



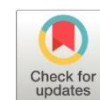


Sistemas de costes de calidad para establecimientos de alojamiento turístico

Quality cost systems for tourist accommodation establishments

- ¹ Maria Jose Mayorga Ases  <https://orcid.org/0000-0003-1897-739X>
Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
mariajmayorga@uta.edu.ec
- ² Rommel Santiago Velastegui Hernández  <https://orcid.org/0000-0001-6653-7933>
Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
rs.velastegui@uta.edu.ec
- ³ Leticia Abigail Mayorga Ases  <https://orcid.org/0000-0003-0586-2390>
Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
la.mayorga@uta.edu.ec
- ⁴ Diego Mauricio Carranza Calero  <https://orcid.org/0009-0004-7154-4942>
Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
dcarranza2030@uta.edu.ec



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 05/05/2023

Revisado: 17/06/2023

Aceptado: 10/07/2023

Publicado: 15/08/2023

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i3.2646>

Cítese:

Mayorga Ases, M. J., Velastegui Hernández, R. S., Mayorga Ases, L. A., & Carranza Calero, D. M. (2023). Sistemas de costes de calidad para establecimientos de alojamiento turístico. *Visionario Digital*, 7(3), 116-133. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i3.2646>



VISIONARIO DIGITAL, es una revista científica, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://visionariodigital.org>
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 International. Copia de la licencia: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Palabras clave:

Sistemas de
costos, Calidad de
servicio,
Establecimiento,
Alojamiento,
Turismo

Resumen

Introducción. Los sistemas de coste de la calidad (COQ), son metodologías que permiten a los establecimientos de alojamiento turístico evaluar sus recursos se utilizan para relacionadas con la calidad. La implantación de sistemas de costes de calidad es crucial para controlar eficazmente los costes y garantizar la prestación de experiencias de alta calidad a los clientes. Al identificar los distintos tipos de costes de calidad, como los costes de prevención y los costes de evaluación para mejorar su reputación, generar confianza entre los clientes y aumentar su fidelidad. La superación de estos retos requiere una comprensión global de los componentes críticos de la gestión de la calidad en el sector de la hostelería y la integración de los sistemas de costes de calidad en las estrategias generales de gestión. **Objetivo.** Analizar la importancia del análisis de los costos de la calidad para generar confianza a los clientes. **Metodología.** Por medio de diez pasos se utiliza una metodología de revisión bibliográfica que consiste en recopilar, analizar y sintetizar la información relevante de diversas fuentes, como libros, artículos académicos y otros documentos, para presentar una visión general del estado del conocimiento sobre los sistemas de costes de calidad para establecimientos de alojamiento turístico. **Resultados.** Se obtienen ocho resultados principales entre los cuales tenemos: 1. tipos de costes de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico. 2. costes de prevención en los establecimientos de alojamiento turístico. 3. costes de evaluación en los establecimientos de alojamiento turístico. 4. costes por fallos internos en establecimientos de alojamiento turístico. 5. costes externos de fracaso en los establecimientos de alojamiento turístico. 6. ventajas de implantar un sistema de costes de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico 7. retos de la implantación de un sistema de costes de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico. 8. casos prácticos de implantación con éxito de sistemas de costes de calidad en establecimientos de alojamiento turístico. **Conclusión.** Los sistemas de costes de calidad desempeñan un papel crucial para garantizar el éxito y la competitividad de los establecimientos de alojamiento turístico. La implantación de sistemas de costes de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico es crucial para garantizar la mejora

continua y el control de la calidad de los servicios prestados, los establecimientos pueden controlar eficazmente los costes y mejorar la experiencia general de los huéspedes. Por medio de la colaboración con las partes interesadas y la adopción de las mejores prácticas, los establecimientos de alojamiento turístico pueden mejorar sus sistemas de costes de calidad y, en última instancia, ofrecer una mejor experiencia a sus huéspedes.

Área de estudio general: Costos y presupuestos

Área de estudio específica: Costos de calidad de servicio

Keywords:

Cost systems,
Quality of service,
Establishment,
Lodging,
Tourism

Abstract

Introduction. Cost of quality (COQ) systems are methodologies that allow tourist accommodation establishments to evaluate their resources used for quality-related purposes. The implementation of COQ systems is crucial to effectively control costs and ensure the delivery of high-quality experiences to customers. By identifying the different types of quality costs, such as prevention costs and evaluation costs to enhance their reputation, build customer confidence and increase customer loyalty. Overcoming these challenges requires a comprehensive understanding of the critical components of quality management in the hospitality industry and the integration of quality cost systems into overall management strategies. **Objective.** To analyze the importance of quality cost analysis in building customer confidence. **Methodology.** A ten-step literature review methodology is used to collect, analyze and synthesize relevant information from various sources, such as books, academic articles and other documents, to present an overview of the state of knowledge on quality cost systems for tourist accommodation establishments. **Results.** Eight main results are obtained, among which we have: 1. types of quality costs in tourist accommodation establishments. 2. prevention costs in tourist accommodation establishments. 3. costs of evaluation in tourist accommodation establishments. 4. costs for internal failures in tourist accommodation establishments. 5. external costs of failure in tourist accommodation establishments. 6. advantages of implementing a quality cost system in tourist accommodation establishments 7. challenges of the implementation of a quality cost system in tourist

accommodation establishments. 8.practical cases of successful implementation of quality cost systems in tourist accommodation establishments. **Conclusion.** Quality cost systems play a crucial role in ensuring the success and competitiveness of tourist accommodation establishments. The implementation of quality cost systems in tourist accommodation establishments is crucial to ensure continuous improvement and quality control of the services provided, establishments can effectively control costs and improve the overall guest experience. By collaborating with stakeholders and adopting best practices, tourism accommodation establishments can improve their quality cost systems and ultimately provide a better experience for their guests.

General area of study: Costs and budgets

Specific Study Area: Service Quality Costs

Introducción

Los sistemas de costes de calidad, también conocidos como sistemas de coste de la calidad (COQ), son metodologías que permiten a los establecimientos de alojamiento turístico evaluar en qué medida sus recursos se utilizan para actividades relacionadas con la calidad. Estos sistemas ayudan a las organizaciones a identificar y medir los costes asociados a la producción y el mantenimiento de productos y servicios de calidad (Álvarez García et al., 2013). En el sector turístico, la implantación de sistemas de costes de calidad es crucial para controlar eficazmente los costes y garantizar la prestación de experiencias de alta calidad a los clientes. Mediante el seguimiento y el análisis de los costes de calidad, los establecimientos pueden tomar decisiones informadas para mejorar sus operaciones y aumentar la satisfacción del cliente (Alfano et al., 2022).

La finalidad de los sistemas de costes de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico va más allá de la gestión financiera. Estos sistemas proporcionan información valiosa sobre la eficiencia y la eficacia de los procesos de gestión de la calidad. Al identificar los distintos tipos de costes de calidad, como los costes de prevención (por ejemplo, la formación de los empleados) y los costes de evaluación (por ejemplo, las inspecciones de calidad), los establecimientos pueden asignar los recursos de forma más eficaz y priorizar las áreas de mejora. Además, los sistemas de costes de calidad ayudan a los establecimientos a mejorar su reputación, generar confianza entre los clientes y aumentar su fidelidad. Al invertir en iniciativas de mejora de la calidad, los

establecimientos pueden diferenciarse de sus competidores y atraer a más clientes (Väisänen et al., 2023).

Sin embargo, es importante señalar que la implantación de sistemas de costes de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico puede plantear dificultades. Se reveló que los sistemas de costes de muchos hoteles no proporcionan datos cualitativos sobre los costes, lo que indica la necesidad de mejorar la recopilación y el análisis de datos. Además, la funcionalidad de los sistemas de costes puede variar en función de factores contingentes dentro del sector hotelero, como el tamaño y la complejidad de la organización (Do Valle et al., 2012). La superación de estos retos requiere una comprensión global de los componentes críticos de la gestión de la calidad en el sector de la hostelería y la integración de los sistemas de costes de calidad en las estrategias generales de gestión [8]. Al abordar estas cuestiones, los establecimientos pueden utilizar eficazmente los sistemas de costes de calidad para impulsar la mejora continua y garantizar la entrega de experiencias excepcionales a sus huéspedes (José et al., 2012).

Metodología

La revisión bibliográfica es un tipo de investigación que consiste en recopilar, analizar y sintetizar la información relevante de diversas fuentes, como libros, artículos académicos y otros documentos, para presentar una visión general del estado del conocimiento sobre los sistemas de costes de calidad para establecimientos de alojamiento turístico (Lara Satán et al., 2020). Para lo cual a continuación, se plantean diez pasos.

Definición del alcance del artículo: Comienza delimitando el alcance de tu revisión bibliográfica. ¿Cuál es el objetivo específico de tu artículo? ¿Qué aspectos de los sistemas de costes de calidad para establecimientos de alojamiento turístico deseas abordar?

Búsqueda bibliográfica: Realiza una exhaustiva búsqueda de fuentes académicas relevantes. Utiliza bases de datos científicas, bibliotecas digitales y motores de búsqueda académicos para encontrar artículos, libros, informes y otros materiales que traten sobre el tema en cuestión.

Selección de fuentes: Evalúa y selecciona las fuentes más relevantes y confiables. Prioriza los trabajos publicados en revistas científicas y libros de editoriales reconocidas. Asegúrate de que las fuentes sean actuales y que proporcionen información sólida para respaldar tu revisión.

Organización de la información: Una vez que tengas todas las fuentes relevantes, organiza la información de manera coherente. Puedes utilizar una tabla o matriz para sintetizar los datos clave de cada fuente, como autor, año de publicación, metodología, resultados principales, etc.

Análisis y síntesis de la literatura: Luego, procede a analizar y sintetizar la información de las fuentes seleccionadas. Identifica las tendencias, hallazgos comunes y diferencias en los sistemas de costes de calidad utilizados en los establecimientos turísticos.

Estructura del artículo: Define una estructura clara para tu artículo de revisión bibliográfica. Puedes organizarlo en secciones como introducción, antecedentes, objetivos, metodología de revisión, análisis de la literatura, conclusiones y recomendaciones.

Redacción del artículo: Escribe cada sección de manera coherente y clara, asegurándote de citar adecuadamente todas las fuentes utilizadas. Evita el plagio y cita correctamente las ideas y datos de los autores que has revisado.

Conclusiones y recomendaciones: En la sección de conclusiones, resume los hallazgos clave de tu revisión bibliográfica y presenta una visión general de los sistemas de costes de calidad para establecimientos de alojamiento turístico. Además, ofrece recomendaciones prácticas para mejorar la calidad en estos establecimientos basadas en las evidencias encontradas en la literatura revisada.

Referencias bibliográficas: Finaliza tu artículo con una lista de referencias bibliográficas citadas en formato adecuado (APA, MLA u otro según las directrices de tu trabajo).

Revisión y edición: Revisa y edita cuidadosamente tu artículo para asegurarte de que la redacción sea precisa y coherente, y de que la estructura del trabajo sea adecuada.

Resultados

Tipos de costes de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico

En los establecimientos de alojamiento turístico, hay varios tipos de costes de calidad que deben tenerse en cuenta. Un tipo de coste de calidad son los costes de prevención, en los que se incurre para prevenir o evitar problemas de calidad. Estos costes están asociados a actividades como el diseño, la implantación y el mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad. Al invertir en medidas de prevención, los establecimientos pueden reducir la aparición de problemas de calidad y los costes asociados. Crear un gráfico con datos que representen los resultados de los costes de prevención es relativamente sencillo, ya que estos costes son tangibles y fáciles de identificar (García et al., 2013). Esto permite a la dirección hacer un seguimiento y analizar la eficacia de sus esfuerzos de prevención.

Otro tipo de coste de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico son los costes de evaluación. Los costes de evaluación se producen para determinar el grado de conformidad con los requisitos de calidad. Estos costes están asociados a actividades como la medición, la inspección, la evaluación y la auditoría de productos y servicios (García et al., 2013). Mediante la realización de evaluaciones exhaustivas, los

establecimientos pueden garantizar que sus ofertas cumplen las normas de calidad deseadas. Esto ayuda a identificar posibles problemas en una fase temprana y a reducir la probabilidad de insatisfacción o reclamaciones de los clientes. Los costes de evaluación desempeñan un papel crucial en el mantenimiento y la mejora de la calidad general de los servicios prestados (Berné Manero et al., 2013).

Los costes por fallos internos también son un componente importante de los costes de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico. Estos costes se producen cuando los productos o servicios no se ajustan a los requisitos o a las necesidades del cliente y se detectan antes de la entrega al cliente. Ejemplos de costes por fallos internos en este contexto podrían ser las reparaciones, cuando una habitación está mal preparada o carece de las comodidades esenciales. Los costes por fallos internos ponen de manifiesto las áreas en las que se necesitan mejoras, ya sea en términos de procesos, formación o medidas de control de calidad. Si se abordan estos fallos internos, los establecimientos pueden mejorar la satisfacción de los clientes y reducir los costes generales asociados a las reprocesamientos o a las quejas de los clientes.

Costes de prevención en los establecimientos de alojamiento turístico

Uno de los costes de prevención en los establecimientos de alojamiento turístico es la formación y el desarrollo del personal. Ofrecer programas de formación completos a los empleados garantiza que dispongan de las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar servicios de alta calidad a los clientes. Esto incluye formación sobre atención al cliente, habilidades de comunicación, sensibilidad cultural y otras áreas relevantes. Invertir en el desarrollo del personal no sólo mejora la calidad del servicio prestado, sino que también aumenta la satisfacción y la motivación de los empleados, lo que se traduce en mayores niveles de productividad (Manero et al., 2012). Al invertir continuamente en la formación y el desarrollo del personal, los establecimientos de alojamiento turístico pueden prevenir posibles problemas de calidad y mantener un alto nivel de servicio.

Otro coste de prevención importante en los establecimientos de alojamiento turístico es la implantación de sistemas de gestión de la calidad. Los sistemas de gestión de la calidad, como la norma de calidad turística Q, proporcionan un marco para garantizar que todos los aspectos de las operaciones del establecimiento cumplen las normas exigidas (Álvarez García et al., 2014). Estos sistemas incluyen procesos para supervisar y evaluar la calidad de los servicios, así como procedimientos para abordar cualquier problema que pueda surgir. Al implantar un sistema de gestión de la calidad, los establecimientos pueden identificar y abordar de forma proactiva los posibles problemas de calidad, evitando así que se produzcan en primer lugar. En última instancia, esto se traduce en una mayor satisfacción y fidelidad de los clientes (Álvarez García et al., 2014).

El mantenimiento regular y las mejoras de las instalaciones también son costes de prevención esenciales en los establecimientos de alojamiento turístico. Realizando revisiones periódicas de mantenimiento y resolviendo cualquier problema con prontitud, los establecimientos pueden evitar que se produzcan costosas averías o interrupciones del servicio. Esto incluye el mantenimiento de la limpieza y la funcionalidad de las habitaciones, las zonas comunes y los servicios. Además, invertir en mejoras y renovaciones ayuda a garantizar que las instalaciones satisfacen las necesidades y expectativas cambiantes de los huéspedes. Mediante el mantenimiento y la mejora proactivos de sus instalaciones, los establecimientos pueden ofrecer una experiencia cómoda y agradable a los clientes, lo que se traduce en críticas positivas y en la repetición del negocio.

Costes de evaluación en los establecimientos de alojamiento turístico

Los costes de evaluación desempeñan un papel crucial para garantizar la calidad de los servicios en los establecimientos de alojamiento turístico. Estos costes están asociados a las inspecciones de control de calidad, que son esenciales para identificar cualquier defecto o deficiencia en los servicios prestados. Las inspecciones de control de calidad implican una evaluación exhaustiva de diversos aspectos del establecimiento, como la limpieza de las habitaciones, la funcionalidad de los servicios y el cumplimiento de las normas de seguridad. Mediante la realización de inspecciones periódicas, los hoteleros pueden identificar las áreas que requieren mejoras y tomar las medidas necesarias para mejorar la calidad general de sus servicios. Este enfoque proactivo ayuda a minimizar la aparición de defectos y a mantener un alto nivel de servicio, lo que en última instancia conduce a la satisfacción y fidelidad de los clientes (Calveras & Orfila, 2010).

Las encuestas de opinión y satisfacción de los clientes son otro componente importante de los costes de evaluación en los establecimientos de alojamiento turístico. Estas encuestas proporcionan información valiosa sobre las percepciones y experiencias de los huéspedes, lo que permite a los hoteleros identificar áreas de mejora y abordar cualquier preocupación o problema planteado por los huéspedes. Al buscar y analizar activamente las opiniones de los huéspedes, los establecimientos pueden tomar decisiones informadas para mejorar sus servicios y satisfacer las expectativas de sus huéspedes. Plataformas como TripAdvisor también permiten a los huéspedes expresar su satisfacción general con los establecimientos de alojamiento y valorar diversos atributos del servicio, como la calidad de las habitaciones y el servicio. Estos comentarios constituyen una valiosa herramienta para la mejora continua y ayudan a mantener un alto nivel de servicio (Martorell Cunill & Mulet Forteza, 2009).

El seguimiento y la evaluación de las normas de servicio es un aspecto esencial de los sistemas de costes de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico. Mediante el establecimiento de mecanismos de supervisión eficaces, los establecimientos pueden

garantizar que sus normas de servicio se cumplen y mantienen de forma coherente. Esto puede lograrse mediante evaluaciones periódicas del rendimiento, programas de formación del personal y la aplicación de sistemas de gestión de la calidad (Rivas Yarza et al., 2013). Mediante el seguimiento y la evaluación de las normas de servicio, los establecimientos pueden identificar cualquier desviación o deficiencia y adoptar medidas correctivas para solucionarlas. Este proceso continuo de seguimiento y evaluación ayuda a mantener la calidad general de los servicios y a garantizar la satisfacción del cliente. Además, contribuye a la reputación del establecimiento y a su competitividad en el sector turístico (Rivas Yarza et al., 2013).

Costes por fallos internos en establecimientos de alojamiento turístico

Uno de los costes por fallos internos en los que pueden incurrir los establecimientos de alojamiento turístico está relacionado con las reclamaciones y las devoluciones de los clientes. Cuando los clientes no están satisfechos con su experiencia, pueden expresar sus quejas al establecimiento, lo que lleva a la necesidad de resolución y posibles reembolsos. Esto puede generar costes adicionales para el establecimiento, tanto en términos de compensación al cliente como de resolución de los problemas subyacentes que dieron lugar a la queja. La implantación de un sistema de costes de calidad puede ayudar a identificar las causas fundamentales de estas reclamaciones y a tomar medidas proactivas para prevenirlas, reduciendo así los costes generales de fracaso interno asociados a la insatisfacción de los huéspedes (Gomez-Conde et al., 2013).

Otro coste por fallos internos en los establecimientos de alojamiento turístico es la necesidad de repetir o corregir errores en el servicio. Los errores pueden producirse en varios aspectos de la experiencia del huésped, como la limpieza de la habitación, las comodidades o la atención al cliente. Rectificar estos errores requiere tiempo, recursos y mano de obra adicionales, lo que puede aumentar los costes operativos del establecimiento. Mediante la implantación de un sistema de costes de calidad, los establecimientos pueden identificar los errores recurrentes en el servicio y adoptar medidas correctivas para minimizar la necesidad de repetir el trabajo, reduciendo así los costes internos por fallos.

La pérdida de ingresos debida al boca a boca negativo es otro coste por fallos internos que los establecimientos de alojamiento turístico deben tener en cuenta. Cuando los clientes tienen una experiencia negativa, es más probable que compartan su insatisfacción con otros, ya sea a través del boca a boca o de reseñas en línea. Esto puede afectar significativamente a la reputación del establecimiento y provocar una pérdida de clientes potenciales. Las investigaciones han demostrado que las valoraciones y reseñas negativas en Internet pueden tener un efecto negativo en los ingresos de los hoteles. Si se centran en mejorar la calidad de los servicios y responden con prontitud a las preocupaciones de los huéspedes, los establecimientos pueden mitigar el riesgo de un boca a boca negativo

y proteger su imagen, reduciendo en última instancia los costes internos de fracaso (Robina-Ramírez et al., 2022).

Costes externos de fracaso en los establecimientos de alojamiento turístico

Uno de los costes de fracaso externos en los que pueden incurrir los establecimientos de alojamiento turístico son los gastos legales y las sanciones. El incumplimiento de las normativas y leyes puede acarrear multas y gastos legales. Por ejemplo, en virtud de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), los establecimientos de alojamiento están obligados a garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad. El incumplimiento de estos requisitos puede acarrear consecuencias legales y la necesidad de contratar representación legal. Estos honorarios legales y sanciones pueden suponer una carga financiera significativa para los establecimientos y afectar negativamente a su rentabilidad global.

Otro coste por fallos externos en los establecimientos de alojamiento turístico es la indemnización por lesiones o daños materiales a los huéspedes. En los establecimientos pueden producirse accidentes e incidentes que provoquen lesiones o daños a las pertenencias de los huéspedes. Los establecimientos pueden ser considerados responsables de estos incidentes y tener que indemnizar a los huéspedes afectados. Esto puede incluir gastos médicos, costes de reparación o sustitución de la propiedad y posibles acuerdos legales. La carga financiera de estas indemnizaciones puede ser considerable y afectar a la estabilidad financiera del establecimiento (Fletcher-Sanfeliu et al., 2022).

El daño a la reputación y la pérdida de negocios futuros es otro coste de fracaso externo significativo para los establecimientos de alojamiento turístico. Las experiencias negativas o los incidentes ocurridos en el establecimiento pueden dar lugar a críticas negativas, a la difusión de la insatisfacción de boca en boca y a daños en la reputación del establecimiento reservas e ingresos. Reconstruir una reputación dañada puede ser un proceso difícil y costoso la gestión de riesgos para minimizar la aparición de incidentes que puedan dañar su reputación y sus negocios futuros (Ushakov et al., 2018).

Ventajas de implantar un sistema de costes de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico

La implantación de un sistema de costes de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico puede mejorar la satisfacción y la fidelidad de los clientes. Al cumplir con precisión y fiabilidad las expectativas de los clientes, los establecimientos pueden mejorar la experiencia global del servicio. Los elementos tangibles, como unas instalaciones físicas visualmente atractivas, también contribuyen a que los clientes perciban la calidad del servicio y pueden aumentar aún más su satisfacción tienen un impacto significativo en el rendimiento de los hoteles, destacando la importancia de prestar servicios de alta

calidad para satisfacer las expectativas de los clientes. Al ofrecer sistemáticamente un servicio excelente, los establecimientos de alojamiento pueden fomentar la fidelidad de los clientes y las recomendaciones positivas de boca en boca, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los clientes y en la repetición del negocio reduce los costes de cambio para los clientes, lo que aumenta aún más su fidelidad (Moliner et al., 2011).

La implantación de un sistema de costes de calidad también puede suponer un ahorro de costes gracias a la reducción de residuos. Los programas eficaces de gestión de residuos pueden ayudar a los establecimientos de alojamiento turístico a identificar y aplicar estrategias para minimizar los residuos y maximizar la eficiencia de los recursos. Al reducir la generación de residuos, los establecimientos pueden disminuir los costes asociados a su eliminación y contribuir a la sostenibilidad medioambiental identificar y mitigar los posibles costes relacionados con la calidad. Mediante la gestión proactiva de los riesgos y la implantación de procesos eficientes, los establecimientos pueden reducir la aparición de costosos problemas de calidad y mejorar la eficiencia operativa genera. Estas medidas de ahorro contribuyen a la sostenibilidad financiera de los establecimientos de alojamiento turístico.

La implantación de un sistema de costes de calidad también puede mejorar la reputación y la ventaja competitiva de los establecimientos de alojamiento turístico. Mediante la prestación sistemática de servicios de alta calidad, los establecimientos pueden forjarse una reputación positiva entre los clientes y las partes interesadas. Las reseñas y recomendaciones positivas de clientes satisfechos pueden atraer a nuevos clientes y contribuir a la ventaja competitiva del establecimiento. Además, una sólida reputación de calidad puede diferenciar a un establecimiento de sus competidores y atraer a clientes que buscan experiencias de servicio fiables y excepcionales. En un mercado tan competitivo como el actual, en el que las expectativas de los clientes son elevadas, centrarse en la calidad puede diferenciar a los establecimientos de alojamiento turístico y contribuir a su éxito a largo plazo (Damián & Ramírez, 2019).

Retos de la implantación de un sistema de costes de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico

La implantación de un sistema de costes de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico puede suponer un reto debido a diversos factores. Uno de los principales es la resistencia al cambio por parte del personal. Los empleados pueden estar acostumbrados a los procedimientos existentes y dudar a la hora de adoptar nuevos sistemas o procesos. Esta resistencia puede obstaculizar el éxito de la implantación de un sistema de costes de calidad, ya que requiere la cooperación y el compromiso de todos los niveles de la plantilla. Para superar este reto se necesitan estrategias eficaces de gestión del cambio, como una comunicación clara, formación e implicación de los empleados en el proceso de toma de decisiones.

Otro reto a la hora de implantar un sistema de costes de calidad es la falta de recursos financieros para la inversión inicial. El establecimiento de un sistema de costes de calidad puede requerir la compra de software, equipos o la contratación de personal especializado, lo que puede resultar costoso. Los establecimientos de alojamiento turístico, especialmente los pequeños y medianos, pueden enfrentarse a limitaciones presupuestarias que dificulten la asignación de fondos para este tipo de inversiones. Sin embargo, es importante reconocer que la implantación de un sistema de costes de calidad puede suponer un ahorro de costes a largo plazo y una mejora de la eficiencia operativa. Explorar opciones de financiación o buscar el apoyo de asociaciones industriales o programas gubernamentales puede ayudar a superar este reto (Marchan-Solier et al., 2023).

La medición de los costes y beneficios intangibles es otro reto importante a la hora de implantar un sistema de costes de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico. A diferencia de los costes tangibles, como los gastos de equipamiento o mantenimiento, los costes y beneficios intangibles, como la satisfacción del cliente o la reputación, pueden ser más difíciles de cuantificar. Sin embargo, estos factores intangibles desempeñan un papel crucial en la calidad general y el éxito del establecimiento. El desarrollo de métodos y herramientas de medición fiables, como las encuestas de satisfacción de los clientes o el análisis de reseñas en línea, puede ayudar a captar y evaluar estos aspectos intangibles. Además, la colaboración con expertos del sector o consultores especializados en la medición de costes y beneficios intangibles puede aportar ideas y orientaciones valiosas.

Casos prácticos de implantación con éxito de sistemas de costes de calidad en establecimientos de alojamiento turístico

Un caso práctico de éxito en la implantación de un sistema de costes de calidad en un establecimiento de alojamiento turístico es el del Hotel A. Al centrarse en la gestión de la calidad total, el Hotel A pudo ahorrar costes y, al mismo tiempo, mejorar la satisfacción de los clientes. La gestión de la calidad total es un sistema de gestión centrado en las personas cuyo objetivo es aumentar continuamente la satisfacción del cliente a un coste real cada vez menor. El Hotel A reconoció la importancia tanto de las instalaciones como del personal para lograr la satisfacción del cliente, y aplicó estrategias para mejorar ambos aspectos de un hotel.

Otro caso de éxito es el del Resort B, que se enfrentó a retos, pero fue capaz de mejorar la reputación de su marca mediante la implantación de un sistema de costes de calidad. Resort B reconoció la importancia de la satisfacción del cliente en el sector turístico, ya que los hoteles dependen en gran medida de la satisfacción de sus huéspedes. Al centrarse en ofrecer un servicio al cliente excepcional y atender las necesidades de los huéspedes, Resort B pudo superar los retos y mejorar la reputación de su marca. Esto no sólo aumentó

la satisfacción de los huéspedes, sino que también atrajo a nuevos clientes y mejoró el éxito general del complejo (Font Aranda & Bey, 2021).

La pensión C utilizó un sistema de costes de calidad para diferenciarse de sus competidores en el mercado. Al hacer hincapié en la calidad de sus servicios e instalaciones, Guesthouse C pudo destacar y atraer a más clientes. Los sistemas de costes de calidad permitieron a Guesthouse C identificar áreas de mejora y asignar recursos de forma eficaz para mejorar la experiencia de los huéspedes. Gracias a la prestación sistemática de servicios de alta calidad, Guesthouse C pudo forjarse una sólida reputación y establecer una base de clientes fieles. Este estudio de caso pone de relieve la importancia de implantar un sistema de costes de calidad para obtener una ventaja competitiva en el sector del alojamiento turístico.

Conclusiones

- Los sistemas de costes de calidad desempeñan un papel crucial para garantizar el éxito y la competitividad de los establecimientos de alojamiento turístico. Al identificar y gestionar los distintos tipos de costes de calidad, como los costes de prevención, evaluación, fallos internos y fallos externos, estos establecimientos pueden mejorar la satisfacción del cliente, reducir los residuos y mejorar su reputación. Sin embargo, la implantación de un sistema de costes de calidad puede enfrentarse a retos como la resistencia al cambio y la falta de recursos financieros. No obstante, mediante la mejora continua, la integración en la estrategia empresarial general y la colaboración con las partes interesadas del sector, los establecimientos de alojamiento turístico pueden implantar con éxito sistemas de costes de calidad y beneficiarse de ellos. Se recomienda que estos establecimientos den prioridad al seguimiento y la medición de los costes de calidad, integren los sistemas de costes de calidad en su estrategia empresarial general y colaboren con las partes interesadas del sector para compartir las mejores prácticas. De este modo, podrán alcanzar el éxito a largo plazo y mantener una ventaja competitiva en el sector turístico.
- La implantación de sistemas de costes de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico es crucial para garantizar la mejora continua y el control de la calidad de los servicios prestados. Mediante la integración de sistemas de costes de calidad en la estrategia empresarial general, los establecimientos pueden controlar eficazmente los costes y mejorar la experiencia general de los huéspedes. Es importante crear una cultura de la calidad dentro del equipo directivo y establecer un Comité de Garantía de Calidad para facilitar la implantación y el seguimiento de los sistemas de costes de calidad. Esto permitirá a los establecimientos identificar áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios para mejorar la calidad de sus servicios.

- La colaboración con las partes interesadas del sector es esencial para compartir las mejores prácticas y mantenerse al día de las tendencias del sector. Al colaborar con los proveedores, los establecimientos pueden reforzar sus relaciones comerciales y garantizar la entrega de productos y servicios de alta calidad. Además, la integración de las opiniones de los huéspedes en los sistemas de clasificación de los hoteles puede aportar información valiosa para mejorar la calidad de los servicios. La diversidad de modelos de calidad y medioambientales que se utilizan actualmente en el sector turístico pone de relieve la importancia de integrar las consideraciones de calidad y medioambientales. Mediante la colaboración con las partes interesadas y la adopción de las mejores prácticas, los establecimientos de alojamiento turístico pueden mejorar sus sistemas de costes de calidad y, en última instancia, ofrecer una mejor experiencia a sus huéspedes.
- Para aplicar eficazmente los sistemas de costes de calidad, los establecimientos también deben tener en cuenta el concepto de relación calidad-precio y centrarse en ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de los clientes. Mediante la gestión de las relaciones con las principales partes interesadas, como las cadenas hoteleras y sus principales agentes de TSC, los establecimientos pueden garantizar una gestión eficaz de las relaciones y mejorar la experiencia general de los huéspedes. Además, el aprovechamiento de los datos y la aplicación de estrategias eficaces con las partes interesadas pueden ayudar a los establecimientos a diseñar y aplicar sistemas de costes de calidad que se ajusten a las normas del sector y a las preferencias de los clientes. En general, la implantación de sistemas de costes de calidad requiere un enfoque holístico que abarque la mejora continua, la colaboración y la concentración en ofrecer valor a los clientes.

Agradecimientos

Los autores agradecen a la Universidad Técnica de Ambato (UTA) y a la Dirección de Investigación y Desarrollo (DIDE) por el apoyo brindado para la realización de este trabajo a través del grupo de investigación PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA. También queremos agradecer al proyecto de investigación GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE VIDA DE LOS ACTORES DE LAS UNIDADES EDUCATIVAS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 3 DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL ECUADOR, aprobado mediante Resolución UTA-CONIN-2023-0046-R.

Referencias Bibliográficas

Alfano, V., De Simone, E., D’Uva, M., & Gaeta, G. L. (2022). Exploring motivations behind the introduction of tourist accommodation taxes: The case of the Marche

region in Italy. *Land Use Policy*, 113, 105903.
<https://doi.org/10.1016/J.LANDUSEPOL.2021.105903>

Álvarez García, J., Vila Alonso, M., Fraiz Brea, J. A., & Del Río Rama, M. D. L. C. (2014). Relación entre herramientas y factores críticos de la calidad. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, 23(2), 82–97.
<https://doi.org/10.1016/J.REDEE.2012.11.004>

Álvarez García, J., Vila Alonso, M., Fraiz Brea, J. A., & del Río Rama, M. de la C. (2013). Análisis de las relaciones de dependencia entre los factores críticos de la calidad y los resultados. Sector de alojamiento turístico en España. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 19(2), 74–89.
<https://doi.org/10.1016/J.IEDEE.2012.08.001>

Berné Manero, C., García-González, M., García-Uceda, M. E., & Múgica Grijalba, J. M. (2013). Identificación y análisis de los criterios de cambios del sistema de distribución turístico asociados al uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 19(2), 90–101.
<https://doi.org/10.1016/J.IEDEE.2012.09.002>

Calveras, A., & Orfila, F. (2010). Un análisis económico de la intermediación en el sector turístico. *Cuadernos de Economía*, 33(91), 67–93.
[https://doi.org/10.1016/S0210-0266\(10\)70058-3](https://doi.org/10.1016/S0210-0266(10)70058-3)

Damián, A. G., & Ramírez, A. R. M. (2019). Influence of social capital on the quality of life of the inhabitants of the tourist island Cozumel, Mexico. *Investigaciones Turísticas*, 18, 138–168. <https://doi.org/10.14198/INTURI2019.18.07>

Do Valle, P. O., Pintassilgo, P., Matias, A., & André, F. (2012). Tourist attitudes towards an accommodation tax earmarked for environmental protection: A survey in the Algarve. *Tourism Management*, 33(6), 1408–1416.
<https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2012.01.003>

Fletcher-Sanfeliu, D., Padrol, D., Vidal, L., Enríquez, F., Tarrío, R., Ventosa-Fernández, G., Hidalgo, I., Barril, R. L., Bonnin, J. O., & Sáez de Ibarra, J. I. (2022). Histórico de reparación mitral en un centro de referencia autonómico español. *Cirugía Cardiovascular*, 29, S17–S25.
<https://doi.org/10.1016/J.CIRCV.2022.04.005>

Font Aranda, M., & Bey, J. M. P. (2021). Retrospective of tourism management for quality change in the province Manabí, Ecuador. *Atelie Geografico*, 15(1), 50–74.
<https://doi.org/10.5216/AG.V15I1.65647>

- García, J. A. C., Molina, M. Á. R., Camacho, F. J. H., & Ortiz, C. M. S. (2013). ANÁLISIS DE LAS REACCIONES DEL TURISTA ANTE DISTINTOS SELLOS DE CALIDAD PARA ALOJAMIENTOS RURALES. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 17(1), 105–126. [https://doi.org/10.1016/S1138-1442\(14\)60021-8](https://doi.org/10.1016/S1138-1442(14)60021-8)
- Gomez-Conde, J., Lopez-Valeiras, E., Gonzalez-Sanchez, M. B., & Alguacil, M. (2013). El ajuste contingente entre los sistemas contables de gestión y la estrategia. Un análisis empírico en el sector enoturístico. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, 22(2), 89–96. <https://doi.org/10.1016/J.REDEE.2012.11.001>
- José, álvarez G., José Antonio, F. B., & María de la Cruz, D. R. R. (2012). ANÁLISIS DE LAS MOTIVACIONES PARA CERTIFICAR LA MARCA “Q DE CALIDAD TURÍSTICA”. SECTOR DE ALOJAMIENTO. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 18(1), 101–121. [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60063-X](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60063-X)
- Lara Satán, A. A., Satán, N. L., Velastegui Hernández, R. S., & Pullas Tapia, P. S. (2020). Organization and management in the prevention of occupational psychosocial risks in urban public transport. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 355–362.
- Manero, C. B., García-González, M., García-Uceda, M. E., & Grijalba, J. M. M. (2012). Modelización de los cambios en el sistema de distribución del sector turístico debidos a la incorporación de las tecnologías. *Cuadernos de Economía y Dirección de La Empresa*, 15(3), 117–129. <https://doi.org/10.1016/J.CEDE.2011.07.002>
- Marchan-Solier, C. E., Moscoso-Paucarchuco, K. M., & Vásquez-Ramírez, M. R. (2023). STUDY OF THE QUALITY OF THE TOURISTIC SERVICES AND TOURISTIC SAFETY IN HUANTA, PERU. *Universidad y Sociedad*, 15(1), 163–175.
- Martorell Cunill, O., & Mulet Forteza, C. (2009). ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO EN LAS ISLAS BALEARES. POLÍTICAS DE REFLOTAMIENTO. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 15(2), 77–92. [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60090-2](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60090-2)
- Moliner, J. P., Cortés, E. C., & Azorín, J. F. M. (2011). Efectos empresa, grupo estratégico y localización en el sector hotelero español. *Cuadernos de Economía y Dirección de La Empresa*, 14(2), 123–138. <https://doi.org/10.1016/J.CEDE.2011.02.006>

Rivas Yarza, P. A., Crespí Cladera, R., & Orfila Sintés, F. (2013). Relaciones contractuales entre propiedad y gestión. Aplicación a establecimientos hoteleros. *Cuadernos de Economía y Dirección de La Empresa*, 16(3), 155–166. <https://doi.org/10.1016/J.CEDE.2012.11.005>

Robina-Ramírez, R., Medina-Merodio, J. A., & Estriegana, R. (2022). What do urban and rural hotel managers say about the future of hotels after COVID-19? The new meaning of safety experiences. *Cities*, 120, 103492. <https://doi.org/10.1016/J.CITIES.2021.103492>

Ushakov, D., Ermilova, M., & Andreeva, E. (2018). Destination branding as a tool for sustainable tourism development (the Case of Bangkok, Thailand). *Espacios*, 39(47). <https://doi.org/10.1166/asl.2018.13048>

Väisänen, H. M., Uusitalo, O., & Rynnänen, T. (2023). Towards sustainable servicescape – tourists' perspectives of accommodation service attributes. *International Journal of Hospitality Management*, 110, 103449. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2023.103449>

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.



Indexaciones

