



Compromiso
de Calidad Turística

Módulo 19

Acceso a otros modelos de gestión de la calidad

Este material formativo forma parte del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) de la [Secretaría de Estado de Turismo de España](#) y se distribuye bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual 4.0 Internacional](#). cc



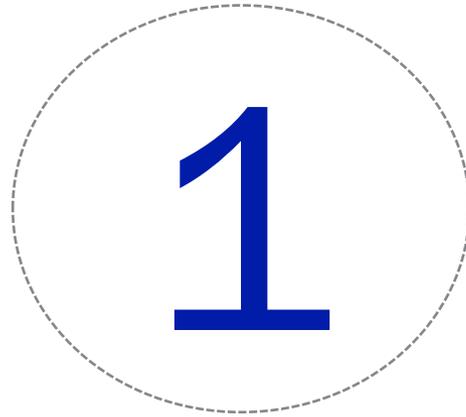
SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



30-06-2022

Índice

- Objetivos
- Beneficios
- Etapas de la calidad de los
- Modelos de referencia
 - La “Q” de calidad turística
 - Norma ISO 9001:2008
 - Modelo EFQM
- Conclusiones



Objetivos

1 Objetivos

Los objetivos del módulo **Acceso a otros modelos de gestión de la calidad** son:

- › Conocer los beneficios de la implantación de modelos de gestión de la calidad más avanzados.
- › Identificar las fases a llevar a cabo a la hora de implantar y desarrollar un modelo de gestión de la calidad.
- › Conocer los principales modelos de gestión de la calidad aplicables a los servicios turísticos.

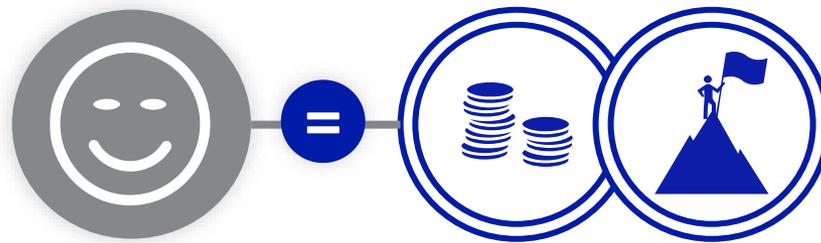


Beneficios



2 Beneficios

El mayor beneficio de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es el **incremento de la satisfacción del cliente** y, por extensión, de la **rentabilidad del negocio**.

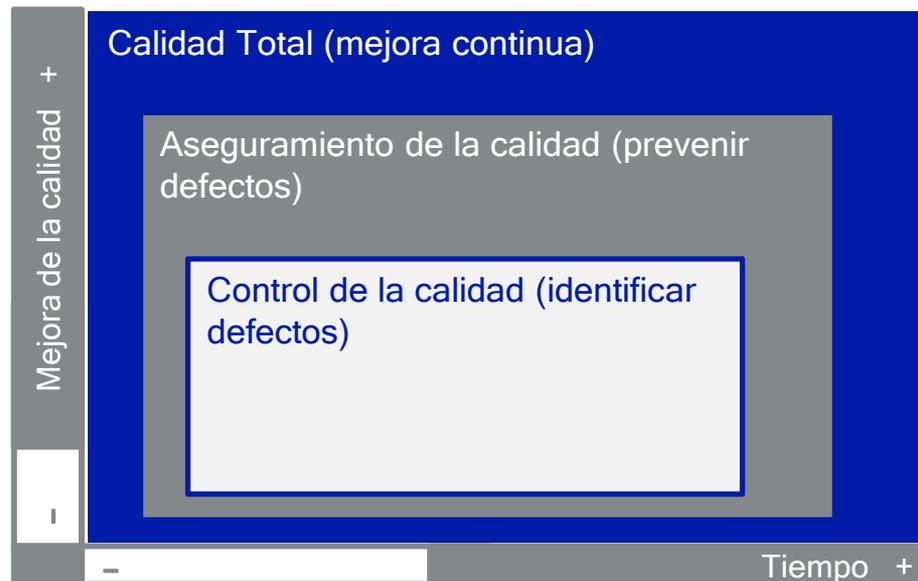




Etapas de la calidad en los servicios turísticos

3 Etapas de la calidad en los

- a. Control de la calidad.
- b. Aseguramiento de la calidad.
- c. Calidad Total.



3 Etapas de la calidad en los

a. Control de la calidad

Consiste en comprobar si un determinado producto/servicio cumple con las especificaciones establecidas previamente.

- › Se basa en técnicas de inspección.
- › Es una concepción poco competitiva.
- › Se dispone de un 'control de calidad final'.

3 Etapas de la calidad en los

b. Aseguramiento de la calidad

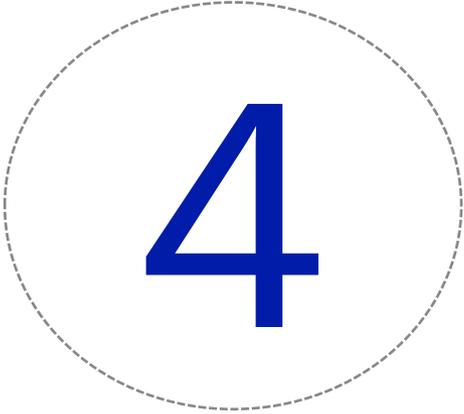
- ›Garantiza un nivel continuo de la calidad del producto o servicio.
- ›Prevención de fallos.
- ›Departamento de calidad.



3 Etapas de la calidad en los

C. Calidad Total

- › Máxima satisfacción del cliente.
- › En todas las actividades y procesos.
- › Compromiso y liderazgo de la dirección.
- › Participación y comunicación.
- › Implicación de los proveedores.
- › Gestión por procesos.
- › Integración las actividades de prevención y control.



4

Modelos de referencia

4 Modelos de referencia



Evolución de la Calidad-Excelencia



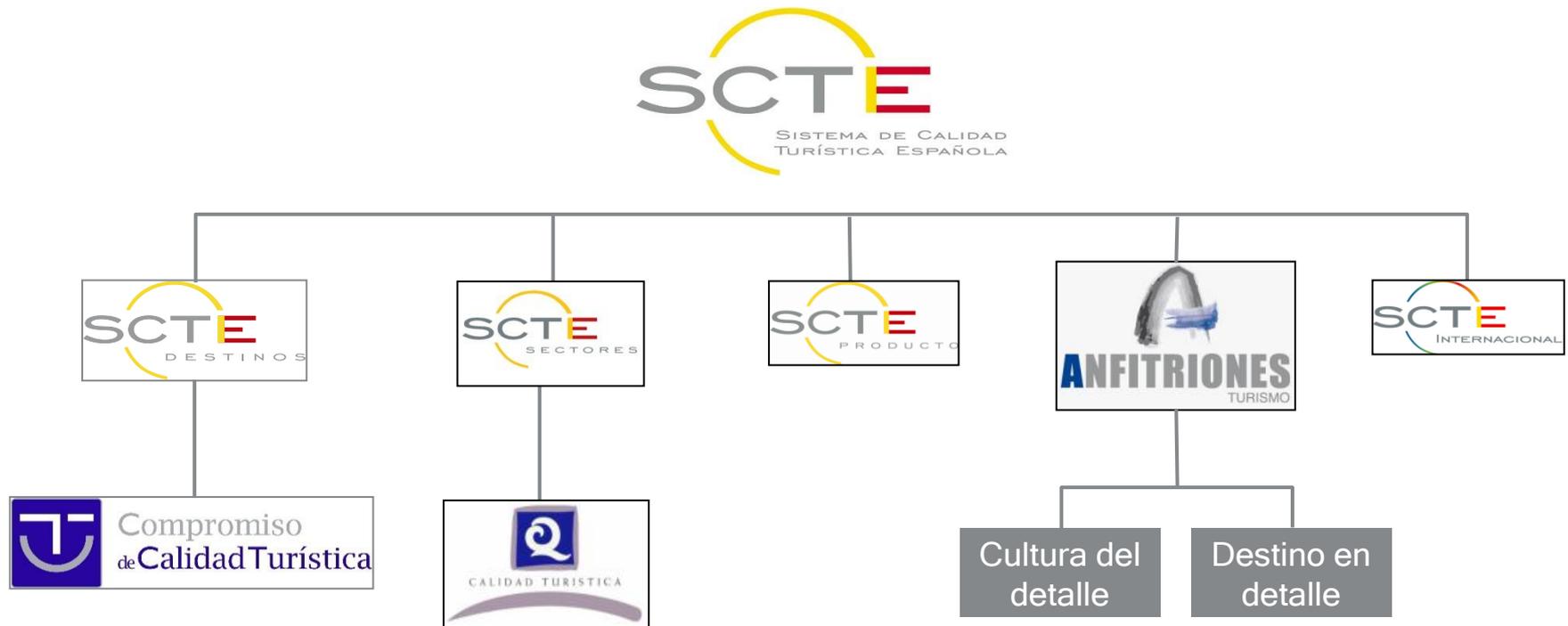
4.1

La “Q” de Calidad Turística

4 Modelos de referencia

4.1 La “Q” de Calidad - Encuadre

Esquema del modelo del Sistema de Calidad Turística Española (SCTE), propiedad de la Secretaría de Estado de Turismo.



Cualquier empresa turística puede participar en uno o varios proyectos del SCTE, siempre que su oficio esté incluido en el alcance.

4 Modelos de referencia

4.1 La “Q” de Calidad - Encuadre - SCTE Sectores

Es la metodología que garantiza el cumplimiento de las Normas de Calidad Turística y que permite la obtención de la marca de calidad turística “Q”.



4 Modelos de referencia

4.1 La “Q” de Calidad - Qué son las Normas de Calidad Turística

› Las Normas de Calidad Turística recogen por escrito los requisitos necesarios para implantar el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) y obtener la “Q” de calidad.

4 Modelos de referencia

4.1 La “Q” de Calidad - Agentes que participan

- › Secretaría de Estado de Turismo
- › ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española)
- › UNE (Asociación Española de Normalización)
- › Asociaciones empresariales
- › Beneficiarios
- › Empresa asesora
- › Empresa auditora y certificadora

4 Modelos de referencia

4.1 La “Q” de Calidad - Evolución de las Normas de Calidad Turística

- › En los inicios, las Normas eran elaboradas por los Institutos de Calidad Sectoriales (ICHE de hoteles, ICRE de restaurantes, etc.).
- › En el año 2000, se fusionan estos Institutos en el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), que siguió elaborando Normas de Calidad Turística.
- › Desde el año 2004, las Normas de Calidad Turística del ICTE comenzaron a evolucionar hacia normas públicas de UNE (Normas UNE).
- › Actualmente se están elaborando Normas de Calidad a escala internacional (Normas ISO). Ej.: UNE-ISO 14785:2015 de Oficinas de Información Turística.

4 Modelos de referencia

4.1 La “Q” de Calidad - Normas de Calidad Turística

1. Albergues turísticos/Hostels (NICTE-04:2020)
2. Alojamientos Rurales (UNE 183001:2009).
3. Establecimientos Balnearios (UNE 186001:2009)
4. Campings y ciudades de vacaciones (UNE 184001:2007).
5. Campos de golf (UNE 188001:2011).
6. Convention Bureaux (UNE 187005:2009).
7. Empresas de Turismo activo (UNE-ISO 21101:2015 y UNE-ISO 21103:2015).
8. Espacios naturales protegidos (UNE-ISO 18065:2016).
9. Estaciones de esquí y montaña (UNE 188002:2006).
10. Espacios Públicos Singulares (NICTE-03:2020)
11. Formación y cualificación de Guías de Turismo (UNE 15565:2008).
12. Hoteles y apartamentos turísticos (UNE 182001:2008).
13. Museos (UNE EN 15565:2008)
14. Ocio Nocturno (UNE 188005:2009).
15. Oficinas de información turística (OITs) (UNE-ISO 14785:2015).
16. Palacios de congresos (UNE 187004:2008).
17. Patronatos de turismo (UNE 187007:2010).
18. Playas (UNE-ISO 13009:2016).
19. Puertos/Instalaciones náutico deportivas (UNE 188004:2015).
20. Servicios de azafatas y Personal de Acogida y Apoyo a la Organización (UNE 189002:2012)
21. Servicios de restauración (UNE 167013:2017).
22. Servicios turísticos de intermediación (UNE 189001:2011).
23. Turismo industrial (UNE-ISO 13810:2016).
24. Tiempo Compartido (UNE 185001:2009)
25. Turismo Médico (UNE-ISO 22525 :2021)
26. Autocares de Turismo (Norma Q en trámites para pasar a UNE).
27. Destinos Turísticos Inteligentes (UNE178501:2018)

4 Modelos de referencia

4.1 La “Q” de Calidad - El ICTE



<http://www.calidadturistica.es/>

INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA
C/ Raimundo Fernández Villaverde 57, 28003 Madrid
Tfno. 91 533 10 00
contacto: info@icte.es
Para más información, visite www.calidadturistica.es

Inicio



ESPAÑOL



INGLES

15/12/2017



Instituciones, organismos y normativas: [ICTE | SCTE | S. DE ESTADO DE TURISMO | TURESPAÑA]

[ACCESO A INTRANET]



4 Modelos de referencia

4.1 La “Q” de Calidad - Mecanismos de Evaluación

Autoevaluación (o auditoría interna)

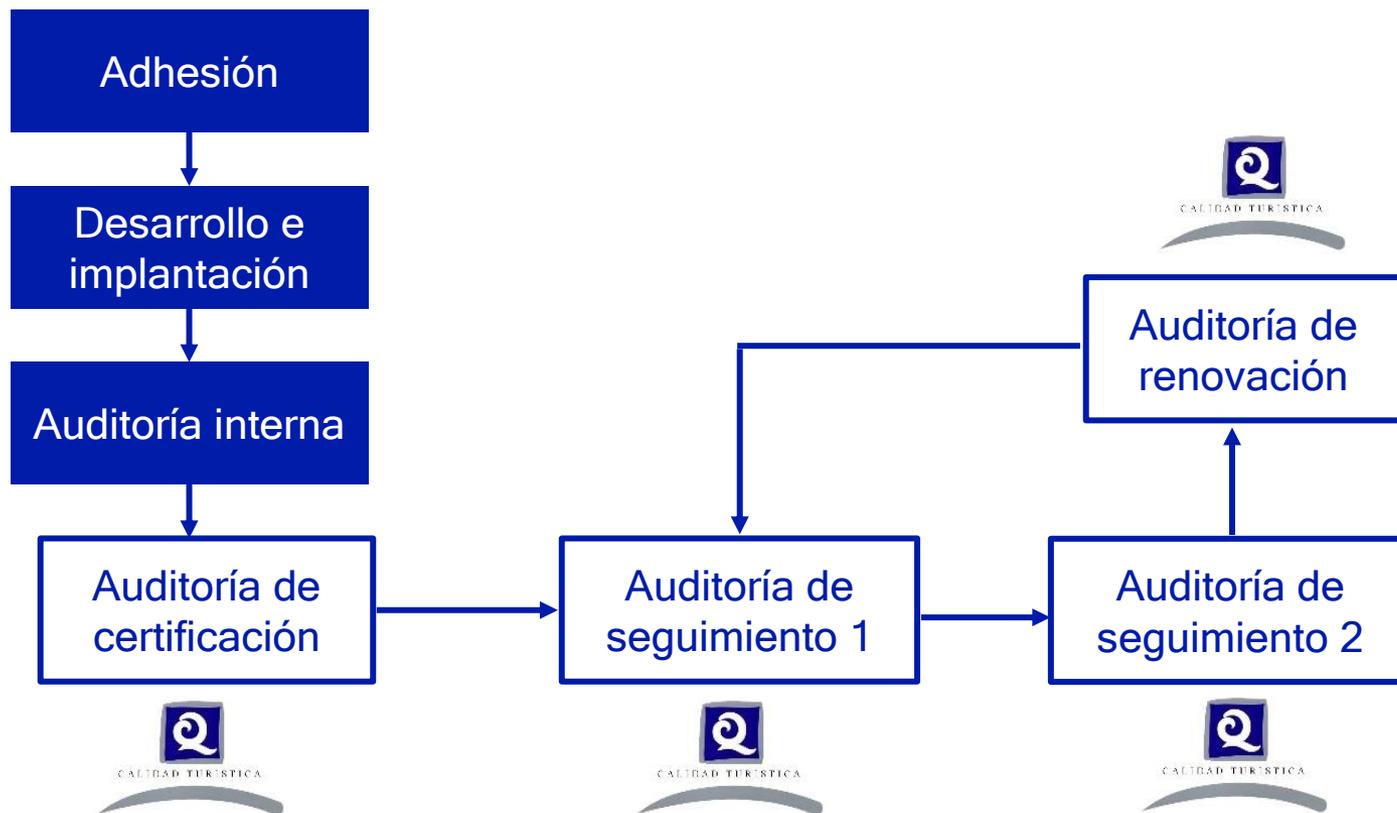
Herramienta de carácter interno cuya utilidad es que la empresa sepa a qué distancia se encuentra de las Normas de Calidad Turística/UNE.

Auditoría externa

Evaluación que permite que el sistema de gestión de la calidad implantado pueda ser evaluado por terceras partes o por el propio servicio turístico.

4 Modelos de referencia

4.1 La “Q” de Calidad - Etapas de implantación



4 Modelos de referencia

4.1 La “Q” de Calidad - Etapas de implantación

Etapa 1: Adhesión

Adhesión al ICTE y adquisición de la Norma de Calidad Turística.

Etapa 2: Desarrollo e implantación

Da inicio a las actividades de gestión de la mejora. Documentación de actividades. Aplicación efectiva de todo lo documentado.

Etapa 3: Auditoría interna

La realiza la propia organización (con o sin ayuda externa) en base al documento de Autoevaluación.

Etapa 4: Auditoría externa

Realizada por un Organismo de Certificación. A la vista del informe de este organismo, el ICTE procede a conceder la “Q” de Calidad.

4 Modelos de referencia

4.1 La “Q” de Calidad - Costes y beneficios asociados

Costes asociados

- ›ICTE: Adhesión (solo la primera vez) + Uso de la marca (anualmente)
- ›Asesoría (no es imprescindible, aunque sí recomendable)
- ›Inversiones y retribuciones (según estime la organización)
- ›Auditoría de certificación y renovación (anualmente, se paga al Organismo de Certificación elegido)

Beneficios asociados

- ›Fidelización del cliente
- ›Diferenciación frente a la competencia
- ›Mejora de la operatividad interna
- ›Mejora de la productividad
- ›Mejora del clima laboral
- ›Mejora de la imagen de la organización

4.2

Norma UNE-EN ISO 9001:2015

4 Modelos de referencia

4.2 Norma UNE-EN ISO 9001:2015

ISO: Organización Internacional para la Normalización



Esta organización, de carácter no gubernamental, tiene por actividad principal la elaboración de normas técnicas que aseguren los niveles de calidad, seguridad, fiabilidad, eficacia e intangibilidad de los productos o servicios que las cumplen. Ej.: equipos de escalada, materiales ignífugos, etc.

El objetivo es facilitar los intercambios de bienes y servicios entre países.

4 Modelos de referencia

4.2 Norma UNE-EN ISO 9001:2015

Una de sus normas más conocidas es la Norma UNE-EN ISO 9001, cuya última actualización se ha producido en 2015.

Esta norma establece los requisitos de un sistema de gestión de la calidad certificable.

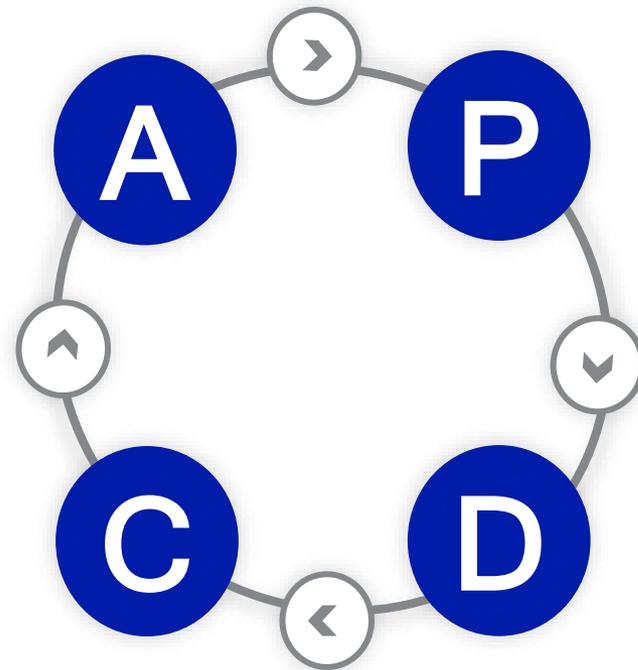
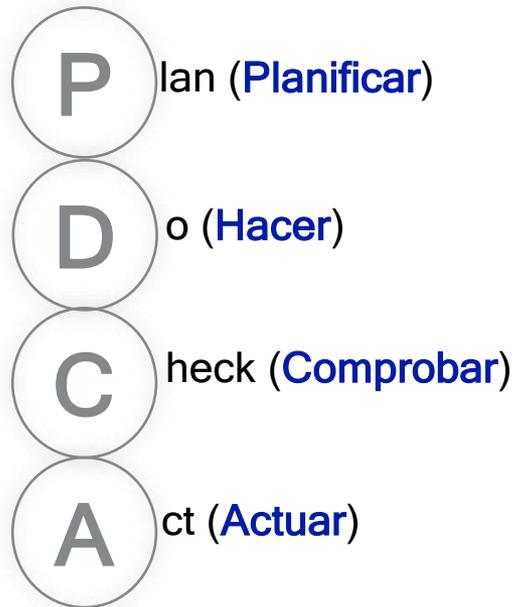
Se caracteriza por:

- › Aceptación a nivel mundial.
- › Flexibilidad para cualquier organización, independientemente de su actividad y tamaño.
- › En continuo desarrollo.



4 Modelos de referencia

4.2 Norma UNE-EN ISO 9001:2015



MEJORA CONTINUA

4 Modelos de referencia

4.2 Norma UNE-EN ISO 9001:2015

Tras la nueva versión de 2015, se exige que las organizaciones que se quieran certificar:

- Analicen el **contexto interno-externo** que les rodea (Ej.: competencia, tipo de clientes, si hay previstos cambios de legislación, si el personal está cualificado, etc.).
- Identifiquen las **necesidades y expectativas de los grupos de interés relevantes** (Ej.: clientes, trabajadores, propietarios, proveedores, etc.).
- Identifiquen los **riesgos y oportunidades** y los **gestionen** (Ej.: riesgo de que me falle un proveedor relevante → busco otro de reserva).

4 Modelos de referencia

4.2 Norma UNE-EN ISO 9001:2015 - Etapas de implantación

A diferencia de la “Q” de Calidad, en la ISO 9001:

›No existe adhesión.

›Flexibilidad para elegir el Organismo de Certificación (el “sello” será el de ese Organismo).



4 Modelos de referencia

Aspectos comunes “Q” e ISO 9001

Entre otros:

- › Ambas están basadas en la mejora continua
- › Es preciso definir una Política de Calidad
- › Es preciso definir unos Objetivos de Calidad
- › Es preciso documentar un Sistema de Calidad
- › Es preciso definir indicadores
- › Es preciso gestionar las “No Conformidades”
- › Es preciso realizar una Revisión por la Dirección
- › Es preciso realizar auditorías internas y externas
- › Se obtiene un reconocimiento externo

4.3

Modelo EFQM

4 Modelos de referencia

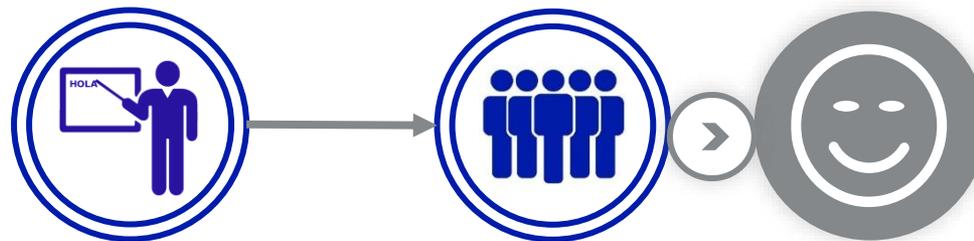
4.3 Modelo EFQM

- › La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad se fundó en 1988 por 14 grandes empresas europeas.
- › El objetivo es estimular la adopción de técnicas de gestión introducidas en USA y Japón para resultar más competitivos y excelentes en la satisfacción de clientes, empleados, impacto social y resultados de negocio.
- › Para ello se estableció un mecanismo similar a los modelos de estos países, basándose en un Modelo de Autoevaluación detallado y la convocatoria de un premio (Premio Europeo a la Excelencia).

4 Modelos de referencia

4.3 Modelo EFQM

Es un modelo de gestión no prescriptivo, a través de cuya adopción y con el Liderazgo de la Dirección, la empresa busca satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados, de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, conocimiento, recursos materiales y económicos, tecnología, procesos, partners, etc.



4 Modelos de referencia

4.3 Modelo EFQM - Estructura

›El Modelo Europeo de Excelencia es un marco de trabajo, no prescriptivo, que se estructura en 9 criterios:

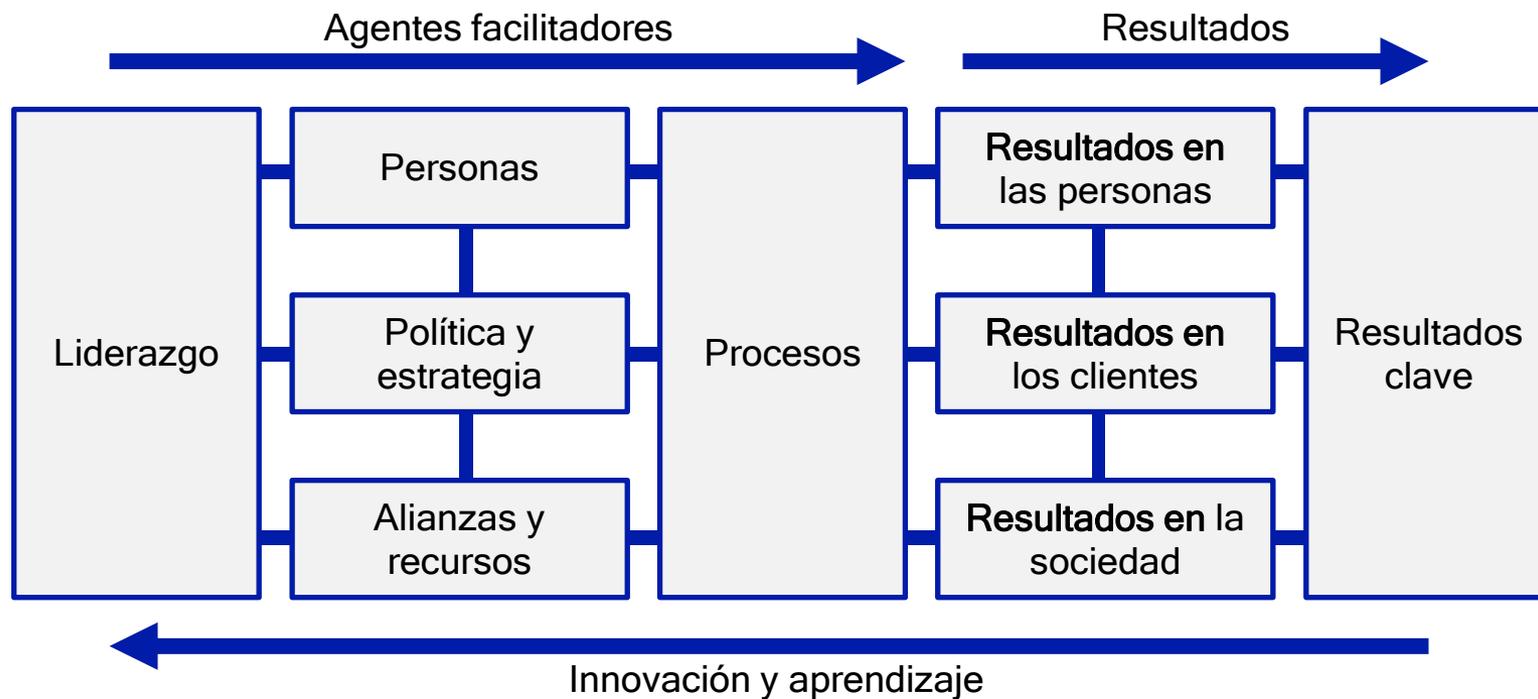
›**5 agentes facilitadores**: lo que la organización hace.

›**4 resultados**: lo que la organización logra.

›Los resultados son consecuencia de los agentes facilitadores.

4 Modelos de referencia

4.3 Modelo EFQM - Estructura



“Los resultados excelentes con respecto al rendimiento de la organización, a los clientes, las personas y la sociedad se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, las personas de la organización, las alianzas y recursos, y los procesos.”

4 Modelos de referencia

4.3 Modelo EFQM - Autoevaluación

¿Qué es? Un examen

- global
- sistemático
- y periódico

de actividades y resultados de una Organización, comparados con un Modelo de Excelencia. Mide su grado de avance en la Excelencia.

¿Qué permite? A las organizaciones, distinguir:

- sus puntos fuertes
- las áreas de mejora

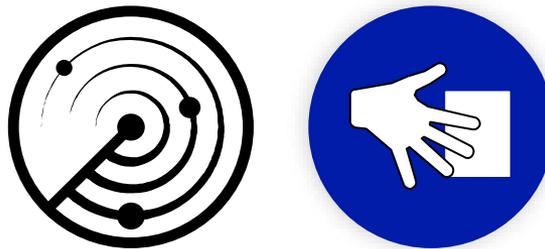
Culmina en Acciones de Mejora planificadas y en el seguimiento del progreso realizado.

4 Modelos de referencia

4.3 Modelo EFQM - Autoevaluación

El Modelo EFQM aporta 2 instrumentos de evaluación:

- › la tarjeta “EXPLORADOR DE OPORTUNIDADES”
- › la “MATRIZ DE PUNTUACIÓN REDER”

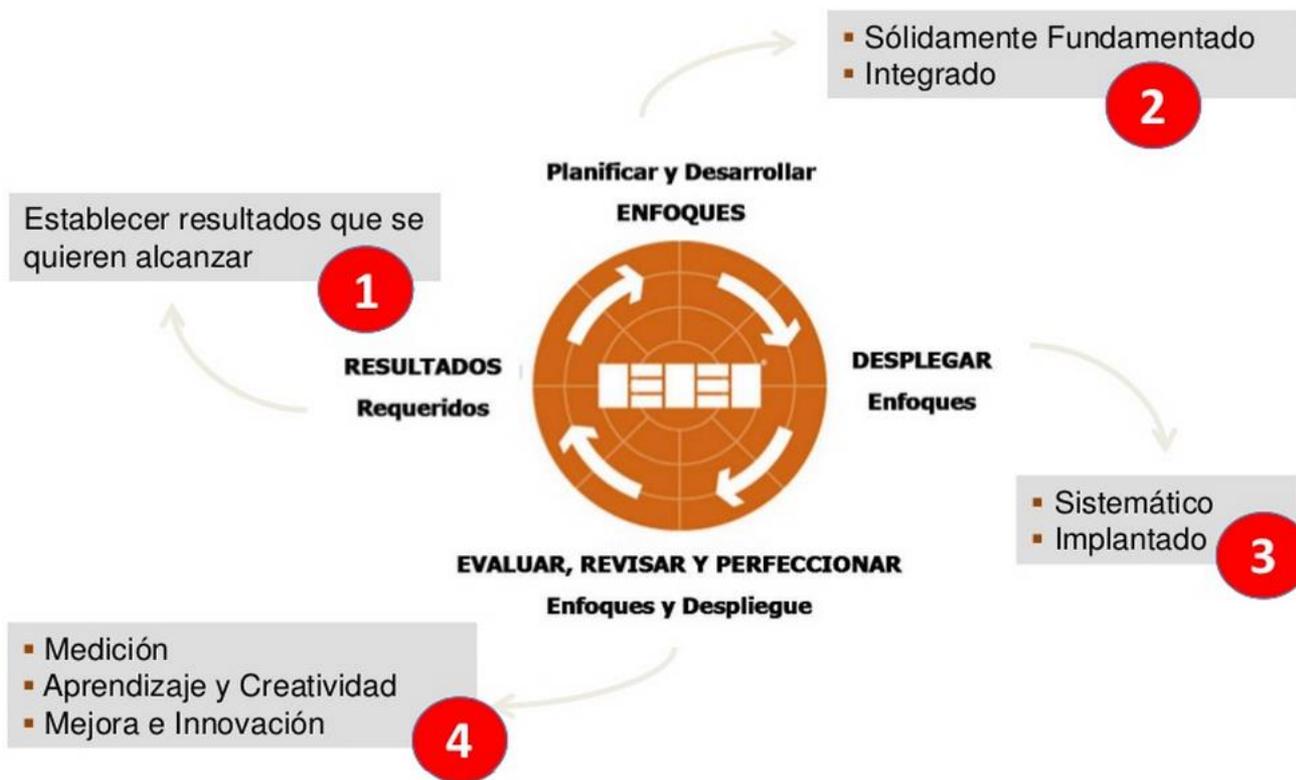


4 Modelos de referencia

4.3 Modelo EFQM - Matriz de Puntuación REDER



Esquema lógico REDER



4 Modelos de referencia

4.3 Modelo EFQM - Matriz de Puntuación REDER

| Relevancia y Utilidad | | No se puede demostrar | Limitada capacidad para demostrar | Se puede demostrar | Se puede demostrar plenamente | Se reconoce como modelo de referencia global | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|-----------------------|-----------------------------------|--------------------|-------------------------------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| | Directrices | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ámbito y Relevancia | Se ha identificado un conjunto coherente de resultados de los grupos de interés relevantes -incluidos sus resultados clave- que demuestra el rendimiento de la organización en cuanto a su estrategia, objetivos y sus necesidades y expectativas. | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Integridad | Los resultados son oportunos, fiables y precisos. | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Segmentación | Los resultados se segmentan de forma adecuada para aportar un conocimiento en profundidad de la organización. | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rendimiento | | No se puede demostrar | Limitada capacidad para demostrar | Se puede demostrar | Se puede demostrar plenamente | Se reconoce como modelo de referencia global | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tendencias | Tendencias positivas o rendimiento bueno y sostenido en al menos 3 años. | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivos | Para los resultados clave se han establecido objetivos relevantes y se alcanzan de manera continuada, de acuerdo con los objetivos estratégicos. | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Comparaciones | Para los resultados clave se realizan comparaciones externas relevantes y son favorables, de acuerdo con los objetivos estratégicos. | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Confianza | Basándose en las relaciones causa/efecto establecidas, hay confianza en que los niveles de rendimiento se mantendrán en el futuro. | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Escala | | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Valoración Total | | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |

4 Modelos de referencia

4.3 Modelo EFQM - Sello Europeo a la Excelencia

| PUNTUACIÓN | | |
|--|---|---|
| Más de 200 puntos EFQM |  |  |
| Compromiso hacia la Excelencia - Club Excelencia en Gestión (CEG) Committed to Excellence - European Foundation for Quality Management (EFQM) | | |
| Más de 300 puntos EFQM |  |  |
| Excelencia Europea 300+ - Club Excelencia en Gestión (CEG) Recognised for Excellence 3 Stars - European Foundation for Quality Management (EFQM) | | |
| Entre 401 y 500 puntos EFQM |  |  |
| Excelencia Europea 400+ - Club Excelencia en Gestión (CEG) Recognised for Excellence 4 Stars - European Foundation for Quality Management (EFQM) | | |
| Más de 500 puntos EFQM |  |  |
| Excelencia Europea 500+ - Club Excelencia en Gestión (CEG) Recognised for Excellence 5 Stars - European Foundation for Quality Management (EFQM) | | |

4 Modelos de referencia

4.3 Modelo EFQM - Beneficios

- › Sirve para cualquier tipo de organización y para cualquier tipo de actividad.
- › Está ordenado sistemáticamente.
- › Se basa en hechos y en experiencias contrastadas.
- › Constituye un instrumento de formación en la gestión excelente para todo el personal.
- › Sirve para diagnosticar la situación real de una organización.
- › Es cerrado en cuanto a los criterios y subcriterios, pero abierto en cuanto a la forma en que pueden aplicarse en cada organización.
- › El modelo facilita la elaboración y corrección de la planificación y programación general de una organización, así como de los objetivos y estrategias en los que se desarrollan.

5

Conclusiones

5 Conclusiones

- > La gestión de la calidad en los servicios turísticos es un proceso evolutivo que comienza en la etapa de control de la calidad y evoluciona hasta el concepto de Calidad Total.
- > Existen numerosos referenciales de calidad. Ej.: la “Q” de Calidad (aplicable al sector turístico) o la norma ISO 9001 (nivel internacional y aplicable a cualquier organización y sector).
- > Ambas están basadas en la mejora continua.
- > El Modelo EFQM no es una norma (prescriptiva) sino un Modelo de Excelencia en la Gestión de una Organización (pública o privada).
- > Existe un Sello de Excelencia Europea y un Premio Europeo de Excelencia.

www.calidadendestino.es

sicted@calidadendestino.org



Compromiso
de **Calidad Turística**