



CALIDAD TURÍSTICA

“La certificación no es sólo una imagen porque permite tener una gestión interna y una organización”

En Euskadi son más de 242 los establecimientos distinguidos con la Q de Calidad Turística.

Un certificado que fue implementado en el Hotel Arcos de Quejana hace cinco años. Su propietario Ángel San Mamed, reconoce su escepticismo pasado por este certificado con lo que han mejorado en gestión y organización interna.

¿Cuáles han sido las razones para apostar por uno de los sistemas de calidad?

Nos lo ofrecieron hace 10 años, y en ese momento era bastante reticente por los costos pero luego nos fuimos dando cuenta que no era solo una fachada sino que permite tener una gestión interna, una organización que nos ayuda a nosotros y beneficia al cliente.

¿Qué ventajas le ha proporcionado a su organización el poseer un sistema de calidad turística certificado?

Cara al exterior es una imagen, que no sé si llegará a lo que pueden ser las estrellas de un Hotel pero para el cliente supone que los establecimientos cumplen unas normas por lo que se les asegura una garantía de calidad. A los Hoteles pequeños básicamente nos conocen a través del boca a boca o internet. Nuestro objetivo siempre ha sido antes y ahora dar un servicio completo y que el cliente se marche contento. Existe una guía en la que aparecen los establecimientos certificados y siempre es un beneficio el figurar en ella.

¿Qué mejoras internas se han producido como consecuencia de la implantación?

Llevamos trabajando quince años y durante este tiempo siempre hemos desarrollado mejoras y reformas, porque solemos decir que a parte de trabajar lo hacemos en lo

que nos gusta procurando que las instalaciones sean adecuadas. Nos sentimos a gusto con lo que hacemos y hacemos que el cliente se sienta a gusto.

En las habitaciones hemos renovado colchones, pintamos anualmente, se han instalado sistemas de iluminación, luces de emergencia; en cuanto a las infraestructuras generales hemos

realizado una reforma amplia que ha durado aproximadamente un año.

Hemos colocado un ascensor, accesibilidad para los comedores, baños amplios con adaptador de cambio de pañales y adaptación a minusvalías. Estamos continuamente inmersos en mejoras.





CALIDAD TURISTICA

¿Cree que el proceso de calidad de la Q turística, facilita un posicionamiento más competitivo de su organización?

Yo creo que sí, desde Gobierno vasco y Euskadi kalitatea hacen un gran esfuerzo, están en continuo contacto con nosotros y eso por supuesto ha sido beneficioso.

¿De las competencias implementadas cuál resaltaría como más importantes o útiles?

Al cliente lo que le proporcionamos es un servicio genérico. Lo que si es cierto es que los tiempos están cambiando muy rapido, con lo que debes adaptarte a ello. Nosotros los hemos hecho, mejorando día a día nuestras instalaciones, colocando un sistema wifi gratuito disponiendo de salas amplias para reuniones de empresa y una ampliación en la sala de estar....

¿Recomendaría a otros empresarios el trabajar con un sistema de calidad certificada?

Si porque considero que no es simplemente colgar la certificación en la pared. Es importante realizar una mejora continua porque es de esta forma como se aprovecha y se obtiene el mayor rendimiento.

El Gobierno Vasco, junto con la Agencia Vasca de Turismo, Basquetour, pone a disposición del empresario las herramientas y ayudas necesarias para que sus organizaciones sean más competitivas, mediante los siguientes programas:

BUENAS PRACTICAS: Cuyo objetivo es mejorar la “profesionalización” de los empresarios y crear conciencia de destino. Euskadi cuenta con 274 establecimientos que disponen del Diploma de Compromiso con la Calidad Turística

Q CALIDAD TURISTICA: Programa que garantiza la satisfacción y de cumplimiento con las expectativas de los clientes. Euskadi cuenta con 267 establecimientos distinguidos con la “Q” de Calidad Turística

MODELO DE EXCELENCIA EFQM: Programa que propone a las organizaciones elevarse a un nivel de excelencia con la calidad. Euskadi cuenta con 17 establecimientos participantes, en dicho modelo.

¡Pon la Q de Calidad Turística en tu establecimiento!

94 607 75 86 - 94 404 74 70
www.turismoa.euskadi.net
www.euskalit.net

