



Compromiso
de Calidad Turística

Módulo 4

Planificación de la mejora

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](#).



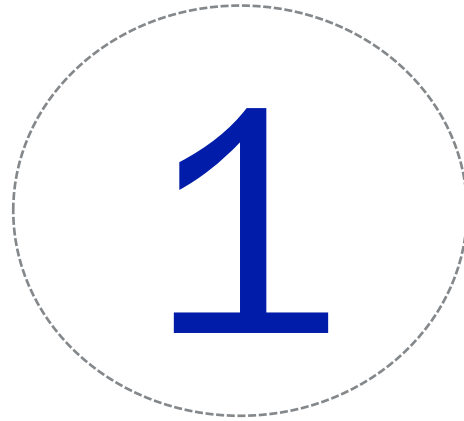
SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



04-10-2021

Índice

- Objetivos
- Beneficios
- La planificación de la mejora
- Conceptos básicos
- Tipos de mejora y costes de mejora
- Fuentes de información para la mejora
- Cómo implantar el Plan de mejora
- Cuándo implantar y cómo justificar la mejora SICTED
- Ejemplos
- Conclusiones



Objetivos

1 Objetivos

Los objetivos del módulo **Planificación de la mejora** son:

- › Describir un método sencillo para gestionar la mejora de los servicios turísticos.
- › Explicar en qué consiste un Plan de mejora.
- › Exponer las fuentes de información a partir de las cuales detectar las áreas de mejora.
- › Explicar cómo se debe realizar el Plan de mejora en el ámbito del SICTED.



Beneficios



2 Beneficios

Los beneficios para el cliente/turista de planificar la mejora son:

- › Incremento de su satisfacción al detectar mejoras en el servicio/producto ofrecido.
- › Adaptación del servicio turístico a las expectativas del cliente a través de una buena planificación de las actuaciones a llevar a cabo para la mejora continua.

3

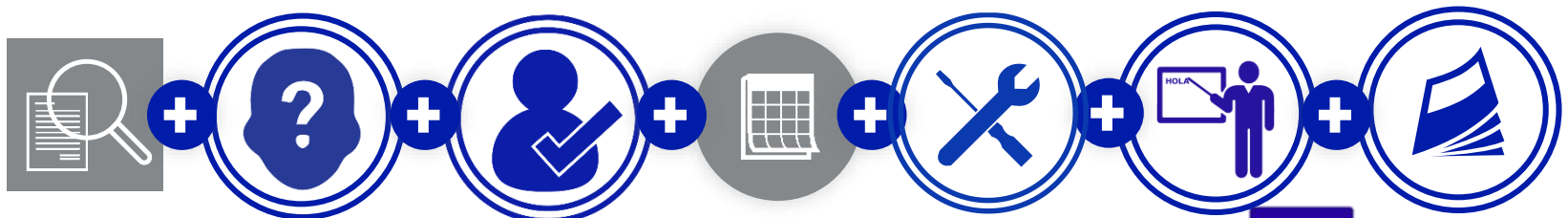
La planificación de la mejora

3 La planificación de la mejora

¿Qué es el Plan de mejora?

Documento donde se indican los aspectos a mejorar, con el fin de poder establecer soluciones y así elevar los estándares de calidad: servicios, instalaciones, personal, etc.

1. Identificar el aspecto a mejorar.
2. Identificar la solución.
3. Establecer responsable.
4. Establecer la fecha de implantación.
5. Establecer recursos necesarios.
6. Establecer seguimiento de la mejora.
7. Documentar la mejora implantada.





4

Conceptos básicos

4 Conceptos básicos

Algunas definiciones:

Aspectos críticos: Aquellas situaciones internas y/o externas que pueden suponer, al menos, una mala prestación del servicio por parte del servicio turístico.

Incumplimiento: Falta de cumplimiento de algún requisito establecido por el SICTED.

Solución: Propuesta que se hace para resolver un aspecto crítico o un incumplimiento.

Responsable: Persona que lidera la ejecución de una solución adoptada.

Evidencia: Prueba documental o fotográfica que demuestra que la solución propuesta ha sido implantada por la organización.

4 Conceptos básicos

Algunas definiciones:

Requisitos obligatorios: Actuaciones mínimas que los manuales de buenas prácticas marcan para poder distinguirse.

NUNCA PUEDEN PLANTEARSE COMO MEJORAS DENTRO DEL PLAN DE MEJORA del servicio

Requisitos voluntarios: Actuaciones complementarias que implican una mejora sobre los mínimos marcados.

PUEDEN PLANTEARSE COMO MEJORAS EN EL PLAN DE MEJORA del servicio

5

Tipos de mejora y costes de mejora

5 Tipos de mejora y costes de mejora

Se contemplan dos tipos de mejora:

Acciones de mejora inmediata:

- › Tienen un bajo coste.
- › Consumen poco tiempo.
- › Son sencillas de acometer.
- › Provocan un gran efecto sobre el cliente.

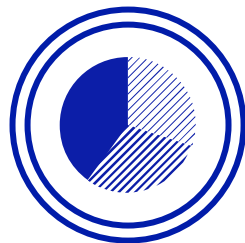
Acciones de mejora estructural:

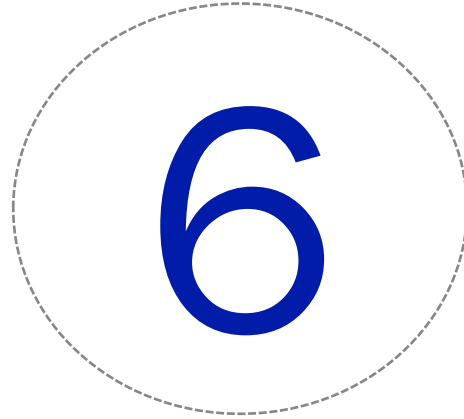
- › Consumen un amplio período de tiempo.
- › Tienen un grado de complejidad mayor.
- › En ocasiones suponen una inversión elevada.

5 Tipos de mejora y costes de mejora

Los costes que implica una mejora dependen de:

- › El área de mejora.
- › La situación de partida.
- › La meta que se quiera alcanzar.





Fuentes de información para la mejora

6 Fuentes de información para la mejora

1. Cuestionario de satisfacción y sistemas de rating en Internet.
2. Quejas y sugerencias de los clientes y reviews en Internet.
3. Propuestas de mejora del personal del servicio.
4. Autoevaluación.
5. Evaluación externa.
6. Informes de asistencia técnica.
7. Sugerencias del gestor/evaluador.
8. Guía de acciones de mejora para servicios turísticos SICTED.
9. **Incumplimiento de los requisitos obligatorios del manual.**
10. Incumplimiento de los requisitos recomendables del manual.
11. Requisitos medioambientales, responsabilidad social corporativa, nuevas tecnologías, accesibilidad, etc.
12. Cumplimiento de nueva normativa.
13. Otros.

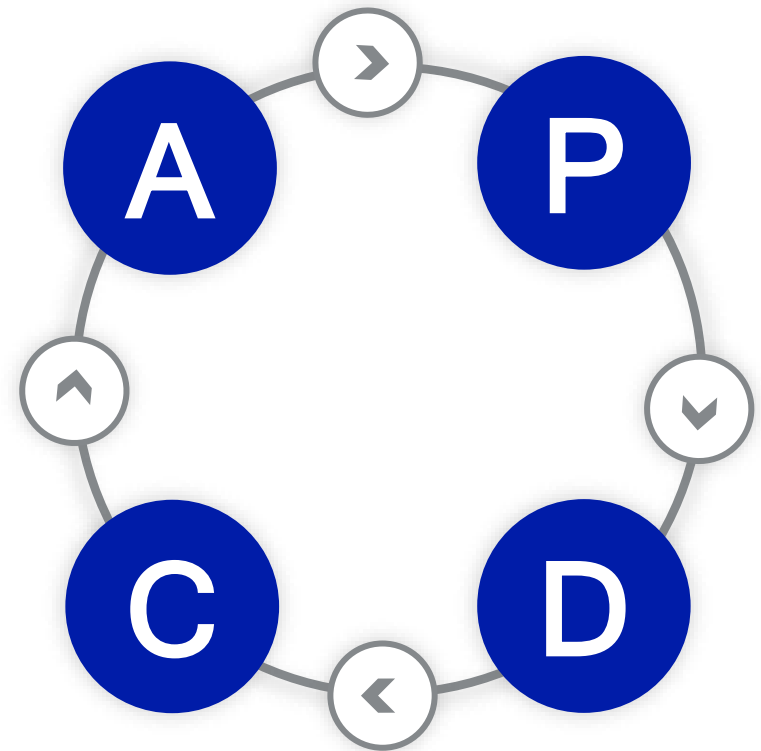
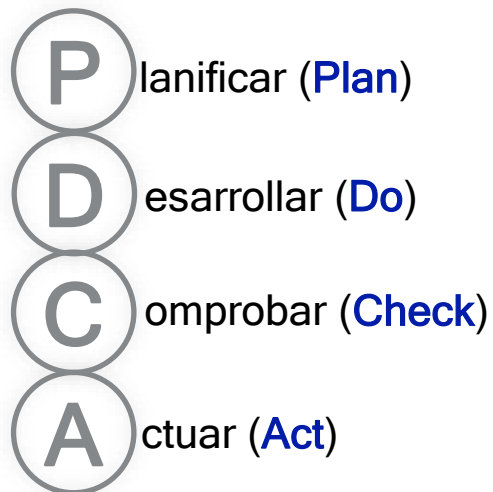


Cómo implantar el Plan de mejora

7 Cómo implantar el Plan de mejora

La planificación de la mejora se basa en el ciclo de mejora continua o ciclo PDCA.

Consta de cuatro fases:

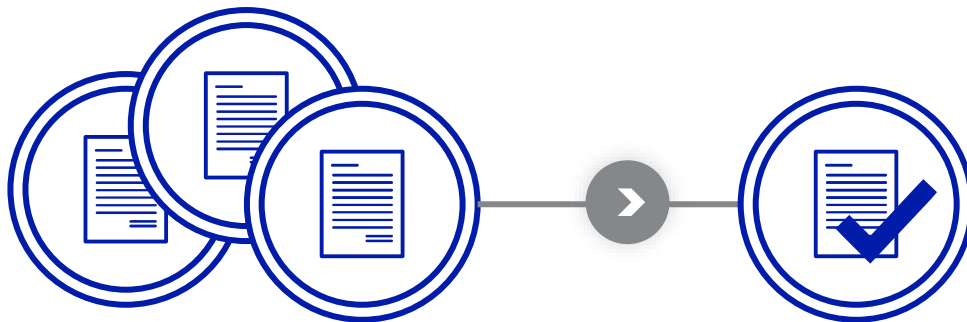


7 Cómo implantar el Plan de mejora

7.1 Planificar

Planificar > Identificar

Lo primero es identificar todas las áreas de mejora o aspectos críticos a corregir a través de las fuentes de información de las que disponemos.

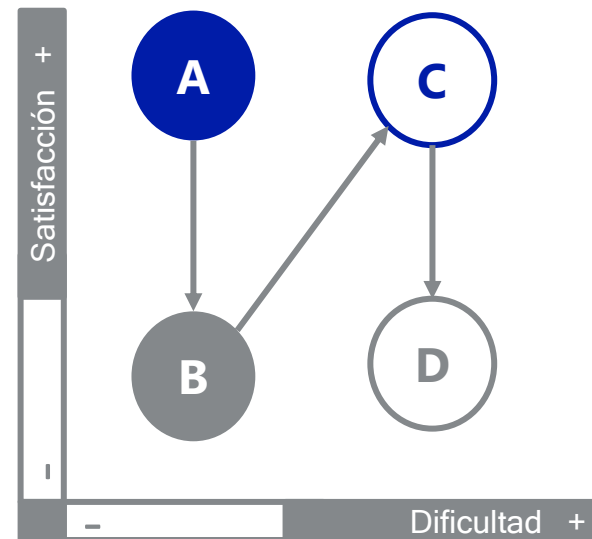


7 Cómo implantar el Plan de mejora

7.1 Planificar

Planificar > Identificar

- A** Más satisfacción/Más fácil
- B** Menos satisfacción/Más fácil
- C** Más satisfacción/Más difícil
- D** Menos satisfacción/Más difícil



7 Cómo implantar el Plan de mejora

7.1 Planificar

Ejemplo de plantilla para la implantación de la mejora

[LOGO]		Acciones de mejora inmediata				
Nº	Fecha	Unidad de servicios	Responsable	Acción	VºBº	
		Área a la que se le aplica la acción	Responsable de la acción	Acción de mejora inmediata	Visto bueno del responsable	

Nº que identifica cada acción

Fecha en la que se realiza la acción

7 Cómo implantar el Plan de mejora

7.2 Desarrollar

Las acciones de mejora se han de programar, haciendo un calendario que establezca prioridades.

Cronograma de implantación de proyectos de mejora

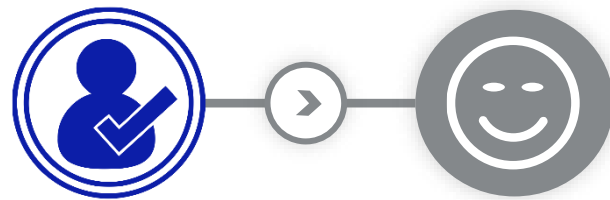
Proyecto	Responsable	Año											
		ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Área 1													
Proyecto 1													
Actividad 1													
Actividad 2													
Actividad 3													
Área 2													
Proyecto 2													
Actividad 1													

7 Cómo implantar el Plan de mejora

7.3 Comprobar

Se trata de constatar la eficacia de las acciones tomadas.

El objetivo principal es conocer el grado de mejora de la acción implantada, es decir, si se ha obtenido el resultado deseado y planteado.



7 Cómo implantar el Plan de mejora

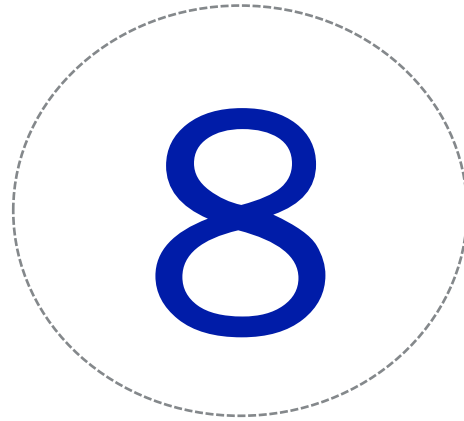
7.4 Actuar

En esta fase se define el nuevo modo de trabajar, considerando:

- › Personas involucradas o afectadas por el nuevo proceso.
- › Equipos o máquinas a utilizar, etc.

Actuar > Estandarizar

Una vez aprobada la mejora se ha de estandarizar.



Cuándo implantar y cómo justificar la mejora SICTED

8 Implantar y justificar mejora SICTED

8.1 Compromisos por Ciclos del Plan de mejora

Compromisos para pasar de Ciclo 1 a Ciclo 2

Elaborar un Plan de mejora, estableciendo, entre otros, responsables y fechas.

Compromisos para pasar de Ciclo 2 a Ciclo 3

Facilitar evidencias del cumplimiento del Plan de mejora de la fase anterior.

Compromisos para pasar de Ciclo 3 a Ciclo 4

Facilitar evidencias del seguimiento y cumplimiento del Plan de mejora.

Compromisos para pasar de Ciclo 4 a Ciclo de Seguimiento

Facilitar evidencias del seguimiento y cumplimiento del Plan de mejora.

Compromisos para pasar de Ciclo de Seguimiento a Ciclo de Renovación

Facilitar evidencias del seguimiento y cumplimiento del Plan de mejora.



8 Implantar y justificar mejora SICTED

8.2 Cómo definir las mejoras del Plan de mejora

Toda mejora en el SICTED consta de los siguientes puntos:

- › Descripción del aspecto crítico que se quiere solucionar.
- › Solución propuesta.
- › Responsable de llevarla a cabo.
- › Fecha de ejecución.

8 Implantar y justificar mejora SICTED

8.3 Cómo evidenciar las mejoras del Plan de mejora

Las evidencias deben llevar:

- › Logo/sello servicio (papel corporativo).
- › Descripción de la situación previa a la mejora.
- › Descripción de la mejora y los resultados.

NO: Formularios vacíos, procedimientos sin fecha.



8 Implantar y justificar mejora SICTED

8.4 Cómo reflejarlo en la plataforma SICTED

The screenshot shows the 'Plan de mejora' form in the SICTED platform. The form is divided into several sections: 'D. Generales', 'D. Contacto', 'D. Específicos', 'Imágenes', 'Formación', 'Histórico distinción', 'Asistencia técnica', 'Evaluaciones Externas', 'Grupos de mejora', 'Encuestas', 'Autoevaluación', 'Plan de mejora', and 'MBP'. The 'Plan de mejora' section is active and contains the following fields:

- Mejora:** A text input field with a callout: "Se selecciona un aspecto a mejorar por el servicio turístico".
- Responsable:** A text input field.
- Fecha de ejecución:** A date picker field.
- Implantado:** Radio buttons for 'SI' and 'NO', with 'NO' selected.
- Cumple el plan de mejora:** Radio buttons for 'SI' and 'NO', with 'NO' selected.
- Observaciones del evaluador:** A text area with a callout: "El evaluador indica si cumple con este requisito tras su verificación".
- Acción plan de mejora:** A section with a 'Seleccionar archivo' button and a text input field. A callout: "Se busca la prueba documental o gráfica que evidencie la mejora realizada" points to this section.
- Buttons:** 'Guardar' and 'Cerrar' buttons. A callout: "Se pulsa Guardar" points to the 'Guardar' button.

Below the form is a table titled 'Acciones plan de mejora' with the following data:

Fecha Ejecución	Documento Mejora	Explicaciones Mejora	Responsable	Implantado	Cumple Plan Mejora	Observaciones Evaluador	Fecha Cumple
29/07/2021		sfdgsd	José Joaquín Martín Huerta	SI	NO		

8 Implantar y justificar mejora SICTED

8.4 Cómo reflejarlo en la plataforma SICTED

- › **Ciclo 1.** Se incluye una propuesta de mejora.
- › **Resto de ciclos.** En cada ciclo se incluye una mejora evidenciada. La mejora debe ser implementada y evidenciada entre la última distinción del servicio y el cierre de plataforma del comité al que se presenta para distinción/seguimiento/renovación.
- › **Ciclo Acelerado.** La organización debe contar con un Plan de mejora implantado y evidenciado con al menos 3 mejoras y deberá hacerlo antes del cierre de plataforma del comité al que se presenta para distinción.



Ejemplos

9 Ejemplos

9.1 Ejemplos de mejoras **bien** implementadas y evidenciadas.

Ejemplo 1

Mejora	Solución	Descripción evidencia
Modernización de las instalaciones del bar del servicio	Reforma del bar	Factura de la reforma del bar del servicio, especificando fecha y conceptos, que deben ser claramente identificables con la mejora abordada.

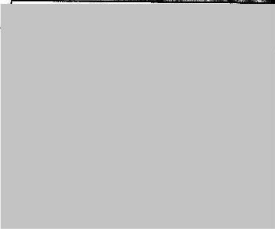
9 Ejemplos

9.1 Ejemplos de mejoras **bien** implementadas y evidenciadas.

Ejemplo 1



Cantidad	Descripción	Precio	Importe
Capítulo 1			
1,00	Ud. Incorporación de un lecho aséptico a la zona de restauración.	4.987,11	4.987,11 €
Capítulo 2			
2,00	Ud. Suministro y colocación de pérgola para terrazas cerradas.	4.987,75	4.987,75 €
Capítulo 3			
1,00	Ud. Deteción de luminaria exterior en zonas sombreadas.	3.112,72 €	3.112,72 €
Capítulo 4			
1,00	Ud. Suministro y colocación de sillón de exterior al cliente.	323,41 €	323,41 €
Capítulo 5			
2,00	Ud. Suministro y colocación de nuevo revestimiento bufete.	4.830,50 €	4.830,50 €
		SUBTOTAL	17.321,49 €
		7% I.B.I.C.	1.212,50 €
		TOTAL	18.533,99 €



CALIDAD DE LOS SERVICIOS
7618 / ANEXO
17/08/17



9 Ejemplos

9.1 Ejemplos de mejoras **bien** implementadas y evidenciadas.

Ejemplo 2

Mejora	Solución	Descripción evidencia
Promoción y mejora de la competitividad del servicio, así como atender a la necesidad de redecoración de la tienda para mejorar su visibilidad.	Impresión de los carteles de presentación y promocionales de festivales, fiestas y eventos que ha diseñado en los últimos años para diferentes entes públicos y privados. Se han enmarcado y se exponen en el comercio como mejora de promoción comercial de su trabajo, mejora de su competitividad y mejora de la imagen del servicio.	Imágenes de los carteles colocados en la pared.

9 Ejemplos

9.1 Ejemplos de mejoras **bien** implementadas y evidenciadas.

Ejemplo 2



9 Ejemplos

9.1 Ejemplos de mejoras **bien** implementadas y evidenciadas.

Ejemplo 3

Mejora	Solución	Descripción evidencia
Se informa al cliente de las prácticas ambientales (recomendable).	En el museo se exhibe en el panel de autoservicio un folleto que informa al visitante de las prácticas ambientales del museo, a la vez que sensibiliza en la conservación del medio ambiente.	Folleto en formato pdf de las prácticas medioambientales del museo y consejos.

9 Ejemplos

9.1 Ejemplos de mejoras bien implementadas y evidenciadas.

Ejemplo 3

Hoy más que nunca, la **gestión del medio ambiente** es un tema crucial para el éxito de cualquier negocio, entidad o para la mejora de calidad de vida de las personas. Es de vital importancia guarnos por un Sistema de Gestión del Medio Ambiente (SGA), para reducir costes, mejorar la eficiencia y dar una ventaja competitiva a las empresas.



La ISO 14001 es una norma internacionalmente aceptada que expresa cómo establecer un SGA efectivo. La norma diseñada para conseguir un equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción de los impactos en el medio ambiente.



Esta norma va enfocada a cualquier organización, de cualquier tamaño o sector, que esté buscando una mejora de los impactos medioambientales y cumplir con la legislación en materia de medio ambiente.

MEDIDAS DE CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE ADOPTADAS POR EL MUSEO ARQUEOLÓGICO LOS BAÑOS

1.- El Museo Arqueológico Los Baños de Alhama de Murcia velará por la utilización racional de todos los recursos que disponga, con el fin de proteger y mejorar la calidad de vida, defender y restaurar el medio ambiente, buscando para ello el apoyo tanto de visitantes como de sus trabajadores.



2.- Se evita imprimir documentos si no es estrictamente necesario para ahorrar electricidad, tinta y papel.

3.- En cuanto al papel, en el Museo Arqueológico Los Baños se utiliza siempre que es posible **papel reciclado** tanto para la impresión de documentos como para folletos o dípticos para el visitante. Además, se recicla el papel usado por la cara que esté sin escribir para documentos de uso interno.



4.- En el Museo Arqueológico Los Baños se hace el menor uso posible de los aparatos de **aire acondicionado** y / o **calefacción**. Se presta especial atención a cerrar correctamente puertas y ventanas cuando estos aparatos estén en funcionamiento.

5.- En cuanto a la **iluminación**, en el Museo se hace el menor uso posible de luz en sus dependencias, poniéndolos en funcionamiento tan solo cuando es necesario por condiciones insuficientes de luz. Asimismo, se está sustituyendo la iluminación tradicional por bombillas de **bajo consumo o LED** y las pantallas interpretativas y sonidos se activan únicamente cuando hay visitantes.



6.- Los trabajadores del Museo **apagan las impresoras, fotocopiadoras y pantallas** de ordenador tanto en horario de medio día como al finalizar la jornada laboral.



7.- Se ha instalado en el Museo un recipiente para depositar **papel y cartón** y se reciclan tóneres y pilas.



8.- En el Museo se hace un **uso justo y racional del agua**. Tanto en el lavabo como en el WC se tienen instalados sistemas de ahorro de agua.



Las fuentes decorativas disponen de un circuito cerrado de agua y se programa su funcionamiento en función de las horas de apertura del Museo, evitando las horas de mayor insolación y evaporación.



Consejos prácticos medioambientales para tu domicilio

1.- Desconecta el televisor cuando no lo estás viendo.



2.- Apaga las luces y aparatos eléctricos que no estés utilizando en ese momento, incluyendo portátiles, cargadores de baterías, etc.



3.- Al comprar un electrodoméstico, elige el de menor consumo en agua y electricidad. Solicita siempre que te informen de estos consumos y lee siempre las especificaciones técnicas.



4.- Intenta no utilizar electricidad para la calefacción o el agua



caliente. Ahorrarás más de un 70% con la energía solar o el gas.

5.- Sustituye las lámparas "normales" por otras de bajo consumo. El precio de compra es mayor, pero habrás amortizado la inversión en 2 años, pues consumen un 80% menos y duran 8 veces más.



6.- Aprovecha la luz natural y emplea colores claros para decorar tu casa, ya que absorben menos luz.

7.- Revisa las ventanas, puertas y tambores de persianas, evitando que produzcan corrientes de aire. Píens en la instalación de doble cristal.

8.- Cuando vayas a comprar, lleva tus propias bolsas e intenta que no sean de plástico. De esa forma generarás menos basura y contribuirás en la cuidado del medioambiente.

9.- Coloca dos botellas llenas dentro de la sistema y ahorrará de 2 a 3 litros de agua cada vez que la uses. No emplees el inodoro como papelera.



C/ Sánchez Vidal, 5
30840 - Alhama de Murcia
Teléfono: 968 630 776

museoarqueologico@alhamademurcia.es

Entrada gratuita

Visitas libres y visitas guiadas concertadas para grupos en el teléfono 969630776.

Consejos prácticos medioambientales

JUNIO 2017



Compromiso de Calidad Turística

9 Ejemplos

9.1 Ejemplos de mejoras **bien** implementadas y evidenciadas.

Ejemplo 4

Mejora	Solución	Descripción evidencia
Material promocional del servicio.	Realización de nuevas bolsas para el servicio, con el logo del SICTED.	Imagen de las bolsas.

9 Ejemplos

9.1 Ejemplos de mejoras **bien** implementadas y evidenciadas.

Ejemplo 4



9 Ejemplos

9.1 Ejemplos de mejoras **bien** implementadas y evidenciadas.

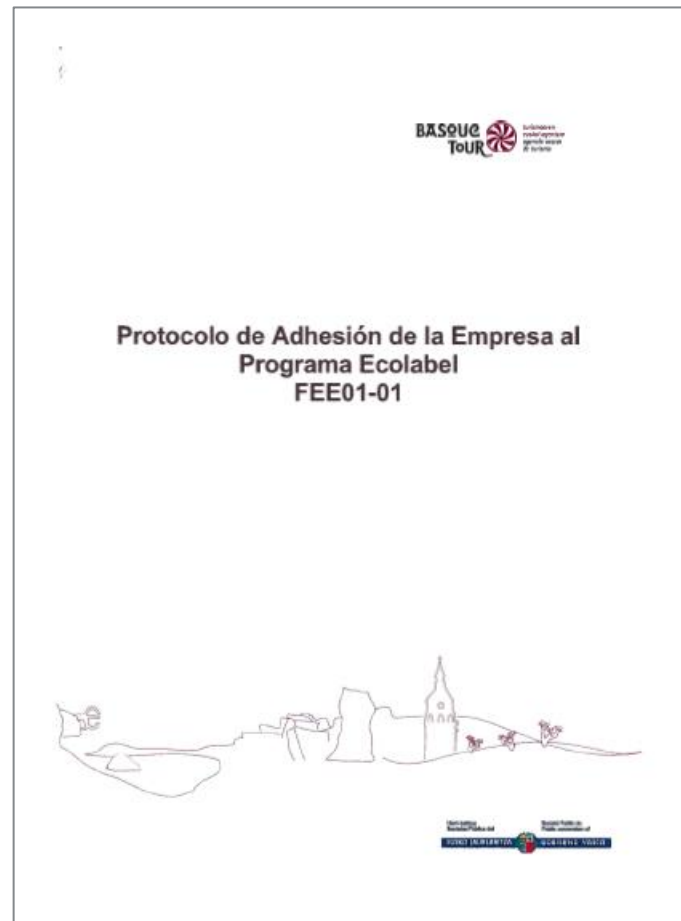
Ejemplo 5

Mejora	Solución	Descripción evidencia
Mejorar política medioambiental.	Participación en el programa Ecolabel para obtener la Ecoetiqueta.	Protocolo de Basquetour en formato pdf en el que se evidencia la adhesión del servicio al programa Ecolabel, comprometiéndose a abordar las correspondientes acciones para la obtención de la Ecoetiqueta.

9 Ejemplos

9.1 Ejemplos de mejoras **bien** implementadas y evidenciadas.

Ejemplo 5



9 Ejemplos

9.1 Ejemplos de mejoras **bien** implementadas y evidenciadas.

Ejemplo 6

Mejora	Solución	Descripción evidencia
Mejorar el nivel de idiomas entre los empleados.	Impartir clases de idiomas para los empleados.	Certificado del apoderado del hotel acreditando la impartición de cursos de idiomas a los empleados. Se indica duración en horas de la formación, con fechas de inicio y fin de la acción de mejora.

9 Ejemplos

9.1 Ejemplos de mejoras **bien** implementadas y evidenciadas.

Ejemplo 6

Sr. [REDACTED] con DNI [REDACTED], en calidad de Apoderado del Hotel [REDACTED] con CIF [REDACTED] y domicilio en [REDACTED]

CERTIFICA:

Que se ha impartido formación "in house" (Formación interna), en idioma francés, con una duración total de 40 horas, en fecha desde el 08 de mayo de 2017 hasta el día 19 de mayo 2017 a un total de 13 alumnos.

Para que así conste con los efectos oportunos.

En [REDACTED] 19 de mayo de 2017
Sr. [REDACTED]

[REDACTED]

9 Ejemplos

9.1 Ejemplos de mejoras **bien** implementadas y evidenciadas.

Ejemplo 7

Mejora	Solución	Descripción evidencia
Se quiere mejorar la asistencia en primeros auxilios.	Implantación de un desfibrilador y formación a los trabajadores en primeros auxilios.	Factura de compra del desfibrilador, especificando fecha y conceptos, que deben ser claramente identificables con la mejora abordada.

9 Ejemplos

9.2 Ejemplos de mejoras **mal** implementadas o evidenciadas.

Ejemplo 1

Mejora	Solución	Descripción evidencia
Ascensor.	Se ha comprado un ascensor nuevo.	Imagen de un ascensor.

9 Ejemplos

9.2 Ejemplos de mejoras **mal** implementadas o evidenciadas.

Ejemplo 1



Nota: El documento que evidencia la mejora es una imagen descontextualizada, no es consistente. Podría ser de cualquier servicio.

9 Ejemplos

9.2 Ejemplos de mejoras **mal** implementadas o evidenciadas.

Ejemplo 2

Mejora	Solución	Descripción evidencia
Existen directrices sobre vestuario y el aspecto personal.	Adquisición de nuevo uniforme para el personal, tanto de invierno como de verano, que mejore la imagen del servicio.	Imagen de los uniformes adquiridos.

9 Ejemplos

9.2 Ejemplos de mejoras **mal** implementadas o evidenciadas.

Ejemplo 2



Nota: El servicio no debería registrar como aspectos críticos los marcados como obligatorios en el manual de buenas prácticas.

9 Ejemplos

9.2 Ejemplos de mejoras **mal** implementadas o evidenciadas.

Ejemplo 3

Mejora	Solución	Descripción evidencia
Ampliar el mercado objetivo.	Se están recibiendo clases de italiano con el objeto de abarcar más mercado.	Documento Word con listado de verbos en italiano.

9 Ejemplos

9.2 Ejemplos de mejoras **mal** implementadas o evidenciadas.

Ejemplo 3

Presente
Principali verbi irregolari

	io	tu	lui, lei	noi	voi	loro
Andare	vado	vai	va	andiamo	andate	vanno
Bere	bevo	bevi	beve	beviamo	bevete	bevono
Cogliere	colgo	colgi	colge	colgiamo	colgete	colgono
Dare	do	dai	dà	diamo	dete	danno
Dire	dico	dici	dice	diciamo	dite	dicono
Dovere	devo	devi	deve	dobbiamo	dovete	devono
Fare	facio	fai	fa	faciamo	fatte	fanno
Morire	muoio	muori	muore	moriamo	morite	muoiono
Potere	posso	puoi	può	possiamo	potete	possono
Produrre	produco	produci	produce	produciamo	producete	producono
Riempire	riempio	riempi	riempe	riempiamo	riempite	riempiono
Rimanzere	rimango	rimangi	rimangia	rimangiamo	rimangite	rimangono
Salire	salgo	salgi	sale	saliamo	salite	salgono
Sapere	sò	sai	sà	sappiamo	sapete	sanno
Scegliere	scelgo	scelgi	sceglie	scegliamo	scegliete	scegliono
Sciogliere	scioglio	sciogli	scioglie	sciogliamo	sciogliete	sciogliono
Sedere	siedo	siedi	siede	sediamo	sedete	siedono
Spegnere	spegno	spegni	spegne	spegniamo	spegnete	spegnono
Stare	sto	stai	sta	stiamo	state	stanno
Tacere	taccio	taci	tace	taciamo	tacete	tacciono
Tenere	tego	tevi	tiene	teniamo	tenete	tenono
Togliere	tolgo	tolgi	tolge	tolgiamo	tolgete	tolgono
Tradurre	traduco	traduci	traduce	traduciamo	traducete	traducono
Uscire	esco	esci	esce	usciamo	uscite	escono
Venire	vengo	vieni	viene	veniamo	venite	vengono
Volere	voglio	vuoi	vuò	vogliamo	volete	vogliono

Nota: El documento que evidencia la mejora es un listado de verbos en italiano. No evidencia la efectiva realización de los cursos.

9 Ejemplos

9.2 Ejemplos de mejoras **mal** implementadas o evidenciadas.

Ejemplo 4

Mejora	Solución	Descripción evidencia
Adecuar y pintar las paredes de la oficina, por problemas de humedades que tenía al estar situada en un edificio antiguo.	Adecuar y pintar las paredes de la oficina, por problemas de humedades que tenía al estar situada en un edificio antiguo.	No se aporta evidencia.

9 Ejemplos

9.2 Ejemplos de mejoras **mal** implementadas o evidenciadas.

Ejemplo 4

Notas:

- No es una mejora sino una acción básica de mantenimiento.
- No se aporta evidencia alguna.

9 Ejemplos

9.2 Ejemplos de mejoras **mal** implementadas o evidenciadas.

Ejemplo 5

Mejora	Solución	Descripción evidencia
Existen bolsas para el mareo.	Compra de bolsas y reparto entre los usuarios.	Imagen de bolsas para el mareo.

9 Ejemplos

9.2 Ejemplos de mejoras **mal** implementadas o evidenciadas.

Ejemplo 5



Notas: El documento que evidencia la mejora es una imagen descontextualizada, no es consistente. Podría ser de cualquier servicio.

10

Conclusiones

10 Conclusiones

1. La planificación y gestión de la mejora es un método que permite priorizar y caracterizar las áreas de mejora.
2. ¿Cuándo mejorar? Siempre.
3. Se contemplan dos tipos de mejora: acciones de mejora inmediata y de mejora estructural.
4. Fuentes de información para identificar áreas a mejorar: cuestionario de satisfacción, quejas y sugerencias, propuestas de mejora internas, autoevaluación, evaluación externa e informes de asistencia técnica.
5. Fases del Plan de mejora: Planificar, desarrollar, comprobar, actuar o estandarizar las mejoras.

10 Conclusiones

Los factores clave del éxito son:

- › Realizar un seguimiento periódico del cronograma.
- › Seguimiento constante desde la dirección.
- › Atención de cualquier propuesta de mejora (interna o externa).
- › Revisión diaria de los cuestionarios de satisfacción, tanto propios del servicio como en sitios Web.
- › Todo es susceptible de mejora.
- › Comunicación de los resultados del Plan de mejora al personal.
- › Definir criterios para establecer prioridades (costes, tiempo, impacto en el cliente).
- › Para mejorar, el primer paso es medir.
- › Todas las mejoras tienen un enfoque a incrementar la satisfacción del cliente interno y externo y a aumentar el margen de beneficio.

www.calidadendestino.es

sicted@calidadendestino.org



Compromiso
de **Calidad Turística**