

Los sistemas de gestión de la calidad, una necesidad clave para la mejora

En un entorno altamente competitivo como el actual, caracterizado por la globalización de los mercados, y por la necesaria internacionalización de la empresa turística, se ha puesto claramente de manifiesto que la competencia en precios, es una alternativa imposible en las actuales circunstancias socioeconómicas.

Ante esta situación es necesario que el sector turístico castellanense base su posición de liderazgo en la Calidad.

No debemos olvidar que la característica principal de los servicios, a diferencia de los bienes, es que se reciben y por tanto se disfrutan "in situ", es decir, en el lugar y momento donde se producen o prestan, lo que impide que puedan almacenarse, transportarse, e incluso verificarse desde el punto de vista de la Calidad, antes de que los adquieran los usuarios finales. Todo ello unido al papel que juega el proveedor del servicio en el propio proceso hace que el sector servicios, y mucho más el Turismo, sea más sensible que otros sectores a todos los factores que lo rodean, y por ello, se vea afectado más rápidamente por circunstancias del entorno.

En definitiva, esa mayor apertura del sector turístico, frente a otros sectores, al entorno que le rodea exige una mayor flexibilidad y rapidez de actuación que elimine o mitigue los efectos negativos de una situación adversa. Por todo ello, y en relación directa con la importancia que está adquiriendo el tema de la Calidad en el sector turístico español, es lógico que las empresas y organizaciones turísticas tengan que realizar grandes esfuerzos para mejorar, si quieren asegurarse su futuro en el mercado en el que compiten, donde la oferta frente a la demanda, es cada vez mayor y más diversa.

El esfuerzo continuado por la mejora de la Calidad de los servicios turísticos se ha de entender como uno de los factores clave y necesario que garantiza el futuro del sector, permitiendo superar las dificultades en las que la competencia por captar una parte de la cuota del mercado turístico es cada vez mayor, dada la amplia y creciente oferta turística por la incorporación de nuevos y muy atractivos destinos.

En este proceso de mejora existen herramientas y modelos de gestión ya contrastados que permiten aumentar la eficacia del mismo, como

es el caso de los Sistemas de Gestión de la Calidad, que, como en el caso de la ISO 9001 o la Q de Calidad Turística, nos ofrecen un reconocimiento de nuestros establecimientos a nivel comercial y promocional mediante la obtención del Sello de Calidad.

Para ilustrar los cambios o ventajas que supone la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001, a continuación exponemos la opinión de una empresa hotelera que ha implantado el sistema:

“Que ha supuesto la implantación de un Sistema de Calidad?

Antes estábamos bien, después vimos que podíamos mejorar.

Antes hacíamos las cosas por costumbre, como nos las habían transmitido, ahora hacemos las cosas de la manera que hemos decidido hacerlas.

El personal de nueva incorporación tardaba en conocer sus funciones, ahora se adapta con mayor facilidad y rapidez.

Antes las responsabilidades no estaban bien definidas. Ahora sí lo están.

Antes intuíamos la opinión del cliente, ahora conocemos su opinión porque se la preguntamos.

Antes el Hotel era un número de departamentos con funcionamiento individual, ahora está formado por departamentos que intervienen conjuntamente en los mimos y otros procesos.

En definitiva, y desde nuestra experiencia:

- Hemos ordenado y estandarizado nuestro trabajo
- Medimos lo que hacemos
- Analizamos lo que medimos
- Realizamos acciones según el resultado de éste análisis
- Nos planteamos mejoras
- Confiamos más entre departamentos
- Tenemos una mejor imagen exterior
- Tenemos un mayor conocimiento y control de nuestra empresa

Gestionar con una herramienta así, permite avanzar, modificar, ajustar, es decir, evolucionar. “

(Bibliografía: Rev. UNE, nº 186 – por Elena Estomba, Directora de Calidad del Hotel de Londres y de Inglaterra, en San Sebastián)

Consultores en calidad y medio ambiente



ISO 9000
ISO 14000

DELEGACIÓN DE CASTELLÓN

Telf. 964 691 654 / 653 97 75 97 / 679 43 83 67

WWW.S-N.ES

Compartimos objetivos