarrollando un plan de acción a ejecutar en el año 2022 para cada uno de estos requisitos.

Se muestran algunos de los requisitos recogidos en el plan de acción, ver todos en Anexo 7.

#### **Pendientes: 7**

1. 5.1.1 Máquina de fregado del rancho fuera de servicio.
2. 5.3.15 En los baños del Ranchón se presencia descargue continuo, las cabinas no tiene cierre y no tienen agua caliente.
3. 5.3.19.3 Closet para camarera sin señalar y los offices de camareras en estado de deterioro.
4. 5.3.19.5 No se evidencia procedimiento establecido para productos del minibar.

#### **En reparación: 30**

1. 5.3.20.8 Sauna en buen estado de conservación e higiene.
2. 5.3.20.9 Gimnasio óptimas condiciones de conservación e higiene, equipamientos, duchas. Espejos de cuerpo entero.
3. 5.3.20.10 Masajes Vestíbulo de acceso o similar para recibir al cliente. Diseño y decoración capaces de transmitir un ambiente de tranquilidad y bienestar. El mobiliario, equipamiento y accesorios en buenas condiciones de mantenimiento e higiene.
4. 5.3.20.21 Todo lo referente a peluquería y barbería.

#### **En ejecución en Casa Perla: 11**

1. 5.3.19.4.2.1 Todo lo referente a las suites.
2. 5.3.4.19.4.2.2 Lo referente a las salas en las habitaciones.

#### **Por buscar solución: 37**

1. 5.3.7 Agua, en los baños del Lobby y Ranchón, no se dispone de agua caliente.
2. 5.3.9 No cuenta con un sistema de tratamiento de residuales
3. 5.3.10 El hotel no cuenta con aislamiento acústico, la animación del hotel, como la exterior se escuchan en las habitaciones.
4. 5.3.12 Cuenta con rampas y accesos para discapacitados, pero no con habitaciones ni baños para este segmento.
5. 5.3.20.7 No dispone de jacuzzi el hotel
6. 5.3.20.13 equipamiento de punto náutico deteriorado, así como lugar destinado a guardarlos.

#### **1.12.7 Paso 7. Análisis de reservas en los requisitos con problemas**

Para conocer los requisitos mínimos de la norma que se pueden modificar o cambiar se realizó el Método de Delphi seleccionando un grupo de expertos conocedores del tema por vía online y en persona, reduciendo su número a 9 expertos en el tema. Se les contactó y explicó sobre los objetivos de la investigación y solicitó su aprobación para participar en la misma.

Luego de creado el grupo de expertos se les planteó que dieran su aporte sobre los requisitos y medidas de la norma que pudiesen ser modificados o cambiados. Después de realizado el primer contacto con los expertos, clasificados cada uno de los planteamientos y eliminados aquellos que tuviesen repeticiones o similitudes, se obtuvo un total de 15 requisitos propuestos por estos. Ellos son:

- 1) 5.3.4 Escaleras de huéspedes separadas de las escaleras de servicios.
- 2) 5.3.18 Cyber Café
- 3) 5.3.10 Aislamiento acústico eficaz para el desarrollo de las actividades sin afectaciones al cliente y a la población local.
- 4) 5.3.19.5 Teléfono en el cuarto de baño
- 5) 5.3.17.2 Recepción; Se comunicará como mínimo en idioma inglés.
- 6) 5.3.17.8 Recibimiento y acomodo; Sistema manual o informatizado que garantice el check in con agilidad.
- 7) 5.3.19.5 Directorio de servicios

Reglamento interno

Información de seguridad en caso de siniestro

Información turística

Directorio de servicios en la TV

Directorio telefónico

- 8) 5.3.20.3 Piscina; Las piscinas se limpiarán diariamente
- 9) 5.3.4.1 Escaleras de huéspedes ancho mínimo
- 10) 5.3.20.6 Parque infantil; Delimitado con cerca perimetral o similar, en buen estado de conservación.
- 11) 5.3.12 Facilidades para personas con discapacidad
- 12) 5.3.16.2 Teléfonos en el vestíbulo
- 13) 5.3.20.9 Gimnasio; Obligatoriedad de uso de ropa y calzado deportivo
- 14) 5.3.20.19 Buró de venta de excursiones
- 15) 5.3.19.7. Baño en habitaciones; Dimensiones

Aplicando la segunda ronda del método, se ratifican cada uno de los requisitos que en verdad se deba modificar o cambiar llegando a un consenso entre los mismos. Dando a los expertos

una tabla (tabla 3.5) creada para que ratifiquen marcando cuales según sus conocimientos sí deban someterse a cambios o modificaciones. Obteniéndose el resultado mostrado por la tabla 3.6.

**Tabla 3.5** Tabla dada a los expertos para ratificar los requisitos

Requisitos	Si	No
1) 5.3.4 Escaleras de huéspedes separadas de las escaleras de servicios.		X
2) 5.3.18 Cyber Café	X	
3) 5.3.10 Aislamiento acústico eficaz para el desarrollo de las actividades sin afectaciones al cliente y a la población local.		X
4) 5.3.19.5 Teléfono en el cuarto de baño		X
5) 5.3.17.2 Recepción; Se comunicará como mínimo en idioma inglés.		X
6) 5.3.17.8 Recibimiento y acomodo; Sistema manual o informatizado que garantice el check in con agilidad.	X	
7) 5.3.19.5 Directorio de servicios; Reglamento interno ; Información de seguridad en caso de siniestro; Información turística; Directorio de servicios en la TV; Directorio telefónico	X	
8) 5.3.20.3 Piscina; Las piscinas se limpiarán diariamente		X
9) 5.3.4.1 Escaleras de huéspedes ancho mínimo	X	
10) 5.3.20.6 Parque infantil; Delimitado con cerca perimetral o similar, en buen estado de conservación.		X
11) 5.3.12 Facilidades para personas con discapacidad		X
12) 5.3.16.2 Teléfonos en el vestíbulo		X
13) 5.3.20.9 Gimnasio; Obligatoriedad de uso de ropa y calzado deportivo		X
14) 5.3.20.19 Buró de venta de excursiones	X	
15) 5.3.19.7. Baño en habitaciones; Dimensiones	x	

**Fuente:** Elaboración propia.

Una vez que todos los expertos dieron su respuesta, el grupo de análisis recogió la información (Tabla 3.6) determinando el nivel de concordancia para cada uno de los requisitos.

**Tabla 3.6** Nivel de concordancia.

Requisitos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	C
Requisito 1		1			1		1		1	0,444
Requisito 2	1		1		1	1	1	1	1	0,778
Requisito 3				1	1					0,222
Requisito 4	1	1	1	1	1		1		1	0,778
Requisito 5		1					1		1	0,333
Requisito 6	1		1			1		1		0,444
Requisito 7	1	1	1	1	1	1	1	1		0,889
Requisito 8		1		1	1	1				0,444
Requisito 9		1	1	1	1	1		1	1	0,778
Requisito 10	1		1		1		1			0,444
Requisito 11	1	1	1	1		1	1	1	1	0,889
Requisito 12	1	1	1	1	1		1		1	0,778
Requisito 13				1	1				1	0,333
Requisito 14	1	1		1			1		1	0,556
Requisito 15	1		1	1		1		1	1	0,667

**Fuente:** Elaboración propia.

Luego de analizados los requisitos según los datos arrojados por la tabla y vistos cuales presentan problemas para su cumplimiento, se propone por el comité de expertos antes declarado, teniendo en cuenta que la mayoría son especialistas de las áreas claves de instalaciones de alojamiento turístico y conocedores del tema. Algunos de los requisitos a los que se le puede aplicar cambios a la norma según su punto de vista y los resultados obtenidos a través del método.

Los resultados obtenidos fueron discutidos en un consejo de dirección y presentados como propuesta aprobándose los mismos, planteados con las observaciones dadas por los especialistas de las áreas involucradas.

**Tabla 3.7** Requisitos normativos sujetos a cambios

Propuesta	Observaciones	Especialista que propone
-----------	---------------	--------------------------

<b>(5.3.18) Cyber Café,</b>	Obsoleto al establecer wifi en el Hotel.	Especialista de calidad..
<b>(5.3.19.5) Teléfono en el cuarto de baño.</b>	Obsoleto, cliente usa teléfono inteligente.	Ama de llaves
<b>(5.3.19.5) Directorio de servicios Reglamento interno Información de seguridad en caso de siniestro Información Turística Directorio de servicios en la TV Directorio telefónico</b>	Toda la información del cliente se puede suministrar digital	Recepción
<b>(5.3.4.1) Escaleras de huéspedes ancho mínimo</b>	No debería tenerse en consideración	Especialista de Calidad
<b>(5.3.12) Facilidades para personas con discapacidad</b>	Debería tenerse en cuenta en dependencia de la comercialización	Comercial
<b>(5.3.16.2) Teléfonos en el vestíbulo</b>	Con el uso de wifi, esta cabina queda obsoleta	Especialista de Calidad

**Fuente:** Elaboración propia.

### **1.12.8 Paso 8. Propuesta de los requisitos a cambiar**

Al finalizar la investigación y luego de vistos los resultados obtenidos con la herramienta, además de los criterios emitidos por el comité de expertos involucrados en la investigación. Se llega a la conclusión que 6 requisitos de la norma pueden estar sujetos a cambios, basándose como objeto de estudio el hotel Starfish Cuatro Palmas.

Por tanto, se propone:

**Tabla 3.8** Propuesta de cambio de requisitos normativos.

<b>Según la norma</b>	<b>Propuesta</b>
5.3.4.1 Escaleras de huéspedes ancho mínimo Para 4 estrellas: 1,40m	5.3.4.1 Escaleras de huéspedes ancho mínimo. <b>Que garantice la movilidad sin problemas</b>
5.3.12 Facilidades para personas con discapacidad. Garantizarán la accesibilidad al medio físico de las personas con discapacidades de forma que puedan parquear sus vehículos, acceder a la carpeta y adquirir comidas y bebidas. Las instalaciones estarán acondicionadas con cubículos para discapacitados en los servicios sanitarios públicos o cabina unisex. Contarán al menos con una habitación para personas con discapacidades por cada 100 habitaciones, ubicada en lugar de fácil acceso desde la carpeta y el vestíbulo. Se deberá cumplir lo establecido en la NC 775-2.	5.3.12 Facilidades para personas con discapacidad. Garantizarán la accesibilidad al medio físico de las personas con discapacidades de forma que puedan parquear sus vehículos, acceder a la carpeta y adquirir comidas y bebidas. Las instalaciones estarán acondicionadas con cubículos para discapacitados en los servicios sanitarios públicos o cabina unisex. Contarán al menos con una habitación para personas con discapacidades por cada 100 habitaciones, ubicada en lugar de fácil acceso desde la carpeta y el vestíbulo. Se deberá cumplir lo establecido en la NC 775-2. <b>Previamente diagnosticado por las autoridades pertinentes para ello.</b>
5.3.16.2 Teléfonos en el vestíbulo. Dispondrá de teléfonos que permita la comunicación interna y con el exterior en área de fácil acceso.	5.3.16.2 Teléfonos en el vestíbulo Dispondrá de teléfonos que permita la comunicación interna y con el exterior en área de fácil acceso. <b>En caso de necesitarlo el cliente usará el de recepción.</b>

<p>5.3.18.8 Servicios de Internet</p> <p>Según la tabla 3 de este epígrafe debe contar con Cyber Café</p>	<p>5.3.18.8 Servicios de Internet</p> <p><b>Deberá</b> contar con Cyber Café <b>si no tiene otro medio de conexión (wifi).</b></p>
<p>5.3.19.5 Elementos de la habitación. Teléfono</p> <p>Lo mismo que para cuatro estrellas y además teléfono en el cuarto de baño. Dispondrá de contestador y recepción de mensajes.</p>	<p>5.3.19.5 Elementos de la habitación. Teléfono</p> <p>Lo mismo que para cuatro estrellas <b>y además teléfono en el cuarto de baño.</b> Dispondrá de contestador y recepción de mensajes.</p>
<p>5.3.19.5 Elementos de la habitación.</p> <p>Directorio de servicios</p> <p>Reglamento interno</p> <p>Información de seguridad en caso de siniestro</p> <p>Información turística</p> <p>Directorio de servicios en la TV</p> <p>Directorio telefónico</p>	<p>5.3.19.5 Elementos de la habitación.</p> <p>Directorio de servicios</p> <p><b>Reglamento interno</b></p> <p><b>Información de seguridad en caso de siniestro</b></p> <p><b>Información turística</b></p> <p><b>Directorio de servicios en la TV</b></p> <p><b>Directorio telefónico</b></p> <p><b>(Se suministrará de manera digital al cliente)</b></p>

**Fuente:** Elaboración propia.

### 1.13 Conclusiones parciales del capítulo III

Con la aplicación de la metodología antes planteada se hizo una valoración de la situación actual que presenta el hotel objeto de estudio. Conociendo los puntos que tuvo incumplimientos en la última certificación, además de las categorías que no aplican para esta instalación. Al aplicar la herramienta Método de Delphi se conformó una propuesta de requisitos que se pueden modificar luego de arrojados los resultados y evaluados por el comité de expertos que participó en la investigación.

## Conclusiones

Los resultados obtenidos en la investigación permiten dar respuesta al problema científico planteado y cumplir los objetivos trazados en la investigación, lo cual se fundamenta por:

1. Se logra desarrollar un marco teórico referencial con los antecedentes teóricos consultados permitiendo identificar elementos comunes para el diseño de la investigación y apuntes necesarios para el posterior estudio.
2. Se define sobre la base de la NC 127:2014 el procedimiento metodológico, luego de la revisión bibliográfica de procedimientos similares utilizados por varios autores, permitiendo llevar a cabo la investigación siguiendo el procedimiento elegido.
3. La instalación alcanza un 88,62% de cumplimiento de la norma lo que lo certifica como hotel 4 estrellas, incumpliendo con un 11,38% resultados que se obtuvieron luego del análisis efectuado. Que permitió un análisis del cumplimiento de la norma en el hotel Starfish Cuatro Palmas, así como las medidas a tomar por la dirección de la empresa para su cumplimiento.
4. Se proponen los posibles cambios a realizar en la norma luego de su estudio y análisis a través de las herramientas, plasmando mejoras en 6 de los requisitos (5.3.4.1 Escaleras de huéspedes ancho mínimo; 5.3.12 Facilidades para personas con discapacidad; 5.3.16.12 Teléfonos en el vestíbulo; 5.3.18.8 Servicios de Internet; 5.3.19.5 Elementos de la habitación. Teléfono; 5.3.19.5 Elementos de la habitación. Directorio de servicios)

## **Recomendaciones**

- 1- Presentar a la dirección del hotel los resultados obtenidos con la investigación sobre la certificación del establecimiento.
- 2- Presentar la investigación al Mintur para su posterior análisis e implementación en la actualización de la norma.
- 3- Continuar trabajando en la identificación de posibles cambios de los requisitos de la NC 127:2014 en el hotel Starfish Cuatro Palmas.

## Referencias Bibliográficas

- (NC), O. N. d. N. (2014). Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico. *Industria Turística*. [www.nc.cubaindustria.cu](http://www.nc.cubaindustria.cu)
- Arias Castañeda, E. (2019). Análisis conceptual del turismo: hacia su visión ontológica. *Revista Turismo em Análise- RTA*, 30(3), p.391-405.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.11606/issn.1984-4867>
- Avich Wanton, R. M., y Pellicer Durán, R. G. (2023). Procedure of the Improvement of the Quality Management System at the Hotel Villa San Juan. <https://orcid.org/0000-0001-5473-5035>
- Becerra, F., Andrade, A., y Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo. Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(1), p.1-32. <https://doi.org/10.15517/AIE.V19I1.35235>
- Bourke, J., y Roper, S. (2020). Innovation, quality management and learning: Short-term and longer-term effects. *Research Policy*, 46(8), p.1505-1518.
- Brito Carrera, C. A., Jaramillo Sarmiento, C. R., Rincón del Valle, N. M., y Manuel Aguilar, J. (2023). Educativo del turismo, creación e implementación de un modelo comunicacional. Caso: cuarto grado de Educación Básica, Unidad Educativa Privada La Asunción. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanas*(82), p.142-155.  
<https://doi.org/10.33324/uv.v1i82.645>
- Castro, J., y Guilarte, I. (2016). Turismo ¿Cartas bajo la manga? *Revista Bohemia*, 10 de junio de 2016, p.28-34.
- Cisneros Mustelier, L. (2020). Antecedentes históricos del turismo. *Monografía*.
- Crosby, P. (1980). *Quality is free: The Art of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill.
- Cuatrecasas, L., y González, J. (2017). Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación. . *Profit Editorial*.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Díaz-Chaparro, A., y Machado, R. (2022). La formación en cultura turística en instituciones educativas: un aporte del programa Colegios Amigos del Turismo en Colombia. *Turismo y Sociedad*, 19, p.49-71.
- Díaz Muñoz, G. A., y Salazar Duque, D. A. (2021). Quality as a Strategic tool for business management. (39), p.19-36.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Feigenbaum, A. (1991). *Total Quality Control*, 3er ed. Edition. New York: McGraw-Hill.
- García, A. (2019). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. .  
<http://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Garduño, M. (2022). Turismo mundial está cerca de alcanzar niveles prepandemia este año. *Forbes México*. <https://www.forbes.com.mx/negocios-turismo-mundial-paso-alcanzar-niveles-prepandemia-2022-solo-6-debajo>
- González Arias, M. R. J., y Cuétara Sánchez, L. (2008). Herramientas de apoyo a la solución de problemas no estructurados en empresas turísticas.
- González, C., y Manzanares, C. (2020). *Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001. Guía de aplicación*. Editorial UNED. <https://play.google.com/store/books/details/Sistemas-de-Gestión-de-la-Calidad-ISO-9001-Guía-de?id=Lz0BEAAAQBAJ&gl=US&pli=1>
- González Camejo, I. T., Batista Sánchez, E., y González Ferrer, J. R. (2018). Gestión de la calidad del diseño del servicio restauración en el Hotel Club Amigo Atlántico del destino Holguín. <http://responsibletavel.org/docs/lvis%20Taid%201%20Spa.pdf>
- Guerrero, P., y Ramos, J. (2019). *Introducción al Turismo*. Ebook. México.

- Hernández, H., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(18), p.180-195.
- Hiernaux-Nicolas, D. (2020). ¿Cómo definir el turismo? "Un repaso disciplinario" en *Aportes y Transferencias* 2(6), p.11-27. <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/258>
- Ibáñez, R., y Cabrera, C. (2021). Teoría General del Turismo: Un enfoque global y nacional. *Serie Didáctica Ed. México*.
- Ishikawa, K. (1972). Guide to Quality Control. Hong Kong: Asian Productivity Organization.
- Ishikawa, K. (2003). ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad Japonesa. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Juran, J. (1990). Jurán y el liderazgo para la calidad. Madrid: Díaz de Santos.
- Leyva Salazar, D. L. (2018). *Procedimiento para la gestión de la calidad en la presentación de los servicios hoteleros* [Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Industrial, Holguín].
- Loor Vera, V. F. (2022). *Evaluación y clasificación de los alojamientos turísticos para la satisfacción del cliente: caso Chone* [Informe de trabajo de titulación previa a la obtención del Título de Ingeniero en Turismo, Escuela superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Calceta.
- López Cadalso, N. (2017). *Procedimiento para la categorización hotelera en el Hotel Club Amigo Ancón de Trinidad* [Trabajo de diploma para optar por el grado académico de Ingeniero Industrial, Las Villas].
- López, R. (2019). La calidad total en la empresa moderna. *Revista Perspectivas*, 8(2), p.67-81.
- Manders, B., de Vries, H. J., y Blind, K. (2016). ISO 9001 and product innovation: A literature review and research framework. *Technovation*, 48, p.41-55. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.technovation.2015.11.004>
- Manuel Prada, B. A. (2022). *Propuesta de implementación de un modelo de gestión de calidad, para obtener la certificación del estandar-NEPCon-Preferred by Nature de turismo sostenible para el hotel Colca Lodge S.A., Arequipa 2022* [Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, Arequipa-Perú].
- Marín, D. A., y Cuartas, J. A. (2018). Relationship between innovation and performance: Impact of competitive intensity and organizational slack. . *Revista de Administracion de empresas*, 59(2), p.95-107. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/s0034-759020190203>
- Morillo Moreno, M. C. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, 1(10), p. 135-158. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545890011>
- Muñiz González, A. (2018). *Procedimiento para la gestión de la calidad en el servicio alojamiento* [Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Industrial, Holguín].
- Navarro, O., Ferrer, W., y Burgos, O. (2018). La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas. *Universidad y Sociedad*, 10(2), p.171-174.
- Nodarse Carmenati, D. (2022). *Propuesta de una estrategia para la certificación de los restaurantes del complejo hotelero Barceló Solymar Occidental Arenas Blancas Allegro Palma Real* [Trabajo de diploma en opción al título de Licenciado en Turismo, Matanzas].
- OCDE. (2018). Oslo manual 2018: guidelines for collecting and interpreting innovation data on innovation. . *OCDE: Eurostat*.
- OMT. (2019a). El mercado turístico emergentes. 6(1). <http://www.unwto.org/facts/eng/pdf>
- OMT. (2019b). Introducción al turismo. Madrid. <http://www.seti.chubut.gov.ar/publico/pdf/Sancho%20et%20al%20OMT%20Introducción%20al%20turismo.pdf>

- OMT. (2020). OMT publica indicadores de Turismo en 2017. <http://www.caribbeannewsdigital.com/noticia/omt-publicaindicadores-de-turismo-en-2017>
- OMT. (2022). Glosario de términos de turismo. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Ostelea. (2022). Tendencias del turismo mundial. <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/tendencias-que-marcan-el-turismo-internacional-en-2020>
- Parra García, I. C. (2017). Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba. *Ingeniería Industrial*(35), p.99-110. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337453922005>
- Pévida Fernández, T. (2016). Un sector turístico normalizado es una industria competitiva. NC le actualiza. Oficina de normalización: Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad.
- Piaguage, C. S. (2021). Evaluación y clasificación de los alojamientos turísticos post terremoto para la satisfacción del cliente en el cantón San Vicente. <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- PROMPERU. (2019). Manual del marco conceptual del turismo en el Perú. Lima.
- Quiroz, M. A. (2019). *Implementación de la Metodología PHVA para incrementar la productividad en una empresa de servicios* [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10822](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10822)
- RAE, y ASALE, R. (2022). Turismo/ Diccionario de la lengua española. In *Diccionario de lengua española*. <https://dle.rae.es/turismo>
- Ramón Árcarons, S., Goitia Serra, V., y González Aznar, N. (2020). La clasificación hotelera en la Unión Europea: un mercado poco común., p.407-434.
- República, C. d. I. (2019). Ley 300 de 1996. Ley General de Turismo. Colombia 78(Art.78). <https://doi.org/42845>
- Reyes Chacón, D. A., Cadena López, A., y Rivera González, G. (2022). The Quality Management System and its relationship with innovation. *Comunicaciones Independientes*, 10(26), p.217-240. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2022.26.80975>
- Salcido, A., Celda Murillo, A. T., Tamayo Flores, G. A., Hernández Flores, N., Carreón Sierra, N., Martínez Flores, M. A., Colín Aguilar, A. L., Solano Olivares, H. A., Salcido Merino, A., y Gaspar, J. A. (2019). Calidad del aire y monitoreo atmosférico. *Revista Digital Universitaria (RDU)*, 20(3). <http://doi.org/10.22201/codeic.16076079e.2019.v20n3.a3>
- Salinas Chávez, E., Salinas Chávez, E., y Mundet I Cerdan, L. (2019). El Turismo en Cuba: Desarrollo, Retos y Perspectivas. *Rosa dos Ventos*, 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.18226/21789061.v11i1p23>
- Santacana, J. (2022). Cuando los niños son los consumidores del turismo. <https://www.academia.edu/9994373/Cuando-los-niños-son-los-consumidores-del-turismo>
- Santamaría Escobar, Á. E., Meza Hernández, E. T., y Turcios Ordoñez, A. F. (2020). Tourism and Sustainable Development: Concepts and Approaches to Reality. *Revista Pensamiento Gerencial*(6), p.57-66.
- Shewhart, W. (1997). Control económico de la calidad de productos manufacturados.
- Taguchi, G. (1986). Introduction to quality engineering: Designing quality into products and processes. New York: Karauss International Publications.
- Tamayo Reyes, V. (2022). *Diagnóstico y mejora de la gestión de la calidad en el hotel Playa Pesquero* [Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Industrial, Holguín].
- Teixeira, A., Teixeira, M., Teixeira, J., y Do Rosario Teixeira, M. (2017). The relationship between innovation and total quality management and the innovation effects on organizational performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34, p.1474-1492. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2016-0025>
- Torres, M., y Vázquez, C. (2015). La Calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, 4(2), p.25-32.

- Ulacia Oviedo, Z., y Blanco González, G. (2018). *Establecimientos de alojamiento turísticos* (Humus, Ed. 1era ed.)
- Varisco, C. (2020). Sistema turístico. Subsistemas, dimensiones y conceptos transdisciplinarios. Universidad Nacional de Mar del Plata. Centro de investigaciones Económicas y Sociales. Grupo Turismo y Territorio, Espacios Naturales y Culturales.  
<http://nulan.mdp.edu.ar/2208/1/varisco.2013.pdf>
- Wolniak, R. (2017). Analysis of relationships between innovatives indicator and country certification widespread in the case of ISO 9001, ISO 14001 and ISO/TS 16949. *Organization & Management Scientific Quartely*, p.139-150.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.29119/1899-6116.2017.38.9>
- Zeng, J., W, Z., Matsui, Y., y Zhao, X. (2017). The impact of organizational context on hard and soft quality management and innovation performance. *International Journal of Production Economics*, 185, p.240-251.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2016.12.031>

## Anexos

### Anexo 1 Estructura de la Norma Cubana NC 127:2014

1. Objeto.	
2. Referencias Normativas.	
3. Términos y Definiciones.	
4. Clasificación e Identificación.	
5. Requisitos para la Clasificación por Categorías.	
5.1. Responsabilidades.	5.1.1. Capital humano. 5.1.2. Comercialización. 5.1.3. Identificación y tratamiento a las no conformidades. Acciones correctivas y preventivas que tributan al cumplimiento de requisitos de calidad.
5.2. Requisitos generales de los establecimientos de alojamiento.	5.2.1. De una estrella. 5.2.2. De dos estrellas. 5.2.3. De tres estrellas. 5.2.4. De cuatro estrellas. 5.2.5. De cinco estrellas.
5.3. Requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento.	
Anexo A	
Anexo B	

**Fuente:** Elaboración propia.

### Anexo 2 Antecedentes metodológicos

## **Autores**

## **Etapas y pasos**

**Dayana Laura Leyva Salazar (2018)**

Preparación y diagnóstico inicial.  
Compromiso.  
Constitución y capacitación del equipo de trabajo.  
Selección del comité de expertos.  
Análisis general del hotel.  
Caracterización del hotel.  
Análisis normativo de la calidad en el hotel.  
Caracterización general del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).  
Diagnóstico y proyección de estrategias para incrementar la calidad.  
Estado actual de la calidad de los servicios.  
Análisis de la relación Componentes – Dimensiones.  
Análisis del cumplimiento de los requisitos del servicio.  
Determinación de la Diferencia Expectativa – Percepción (E-P).  
Construir la matriz de interrelación de los indicadores de calidad (MIIC).  
Selección y análisis de los servicios débiles.  
Proyección de estrategias para incrementar la calidad de los servicios.  
Monitoreo de las estrategias.  
Control y mejora de la calidad.

	<p>Recalculo de los indicadores asociados a la calidad.</p> <p>Análisis de las insuficiencias.</p> <p>Propuesta de soluciones.</p> <p>Mejora de la calidad</p>
<p><b>Isabel Cristina Parra García (2017)</b></p>	<p>Diagnóstico de la gestión de la calidad.</p> <p>Análisis de la necesidad de la organización de implantar un SGC.</p> <p>Caracterización de la organización.</p> <p>Análisis interno y externo.</p> <p>Aplicación de la lista de chequeo basado en la NC ISO 9001:2015.</p> <p>Construcción de la matriz de factores internos (MEFI), la matriz de factores externos (MEFE) y la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).</p> <p>Propuesta de soluciones.</p> <p>Resultados y discusión.</p>
<p><b>Virgen Tamayo Reyes (2022)</b></p>	<p>Preparatoria preliminar.</p> <p>Toma de decisión para la implementación del SGC.</p> <p>Formación y capacitación del grupo de trabajo para la implementación del SGC.</p> <p>Comunicación y compromiso del personal.</p> <p>Diseño y concreción del diagnóstico.</p> <p>Preparación para el diagnóstico.</p> <p>Ejecución del diagnóstico y procesamiento de los resultados.</p>

	<p>Diagnóstico según los principios de la gestión de la calidad.</p> <p>Diagnóstico según los requisitos de la NC ISO 9001: 2015.</p> <p>Valoración de los resultados</p>
<p><b>Joseline Yocasta Guevara Cruz y Elizabeth Lorena Huanqui Merma (2019)</b></p>	<p>Diagnóstico inicial de la empresa.</p> <p>Diagnóstico Inicial Del Cumplimiento De Los Requisitos De La Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Diagnóstico de Análisis Interno AMOFHIT.</p> <p>Análisis de los Resultados Obtenidos.</p>
<p><b>Nathaly López Cadalso (2017)</b></p>	<p>Formación del equipo de trabajo.</p> <p>Caracterización del hotel objeto de estudio.</p> <p>Levantamiento se las referencias normativas de obligatorio cumplimiento.</p> <p>Análisis de los requisitos obligatorios.</p> <p>Análisis del cumplimiento de la NC 127:2014.</p> <p>Cumplimiento de los requisitos de la cadena Cubanacán y la marca Club Amigo.</p> <p>Conformación del expediente.</p> <p>Seguimiento y monitoreo.</p>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de (González Espinosa, 2018).

### **Anexo 3** Lista de Chequeo

CUATRO PALMAS actualizado enero 2021 [Modo de compatibilidad] - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer?

M400

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	ID	Descripción	C	D	E	F	G	Observaciones
2			1	2	3	4	5	
3	5	<b>Requisitos para la clasificación por categorías</b>						
4	5.1	<b>Responsabilidades</b>						
5		La alta dirección deberá asegurar los recursos humanos y materiales necesarios, para brindar los servicios en correspondencia con la categoría.				1		
6		Revisión sistemática del estado de cumplimiento de los requisitos que tributan a la satisfacción de los clientes, para la mejora del producto.				1		
7		Establecerá indicadores de calidad para los procesos que permitan evaluar los				1		
8		La revisión incluirá fundamentalmente (con evidencia documental):						
9		a) Resultados de auditorías e inspecciones.				1		
10		b) Retroalimentación del cliente (encuestas, quejas y reclamaciones, libro de opinión del cliente, entrevistas con TTOO y clientes, redes sociales y otros).				1		
11		c) Estado de cumplimiento de acciones correctivas y preventivas que tributan al cumplimiento de requisitos de calidad.				1		
12		d) Comportamiento de los proveedores de productos y servicios.				1		
13	5.1.1	<b>Capital humano</b>						
14		La alta dirección deberá garantizar que todo el personal del establecimiento cuente con una calificación y formación profesional que se corresponda con los servicios que se ofrecen. Deberá asegurar:						
15		• Definición de las funciones y responsabilidades en los distintos procesos y la interrelación entre estos.				1		
16		• Designación de la función de calidad al personal, que tendrá la responsabilidad y autoridad de establecer, identificar, registrar, accionar y controlar el cumplimiento de los requisitos de calidad del producto.				1		
17		• Definición de una plantilla en correspondencia con la ocupación del establecimiento que garantice la prestación de los servicios con calidad.				1		Gestión. Existen procesos afectados por la plantilla. Necesita una plaza de coordinadora en Ama de Llavés, coordinadora en SSTT, portero.
18		• Capacitación continua del personal.				1		
19		• Condiciones de trabajo adecuadas.				1		
20		• Instalaciones para el personal en buenas condiciones.				1		
21		• Vestuario en correspondencia con las funciones, en óptimo estado de conservación y limpieza, acorde con el Manual de Identidad. Correcto porte y aspecto, sin el uso de joyas, adornos y perfumes de olores fuertes.				1		
		• Identificación del personal según los criterios de diseño establecidos en el Manual						

Lista de chequeo Indicaciones

Fuente: Imagen de la Lista de Chequeo.

#### Anexo 4 Correo enviado a los expertos para conocer los requisitos a cambiar

Usted ha sido elegido para participar en una investigación sobre los requisitos a evaluar para la categorización hotelera mediante la norma NC 127:2014 (ver documento adjunto).

Nos urge su criterio sobre el tema, por lo que le agradecemos que nos suministre la información solicitada con transparencia y profesionalidad.

Requisitos que se deban cambiar o modificar de dicha norma:

---



---



---



---



---



---

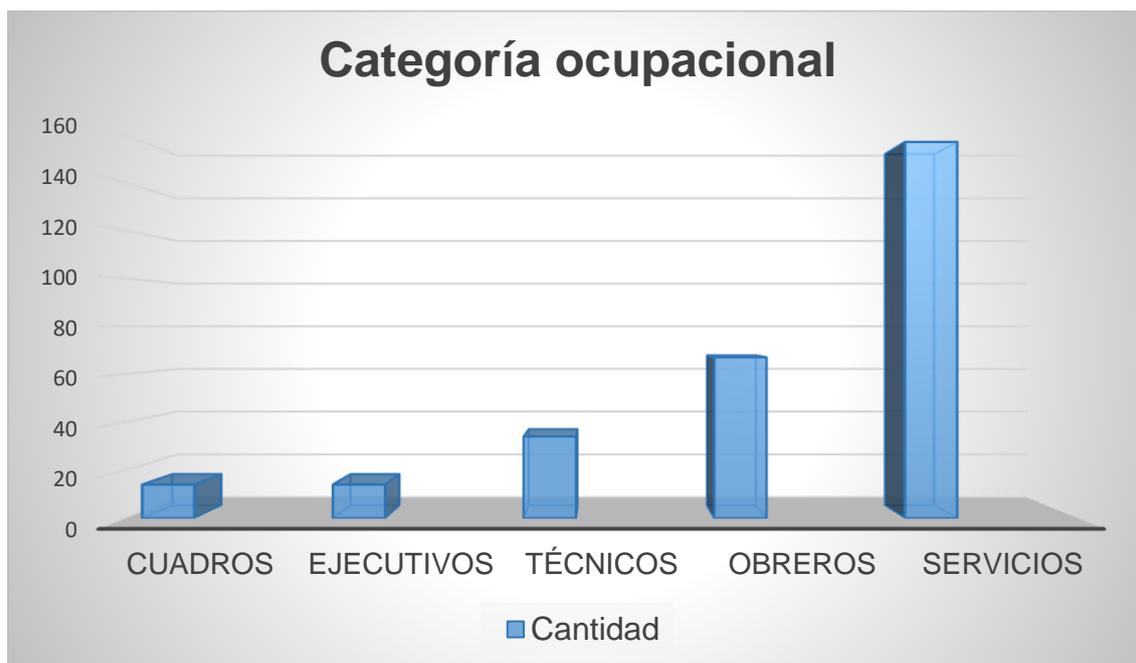


---

---

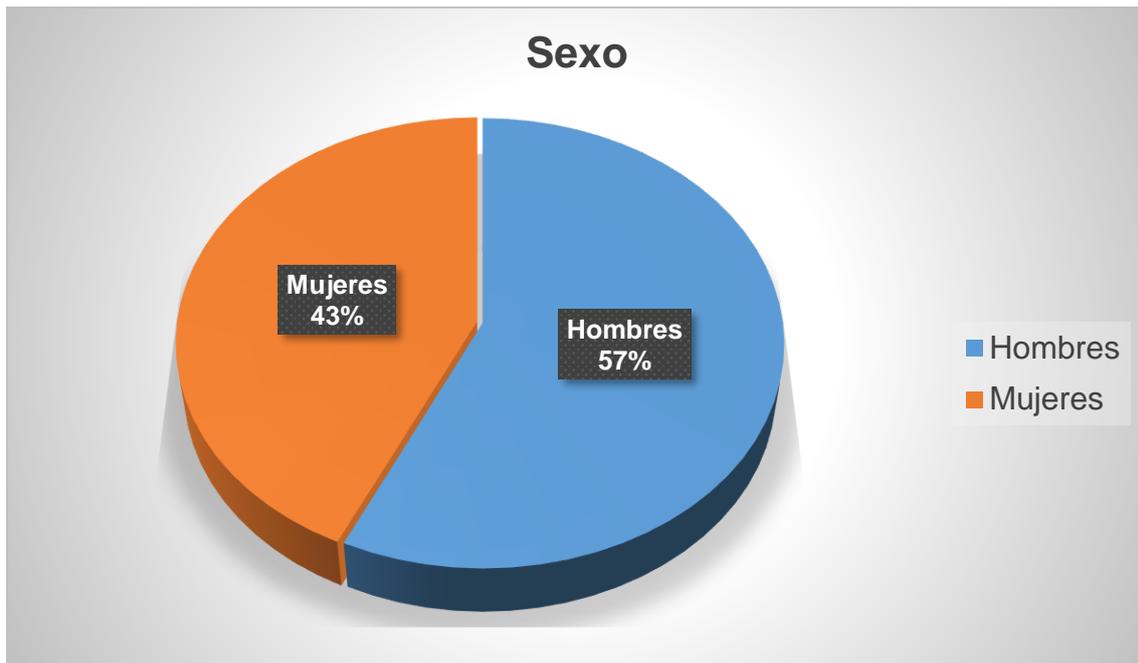
**Fuente:** Elaboración propia a partir de (Plascencia Betancourt, 2013)

**Anexo 5** Composición por categoría ocupacional



**Fuente:** Elaboración propia.

**Composición por sexo.**



**Fuente:** Elaboración propia.

#### **Anexo 6: Cuestionario para determinar las competencias de los expertos**

Usted ha sido propuesto para participar en la evaluación del diagnóstico de la norma de categorización del hotel Starfish Cuatro Palmas. Se necesita saber sobre su conocimiento acerca del tema, por lo que le pedimos nos proporcione la siguiente información.

1. Nombre y Apellidos:
  2. Edad:
  3. Profesión:
  4. Especialidad:
  5. Años de graduado:
  6. Años de experiencia laboral:
  7. Años vinculados a la gestión hotelera:
- 1) Clasifique su nivel de experticia en el tema: Experticia en gestión de la calidad

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2) Conocimiento general sobre gestión hotelera

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

0 a 3 Nivel Bajo

3 a 7 Nivel Medio

7 a 10 Nivel Alto

**Fuente:** Tomado de (Licea Aimara, 2020)

**Anexo 7** Plan de acción de norma de categorización para el año 2022

**Incumplimiento de la NC 127, Plan de Acción inspección de Categorización para el Año 2022  
ACTUALIZACION**

<b>NC 127 para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico</b>					
<b>ID</b>	<b>Incumplimiento de la Norma</b>	<b>Acciones a tomar</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de Cumplimiento</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>
<b>5. Requisitos para la clasificación por categorías</b>					
<b>5.1 Responsabilidades</b>					
<b>1</b>	No se evidencia las evaluaciones a los proveedores.	<i>Realiza mantener evidencia de las evaluaciones de los proveedores</i>	<i>Jefe de Compras (gestión)</i>	<i>Septiemb/2022</i>	<b>CUMPLIDO</b>
<b>5.1.1 Capital humano</b>					
<b>2</b>	La máquina de fregado del ranchón está fuera de servicio por lo que el fregado es manual, sin condiciones para el trabajador	<b>Revisar el funcionamiento de la máquina de fregado del Rancho y poner en marcha</b>	<b>Jefe de Mtto y A+B (gestión)</b>	<b>IV trimestre/2022</b>	<b>PENDIENTE</b>
<b>5.1.2. Comercialización</b>					
<b>3</b>	Las acciones de publicidad y promoción no garantizan la transparencia hacia el cliente, como se evidencia, la ficha técnica requiere actualización, para que los	Informar a la dirección Comercial de Blue Diamond para que tome acción y actualice	Sub directora Comercial gestión (prestatario)	Agosto/2022	<b>CUMPLIDO</b>

	servicios que se pactan, se correspondan con lo ofertado				
<b>5.3.4 Escaleras</b>					
4	Las escaleras de huéspedes no son separadas de las escaleras de servicios, aunque se implementan medidas organizativas que minimizan el efecto de esta no conformidad	No razonablemente cumplible por estructura	Infraestructura		
<b>5.3.6 iluminación</b>					
5	Falta iluminación en la zona de playa y caminos.	Completar la iluminación en todas las áreas públicas y comunes	Jefe de mtto y Jefe de Compras. Gestión	IV trimestre/2022	Cumplido Bungalow
<b>5.3.7 Agua</b>					
6	En los baños del Lobby y Ranchón, no se dispone de agua caliente.	No hay instalación para agua caliente por Infraestructura	Infraestructura		
7	Faltan de señaléticas de la temperatura del agua en algunos lugares.  No se realizan correctamente las mediciones del nivel de cloro libre residual en el agua potable.	Colocar las señaléticas 50 grados en los baños que faltan sobre todo habitaciones.  Revisar con la doctora de higiene (MINSAP) procedimiento de medición del nivel cloro libre residual del agua potable y certifique	Jefe de Ama de llaves. Gestión  Espe de calidad y técnico de Higiene MINSAP. Gestión	Septiembre/2022  Agosto/2022	CUMPLIDO  CUMPLIDO
<b>5.3.9 Condiciones ambientales e higiénicos sanitarias</b>					

8	Profundizar en la limpieza de los camerinos, de los baños del Ranchón y de pisos de los pasillos habitacionales.	En áreas comunes, baños públicos, y limpieza de habitaciones aumentar la exigencia y control sobre la limpieza y el desempeño	Jefe de Ama de llaves Gestión	Agosto/2022	cumplido
	No cuenta con un sistema de tratamiento de residuales	Se conecta al Colector Sur, Infraestructura	Infraestructura		
<b>5.3.9.2 Desechos solidos</b>					
9	No constan de un área acondicionada para el fregado de los tanques por lo que se evidencia marcas de lixiviados, los cestos de basura se encuentran deteriorados.	Colocar cestos para desechos por separados señalizados en buen estado y exigir y controlar su limpieza y conservación	Jefe de Cocina, Maitre y jefe de áreas exteriores. Gestión	Septiembre/2022	Cumplido en Anden
<b>5.3.10 Aislamiento acústico</b>					
10	El hotel no cuenta con aislamiento acústico, tanto la animación del hotel como la del exterior (animación extrahotelera) se escuchan en las habitaciones	Pendiente Inversiones Insonorización de las habitaciones, se ha presentado propuesta a Inmobiliaria y no se ha aprobado , Infraestructura	Infraestructura		
<b>5.3.12 Facilidades para personas con discapacidades</b>					
11	El hotel cuenta con rampas y accesos para personas discapacitadas, pero no con habitaciones ni baños	Pendiente Inversiones habilitar habitación para minusválido, se ha	Infraestructura		

	destinados a este segmento, lo cual se declara apropiadamente en la Ficha técnica.	presentado propuesta a Inmobiliaria y no se ha aprobado , Infraestructura			
<b>5.3.13 Servicios técnicos</b>					
12	No cuentan con un sistema de comunicación eficaz que permita la agilidad en la respuesta ante averías e imprevistos técnicos.	Instalar sistema Gestión SSTT dar seguimiento y respuesta por los Dptos, Recepción Ama de llaves y servicios técnicos	Sudirector Asistente e Informático Implicados (mtto, recepción y ama de llaves). Gestión	Cumplido instalado el sistema, garantizar funcionamiento Subdirector Asistente Permanente	Cumplido
<b>5.3.14 Áreas verdes</b>					
13	Las áreas verdes son atendidas por un TCP, en estos momentos se encuentran descuidadas y con falta de riego el césped y las plantas ornamentales.	Exigir y controlar al TCP su buen desempeño garantizando la limpieza y conservación de las áreas verdes y plantas ornamentales, aplicando las medidas correspondientes por incumplimiento de contrato en caso necesario con la asesoría del área jurídica	Jefe de Áreas exteriores Gestión y prestatario	Septiemb/2022	En proceso

	Es insuficiente la iluminación en los caminos peatonales.	Garantizar la iluminación de los caminos peatonales	Jefe de mtto. Gestión	Octubre/2022	Cumplido Bungalows
<b>5.3.15 Servicios sanitarios públicos</b>					
14	En los baños del Ranchón se presencia descargues continuos, las cabinas no tienen cierre y no tienen agua caliente. En los baños del Snack, las puertas de las cabinas y de los cuartos de limpieza de las camareras están deterioradas. Se presencian cabinas sin cierre. No existen colgadores en los baños.	Defecación y solución de las deficiencias técnicas existentes en los baños públicos	Ama de llaves y Jefe de mtto. Gestión	Octubre/2022	PENDIENTE
		Colocar cierres y colgadores en los cabina de los Baños	Jefe de mtto Gestión	Agosto/2022	PENDIENTE
	Solo hay agua caliente en los baños del Snack.	Deficiencia detectada en 5.3.7 No hay instalación para agua caliente por Infraestructura	infraestructura		
<b>5.3.17 Servicio de portero</b>					
15	No se realiza este servicio de cambio de moneda y de portero.	Deficiencia detectada en proceso de categorización 2017 En la plantilla no está concebido la plaza de portero se tomó en consideración que existe personal en la puerta que pertenece	Jefe de Recursos Humanos. Gestión	Septiemb/2022	cumplido

		<p>al área de seguridad y Tiene dentro de su calificador de cargo otras funciones relacionadas a la seguridad de la instalación, se le ofreció capacitación para ejercer tal función y no es aceptada esta solución por el comité evaluador por tal razón Jefe de RRHH valorar y consultar con los organismos reportes de la actividad de recursos humanos que se estable para dar solución a la falta del personal en función de portero, amparado por escrito la medida a aplicar</p>			
<b>5.3.17.9 Atención al huésped</b>					
16	No disponen de un libro donde se registren las incidencias durante el día, que permitan las acciones correctivas y preventivas.	RRPP lleva control en su agenda Se habilita registro (tabla Excel) y se circula por email diariamente	RRPP y Calidad. Gestión	Julio/2022	Cumplido
<b>5.3.19 Área habitacional</b>					
<b>3.19.3 Closet, local o área para camarera de piso/sección</b>					

17	Se presencia closet para camarera sin señalar como por ejemplo en el edificio principal y en general, los offices de camareras se encuentran en grado de deterioro avanzado.	Señalar los closets de camareras  Defecación y reparación de los offices de camareras, presentar propuesta	J Ama de llaves con el apoyo de Animación (decorador) Gestión  J Ama de llaves, J mtto e Inversiones. Gestión y prestatario	Agosto/2022  IV trimestre del 2022	pendiente
	No tienen depósito de camas.	Por estándar de la cadena Blue Diamond hotel es solo para adultos no se necesita almacenar para ubicar cunas ni cama extra en habitaciones ya que tampoco se comercializa tipología de habitaciones triple	Comercialización. Infraestructura		
	En muchos casos el teléfono en los locales de camarera no funciona.	Reparar teléfono y líneas telefónicas en los locales de camarera que no funciona	J de mtto (corrientes débiles) Inversiones	Noviem/2022	
<b>5.3.19.4.2.4 Habitaciones para fumadores</b>					
18	No existen habitaciones para fumadores, ni está previsto que	En las habitaciones destinadas para fumadores se les	J de ama de llaves	Agosto/2022	Cumplido

	existan, según estándares de la cadena operadora	colocara los ceniceros según establece la norma. No está previsto que existan habitaciones específicas destinadas para este tipo de clientes, según estándares de la cadena operadora			
<b>5.3.19.4.4 Condiciones ambientales</b>					
<b>5.3.19.4.4.3 Acústica</b>					
<b>19</b>	No existe aislamiento acústico en las habitaciones.	<b>Deficiencia detectada 5.10.3 Pendiente Inversiones</b> Insonorización de las habitaciones, se ha presentado propuesta a Inmobiliaria y no se ha aprobado , Infraestructura	<b>Infraestructura</b>		
<b>5.3.19.5 Elementos de la habitación</b>					
<b>20</b>	No están contemplado en los estándares de la cadena los saltos de cama por plaza.	<b>No es estándar de la cadena operadora</b> colocar los saltos de cama por plaza	<b>Jefe de Ama de llaves. Gestión</b>	<b>Cumplido</b>	

	<p>El hotel no dispone de los siguientes productos en el formato establecido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Refrescos cubanos</li> <li>✓ Jugos cubanos</li> <li>✓ Cerveza cubana</li> </ul> <p>Bebidas alcohólicas cubanas</p>	<p><b>Inestabilidad en los suministros continuar las gestiones y llevar el control de los insatisfechos</b></p>	<p><b>Jefe de Compras Gestión y proveedores</b></p>	<p><b>Cumplido</b></p>	
	<p>No se evidencia procedimiento establecido para la venta de los productos del minibar. Salto de cama por plaza solo se ponen en habitaciones suite.</p>	<p><b>Elaborar procedimiento documental y puesta en marcha al acceso de todos los clientes la información de la carta de la oferta de los productos del minibar no incluido</b></p>	<p><b>Maitre y Subdirectora de Economía Gestión</b></p>	<p><b>Agosto/2022</b></p>	<p><b>Pendiente</b></p>
	<p><b>No cuentan con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cafetera/tetera, minidosis de café, té y azúcar</li> <li>✓ Insumos para este servicio</li>   <li>✓ Lista de servicio y bolsa para lavandería</li> </ul>	<p><b>Adquirir y colocar en las habitaciones para el 2023, teniendo en cuenta el presupuesto para su reposición</b>          *Cafetera/tetera, minidosis de café, té y azúcar          *Insumos para este servicio</p>	<p><b>Maitre y Subdirectora económica Gestión</b></p>	<p><b>IV trimestre/2022</b></p>	<p><b>Pendiente</b></p>

		La lista de la lavandería no se coloca porque no se ofrece este servicio, ya que la lavandería del hotel no se ha puesto en marcha. Realizar las gestiones para su funcionamiento	J de Ama de llaves, J de mtto e Inversiones, Gestión y prestatario	Octubre/2022	cumplido
<b>5.3.19.7.2 Otros requerimientos del baño.</b>					
21	No disponen de pañuelo facial /habitación.	Colocar los pañuelos faciales en las habitaciones según el estándar	Jefe de Ama de llaves Gestión	Agosto/2022	
<b>5.3.19.8 Servicios en habitaciones</b>					
22	No se realiza el servicio de lavado, planchado y costura.	Deficiencia detectada 5.3.19.5 no se ofrece este servicio, ya que la lavandería del hotel no se ha puesto en marcha. Realizar las gestiones para su funcionamiento	J de Ama de llaves, J de mtto e Inversiones, Gestión y prestatario	Octubre/2022	cumplido
	No se realiza el servicio de habitaciones, excepto en Mystique Casa Perla que el servicio de mayordomía es 24 horas	Por estándar de la cadena se ofrece este servicio no incluido en Mystique Casa Perla como producto de mayor categoría	J de ama de llaves, maitre y cocina Gestión	cumplido	

<b>5.3.19.8.4 Servicio de lavado, planchado y costura</b>					
23	No se está ofertando porque la lavandería está cerrada por inversión futura.	Deficiencia detectada 5.3.19.5 no se ofrece este servicio, ya que la lavandería del hotel no se ha puesto en marcha. Realizar las gestiones para su funcionamiento	J de Ama de llaves, J de mtto e Inversiones, Gestión y prestatario	Octubre/2022	cumplido
<b>5.3.20.1 Área de alimentos y bebidas</b>					
24	No se brinda el servicio de room service.	Deficiencia detectada en 5.3.19.8 Por estándar de la cadena se ofrece este servicio no incluido en Mystique Casa Perla como producto de mayor categoría	J de ama de llaves, maître y cocina Gestión	cumplido	
<b>5.3.20.1.1 Índice de plazas gastronómicas, dotación, oferta y servicios</b>					
25	<b>Lobby Bar:</b> No hay posavasos ni revolvedores, por lo tanto, tampoco disponen de estos insumos personalizados.	Gestionar y colocar posavasos y removedores personalizados	Maître y J de Compras. Gestión y proveedores	Octubre/2022	Cumplido Posavasos, no revolvedores
	<b>Incumple con la Oferta de bebidas en cuanto a:</b> ✓ Brandy – Cognac	Inestabilidad en los suministros continuar las gestiones y llevar el	Maître y J de Compras. Gestión y proveedores	Cumplido permanente	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aguardientes</li> <li>✓ Licores y Cremas</li> <li>✓ Aguas</li> </ul>	<b>control de los insatisfechos</b>			
	<p>No se evidencia en el área oferta de saladitos. El hotel no cuenta con servicio de tabaco en áreas abiertas.</p>	<b>Realizar las gestiones con proveedores para la oferta de venta de tabaco ofreciendo este servicio y ofertas además saladitos en el portalón del Bar Cuba</b>	<b>Maître, Gestión</b>	<b>Octubre/2022</b>	<b>Pendiente el servicio de tabaco</b>
	<p><b>Snack Bar:</b> No existen servilletas de papel personalizados en el área. No disponen de posavasos y revolvedores personalizados.</p>	<b>Gestionar y colocar y removedores personalizados</b>	<b>Maître y J de Compras. Gestión y proveedores</b>	<b>Octubre/20220</b>	<b>Servilleta de tela cumplido</b>
	<p>Incumple con la Oferta de bebidas en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Brandy – Cognac</li> <li>✓ Infusiones</li> <li>✓ Café</li> <li>✓ Leche</li> <li>✓ Aguas</li> </ul>	<b>Inestabilidad en los suministros continuar las gestiones y llevar el control de los insatisfechos</b>	<b>Maître y J de Compras. Gestión y proveedores</b>	<b>Cumplido permanente</b>	
	<p>Incumple con la Oferta en la restauración ligera en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Especialidades del helado.</li> </ul>	<b>Ofertar helado en el restaurante Snack</b>	<b>Jefe de Cocina. gestión</b>	<b>Cumplido</b>	

<b>5.3.20.1.2 Restaurante buffet</b>					
<b>26</b>	La estructura de la oferta no cumple lo establecido en la tabla 16 de la NC 127. Estación de las pastas dos de 3.	<b>Inestabilidad en los suministros continuar las gestiones y llevar el control de los insatisfechos</b>	<b>Jefe de Compras y Jefe de Cocina. Gestión y proveedores</b>	<b>Cumplido</b>	
<b>5.3.20.3 Piscina</b>					
<b>27</b>	No miden el ácido isocianúrico.	<b>No existe reactivo en el mercado Inestabilidad en los suministros continuar las gestiones y llevar el control de los insatisfechos</b>	<b>Jefe de Compras y Jefe de áreas exteriores Gestión y proveedores</b>	<b>Se medirá este indicador una vez existe el reactivo, se cumple con el control de los insatisfechos y pendientes</b>	
<b>28</b>	Existe una ducha fuera de servicio, se evidencia falta de limpieza en la ducha dispuesta para el uso.	<b>Mantener el control de la limpieza y mantenimiento de las duchas de piscina y playa, garantizando su higiene y buen funcionamiento</b>	<b>Jefe de Áreas exteriores, Gestión</b>	<b>Agosto/2022</b>	<b>cumplido</b>
<b>5.3.20.7 Jacuzzi</b>					
<b>29</b>	No disponen de jacuzzi en el hotel por lo que los requisitos que este comprende no se cumplen.	<b>Existen 4 Jacuzzi ubicado en las habitaciones superior suite y Premium de Mystique Casa Perla</b>	<b>Infraestructura</b>		
<b>5.3.20.8 Sauna</b>					

<b>30</b>	No se está brindando este servicio porque está en proceso de entrega por inversión	<b>Poner en marcha la Sauna</b>	<b>Inversionista. Gestión y prestatario</b>	<b>cumplido</b>	
<b>5.3.20.11 Áreas deportivas</b>					
<b>31</b>	Las áreas deportivas no se encuentran señalizadas.	<b>Señalizar las Áreas deportivas</b>	<b>Jefe de Animación. Gestión</b>	<b>Septiemb/2022</b>	<b>cumplido</b>
<b>5.3.20.13 Deportes acuáticos/ punto náutico</b>					
<b>32</b>	Existe equipamiento deteriorado y el lugar destinado para guardarlos no presenta las condiciones necesarias.	<b>Elaborado proyecto para nueva inversión incluye Punto náutico aun no aprobado a ejecutarse</b>	<b>Infraestructura</b>		
<b>5.3.20.14 Área recreativa nocturna (en hoteles y villas)</b>					
<b>33</b>	Las habitaciones no cuentan con aislamiento acústico	<b>Deficiencia detectada 5.3.10 Pendiente Inversiones Insonorización de las habitaciones, se ha presentado propuesta a Inmobiliaria y no se ha aprobado</b>	<b>Infraestructura</b>		
<b>5.3.20.14.3 Teatro</b>					
<b>34</b>	Se encuentra en proceso de remodelación la cabina de audio, iluminación y efectos especiales.	<b>Culminar la remodelación del área</b>	<b>Inversionista. Gestión y Prestatario</b>	<b>cumplido</b>	
<b>35</b>	La animación no se está realizando en el teatro por lo que no se evidencian servicios de bebidas y coctelería, no disponen de carta, ni música en vivo.	<b>Culminar la remodelación del área</b>	<b>Inversionista. Gestión y Prestatario</b>	<b>cumplido</b>	
<b>5.3.20.17 Instalaciones para el personal</b>					

<b>36</b>	No disponen de espejos en las taquillas de trabajadores.	<b>Adquirir y colocar los espejos para las taquillas de empleados</b>	<b>Jefe de Recursos Humanos</b>	<b>Octubre/2022</b>	<b>cumplido</b>
<b>5.3.20.20 Buró de renta de autos</b>					
<b>37</b>	No se dispone en estos momentos de este servicio.	<b>Realizar la gestión para restablecer este servicio en el Hotel</b>	<b>Subd Comercial. Gestión</b>	<b>Octubre/2022</b>	<b>Pendiente</b>
<b>5.3.20.21 Peluquería y barbería (unisex)</b>					
<b>38</b>	No se brinda el servicio por infraestructura.	<b>No cuenta con área ni personal para este servicio, no se incluye este servicio en los Boucher,</b>	<b>Infraestructura</b>		

**Fuente:** Tomado de Plan de acción propuesto.