



## **LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR HOTELERO. INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR HOTELERO EN BASE AL DISTINTIVO.**

LUIS ENRIQUE ALBA NAVARRO<sup>1</sup> y MA EUGENIA SANCHEZ RAMOS<sup>1</sup>

1 Universidad de Guanajuato. maru\_sanchezr@hotmail.com

El sector hotelero es de suma importancia para el estado de Guanajuato, principalmente en su capital, donde la afluencia de turismo se encuentra en incremento por la riqueza cultural que se encuentra en dicho lugar. En este sentido, la implementación del distintivo Moderniza ofrece a las empresas turísticas una forma comprobable de la efectividad de sus procesos, productos y servicios promoviendo un mejoramiento en la estructura organizacional con fin de brindar mayor competitividad mediante la capacitación del personal, acceso a programas de financiamiento y mejoramiento del servicio.

El objetivo del presente trabajo fue llevar a cabo una intervención organizacional en un estudio de caso, y analizar la viabilidad de la implementación del distintivo moderniza mediante un estudio mixto, descriptivo y analítico. Se describe la metodología utilizada:

1. Investigación documental. Relacionar la teoría organizacional con el sector hotelero. Los conceptos teóricos revisados fueron: modelos de calidad, y sistema de gestión, distintivo.
2. Investigación de campo utilizando técnicas de observación y entrevista.
3. Análisis de los estándares de calidad a usuarios del caso de estudio.
4. Propuesta de sistema de gestión en base a recomendaciones en base a la norma ISO y el Distintivo

La propuesta generada permite al caso de estudio operar sus procesos de manera efectiva pues se eliminan desperdicios de recursos en general al igual que se cuenta con una cadena de mando establecida lo que permite mayor control en general. Por otro lado, se establecieron los lineamientos necesarios para la inscripción del hotel en el Distintivo Moderniza, elaborando un mapeo de procesos para este fin. \* Agradecimiento: CONCyTEG.