

Beneficios de los sistemas de gestión y otros mecanismos para mejorar la calidad en el sector hotelero a nivel mundial*

Benefits of management systems and quality seals in the hotel sector worldwide

*Diana Cristina Martínez Silva***

Universidad Santo Tomás

*Olga Lucia Obando Vargas****

Universidad Santo Tomás

*Yuly Andrea Ujueta Castillo*****

Universidad Santo Tomás

*Hernando Camacho Camacho******

* Artículo de resultado de revisión.

** Especialista en Higiene y Salud Ocupacional. Especialista en dirección y gestión de calidad (c). Ingeniera Industrial. Línea en Calidad y Gestión Integral. Bogotá Colombia. Universidad Santo Tomás. Correo electrónico diana.martinezs@usantotomas.edu.co, dianacrismartinez@hotmail.com. https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001826358, <https://orcid.org/0000-0003-2359-8757>

*** Especialista en gerencia de la calidad y auditoría en salud. Especialista en dirección y gestión de calidad (c) Enfermera. Línea en Calidad y Gestión integral. Bogotá Colombia. Universidad Santo Tomás. Correo electrónico olgaobandov@usantotomas.edu.co, Oguis2919@hotmail.com. https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001867099, <https://orcid.org/0000-0002-8017-4187><https://orcid.org/0000-0002-8017-4187>

**** Especialista en dirección y gestión de calidad (c) Administradora de empresas, Línea en Calidad y Gestión Integral. Bogotá Colombia. Universidad Santo Tomás. Correo electrónico yulyujueta@usantotomas.edu.co, yu_ujueta_1981@hotmail.com https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001826359, <https://orcid.org/0000-0002-2041-2040>

***** Magister en docencia e investigación, especialista en Administración de empresas, Especialista en Docencia Universitaria, Ingeniero Metalúrgico. Línea de investigación en Calidad y Gestión Integral. Bogotá Colombia. Universidad Santo Tomás Líder de Investigaciones del convenio USTA-ICONTEC. Correo electrónico hernandocamacho@usantotomas.edu.co. <https://orcid.org/0000-0001-9749-9845>, http://scienti.colciencias.gov.co:8081/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0000696412

Resumen

Este artículo busca identificar los beneficios de los sistemas de gestión, modelos, metodologías, políticas gubernamentales, sellos y/o premios para mejorar la calidad en el sector hotelero a nivel mundial. De acuerdo con lo anterior, se realizó una revisión sistemática exploratoria, a través de 47 artículos publicados entre el 2003 y el 2021, encontrados en las bases de datos ScienceDirect, Quality Access to Success, Atlantis press, ResearchGate, Google Academic, Dialnet y repositorios institucionales de las Universidades de Medellín y Politécnica de Cartagena. En este análisis se identificaron beneficios económicos, de mercado y organizacionales al implementar sistemas de gestión, metodologías, métodos, políticas gubernamentales, sellos y/o premios en los establecimientos de alojamiento y hospedaje. Se observó que los beneficios más destacados corresponden a la mejora continua, innovación y eficiencia en el desempeño y la gestión estratégica, satisfacción del cliente interno, posicionamiento en el mercado, satisfacción del turista, incremento en las ventas, incorporación de mejores prácticas de servicio, reconocimiento internacional, optimización de recursos y mejora de la productividad.

En este sentido, es factible concluir que implementar sistemas de gestión de calidad articulados con metodologías, métodos, políticas gubernamentales, sellos y/o premios contribuyen al logro de los beneficios identificados en este artículo.

Palabras clave: sistema de gestión, calidad, sector hotelero, beneficios.

Abstract

Key Words:

Introducción

Los sistemas de gestión y otros mecanismos para mejorar la calidad se han venido adoptando con mayor frecuencia en el sector hotelero de manera global. La certificación de calidad como requisito y estrategia clave, puede ser una manera de dinamizar y volver a dar vida activa al sector hotelero; igualmente existen otros mecanismos de calidad que pueden garantizar cumplimiento, eficiencia y calidad en los servicios prestados y/o productos ofrecidos.

Un sistema de gestión es “un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos”. (ICONTEC, 2015, p. 18). Así mismo,

un sistema de gestión puede tratar una o varias disciplinas, como pueden ser gestión de calidad y/o gestión ambiental. Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos (ICONTEC, 2015, p. 18).

A nivel global, las cadenas hoteleras y sitios de alojamiento emprenden una carrera para lograr el reconocimiento en el servicio prestado a los turistas. De acuerdo con datos brindados por la consultora STR (STR, 2021) quien recopila y analiza datos de más de 68.000 hoteles de 180 países, a marzo de 2021 se encuentran 218.401 hoteles registrados a nivel mundial y

más de 19 millones de habitaciones; el ranking que cada año realiza la revista estadounidense *Hotels Magazine* (hotels, 2020). Liderada por Marriot International y seguida por la firma china Jin Jiang International Holdings y la india Oyo Rooms, en el 2019 evaluó las 325 cadenas hoteleras más grandes del mundo destacando entre las 10 primeras a Marriott International Bethesda, Maryland USA; Jin Jiang International Holdings Co. Ltd. Shanghai, China; Oyo Rooms Gurugram; Hilton Worldwide Holdings McLean, Virginia USA; IHG (InterContinental Hotels Group) Atlanta, Georgia USA; Wyndham Hotels & Resorts Parsippany, New Jersey USA; Accor Paris, France; Choice Hotels International Rockville, Maryland USA; Huazhu Group Ltd. Shanghai, China y BTG Hotels Group Co.

Llama la atención que, a pesar de la gran cantidad de hoteles existentes a nivel mundial, según la encuesta ISO 2019 (ISO, 2019) se encontraban certificados con norma ISO 9001 tan solo 4631 establecimientos entre hoteles y restaurantes y 2276 con ISO 14001; es muy probable que algunos estén certificados en otros sistemas de gestión, sin embargo, no se cuenta con la información para realizar la comparación, ni es posible consultar las certificaciones ISO exclusivamente otorgadas a hoteles.

Por otro lado, las experiencias en los hoteles o establecimientos de hospedaje cada vez son más difíciles de satisfacer cuando no se cuentan con lineamientos claros para aplicar estándares de calidad o servicios de calidad, que contribuyan al disfrute de experiencias asociadas al descanso activo, recreación, turismo y actividades deportivas.

En este sentido, la industria hotelera ha venido experimentando importantes cambios en la demanda y en la aparición de nuevos competidores en los últimos años (Heesup Han & Hyun,

s. f.); hoy se hace apremiante darle una mirada, ante la crisis que atraviesa la economía a nivel mundial y que toca de una manera directa y en altos porcentajes a este sector.

Ante la urgente necesidad en el ámbito económico, social y turístico de las organizaciones hoteleras de resurgir o continuar manteniéndose a flote, se le suma el impacto negativo impuesto por la pandemia de la COVID-19, que viene obligando a numerosas empresas de este gremio a continuar funcionando a pérdida o simplemente a desaparecer.

Se puede decir que el fenómeno de la pandemia generada por la COVID-19 irrumpió en todos los rincones, clases sociales, culturas y economías del mundo, por consiguiente, todos los sectores han tenido que tomar una postura de alerta inminente y acción inmediata ante los cambios y la incertidumbre que esto generó.

La práctica diaria de la actividad hotelera necesariamente debe romper con la rutina, no ha de limitarse al control del cumplimiento de ciertas funciones, debe tener una mirada a futuro, mediante capacitación permanente que permita actuar de manera preventiva, aprender de los errores, poder afrontar los problemas y tomar decisiones asertivas en caso de una eventualidad; y esto lo exige la experiencia actual de la pandemia por la que atraviesa el planeta, que está obligando a cambiar e innovar, tomar riesgos y hacer uso del sistema de calidad (Walker & Johnson, 2009). Por lo tanto, la innovación y el riesgo son considerados por los gerentes de los hoteles a la hora de decidir si solicitan certificaciones de calidad.

Por otra parte, las experiencias con el medio ambiente se han vuelto un requerimiento en los turistas, marcando una tendencia que aporta oportunidades modernas para armonizar el turismo y la sostenibilidad ambiental, lo cual contribuye al reconocimiento en la industria

hotelera y a un sistema de energía equilibrada y amigable con el medio ambiente. Según (Dani et al., 2021), estas prácticas en los hoteles deberían ser parte del establecimiento de una manera integral en su funcionamiento diario, debido a que contribuyen al reconocimiento en el sector y puede ser beneficioso para destacarse de otros en temas asociados al ecoturismo. La implementación de sistemas de sostenibilidad ambiental puede traer beneficios a esta industria, asociados a producir energía a bajo costo, lograr un ambiente neutro en carbono, incorporar cosecha de agua y usar adecuadamente el agua con sistemas de reutilización (Dani et al., 2021).

Estamos de acuerdo con (Manders et al., 2016) sobre la relación positiva de la adopción de la certificación de calidad dentro de la cultura de la innovación y la mejora del desempeño de la empresa, independientemente del sector, país o tamaño. Una vez alcanzados los requisitos de calidad que son los que proporcionan las pautas de satisfacción con los clientes, el sentido de pertenencia y actitud positiva de los empleados y directivos se hace posible la obtención de los sellos de calidad, para dar una mayor firmeza a los procesos que implica adoptar un sistema de gestión de la calidad.

Los hoteles en cabeza de sus dirigentes tienen grandes expectativas con miras a mejores desempeños, estabilidad laboral de sus empleados, una mayor demanda en la prestación de sus servicios y la completa satisfacción de los clientes, por consiguiente, consideran que solicitar certificaciones de calidad y sellos de calidad beneficiaría a todas las partes que componen la empresa. De acuerdo con las exigencias de la norma ISO 9001:2015 no solo se debe iniciar una nueva forma de trabajo, sino que se debe abordar una forma diferente de pensar, lo que significa una reingeniería hotelera (Mitreva et al., 2019).

Por lo tanto, este artículo presenta los beneficios de los sistemas de gestión, modelos, metodologías, políticas gubernamentales, sellos y/o premios que podrían mejorar la calidad en el sector hotelero. Para ello, los resultados se estructuran en tres secciones. En primer lugar, se identifican los sistemas de gestión, modelos, metodologías, políticas gubernamentales, sellos y/o premios aplicables al sector hotelero en el ámbito global. En segundo lugar, se categorizan los beneficios identificados, correspondientes con los sistemas de gestión, modelos, metodologías, políticas gubernamentales, sellos y/o premios. Y, en tercer lugar, se relacionan los beneficios de cada categoría, con el fin de facilitar a los empresarios tomar la mejor decisión al momento de definir qué sistemas de gestión, modelos, metodologías, políticas gubernamentales, sellos y/o premios implementan en sus hoteles.

Metodología

Descripción de metodología de investigación aplicada

Se realizó una revisión sistemática exploratoria que se caracteriza por una serie de peculiaridades que permiten explorar no sólo qué se ha hecho sobre un tema, también quién, dónde y de qué manera (Manchado et al., 2009). De acuerdo con lo anterior, se efectuó la búsqueda entre febrero y mayo de 2021, de 150 artículos asociados a sistemas de gestión, modelos, metodologías, políticas gubernamentales, sellos y/o premios relacionados con el sector hotelero a nivel global. Teniendo en cuenta los resultados de esta búsqueda, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los beneficios de los sistemas de gestión y/o los diferentes mecanismos diseñados para mejorar la calidad en el sector hotelero en el ámbito global?

Desarrollo de protocolos, criterios de selección de la información, organización de información, entre otros

En esta búsqueda se tuvo en cuenta para el análisis, artículos de investigación, artículos académicos, tesis doctorales, revistas científicas, artículos de revista académica y artículos en conferencia, publicados entre el 2003 y 2021, en idioma español o inglés, donde la población de estudio correspondió a los hoteles en el ámbito global. La selección de fuentes de información, se realizó a través de:

- Bases de datos: ScienceDirect, Quality Access to Success, Atlantis press, ResearchGate, Google Academic, Dialnet
- Repositorios institucionales: Universidad de Medellín, Universidad Politécnica de Cartagena

En consecuencia, la elección de la estrategia de búsqueda utilizada fue Quality AND Hotels + Certification OR Quality Managment OR Hotels Industry. Así mismo, el proceso de depuración de la información consistió en la consulta de artículos académicos, normatividad aplicable al sector hotelero, excluyendo la consulta en páginas web.

Proceso de extracción de información y categorías o variables de análisis de la información

Teniendo en cuenta los ejercicios preliminares mencionados anteriormente, se identificaron 150 artículos, de los cuales 47 cumplieron con los criterios de selección de la información y fueron analizados en una matriz en Excel. A partir de la pregunta de investigación planteada en este artículo, se determinaron las siguientes variables de estudio: sistemas de gestión; modelos, metodologías y políticas gubernamentales (planes y/o programas); sellos y/o premios relacionados con la calidad, beneficios y descripción de los beneficios con respecto a su implementación.

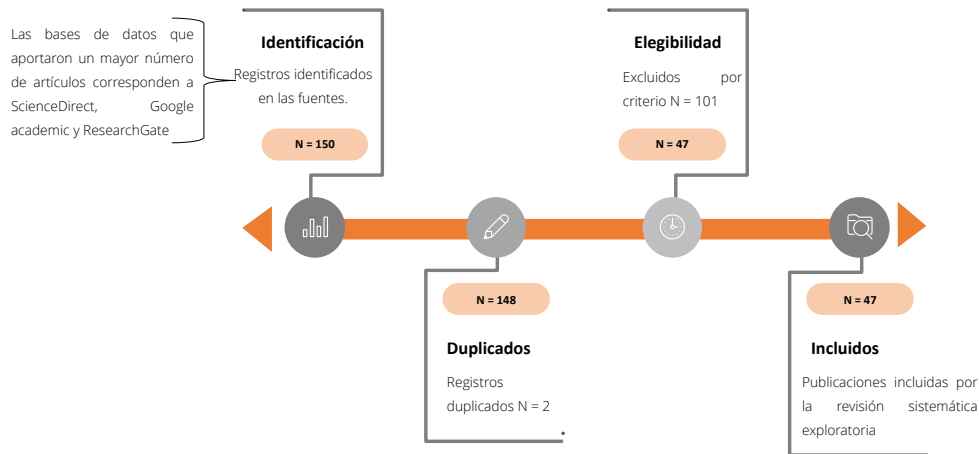
De igual manera, para la categorización de beneficios se tuvo en cuenta las siguientes definiciones:

Los beneficios económicos son aquellos que se encuentran dentro de los siguientes criterios según (Wolniak, 2013); la reducción de costos de seguros y servicio de riesgo, la reducción de los costos operativos de una empresa, la mejora de la rentabilidad, la mejor planificación financiera, mayor beneficio por empleado y la mejora de la eficacia financiera.

Los beneficios organizacionales son aquellos que se encuentran dentro de los siguientes criterios según (Wolniak, 2013); la mejora de los procedimientos en una organización, una mejor estructura de una organización, planeación de calidad, la mejora de la eficacia del liderazgo, la mejora del control de procesos, la mejora de la cooperación con los proveedores, la mejora de la calidad de un producto, cumplir con los requisitos normativos y la protección del medio ambiente.

Los beneficios de mercado son aquellos que se encuentran dentro de los siguientes criterios según (Wolniak, 2013); disminuir un número de quejas, mejor comunicación con un cliente, la mejora de la imagen de la empresa, la mejora de la satisfacción del cliente, mayor confianza en una organización y el crecimiento de la rentabilidad del cliente.

Figura 1: Estrategia de búsqueda

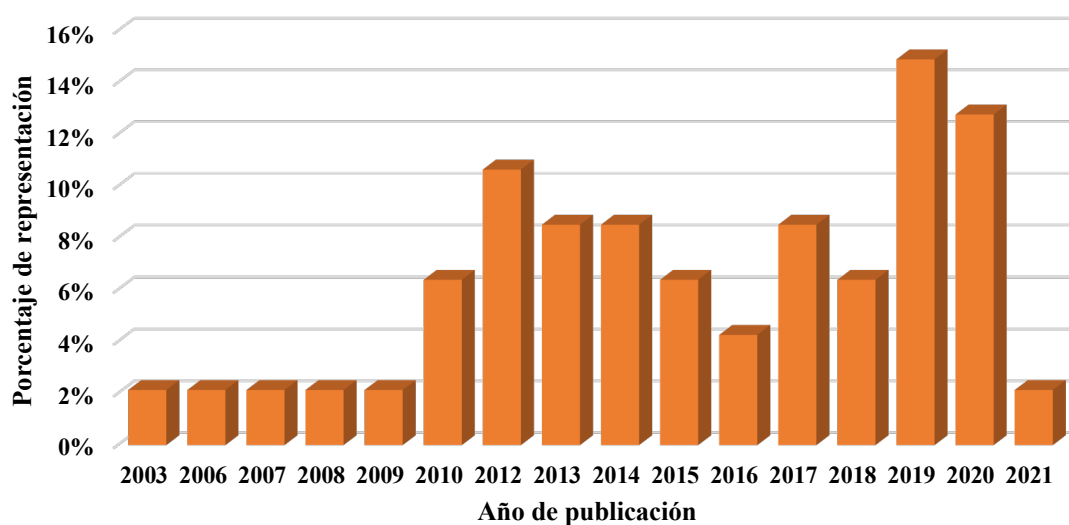


Fuente: Creación autores

Resultados y discusión

Partiendo de un método estadístico descriptivo y aplicando una revisión sistemática exploratoria, se analizaron 47 artículos asociados a beneficios en los sistemas de gestión, modelos, metodologías, políticas gubernamentales, sellos y/o premios para mejorar la calidad en el sector hotelero a nivel mundial. En la figura 2, se observa que los artículos corresponden al periodo comprendido entre el año 2003 y el año 2021, donde predominan el año 2019 con el 15%, el año 2020 con el 13% y el año 2012 con un 11%, del total de los artículos analizados:

Figura 2. Artículos por año de publicación.

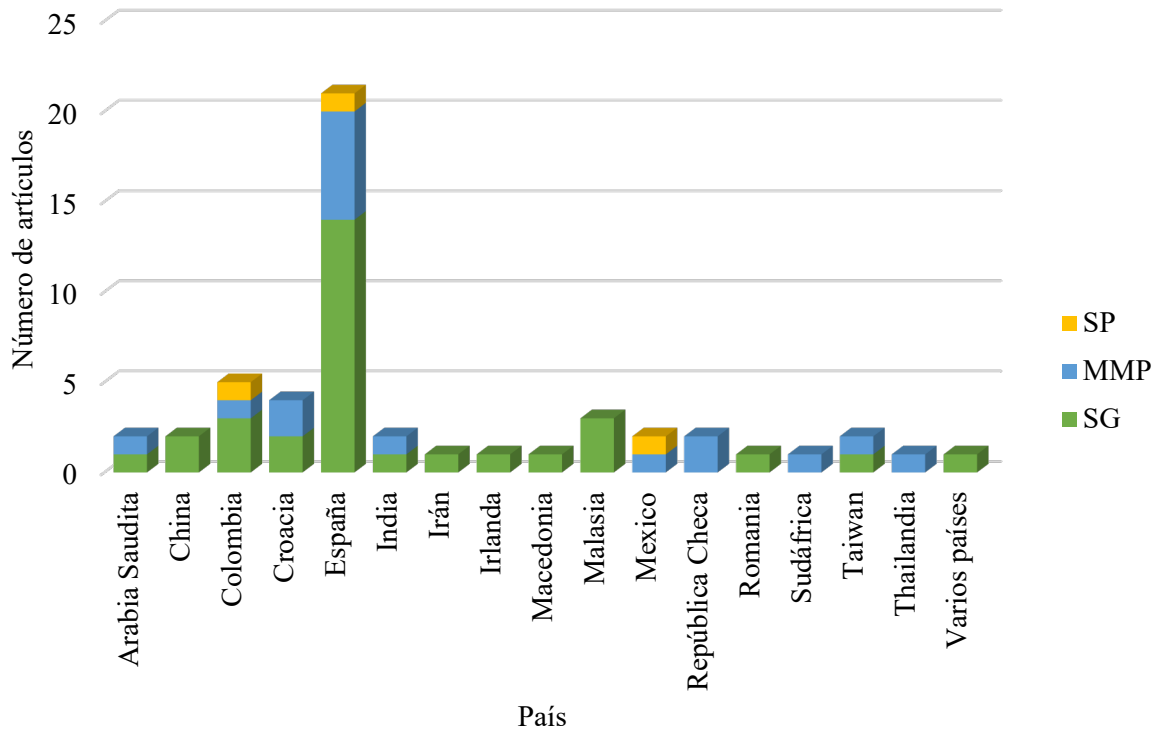


Fuente: elaboración propia.

De igual manera, se aprecia que el 41% de los artículos analizados, corresponden a España, esto podría deberse a que este país se encuentra dentro de los diez primeros en la clasificación de las principales certificaciones de sistemas de gestión (Aenor, 2019). Seguidamente, se encuentran los países de Croacia, Malasia y Colombia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó un análisis asociado a las variables establecidas en la metodología que contribuyen al mejoramiento de la calidad en el sector hotelero y su representación en los países ya relacionados. A través de la figura 3, se ilustra cuantos países implementaron Sistemas de Gestión – SG, cuantos países implementaron Modelos, Metodologías y Políticas gubernamentales – MMP, y cuantos países implementaron Sellos y/o Premios – SP:

Figura 3. Países que implementaron SG-MMP-SP.

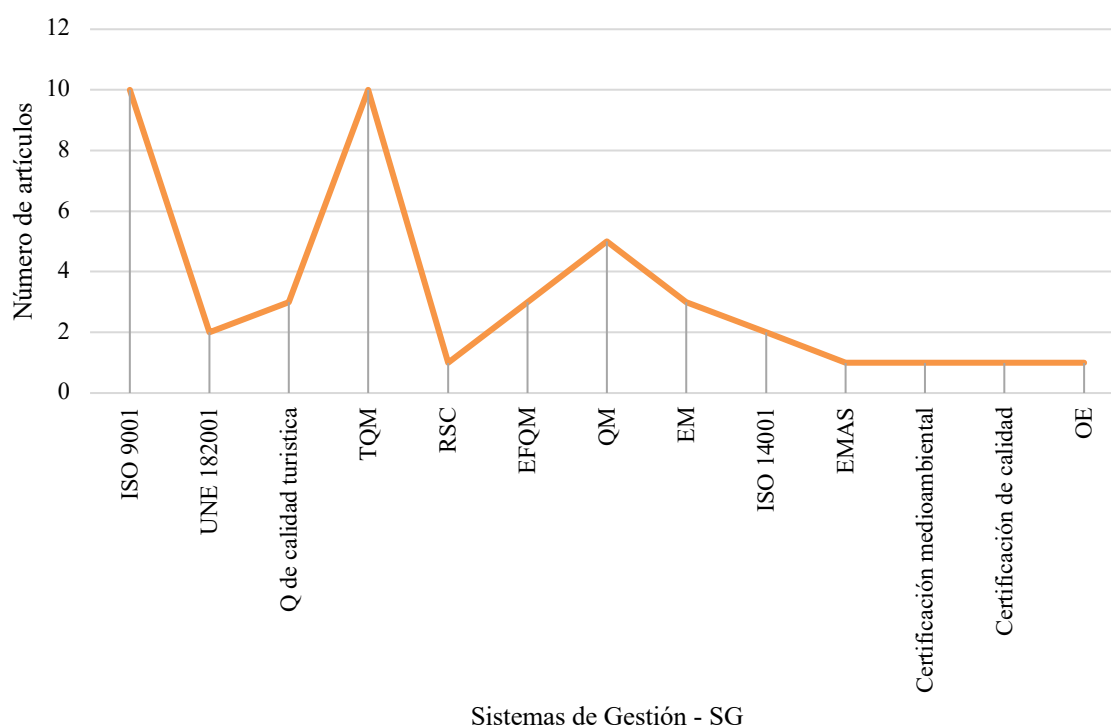


Fuente: elaboración propia.

En razón a lo anterior, el 65% de los artículos mencionan la implementación de SG, por lo que se puede concluir que es más atractivo para el sector hotelero implementar sistemas de gestión asociados a la Norma ISO 9001, UNE 182001, Sistema de Gestión Q de calidad Turística, Gestión de la Calidad Total (Total Quality Management - TQM), Responsabilidad Social Corporativa (RSE), ISO 14001, Reglamentos EMAS, Modelo de excelencia empresarial de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), Orientación Empresarial (EO), Quality Management (QM) y Medio Ambiente (Environmental Management - EM). De acuerdo con lo anterior y en relación a los artículos sujetos de

análisis, se observa en la figura 4, que los SG más implementados a nivel global corresponden a la ISO 9001 y TQM:

Figura 4. Relación de artículos con los SG.



Fuente: elaboración propia.

El 35% de los artículos relacionan MMP, entre los cuales se encuentran el modelo Servqual, Metodología para obtener el indicador de calidad, Escala GLSERV, Escala de Calidad de Servicio en Hoteles (SSQH), Sostenibilidad Organizacional, índice de gestión de la calidad, Programa Thailand Hotel Standard, Programa de Pueblos Mágicos (PPM), Programa de transferencias de Tecnologías (PROTT), Plan integral de calidad en el turismo español – PICTE, Plan Nacional de Turismo, Técnicas para un sistema de energía equilibrada y

amigable con el medio ambiente y diversos estudios de análisis que contribuyen a la mejora de la calidad en el sector turismo.

Es importante resaltar que, de los 47 artículos, solo el 6% hace referencia a los sellos y/o premios para mejorar la calidad en el sector hotelero. Los países como España, México y Colombia implementaron sistemas de gestión para lograr una certificación de un sello correspondiente a Sello de calidad colombiano NTS–TS 002, Sello ambiental colombiano NTC–5133, Distintivo de Pueblo Mágico (México), Sello de compromiso de calidad turística (España), el sello de calidad Punto Limpio Tesoros de México, Certificado de excelencia de Tripadvisor, Premio HolidayCheck Quality Selection, Premio Travelife medioambiental, Premio TUI Umwelt Champion, Ecolideres, Green Globe 21, Green Key, Etiqueta ecológica de la unión europea, Doñana 21, Distintivo de garantía de Qualitat Ambiental y Distintivo Eco-turístico de Alcúdia.

De acuerdo con lo anterior, se identificaron beneficios que ayudan a mejorar la calidad en el sector hotelero, asociados a Sistemas de Gestión – SG, Modelos, Metodologías, Políticas gubernamentales – MMP, y Sellos y/o Premios – SP, los cuales fueron clasificados en tres categorías: económicos, de mercado y organizacionales (Wolniak, 2013).

Beneficios de los sistemas de gestión: en los 47 artículos analizados, se identificaron 81 beneficios asociados a los sistemas de gestión, de los cuales el 51% corresponden a beneficios organizacionales, el 33% a beneficios de mercado y el 16% a beneficios económicos. En la tabla 1 se relacionan dichos beneficios:

Tabla 1. Beneficios de Sistemas de Gestión – SG.

	Económico	Mercado	Organizacional
ISO 9001	1. Reduce el costo de la mala calidad, el desperdicio de recursos y optimiza los recursos (Luan et al., 2020; López & Lorente, s. f.)	<p>1. Mecanismos para identificar y satisfacer las necesidades de los clientes y la sociedad (Luan et al., 2020); Galero Navarro & Torres Roga, 2019; Torres et al., s. f.; López & Lorente, s. f.)</p> <p>2. Mejoramiento reputacional y creación de una buena imagen corporativa (Luan et al., 2020; Hernández-Perlines, 2016)</p> <p>3. Reconocimiento por parte del sector (López & Lorente, s. f.)</p> <p>4. Mejores resultados de marketing, mayor eficacia comercial y más competitividad (Dragi & Žarkovi, s. f.; Luan et al., 2020)</p> <p>5. Desarrolla procesos robustos que conducen a una mejor atención al cliente (Ramos et al., s. f.)</p>	<p>1. Capacidad de innovación en el desempeño (Hernández-Perlines et al., 2019)</p> <p>2. Gestión por procesos - PHVA Implementa el concepto de gestión orientado a las personas en la operación y gestión de la organización (Luan et al., 2020; Galero Navarro & Torres Roga, 2019; Luan et al., 2020)</p> <p>3. Equilibrio entre la gestión estratégica y operativa en las empresas a través del trabajo ordenado y la disciplina (Mitreva et al., 2019)</p> <p>4. Proceso de mejora continua (Torres et al., s. f.; López & Lorente, s. f.)</p> <p>5. Evaluación constante de políticas y planes de la calidad (Torres et al., s. f.)</p> <p>6. Evita las limitaciones traídas por el énfasis excesivo en la experiencia y los factores en el modo de gestión tradicional de las empresas hoteleras (Luan et al., 2020)</p> <p>7. Contacto con la última información y conceptos avanzados (Luan et al., 2020)</p>
TQM	2. Afecta positivamente el desempeño del hotel (Wang et al., 2012)	<p>6. Los resultados con respecto a empleados, clientes y sociedad tienen un efecto significativo y positivo en los indicadores empleados para medir el desempeño (Benavides-Velasco et al., 2014; Wang et al., 2012; Ooi et al., 2011)</p> <p>7. Revela que una imagen ambientalmente responsable mejora las percepciones de los stakeholders (Benavides-Velasco et al., 2014)</p> <p>8. La orientación al mercado mejora el rendimiento del hotel (Wang et al., 2012)</p> <p>9. El marketing ayuda en la planificación estratégica (Wang et al., 2012)</p> <p>10. Factores ambientales externos moderan la relación entre TQM (Wang et al., 2012)</p> <p>11. Identidad única y difícil de copiar, reducción de PQR (Milovanovic, 2014)</p>	<p>8. Equilibrio entre la gestión estratégica y operativa a través del trabajo ordenado y la disciplina (Mitreva et al., 2019)</p> <p>9. Logra mayor satisfacción de las partes interesadas y un rendimiento competitivo (Benavides-Velasco et al., 2014)</p> <p>10. Mejoras en el liderazgo, la mejora continua, la gestión por procesos, capacitación de empleados, empoderamiento y recompensas (Wang et al., 2012; Ooi et al., 2011; Oltean & Gabor, 2020)</p> <p>11. Articulación con sistemas de gestión impulsa de manera más productiva y exitosa la sostenibilidad corporativa (Alharbi et al., s. f.; Nazar et al., 2019)</p> <p>12. Mejora la eficiencia, reduce la burocracia y genera cambios en la cultura organizacional (Jalilvand et al., 2018; Oltean & Gabor, 2020)</p> <p>13. Actitudes positivas hacia aseguramiento de la calidad y hacia el desempeño (Homud, 2019; 56)</p> <p>14. Medición continua de resultados y relaciones más sólidas con los proveedores (Milovanovic, 2014)</p> <p>15. La satisfacción de los empleados (Amin et al., 2017)</p>
Certificación de calidad	3. Reducción de costes (Galero Navarro & Torres Roga, 2019; (Pertusa Ortega et al., 2013)	12. Incremento en las ventas, atrae nuevos turistas, mejora la imagen del hotel y la satisfacción de los turistas (Galero Navarro & Torres Roga, 2019; (Pertusa Ortega et al., 2013)	<p>16. Mejora los procesos -eficiencia, productividad, desempeño y gestión (Galero Navarro & Torres Roga, 2019; Pertusa Ortega et al., 2013)</p> <p>17. Mejora sus conexiones interdepartamentales entre las distintas áreas (Pertusa Ortega et al., 2013)</p>
Q de calidad	4. Optimiza los recursos (Galero Navarro & Torres Roga, 2019)	<p>13. Resultados en términos afectivos y conativos por parte de los clientes potenciales. (García et al., 2013; Caso Fernández, 2012)</p> <p>14. Calidad percibida por el cliente (Caso Fernández, 2012)</p> <p>15. Satisfacción de los grupos de interés (Caso Fernández, 2012; Galero Navarro & Torres Roga, 2019)</p> <p>16. Imagen del hotel (Caso Fernández, 2012)</p>	<p>18. Eficiencia y productividad, reducción de errores y aprovechamiento de recursos (Caso Fernández, 2012; Galero Navarro & Torres Roga, 2019)</p> <p>19. Mejora la gestión y eficacia de las actividades, motiva al personal y establece un sistema eficaz del desempeño de la organización (Galero Navarro & Torres Roga, 2019)</p>

	Económico	Mercado	Organizacional
		17. Captación y fidelización de clientes (Caso Fernández, 2012) 18. La ostentación de un sello diferenciador (Galero Navarro & Torres Roga, 2019)	
EMAS	5. Reconocimiento económico (Perera & Expósito, s. f.)	N/A	20. Evalúa, informa y mejora el desempeño ambiental (Galero Navarro & Torres Roga, 2019) 21. Involucra a todas las partes y niveles de la empresa (Perera & Expósito, s. f.) 22. Gestión ambiental con las estrategias de negocio, gestión del cumplimiento de la legislación, así como la de sus riesgos ambientales y facilidades para integrarse con otras normas de SGA como la ISO 9001 o la ISO 5001 entre otras. (Galero Navarro & Torres Roga, 2019)
ISO 14001	6. Reconocimiento económico. (Perera & Expósito, s. f.) 7. Reducción de costes a través del uso más eficiente de las materias primas (Galero Navarro & Torres Roga, 2019)	19. Satisfacción de clientes y la comunidad local en la que se opera (Barić, 2017)	23. Involucra todas las partes y niveles de la empresa (Perera & Expósito, s. f.) 24. Reduce el impacto nocivo sobre el medio ambiente (Barić, 2017) 25. Ajustar constantemente cada parte de su negocio con las más modernas normas y estándares ecológicos europeos y mundiales (Barić, 2017)
Modelo de excelencia empresarial de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad EFQM	8. La categorización por estrellas aumenta la productividad económica (Chicón, s. f.)	N/A	26. Mejora los resultados con respecto a las personas, liderazgo, empleados, estrategia, asociación y recursos, y finalmente procesos, productos y servicios (Benavides-Velasco et al., 2014) 27. Guía hacia la excelencia y mejora de la mejora de los resultados. (Chicón, s. f.) 28. La eficacia del modelo mejora al ajustar los procesos existentes al modelo, en lugar de que el modelo determine enfoques completamente nuevos (Keating & Harrington, 2003)
QM: Quality management	9. Impacta positiva y significativamente el desempeño financiero, aumenta la rentabilidad (a través de una reducción de costos) (Pereira-Moliner et al., 2012; Tarí et al., 2014; Molina-Azorín et al., 2015) 10. Efectos positivos en la utilidad operativa bruta y utilidad operativa bruta por habitación disponible por día (Tarí et al., 2010; Tarí et al., 2014)	20. Atrae más turistas, mayor éxito en el mercado, aumenta las ventas (a través de una imagen mejorada); y mejora la satisfacción de clientes y servicio de calidad. (Pereira-Moliner et al., 2012; Molina-Azorín et al., 2015; Tarí et al., 2017) 21. Desempeño competitivo y la satisfacción de las partes interesadas (Tarí et al., 2014) 22. Aumenta la diferenciación, mejor imagen, ofrece mejores servicios que sus competidores e innova en sus servicios (Molina-Azorín et al., 2015)	29. Facilidad para articularse con la gestión ambiental (Molina-Azorín et al., 2015) 30. Mejor desempeño de calidad (Molina-Azorín et al., 2015) 31. Reduce los errores en la prestación del servicio, aumenta la calidad del servicio ofrecido y mejora la satisfacción de los empleados (Molina-Azorín et al., 2015; Tarí et al., 2017) 32. Se centran en los procesos claves para alcanzar la calidad máxima. (Tarí et al., 2017)
Environmental management	11. Efectos positivos en la utilidad operativa bruta y utilidad operativa bruta por habitación disponible por día (Tarí et al., 2010) 12. Impacta significativa y positivamente en el desempeño financiero (Pereira-Moliner et al., 2012) 13. Ahorro de costos relacionados con los recursos y el agua y la energía (Pereira-Moliner et al., 2012)	23. Impacta significativa y positivamente en el desempeño del mercado, aumenta las ventas y satisfacción de las partes interesadas (Pereira-Moliner et al., 2012) 24. Un mayor impacto ambiental, atrae segmentos turísticos conscientes del medio ambiente (Pereira-Moliner et al., 2012)	33. Mejora la competitividad y la gestión (Pereira-Moliner et al., 2012) 34. Factor de diferenciación. Los sistemas técnicos y estratégicos son los aspectos más importantes para crear estos efectos positivos (Molina-Azorín et al., 2015) 35. Las prácticas de calidad pueden simplificar la implementación de prácticas ambientales (Pereira-Moliner et al., 2012; Molina-Azorín et al., 2015)

	Económico	Mercado	Organizacional
UNE 182001		25. Mejora su posición en el mercado (Hernández-Perlins, 2016)	36. Incide positivamente en el efecto de la capacidad de innovación en el desempeño del hotel (Hernández-Perlins et al., 2019)
RSE		26. Influencia significativa y positiva en los resultados hacia los clientes y la sociedad (Benavides-Velasco et al., 2014) 27. Influencia positiva en la percepción de los consumidores, y es fundamental para diferenciar productos y servicios de la competencia (Benavides-Velasco et al., 2014)	37. Influye positivamente en la confianza organizacional, lo que a su vez beneficia la satisfacción laboral (Benavides-Velasco et al., 2014) 38. Promueve acciones que parecen promover algún bien social, más allá de los intereses de la empresa y que es requerido por la ley (Benavides-Velasco et al., 2014) 39. Puede avanzar más rápidamente en las organizaciones que implementan modelos de TQM (Benavides-Velasco et al., 2014) 40. Mejoran su productividad en las estrategias asociadas a la implementación de prácticas ecológicas (Jalilvand et al., 2018)
EO (Orientación Empresarial)			41. Mejora el desempeño de la empresa mediante la creación de nuevos conocimientos necesarios para desarrollar nuevas capacidades y revitalizar las capacidades existentes, fomentando una mentalidad innovadora dentro de la empresa. (Jalilvand et al., 2018)

Fuente: elaboración propia.

Beneficios de los modelos, metodologías, políticas gubernamentales (planes o programas): en los 47 artículos analizados, se identificaron 40 beneficios asociados a los modelos, metodologías y políticas gubernamentales, de los cuales el 55% corresponden a beneficios organizacionales, el 40% a beneficios de mercado y el 5% a beneficios económicos. En la tabla 2 se relacionan dichos beneficios:

Tabla 2. Beneficios de Modelos, Metodologías, Políticas gubernamentales (planes o programas) – MMP.

	Económico	Mercado	Organizacional
Modelo Servqual		1. Cuantificación de la satisfacción del cliente (Ryglová et al., 2013; Ryglová et al., 2012) 2. Análisis de grupos de clientes objetivo (Ryglová et al., 2013) 3. Análisis de las expectativas del cliente (Ryglová et al., 2013) 4. Definición de estándares de calidad (Ryglová et al., 2013) 5. Análisis de la competencia o para el análisis de la satisfacción de los segmentos objetivos (Ryglová et al., 2012) 6. Aporta una visión dinámica de los	1. Evaluación de la calidad interna - se puede utilizar para revelar las expectativas y la satisfacción del personal (Ryglová et al., 2013) 2. Permite definir causas concretas y áreas problemáticas que conducen a la insatisfacción del cliente por la fuerza de las contradicciones por parte de un proveedor de servicios (Ryglová et al., 2012)

Económico	Mercado	Organizacional
<p data-bbox="232 663 402 684">Estudio de Análisis</p> <p data-bbox="418 590 589 762">1. Los hoteles que aplican prácticas de gestión de la calidad otorga ventajas en cuanto a costos (Molina-Azorín et al., 2015)</p>	<p data-bbox="613 268 963 310">problemas relacionados con la calidad del servicio (Ryglová et al., 2012)</p> <p data-bbox="613 583 963 772">7. Reputación ecológica permite dirigirse a clientes conscientes del medio ambiente, obtener ventajas de diferenciación y obtener precios superiores por sus servicios (Fuentes-Moraleda et al., 2019)</p> <p data-bbox="613 730 963 772">8. Aumento de la competitividad, poder de mercado e imagen (Claver et al., 2006; Bruža & Rudančič, 2020)</p>	<p data-bbox="987 321 1383 394">3. Mejora el desempeño de calidad y ventajas en diferenciación (Molina-Azorín et al., 2015; José Tarí et al., 2009)</p> <p data-bbox="987 394 1383 468">4. Mejora en la gestión, los empleados son más productivos y se analiza más información (Molina-Azorín et al., 2015)</p> <p data-bbox="987 468 1383 541">5. Las prácticas de gestión ambiental mejoran las condiciones ambientales y el desempeño (Molina-Azorín et al., 2015)</p> <p data-bbox="987 541 1383 594">6. Se articula con varios sistemas de gestión (Molina-Azorín et al., 2015)</p> <p data-bbox="987 594 1383 646">7. Aumenta la productividad en el hotel y en los empleados (Bruža & Rudančič, 2020)</p> <p data-bbox="987 646 1383 720">8. Mejora la calidad del servicio, la eficiencia y la crea una cultura de calidad (Claver et al., 2006)</p> <p data-bbox="987 720 1383 814">9. Desarrolla actividades comerciales de manera eficiente y efectiva y mejorar la profesionalidad (Claver et al., 2006; José Tarí et al., 2009)</p> <p data-bbox="987 814 1383 930">10. El desarrollo de los sistemas de información, facilita la globalización y control de calidad e implementación de estándares en todos los departamentos del hotel (Bruža & Rudančič, 2020)</p> <p data-bbox="987 930 1383 1024">11. La práctica diaria como catalizador del cambio, la organización podría lograr una ventaja operativa distinta de implementación (José Tarí et al., 2009)</p>
<p data-bbox="232 1108 402 1182">Escala de Calidad de Servicio en Hoteles (SSQH)</p>	<p data-bbox="613 1035 963 1150">9. Permite a los consumidores comparar hoteles, reduce la asimetría de información y proporciona una base para las expectativas de servicio (Nunkoo et al., 2020)</p> <p data-bbox="613 1150 963 1245">10. La interacción de cliente a cliente es un predictor significativo de la satisfacción del cliente en varios entornos de servicio (Nunkoo et al., 2020)</p>	
<p data-bbox="232 1350 378 1371">Escala GLSERV</p>	<p data-bbox="613 1329 963 1402">11. Formula estrategias de mejora de la calidad del servicio para la satisfacción y la lealtad del cliente (Lee & Cheng, 2018)</p>	<p data-bbox="987 1255 1383 1329">12. Promueve los conceptos y políticas ecológicas al mismo tiempo que comunica los principios de gestión (Lee & Cheng, 2018)</p> <p data-bbox="987 1329 1383 1402">13. Comprende la importancia de varios detalles de los servicios y de la mejora (Lee & Cheng, 2018)</p> <p data-bbox="987 1402 1383 1476">14. Refleja con precisión las características y contenidos del servicio de los hoteles ecológicos (Lee & Cheng, 2018)</p>
<p data-bbox="232 1476 402 1518">Índice de gestión de la calidad</p>		<p data-bbox="987 1476 1383 1518">15. Mejora las operaciones generales (Dul & Žili, s. f.)</p>
<p data-bbox="232 1528 402 1602">Metodología para obtener el indicador de calidad</p>	<p data-bbox="613 1528 963 1602">12. Mayor presencia en el mercado y mayor competencia internacional (Núñez-Serrano et al., 2014)</p>	<p data-bbox="987 1528 1383 1602">16. Mejora en la calidad (Núñez-Serrano et al., 2014)</p>
<p data-bbox="232 1612 402 1665">Programa Thailand Hotel Standard</p>		<p data-bbox="987 1602 1383 1675">17. Mejora la prestación de servicios, las instalaciones, el entorno y el prestigio (Narangajavana & Hu, 2008)</p>
<p data-bbox="232 1686 402 1812">Técnicas para un sistema de energía equilibrada y amigable con el medio ambiente</p>	<p data-bbox="418 1696 589 1791">2Ahorro en costos de electricidad y agua (Dani et al., 2021)</p> <p data-bbox="613 1728 963 1770">13. Formas ecológicas ingeniosas en prácticas comerciales (Dani et al., 2021)</p>	<p data-bbox="987 1686 1383 1717">18. Oportunidades modernas (Dani et al., 2021)</p> <p data-bbox="987 1717 1383 1749">19. Organizaciones ambientalmente sostenibles (Dani et al., 2021)</p> <p data-bbox="987 1749 1383 1812">20. Sistema de energía equilibrada y amigable con el medio ambiente (Dani et al., 2021)</p>

	Económico	Mercado	Organizacional
Programa de Pueblos Mágicos (PPM)		14. Mejora la participación de mercado, las ventas y la imagen (Sánchez-Valdés et al., 2021)	
Programa de transferencias de Tecnologías (PROTT)		15. Incrementa la fidelización de los clientes y la promoción de los productos, a la par de cumplir con las exigencias del mercado (Sánchez-Valdés et al., 2021)	
El plan sectorial de turismo Plan Nacional de Turismo Plan Nacional de Desarrollo Normas Técnicas sectoriales			21. Mejora los niveles de calidad y genera una cultura de la excelencia en los prestadores de servicios turísticos y, a su vez, en términos estratégicos, posicionar los destinos competitivos y sostenibles (Fundación Universitaria Los Libertadores - Bogotá et al., 2017)
Sostenibilidad Organizacional			22. Articulación con sistemas de gestión (Alharbi et al., s. f.)
Decreto 116/2013 Reglamento (CE) no 1221/2009 Plan integral de calidad en el turismo español - PICTE Instituto para la Calidad Turística Española - ICTE - Q de calidad del ICTE		16. Con el fin de reforzar su competitividad, se dispone de alguna certificación de calidad y de gestión medioambiental, preferentemente los basados en el Sistema de Calidad Turística Español, y en el sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (Galero Navarro & Torres Roga, 2019)	

Fuente: elaboración propia.

Beneficios de los sellos y/o premios: en los 47 artículos analizados, se identificaron 11 beneficios asociados a los sellos y/o premios, de los cuales el 64% corresponden a beneficios de mercado, el 27% a beneficios organizacionales, y el 9% a beneficios económicos. En la tabla 3 se relacionan dichos beneficios:

Tabla 3. Beneficios de Sellos y/o Premios - SP.

Económico	Mercado	Organizacional
<p>El sello de calidad Punto Limpio de México Programa de Manejo Higiénico de los alimentos Programa de calidad Moderniza</p>	<p>1. Incorpora mejores prácticas de servicio y atención turística, haciéndolas más competitivas al propiciar un mayor posicionamiento. Estas acciones pueden estimular el acceso a los apoyos gubernamentales y aumentar positivamente la percepción turística (Sánchez-Valdés et al., 2021)</p>	
<p>Green Globe 21, Green Key, Etiqueta ecológica de la unión europea, Doñana 21, Distintivo de garantía de Qualitat Ambiental, Distintivo Eco-turístico de Alcúdia, Establecimiento eco-comprobado.</p>	<p>1. Los distintivos de Garantía de Calidad Medioambiental y la Ecoetiqueta Ecológica Europea, generan un reconocimiento económico (Perera & Expósito, s. f.)</p>	<p>1. Involucra a todas las partes y niveles de la empresa (Perera & Expósito, s. f.)</p>
<p>La certificación de calidad turística: estrategia de mejoramiento y consolidación de la competitividad Sello de calidad colombiano Sello ambiental colombiano NTS-TS 002 y NTC-5133</p>		<p>2. Mejora la competitividad y favorece la cultura enfocada hacia la calidad (Fundación Universitaria Los Libertadores - Bogotá et al., 2017)</p>
<p>Sello de compromiso de calidad turística, otorgado por el Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos - SICTED</p>	<p>2. Reconocimiento nacional (Galero Navarro & Torres Roga, 2019)</p>	
<p>Certificado de excelencia de Tripadvisor: Premio otorgado por la plataforma Tripadvisor.</p>	<p>3. Reconocimiento mundial del compromiso constante de calidad y excelencia en la hospitalidad (Galero Navarro & Torres Roga, 2019)</p>	
<p>Premio HolidayCheck Quality Selection - otorgado por Holiday Check -Alemania.</p>	<p>4. Reconocimiento internacional de la calidad y excelencia en los servicios e instalaciones de los establecimientos por parte de los usuarios (Galero Navarro & Torres Roga, 2019)</p>	
<p>Travelife: Certificación concebida por ABTA -</p>	<p>5. Mejora la satisfacción del cliente (Galero Navarro & Torres Roga, 2019)</p>	<p>3. Ayuda a los alojamientos comprometidos con alcanzar la sostenibilidad, manejar sus impactos sociales y ambientales y mejora la calidad de los productos turísticos (Galero Navarro & Torres Roga, 2019)</p>
<p>Programa Ecolideres: Reconocimiento otorgado por Tripadvisor. Aquellos que cumplan con los estándares establecidos, se les marca con una insignia en la página de TripAdvisor</p>	<p>6. Reconocimiento de prácticas respetuosas con el medio ambiente (Galero Navarro & Torres Roga, 2019)</p>	
<p>TUI Umwelt Champion: Premio basado en la sostenibilidad.</p>	<p>7. Reconocimiento Ambiental - otorgado anualmente a aquellos hoteles que se han comprometido con la protección del medio ambiente. (Galero Navarro & Torres Roga, 2019)</p>	

De acuerdo con la información anterior, se concluye que la mayor cantidad de beneficios de los sistemas de gestión y de los modelos, metodologías y políticas gubernamentales, se encuentran asociados a beneficios organizacionales y de mercado. De igual manera, se observó que los beneficios de mercado se destacan en los sellos y/o premios, esto podría deberse al reconocimiento que recibe un establecimiento de alojamiento y hospedaje al obtener un sello y/o premio. Cabe señalar que, el beneficio menos mencionado fue el económico, lo cual sugiere profundizar sobre este beneficio en futuros estudios para el sector hotelero.

Conclusiones

El sector turismo se ha convertido en un componente fundamental para el desarrollo económico y social de un país, es por esta razón que, los gobiernos y organizaciones internacionales han implementado estrategias que fortalecen e incentivan el turismo y de esta manera impulsan su economía. Es importante resaltar que, los establecimientos de alojamiento y hospedaje juegan un papel importante en el sector turismo, lo cual conlleva a la búsqueda de nuevas oportunidades en este mercado, algunas de ellas asociadas a la implementación de herramientas que contribuyen al mejoramiento de la calidad en la prestación de sus servicios.

En el análisis realizado en este artículo, se identificaron sistemas de gestión, metodologías, métodos, políticas gubernamentales, sellos y/o premios en los establecimientos de alojamiento y hospedaje, que proporcionaron beneficios económicos, de mercado y organizacionales.

De acuerdo con lo anterior, se observó que los beneficios organizacionales más destacados corresponden a la mejora continua, innovación y eficiencia en el desempeño y evaluación de sus procesos orientados a las personas y a la gestión estratégica, satisfacción del cliente interno, facilidad para articularse con otros sistemas de gestión, metodologías, métodos, políticas gubernamentales, sellos y/o premios; por otro lado, los beneficios de mercado más representativos se encuentran asociados al posicionamiento en el mercado, el reconocimiento de la marca, la satisfacción del turista, el incremento en las ventas, atracción de nuevos turistas, incorporación de mejores prácticas de servicio y reconocimiento internacional; y por ultimo los beneficios económicos con mayor relevancia son reducción costos, optimización de recursos y mejora de la productividad.

En este sentido, se podría concluir que es factible implementar sistemas de gestión de calidad aplicando metodologías articuladas que contribuyan al logro de los beneficios identificados en este artículo. La selección del sistema de gestión dependerá del resultado de un análisis a profundidad del establecimiento de alojamiento y hospedaje, donde se puedan identificar las dificultades y determinar si es procedente implementar un sistema de gestión, una metodología y/o un sello o premio. Esto dependerá del tipo de beneficio que se quiera obtener, teniendo en cuenta las dificultades identificadas, por ejemplo, si el hotel quiere fortalecer su reconocimiento en el mercado, podría optar por sellos o premios, pero si su objetivo es fortalecer cambios organizacionales o económicos, debería implementar sistemas de gestión articulados con métodos, metodologías o políticas gubernamentales.

Se sugiere seguir investigando el impacto en el sector hotelero de los sistemas de gestión articulados con metodologías, métodos o políticas gubernamentales.

Referencias

- Aenor. (2019, noviembre). España en el top ten mundial. 2019, No.353. <https://revista.aenor.com/353/espana-en-el-top-ten-mundial.html#:~:text=España%2C%20con%20cerca%20de%2060.000,apuesta%20por%20la%20mejora%20continua>
- Alharbi, K., Al-Matari, E. M., & ZienYusoff, R. (s. f.). *The Impact of Total Quality Management (TQM) on Organisational Sustainability: The Case of the Hotel Industry in Saudi Arabia: Empirical Study*. 7.
- Amin, M., Aldakhil, A. M., Wu, C., Rezaei, S., & Cobanoglu, C. (2017). The structural relationship between TQM, employee satisfaction and hotel performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(4), 1256-1278. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2015-0659>
- Barić, Z. (2017). *Uloga i značaj norme ISO 14001 u hotelijerstvu*. 57.
- Benavides-Velasco, C. A., Quintana-García, C., & Marchante-Lara, M. (2014). Total quality management, corporate social responsibility and performance in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 77-87. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.05.003>
- Bružá, D., & Rudančič, A. (2020). Total Quality management in hotel systems within the framework of globalization. *EKONOMSKE IDEJE I PRAKSA, BROJ 36*, 16.
- Caso Fernández, L. (2012). *Las certificaciones de calidad en las empresas turísticas*,

antecedentes y consecuencias [Tesis doctoral]. Universidad de Oviedo.

Chicón, C. G. B. (s. f.). *Calidad y productividad en el Sector Hotelero Andaluz*. 294.

Claver, E., José Tarí, J., & Pereira, J. (2006). Does quality impact on hotel performance? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(4), 350-358.
<https://doi.org/10.1108/09596110610665357>

Dani, R., Tiwari, K., & Negi, P. (2021). Ecological approach towards sustainability in hotel industry. *Materials Today: Proceedings*, S2214785320407382.
<https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.12.1020>

Dragi, M., & Žarkovi, K. (s. f.). *Influence of quality management system ISO 9001 at hotel business practice in Croatia*. 11.

Dul, Ž., & Žili, I. (s. f.). *QUALITY MANAGEMENT IMPACT ON EFFICIENCY OF OPERATIONAL HOTEL MANAGEMENT*. 18.

Fuentes-Moraleda, L., Lafuente-Ibáñez, C., Muñoz-Mazón, A., & Villacé-Molinero, T. (2019). Willingness to Pay More to Stay at a Boutique Hotel with an Environmental Management System. A Preliminary Study in Spain. *Sustainability*, 11(18), 5134.
<https://doi.org/10.3390/su11185134>

Fundación Universitaria Los Libertadores - Bogotá, Castilla Arévalo, G., Alarcón Villamil, N. O., & Fundación Universitaria Los Libertadores - Bogotá. (2017). Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje. *Semestre económico*, 20(43), 161-189. <https://doi.org/10.22395/seec.v20n43a7>

Galero Navarro, D., & Torres Roga, J. (2019). *Análisis de las certificaciones de calidad y medioambiente en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la isla de Tenerife*. [Trabajo de grado]. Universidad de la Laguna.

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)

Heesup Han, & Hyun, S. S. (s. f.). Eliciting customer green decisions related to water saving at hotels: Impact of customer characteristics. *17 de abril 2018, 26 issue (edición) 8 2018*. <https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1458857>

Hernández-Perlines, F. (2016). Entrepreneurial orientation in hotel industry: Multi-group analysis of quality certification. *Journal of Business Research*, 69(10), 4714-4724. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.04.019>

Hernández-Perlines, F., Ariza-Montes, A., Han, H., & Law, R. (2019). Innovative capacity, quality certification and performance in the hotel sector. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 220-230. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.04.027>

Homud, N. N. A. (2019). *Majed Massad Sulaiman Al Rawashdeh*. 4(4), 12.

ICONTEC. (2015). *Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad—Fundamentos y Vocabulario*. Icontec.

ISO. (2019). *ISO Survey 2019 results -Number of sectors by country for each standard*.

<https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>

Jalilvand, M. R., Khazaei Pool, J., Balouei Jamkhaneh, H., & Tabaeian, R. A. (2018). Total quality management, corporate social responsibility and entrepreneurial orientation in the hotel industry. *Social Responsibility Journal*, 14(3), 601-618. <https://doi.org/10.1108/SRJ-04-2017-0068>

José Tarí, J., Claver-Cortés, E., Pereira-Moliner, J., & Molina Azorín, J. F. (2009). Is it worthwhile to be a quality certified hotel? Evidence from Spain. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(9), 850-864. <https://doi.org/10.1108/02656710910995055>

Keating, M., & Harrington, D. (2003). The challenges of implementing quality in the Irish hotel industry. *Journal of European Industrial Training*, 27(9), 441-453. <https://doi.org/10.1108/03090590310506450>

Lee, W.-H., & Cheng, C.-C. (2018). Less is more: A new insight for measuring service quality of green hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 68, 32-40. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.09.005>

López, S. A., & Lorente, Á. R. M. (s. f.). *INFLUENCIA DE LAS CERTIFICACIONES DE CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE HOTELERO*. 64.

Luan, Y., Zhang, S., & Zhang, J. (2020). The application of ISO9000 quality management system in the development of hotel industry. *Proceedings of the 2019 International*

Conference on Management Science and Industrial Economy (MSIE 2019). 2019 International Conference on Management Science and Industrial Economy (MSIE 2019), Guangzhou, China. <https://doi.org/10.2991/msie-19.2020.64>

Manchado, R., Tamames, S., López, M., Mohedano, L., D'Agostino, M., & Veiga de Cabo, J. (2009). Revisión Sistemática Exploratoria. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 55(216). <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2009000300002>

Manders, B., de Vries, H. J., & Blind, K. (2016). ISO 9001 and product innovation: A literature review and research framework. *Technovation*, 48-49, 41-55. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2015.11.004>

Milovanovic, V. (2014). 10.5937/industrija42-5905 = Total quality management as a profitability factor in the hotel industry. *Industrija*, 42(3), 115-127. <https://doi.org/10.5937/industrija42-5905>

Mitreva, E., Sazdova, J., & Gjorshevski, H. (2019). Quality Management System Applications in the Hotel Industry in Macedonia. *QUALITY MANAGEMENT*, 20(170), 5.

Molina-Azorín, J. F., Tarí, J. J., Pereira-Moliner, J., López-Gamero, M. D., & Pertusa-Ortega, E. M. (2015). The effects of quality and environmental management on competitive advantage: A mixed methods study in the hotel industry. *Tourism Management*, 50, 41-54. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.01.008>

Narangajavana, Y., & Hu, B. (2008). The Relationship Between the Hotel Rating System, Service Quality Improvement, and Hotel Performance Changes: A Canonical Analysis of

Hotels in Thailand. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 9(1), 34-56.

<https://doi.org/10.1080/15280080802108259>

Nazar, N., Jahan, S., Amoozegar, A., Anjum, T., & Raju, V. (2019). *The Effects of Total Quality Management Practices on Corporate Social Responsibility using Supply Chain Model: A Review of Malaysian Hotel Industry*. 8(6), 12.

Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102414. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>

Núñez-Serrano, J. A., Turrión, J., & Velázquez, F. J. (2014). Are stars a good indicator of hotel quality? Assymetric information and regulatory heterogeneity in Spain. *Tourism Management*, 42, 77-87. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.10.004>

Oltean, F. D., & Gabor, M. R. (2020). Service Quality Management and Hotel Performance – Particularities from Romanian Hospitality Industry: A Complex Statistical Analysis. *QUALITY MANAGEMENT*, 21(179), 11.

Ooi, K., Lin, B., Tan, B., & Yee-Loong Chong, A. (2011). Are TQM practices supporting customer satisfaction and service quality? *Journal of Services Marketing*, 25(6), 410-419. <https://doi.org/10.1108/08876041111161005>

Pereira-Moliner, J., Claver-Cortés, E., Molina-Azorín, J. F., & José Tarí, J. (2012). Quality management, environmental management and firm performance: Direct and mediating effects in the hotel industry. *Journal of Cleaner Production*, 37, 82-92.

<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2012.06.010>

Perera, A. G., & Expósito, I. G. (s. f.). *ESTÁNDARES DE CALIDAD MEDIOAMBIENTAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS. UN ANÁLISIS PRELIMINAR COMPARATIVO*. 15.

Pertusa Ortega, E. M., Tarí Guilló, J. J., Pereira Moliner, J., Molina Azorín, J. F., & López Gamero, M. D. (2013). Quality certification, firm performance and organizational structure in Spanish hotel industry. *Intangible Capital*, 9(1), 199-224. <https://doi.org/10.3926/ic.400>

Ramos, A. M. N., Trujillo, J. L. A., Serrezuela, R. R., & Zarta, J. B. R. (s. f.). *A Review of the Hotel Sector in the City of Neiva and the Improvement of its Competitiveness through Quality Management Systems*. 15.

Ryglová, K., Vajčnerová, I., & Šácha, J. (2012). Servqual potential for quality management in hotel services. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 60(2), 307-314. <https://doi.org/10.11118/actaun201260020307>

Ryglová, K., Vajčnerová, I., & Šácha, J. (2013). Approaches to quality management in hotel industry. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 61(7), 2693-2699. <https://doi.org/10.11118/actaun201361072693>

Sánchez-Valdés, A., Nava-Rogel, R. M., & Delgado-Cruz, A. (2021). Motivaciones de empresas turísticas para certificarse en calidad. Evidencia empírica en el Estado de México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 349-369. <https://doi.org/10.52080/rvg93.24>

STR. (2021, marzo). STR. *Ranking de los hoteles*. <https://str.com/es/hotels>

Tarí, J. J., Claver-Cortés, E., Pereira-Moliner, J., & Molina-Azorín, J. F. (2010). Levels of quality and environmental management in the hotel industry: Their joint influence on firm performance. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 500-510. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.10.029>

Tarí, J. J., Molina-Azorín, J. F., Pereira-Moliner, J., López-Gamero, M. D., & Pertusa-Ortega, E. M. (2014). Quality Management and Performance in the Hotel Industry: A Literature Review. En M. Peris-Ortiz & J. Álvarez-García (Eds.), *Action-Based Quality Management* (pp. 1-12). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-06453-6_1

Tarí, J. J., Pereira-Moliner, J., Pertusa-Ortega, E. M., López-Gamero, M. D., & Molina-Azorín, J. F. (2017). Does quality management improve performance or vice versa? Evidence from the hotel industry. *Service Business*, 11(1), 23-43. <https://doi.org/10.1007/s11628-015-0298-6>

Torres, D. M. M., Herrán, J. A. G., Sierra, I. P. H., & Flaviis, C. D. (s. f.). *Asesor: Jorge Benzaquen de las Casas*. 180.

Walker, R. H., & Johnson, L. W. (2009). Signaling intrinsic service quality and value via accreditation and certification. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(1), 85-105. <https://doi.org/10.1108/09604520910926827>

Wang, C.-H., Chen, K.-Y., & Chen, S.-C. (2012). Total quality management, market orientation and hotel performance: The moderating effects of external environmental factors. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 119-129.

<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.03.013>

Wolniak, R. (2013). The assessment of significance of benefits gained from the improvement of quality management systems in Polish organizations. *Quality & Quantity*, 47(1), 515-528.

<https://doi.org/10.1007/s11135-011-9534-x>