



Acción formativa:

"Principios de estratexia e marketing para pequenas empresas turísticas"

Unidade 2: Calidade

Relatora: M^a Eugenia Fernandes

31 Marzo y 01 de abril 2009



www.arquetipos.net

Unidade 2: Calidade.

Obxectivo: Definir un sistema de Xestión de Calidade válida para pequenos establecementos turísticos

Curso: 12 horas

Enfoque: interactivo e participativo. Teoría/práctica 40/60%

Coordinadora/ Relator: M^a Eugenia Fernandes Montilla.

maria.fernandes@arquetipos.net

Unidade 2: Calidade.

Unidade 2. Calidade.

- Principios básicos da calidade. Face-las cousas sempre do mesmo xeito.
- As normas de calidade aplicables ó sector: ISO 9001/14001, Q, OHSAS, a familia UNE 180000, o protocolo EMAS.
- Elaboración de procedimentos e implantación de normas. Pautas básicas.
- Outros requerimentos lexislativos.
- A xestión medioambiental.

Taller práctico de elaboración dun plan de implantación para un pequeno negocio turístico

Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

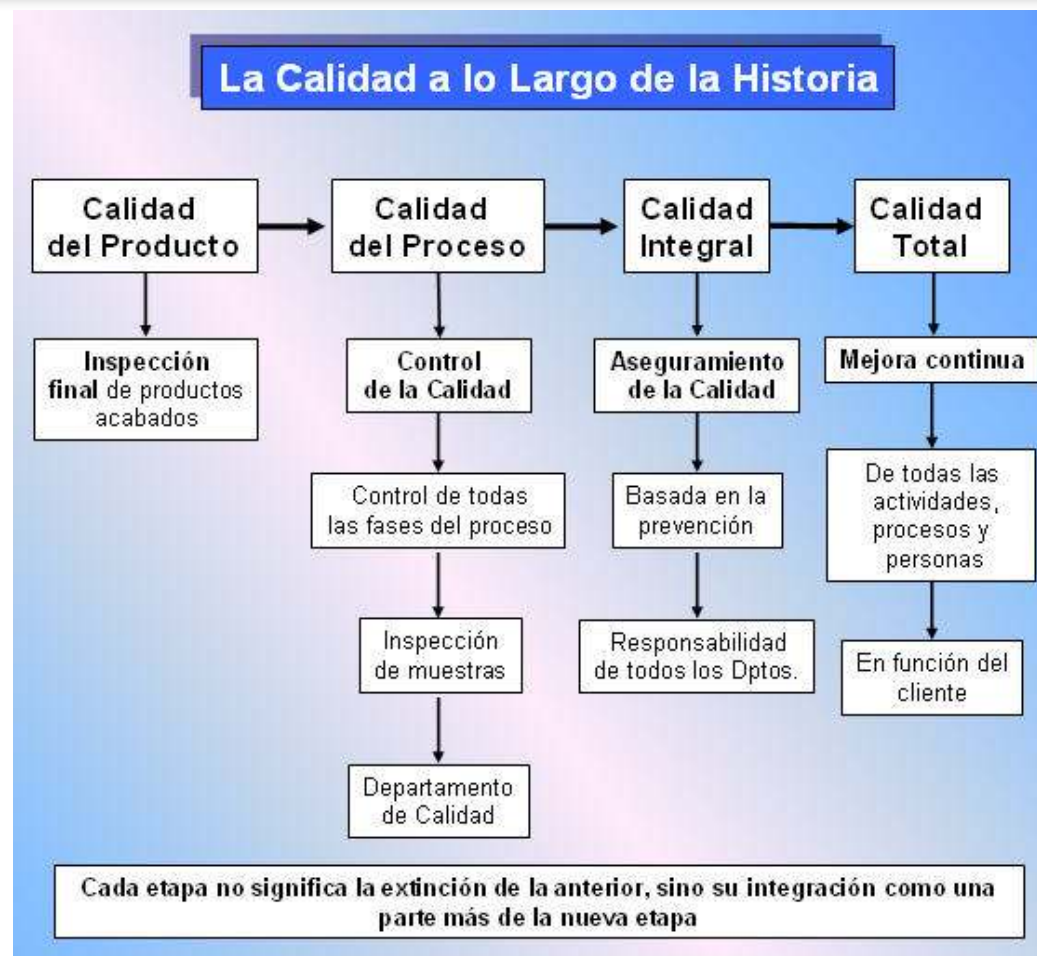
Evolución

Evolución do significado de calidade

- Calidade mediante inspección.
- Control estatístico da calidade.
- O aseguramento da calidade
- Calidade, estratexia competitiva.

Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Evolución



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Evolución

Evolución de la Gestión de la Calidad

ETAPA	CONCEPTO	OBJETIVO
ETAPA ARTESANAL	Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello	* Satisfacer al cliente. * Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho * Crear un producto único
REVOLUCIÓN INDUSTRIAL	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	* Satisfacer una gran demanda de bienes. * Obtener beneficios
SEGUNDA GUERRA MUNDIAL	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia Plazo = Calidad).	* Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
POSTGUERRA (JAPÓN)	Hacer las cosas bien a la primera	* Minimizar costos mediante la Calidad * Satisfacer al cliente * Ser competitivo
POSTGUERRA (RESTO DEL MUNDO)	Producir, cuanto más mejor.	* Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
CONTROL DE CALIDAD	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	* Satisfacer las necesidades técnicas del producto
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos	* Satisfacer al cliente. * Prevenir errores. * Reducir costos. * Ser competitivo
CALIDAD TOTAL	Gestión de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	* Satisfacer tanto al cliente externo como interno. * Ser altamente competitivo * Mejora continua

Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida.

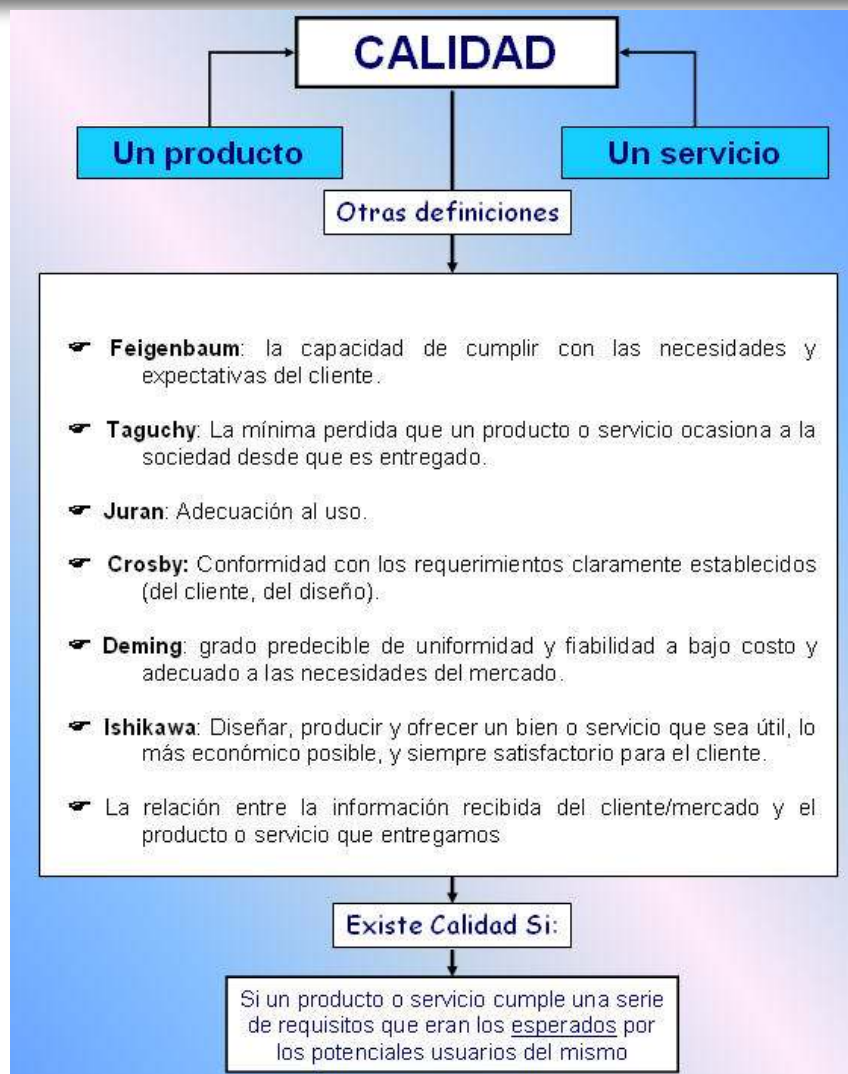
Calidade

¿Qué é calidade?

- Calidade como excelencia
- Calidade como valor
- Calidade como conformidade coas especificacións
- Calidade é igualar ou exceder as expectativas dos clientes

Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Calidade



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Orixe de deficiencias I

- Inexistencia cultura orientada a investigación de marketing.
- Inadecuada comunicación vertical dende o persoal de contacto ata a alta dirección.
- Deficiencias no compromiso da dirección coa calidade.
- Percepción de inviabilidade.
- Erros no establecemento de normas ou estándares para a execución de tarefas

Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Orixe de deficiencias II

- Ausencias de obxectivos.
- Ambigüidade de funcións.
- Conflictos funcionais.
- Desaxustes entre os empregados e as funcións.
- Desaxustes entre tecnoloxía e funcións.
- Servicios inadecuados de supervisión e control

Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Orixe de deficiencias III

- Falta de control percibido.
- Falta de sentido de traballo en equipo.
- Deficiente comunicación horizontal entre áreas.
- Tendencia a prometer en exceso.

Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Dimensións da calidade I

Dimensións da calidade

- Fiabilidade
- Capacidade de resposta
- Profesionalidade
- Cortesía



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Dimensións da calidade II

- Credibilidade
- Seguridade
- Accesibilidade
- Comunicación
- Comprensión do cliente



Facer as cousas ben é mais barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Calidade aforro

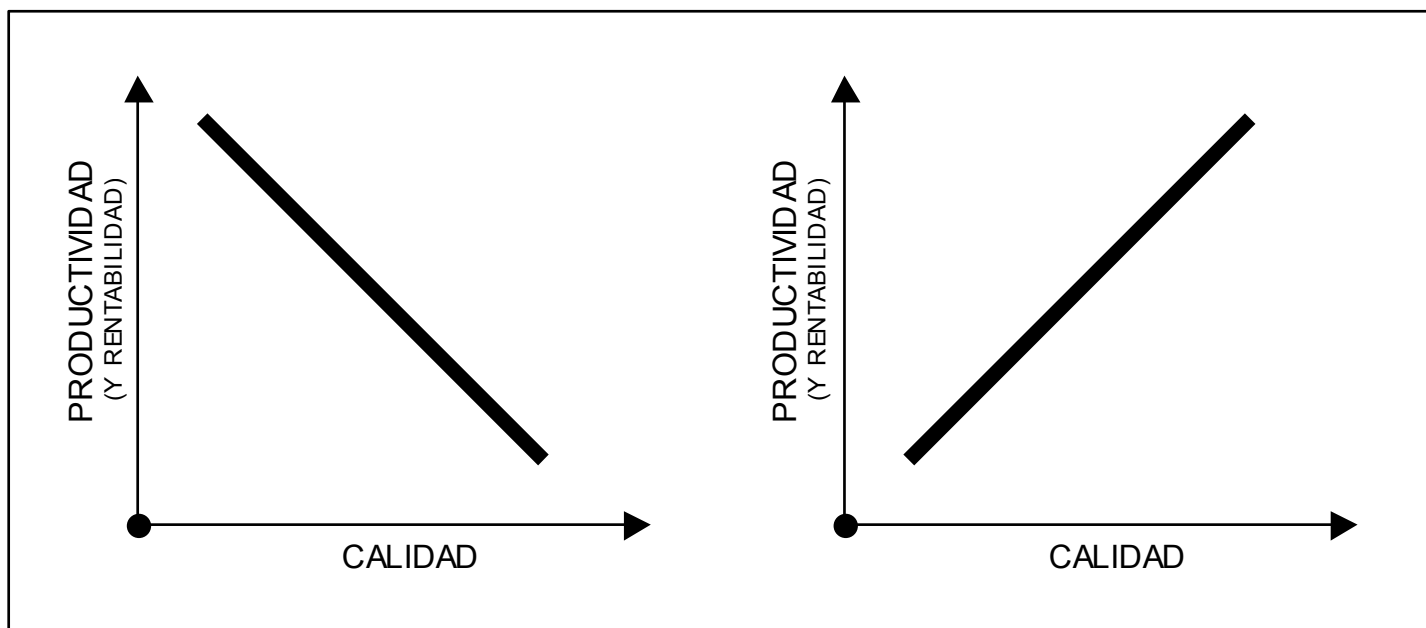
Calidade como aforro

- Os custes da calidade:
 - Custes de control e cumprimento:
 - Custes de prevención (planificación, revisións e formación).
 - Custes de avaliación ou verificación (inspección, medición e análises).
 - Custes de fallos ou de incumprimentos (custes evitables, custes de non calidade).



Facer as cousas ben é mais barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Calidade aforro



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Beneficios cliente

Clases de Calidad

Tenemos que tener en cuenta no solo las necesidades implícitas y explícitas, sino también las que el cliente ni sabe que existen.

Noriaki Kano identifica las distintas percepciones de calidad que hacen los clientes y que ayuda a identificar las necesidades:

- ☛ **Calidad que se espera (implícitas)** : características mínimas que los clientes dan por supuestas y por tanto no solicitan explícitamente.
- ☛ **Calidad que satisface (explícitas)**: características que los clientes solicitan explícitamente y que en su conjunto satisfacen sus expectativas.
- ☛ **Calidad que deleita**: características positivas que los clientes no solicitan porque desconocen que pueden existir. Las organizaciones que las ofrecen se sitúan en posición ventajosa.

Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Xestión da calidade



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Xestión da calidade I

Principios de xestión de calidade

- ❖ Orientar a empresa ao cliente.
- ❖ Definir o papel da dirección.
- ❖ Propiciar a participación do persoal.
- ❖ Xestionar os recursos de forma eficiente.
- ❖ Identificar e xestionar os procesos eficientemente.
- ❖ Establecer como obxectivo a mellora continua.
- ❖ Tomar decisións analizando a información recabada.
- ❖ Incorporar os provedores no proceso de xestión de calidade.

- ❖ Enfoque al Cliente
- ❖ Liderazgo
- ❖ Participación del Personal
- ❖ Enfoque de Procesos
- ❖ Enfoque Sistémico de la Gestión
- ❖ Mejora Continua
- ❖ Toma de Decisiones Objetiva
- ❖ Relaciones Mutuamente Beneficiosas con Proveedores

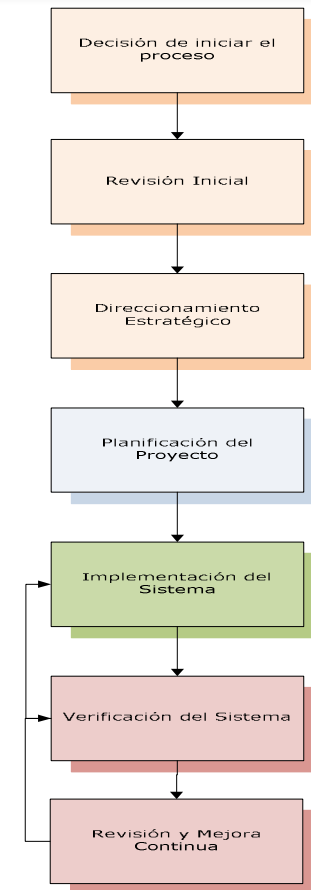


Facer as cousas ben é mais barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Xestión da calidade II

Implantación

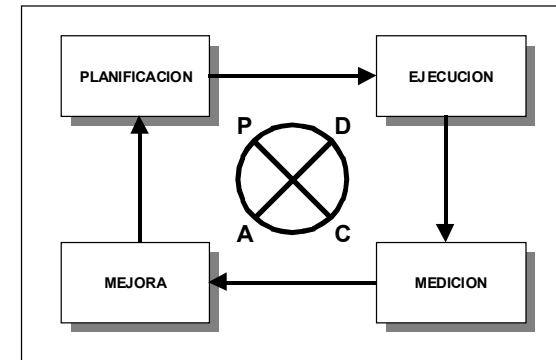
- ✿ Identificar as expectativas e necesidades dos clientes.
- ✿ Establecer a política e obxectivos de calidade.
- ✿ Definir as responsabilidades para a consecución dos obxectivos.
- ✿ Determinar, establecer e aplicar medidas para verificar a eficacia de cada proceso.
- ✿ Detectar e solventar as non conformidades detectadas (accións correctivas)



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Xestión da calidade III

- Mellorar a eficiencia e eficacia dos procesos reducindo riscos (accións preventivas).
- Establecer a orde de prioridade das propostas.
- Diseñar estratexias para desenrolar as accións de mellora.
- Desenrolar as acción do Plan de mellora no calendario establecido.
- Medir e analizar os resultados acadados.



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Servicios de calidade

Deseño servico de calidade

- ❖ Coñecer o perfil do cliente ao que vai dirixido o negocio.
- ❖ Establecer os requisitos do servico en función das expectativas e necesidades dos clientes.
- ❖ Definir o servico e o seu proceso de prestación.
- ❖ Presta-lo servico de acordo co establecido.
- ❖ Facer un seguimento da prestación do servico.
- ❖ Mellorar a calidade do servico elevando os estándares.

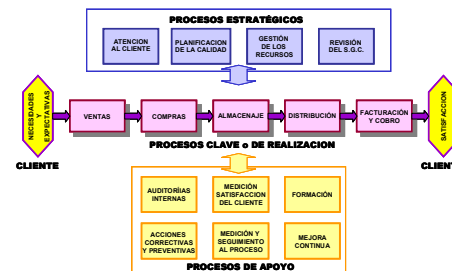


Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Xestión da calidade

Cadea de Valor

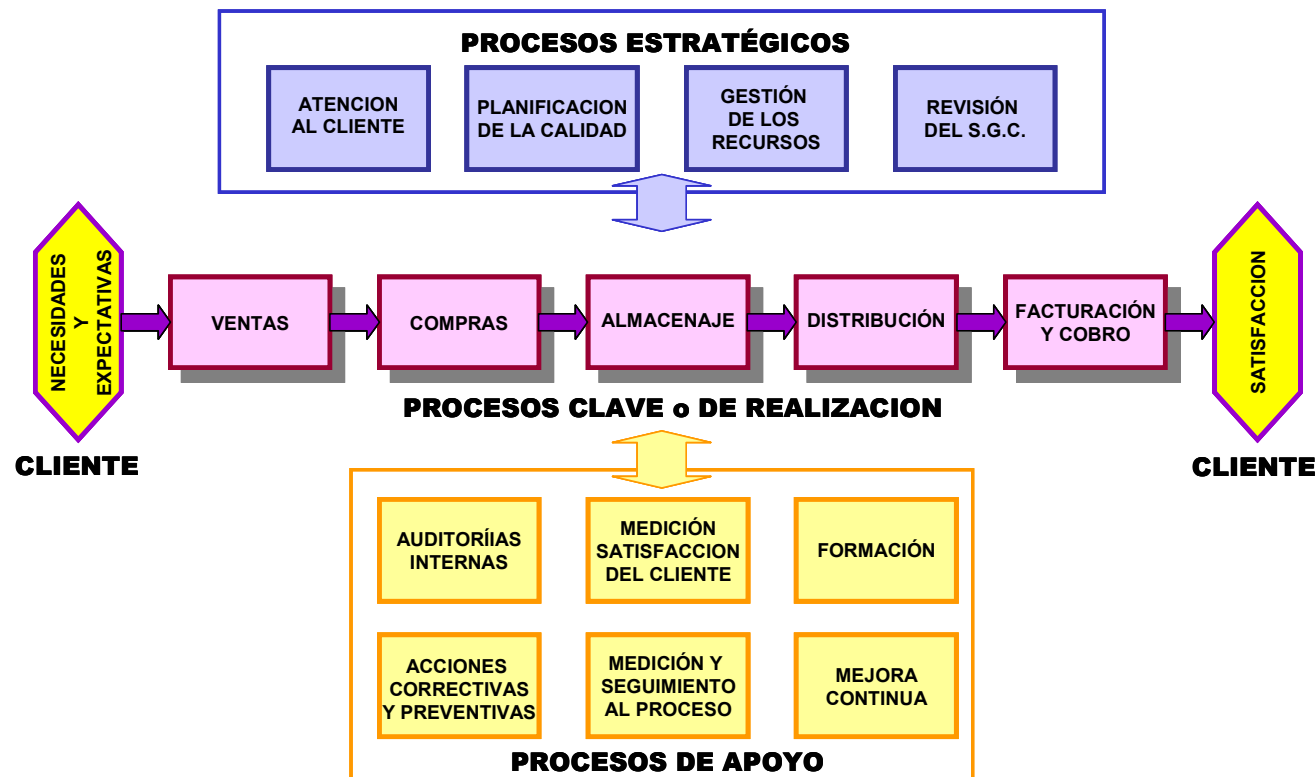
A cadea de valor é a ferramenta básica para analizar as fontes de ventaxe competitiva, xa que permite dividir a empresa nas súas actividades estratexicamente relevantes a fin de entender o comportamento dos custos, así como as fontes actuais e potenciais de diferenciación.



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Xestión da calidade

Cadea de Valor



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Xestión da calidade

Análise de Procesos

A clave para adaptarse á nova contorna é ver á organización como un sistema interrelacionado e ordenalo conforme ao fluxo natural dos seus procesos.

Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Xestión da calidade

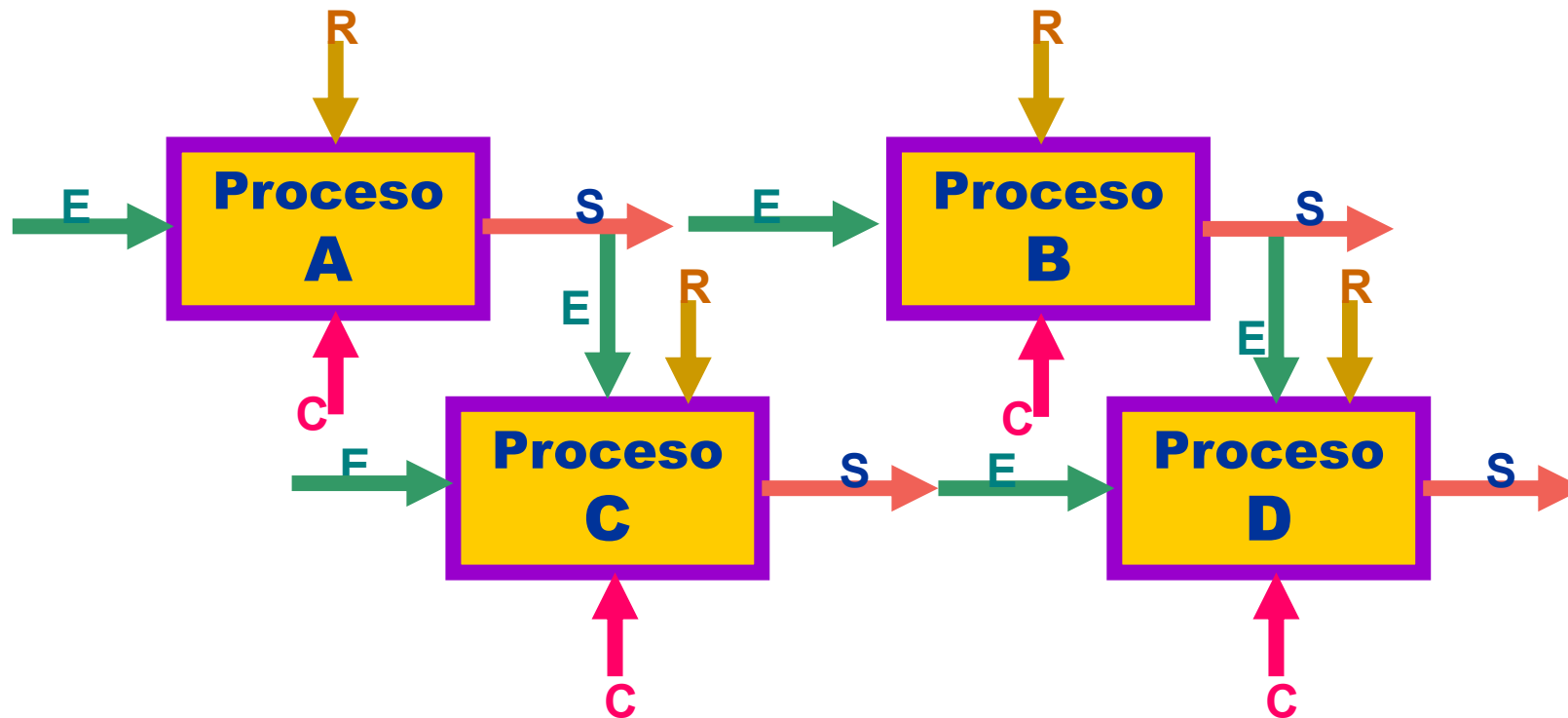
Análise de Procesos



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Xestión da calidade

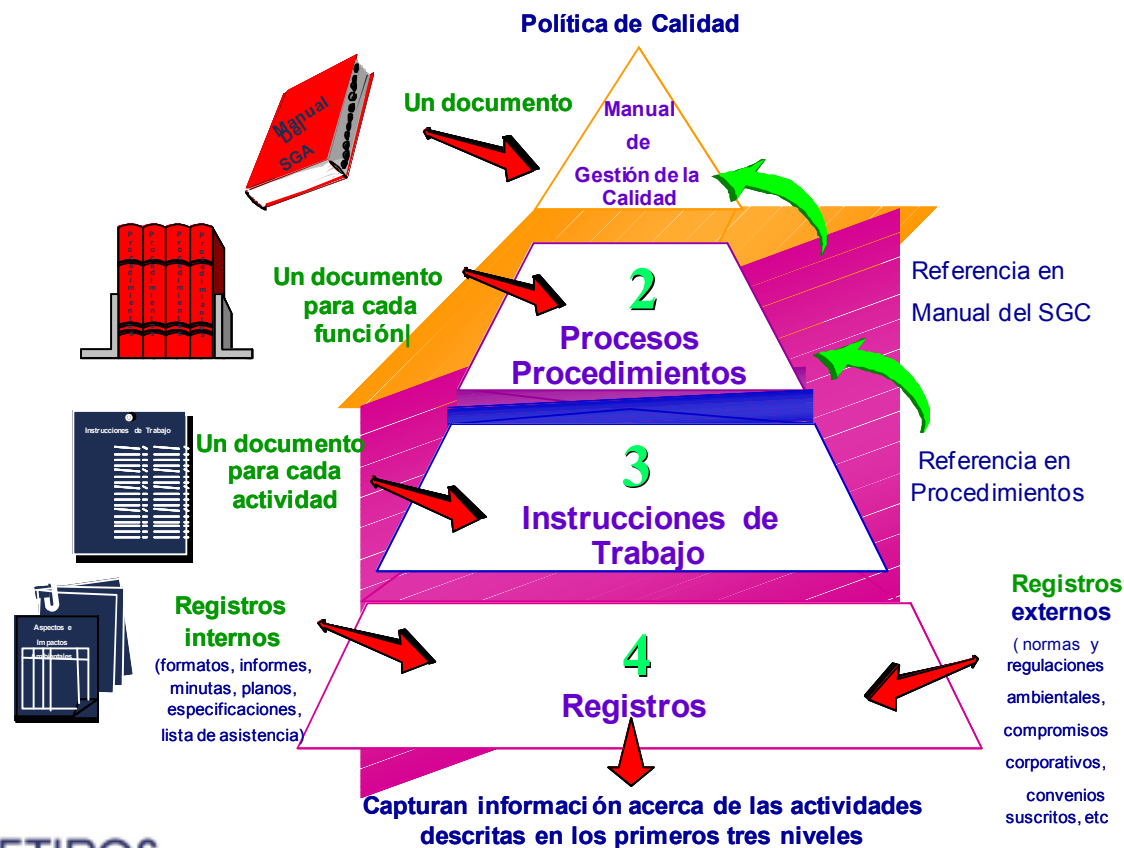
Análise de Procesos



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Xestión da calidade

Documentación de Procesos



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Xestión da calidade

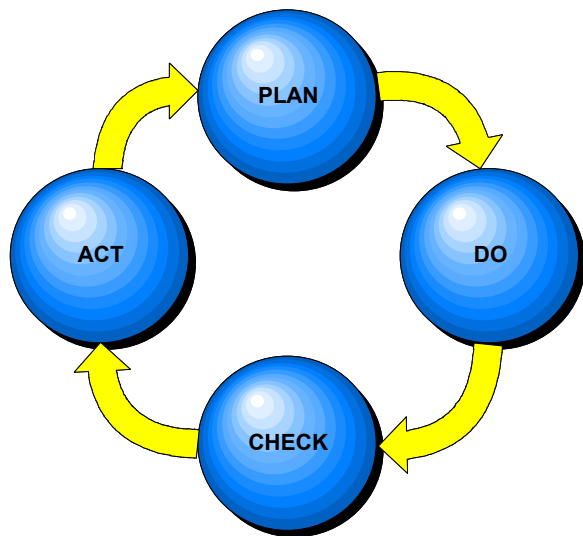
Documentación de Procesos

- ❖ **Realizar un inventario de todos os procesos.**
- ❖ **Clasificar os procesos pola súa importancia.**
- ❖ **Determinar os procesos craves en función da súa importancia.**
- ❖ **Documentar os procesos, de acordo ao seu impacto na cultura da organización**

Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Xestión da calidade

Mellora de Procesos



CICLO DE DEMING

Planificar (Plan) En ésta etapa se establecen los objetivos y procesos necesarios para entregar resultados de acuerdo con los requisitos de los clientes y las políticas de la organización.

Hacer (Do) Implementar los procesos.

Verificar (Check) Realizar el seguimiento y medir los procesos contra las políticas, objetivos, requisitos para el producto y medir los resultados.

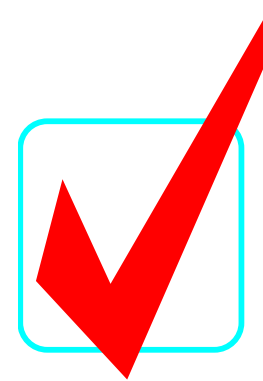
Actuar (Act) Tomar acciones para mejorar continuamente los procesos.

Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Beneficios empresas

Beneficios para a empresa

- Adaptación continua dos servicios á demanda: fidelización de clientes.
- Diferenciación fronte a competencia.
- Reducción de custes.
- Mellora do clima laboral.
- Mellora da imaxe da organización.
- Convergencia de todos os obxectivos da empresa.

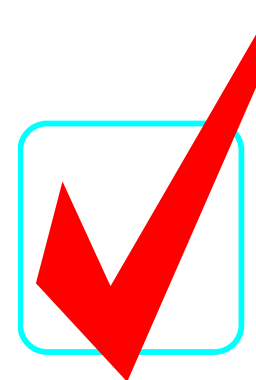


Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

Beneficios cliente

Beneficios para o cliente

- Adecuación dos servicios ás súas expectativas e necesidades.
- Diminución da incertidume ante a elección do establecemento.
- Confianza na capacidade de resposta do persoal.



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

ICTE

O instituto para a calidade turística Española

É unha entidade de certificación de sistemas de calidade creados para as empresas turísticas. Promove Sistemas de calidade como ferramenta de competitividade.

Funcións:

- Normalización.
- Certificación.
- Promoción.
- Formación.
- Asistencia.

Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

A marca Q

MARCA Q

A marca Q de calidade (Calidade Turística Española) caracterízase por ser :

- Prestixiosa.
- Diferenciadora.
- Fiable.
- Rigorosa.
- Promoción.

Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

UNE 183001:2006

¿Qué é?

É unha norma de calidade para os aloxamentos rurais que establece unha serie de requisitos obrigatorios de calidade para esta actividade. A norma UNE 183001:2006 foi publicada en decembro de 2006. Non é aplicable a pazos, castelos, monasteiros, casas grandes e casa rectorais (regulados pola normativa de aloxamentos de pequenas dimensións).

Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

UNE 183001:2006

Requisitos previos

- Constar inscrito como aloxamento rural.
- Ter subscrito un seguro de responsabilidade civil fronte a terceiros por unha cantidade mínima de 150.253,02 euros.
- Realizar o cobro da estancia e os servicios mediante factura oficial.

Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

UNE 183001:2006

Actuacións a realizar

- Compromiso da dirección.
- Política de calidade e obxectivos.
- Planificación.
- Revisión do sistema de calidade.
- Nomear a un xestor da calidade.



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

UNE 183001:2006

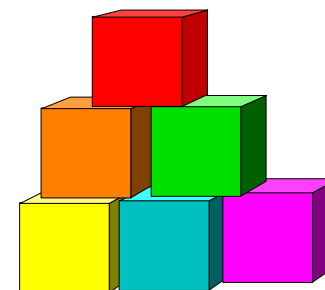
- Definir funcións e responsabilidades.
- Documentar o sistema de calidade.
- Control da documentación.
- Control dos rexistros de calidade.
- Medición da satisfacción do cliente.
- Medición e seguimento dos servizos.



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

UNE 183001:2006

- Auditoría interna.
- Xestión de queixas e suxerencias do cliente.
- Accións preventivas.
- Mellora continua.
- Xestión dos recursos humanos.
- Xestión dos recursos materiais.



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

UNE 183001:2006

- Xestión dos recursos externos.
- Comercialización.
- Seguridade e prevención de riscos.
- Boas prácticas medioambientáis.



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

UNE 183001:2006

Requisitos

❖ Infraestructuras e equipamento:

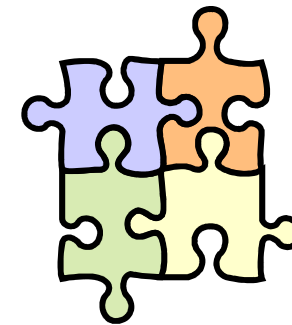
- Número máximo de prazas: 16 (excepción 24).
- Prazas máximas por habitación: 4.
- Dimensións mínimas:
 - Area de uso para os clientes: 30 m² por dúas persoa (+15).
 - Sala: 10 m² por dúas prazas (+3).
 - Habitacións: 9m² habitacións individuais (+3).
 - A metade da superficie de cada estancia habitable debe ter unha altura superior a 2 m.



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida.

UNE 183001:2006

- Servicios sanitarios:
 - Casas completas: 4 baños por cada 6 prazas.
 - Casas por habitación: 50% habitacións deben ter baño propio, o resto 1 cuarto de baño por cada 4 prazas.
- Distribución das estancias.
- Equipamento básico.
- Outras instalacións e equipamento: auga quente, sistema de regulación de temperatura e iluminación artificial.
- Accesos: suficientemente sinalizado e accesible.
- Mecanismos de control.



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

UNE 183001:2006

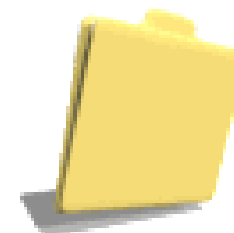
-Acollida e estancia:

-Responsabilidades do propietario:

- Acollida e despedida.
- Información sobre seguridade e entorno.
- Controlar que a información está actualizada.
- Ofrecer servicios gastronómicos e servicios de comedor.

-Información da que debe dispor o cliente:

- Localización.
- Horario de chegada e saída.
- Lugar, forma contacto e persoa que o acompañará.
- Inventario de mobiliario e enseres.



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

UNE 183001:2006

- Recibimento.
- Información sobre seguridade e entorno.
- Comidas.
- Servicios adicionais.
- Avaliación da satisfacción.
- Saída do establecemento.
- Mecanismos de control.



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

UNE 183001:2006

-Limpeza e mantemento:

- Responsabilidades: control da realización da limpeza segundo os niveis de calidade.
- Requisitos xerais de limpeza.
- Limpeza do establecemento.
- Reposición de artigos de hixiene e acollida.
- Limpeza de zoas comúns.
- Limpeza e desinfección de servizos sanitarios comúns (só para casas por habitacións).
- Lavandería.



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

UNE 183001:2006

- Requisitos xerais de mantemento:
 - Sistemas de calefacción e aire acondicionado.
 - Sistemas de emerxencia contra incendios.
 - Instalación de limpeza e cociñas.
 - Instalacións eléctricas.
 - Instalacións exteriores.
 - Mecanismos de control.
- Seguridade e medioambiente:
 - Responsabilidades.
 - Xeneralidades.



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

UNE 183001:2006

- Seguridade na vivenda.
- Seguridade nas instalacións exteriores.
- Seguros:
 - Seguro de responsabilidade civil:
150.253,02 euros.
 - Seguro de responsabilidade de alimentos:
150.253,02 euros.
 - Seguro de riscos combinados.
- Boas prácticas medioambientais (definir, implantar e documentar un conxunto de boas prácticas):
 - Reducir o consumo enerxético e substituír progresivamente as fontes contaminantes.
 - Reducir o consumo de auga.



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

UNE 183001:2006

- Reducir a produción de residuos e dispoñer dalgún sistema de separación.
- Evitar ou reducir o emprego de produtos nocivos co entorno.
- Incluír medidas encamiñadas á educación ambiental e á sensibilización de empregados e clientes.
- Dispoñer dun folleto informativo con recomendacións básicas.
- Integración das instalacións no entorno.
- Coidado e conservación do entorno.
- Mecanismos de control.



Facer as cousas ben é máis barato. A calidade é unha filosofía de negocio e de vida

UNE 183001:2006

- Comercialización:
 - Responsabilidades.
 - Xeneralidades.
 - Información e comunicación.
 - Tarifas.
 - Reservas.
 - Axentes intermedios.
 - Mecanismos de control



Calidade

**¡ Moitas grazas pola súa atención!
Desexámosvos moitos éxitos**

TURGALICIA



Ma. Eugenia Fernandes M.
Abril 2009