



CALIDAD TURÍSTICA

**“Se garantiza la mejora continua a través de las sugerencias y opiniones de los clientes. Permite adaptarnos a los tiempos a la misma velocidad que necesitan nuestros clientes.”**

Desde hace 7 años El hotel Silken Ciudad de Vitoria cuenta con la Certificación de Calidad Q turística, como identidad diferenciadora en la gestión hotelera.

**¿Cuáles han sido las razones por las que ha apostado por algunos de los sistemas y programas de calidad relacionados con el sector turístico?**

Tanto la cadena hotelera Silken en general como el Hotel Ciudad de Vitoria en concreto tienen contemplado en sus planes estratégicos hacer de los sistemas de calidad un signo diferenciador que nos ayude a situarnos y posicionarnos en un lugar privilegiado como referentes de gestión hotelera. Por ello en este hotel y en otros de Silken la apuesta es clara y decidida y como prueba de ello podemos presumir de haber obtenido y de mantener una doble certificación basada en la Q de Calidad Turística así como la ISO 9001:200

**¿Qué ventajas le ha proporcionado a su organización el poseer un sistema de calidad turística (Q Calidad turística) certificado?**

Sin ningún género de dudas han sido varias las aportaciones y ventajas que el sistema de Calidad Turística ha aportado al Hotel Silken Ciudad de Vitoria. Entre las más destacables podemos resaltar por ejemplo la mejora y sistematización de los procesos de gestión dándoles una forma más profesional y coherente. Por otro lado, ayuda a ofrecer confianza a los clientes que no nos conocen y que de esta manera cuentan con un aseguramiento de la calidad. Por último, para nuestros clientes habituales, les ofrece la garantía de la mejora continua, a través de la cual el propio cliente va observando en el transcurso del tiempo cómo sus sugerencias y opiniones se van aplicando y por tanto forma parte activa de la evolución del establecimiento.

**¿Qué mejoras internas se han producido como consecuencia de la implantación? ¿en temas de organización? ¿en temas de gestión? ¿en temas de infraestructuras?**

Tanto en la organización como en la gestión para nosotros han supuesto herramientas que nos facilitan una forma de trabajar, es decir, un guión previo a la hora de afrontar los problemas cotidianos y que mediante procedimientos concretos vamos solucionando.

**¿Qué mejoras han incidido directamente en la satisfacción del cliente?**

Con la sistematización de nuestros procesos de gestión y producción, conseguimos dotar de uniformidad al servicio que ofrecemos a nuestros clientes y el servicio que unos departamentos de apoyo ofrecen internamente a otros de producción. Así conseguimos que a pesar de funcionar los 365 días del año con la consecuente rotación de personas, nuestro servicio no varía independientemente de quien lo esté ofreciendo. Cada vez son más las aportaciones que recibimos, cada vez es mejor el tipo de respuesta que ofrecemos y por tanto, cada vez es de mayor calidad la satisfacción que obtenemos de nuestros clientes.





CALIDAD TURISTICA

**¿Cómo se dirigiría usted, al sector turístico profesional para que se animaran en la implantación de la Q Calidad turística? ¿Qué les diría?**

Aún existiendo otras muchas fórmulas, la Q de Calidad Turística aporta valores añadidos y exclusivos a un establecimiento que difícilmente se obtendrían de otro modo. Los que ya estamos en este estado, lo que nos toca es apostar por la calidad del destino y animar al resto a implantar sistemas de calidad certificada. Por otro lado, la confianza que genera en los clientes facilita definitivamente el posicionamiento en el mercado.

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

Sin duda alguna. Como ya he dicho, el contar con un numeroso grupo de establecimientos en una determinada zona, va a ayudar a mejorar la imagen y la calidad del destino, haciendo que los visitantes se multipliquen y beneficien a todos por igual.

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

No sólo lo creo sino que está demostrado. En estos años hemos ido viendo que tanto por las facilidades ofrecidas en nuestro sistema de gestión interno como por la imagen que se ha transmitido en el mercado, nuestra competitividad ha ganado puestos situándonos en una posición mas favorable que antes de certificarnos.

**¿Cuáles de las competencias trabajadas e implantadas dentro del proceso de gestión de la Q calidad turística, resaltaría como más importantes o útiles?**

Sin ninguna duda el concepto de Mejora Continua es el que ha de situarse en un primerísimo plano. El poder ofrecer a nuestros clientes una respuesta rápida a sus exigencias, el poder ir adaptándose a los tiempos a la misma velocidad que nuestros clientes lo necesitan se nos está demostrando como una de las herramientas mas útiles de cara a mantener una posición importante en el mercado así como una imagen diferenciada y especializada frente a nuestros competidores.

**¿Qué tipo de cambios ha introducido, o piensa introducir en su organización para fomentar la cultura de calidad?**

El proyecto en el que estamos trabajando desde hace ya tiempo es el de la sostenibilidad medioambiental. Aparte de innumerables acciones ya realizadas en el pasado y de menor escala si se consideran individualmente, pero de gran importancia en su conjunto, nos encontramos inmersos en estos momentos en importantes estudios de eficiencia energética que implementaremos en breve. Con ello queremos contribuir a dotar a nuestra industria de una imagen limpia y que contribuye a la sostenibilidad y al respeto por la naturaleza sin renunciar a la generación de riqueza.

**¡Pon la Q de Calidad Turística en tu establecimiento!**

94 607 75 86 / 94 404 74 70  
[www.turismoa.euskadi.net](http://www.turismoa.euskadi.net)  
[www.euskalit.net](http://www.euskalit.net)

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.