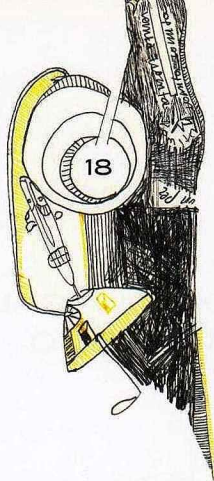


EL DESARROLLO DE LA CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO



Cortesía de Juan Carlos Astudillo

SANTIAGO CARPIO
Universidad de Cuenca
scarpioa@etapaonline.net.ec



Actualmente las empresas del sector turístico se ven motivadas a gestionar sus procesos con calidad, constituyéndose en uno de los grandes retos del sector a nivel mundial. La exigencia y evolución de los gustos son cada vez mayores por parte de los clientes y demás partes interesadas, que ha llevado a realizar estrategias desde la supervivencia hasta la integración, por permanecer y desarrollar el mercado, con tendencias a la aplicación de técnicas de calidad y de protección a la sociedad y al medio ambiente.

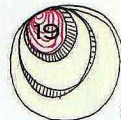
Por lo tanto, es indispensable iniciar cambios estratégicos enfocados en iniciativas y medidas que permitan evidenciar la mejora de la calidad de los productos y servicios como factor competitivo y diferenciador del sector; más aún con la facilidad de la comunicación, los clientes son capaces de valorar los productos y servicios y de transmitir y comentar sus experiencias a gran velocidad.

Juliá Porsche y otros, toman como ejemplo comparativo al sector de la restauración europea y al estadounidense: en los años setenta en los Estados Unidos la calidad estaba marcada por un enfoque meramente culinario, si la comida era buena, el restaurante tenía éxito. Los años ochenta estuvieron marcados por el marketing, pues ya no era suficiente una buena comida, sino además como atraer a los clientes. La década de los noventa estuvo enfocada al servicio ya que el cliente estaba volviéndose más exigente. En la actualidad, es necesario pensar en la sistematización de la calidad enfocada al cliente y al entorno.

Se considera que la experiencia ecuatoriana está concentrándose de manera emergente en la gestión de la calidad para los productos y servicios, y que estamos en desarrollo para superar los atrasos frente al sector principalmente norteamericano y europeo. A este punto existen certificaciones muy propias del sector como la Smart Voyager dedicada al turismo sostenible con la finalidad de minimizar los impactos ambientales causados por la actividad turística, pero que también implica dar al turista un servicio con calidad y seguridad.

Ahora bien, las empresas turísticas están siendo más efectivas en el control, seguimiento, y mejora en todas sus áreas, para esto se está adoptando como modelo básico el Sistema de Gestión de Calidad dado por la Norma ISO 9001, en el que la empresa se enfoca principalmente en la satisfacción del cliente y la mejora de sus procesos para alcanzar la excelencia tanto en calidad como en productividad, siendo para consiguiente necesario comprometerse con los siguientes principios de Gestión de la Calidad:

1. Enfoque al cliente: comprender sus necesidades actuales y futuras para satisfacerlas y exceder las mismas.



2. Liderazgo: el líder de la empresa turística debe establecer el propósito y la orientación y trazar estrategias para alcanzar objetivos.
3. Participación del personal: todos los niveles de la organización deben estar involucrados por ser la esencia de la misma.
4. Enfoque basado en procesos: gestionar las actividades y recursos de manera eficiente.
5. Enfoque de sistema para la gestión: ser consciente de interrelacionar los procesos como un sistema que logra objetivos.
6. Mejora continua: permanentemente buscar un excelente desempeño global.
7. Toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y la información.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas: con los proveedores y partes interesadas para crear valor.

Para el sector de la alimentación y restauración, contempla la aplicación de los protocolos del Sistema de Gestión HACCP (Análisis de Riesgo y Punto Crítico de Control), con el cual hay que cumplir siete principios para garantizar la inocuidad de los alimentos durante la cadena de elaboración hasta llegar al cliente. Estos principios contemplan la formación de equipos para analizar los peligros, determinar los puntos críticos de control y sus límites, establecer sistemas para monitorearlos, tomar acciones correctivas, verificar de que el sistema de seguridad alimentario esta trabajando óptimamente y establecer documentación y registros para demostrar conformidad. Todo esto con el ánimo de asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano en las diferentes etapas de la cadena alimentaria como son la adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, preparación y comercialización en los restaurantes y servicios afines, con aplicación de buenas prácticas y bajo condiciones higiénico-

sanitarias y de infraestructura mínimas que garanticen la calidad de los alimentos.

Con relación al compromiso de la empresa turística con el medio ambiente, estas optan por los Sistemas de Administración Ambientales basados en la Norma ISO 14001, para lograr y demostrar un desempeño ambiental sano, controlando el impacto de sus actividades, producto o servicios.

En el Ecuador, inclusive algunas empresas del sector turístico, están implementando el sistema integrados de Gestión, que conforman los aspectos de la Calidad, Medioambiental y de Salud y Seguridad Ocupacional.

La empresa turística ecuatoriana, que desea alcanzar un alto grado de excelencia, debe comprometerse con modelos de gestión como los indicados anteriormente, no solamente con el ánimo de certificar, sino que es necesario demostrar a los clientes y a la sociedad que este sector es muy consciente de sus actividades y de que la calidad -en toda su extensión: humana, ecológica y económica- se convierte en una ventaja competitiva, que nos marcará como punto de referencia universal.

