



# I Encuentro de Empresas Turismo Activo participantes en el Sistema de Calidad Turística Español

SISTEMAS DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN APLICADOS AL TURISMO ACTIVO  
Inés DEWULF - UR Pirineos



Madrid, 28 septiembre 2009





## INDICE

- **Presentación**
- **Gestión, Dirección y calidad ISO 9001:2008 en UR Pirineos**
- **Ventajas de implementar el sistema de calidad ISO 9001:2008**
- **Dificultad de implementación del sistema de calidad ISO 9001:2008**
- **Problemática de la norma UNE en la gestión de empresas de Turismo Activo**
- **Debates**



## Presentación

- Ingeniera en Organización y Management de las Tecnologías de la Información
- Gerente de UR Pirineos - Empresa del grupo UR 2000
  - Dos centros de trabajo (Murillo de Gállego y Jaca)
  - Especializado en los deportes de Aguas bravas y montaña
  - 28 trabajadores en plantilla en temporada - equivalente a 15 JC anual
  - 20´000 clientes anuales
  - Facturación : 600´000€



## Presentación

- Certificaciones UR Pirineos
  - Modelo de Aproximación a la Calidad Turística desde 2008
  - ISO 9001:2008 en 2009
- Participación en la redacción de la norma Q de turismo activo "188 SC3 Turismo Activo"



## Gestión, Dirección y calidad ISO 9001:2008 en UR Pirineos

### Evolución en la gestión (antes realizada por técnicos)

- Procesos de gestión y toma de decisión orientado hacía la mejora continua de la calidad del servicio y de la satisfacción al cliente.
- Entran en cuenta otros aspectos que los técnicos: importancia de la gestión, trato al cliente, ...
- Los guías ya no son solo técnicos, se les pide y les forma a algo más
- Vendemos un servicio, no únicamente una actividad
- La formación es muy importante



---

## Gestión, Dirección y calidad ISO 9001:2008 en UR Pirineos

# Un programa informático integrado como principal herramienta de gestión

- Petición, reserva documentada, contrato con el cliente, factura y contabilidad
- Planning de trabajo en función de los recursos y de las reservas
- Control de gestión



## Ventajas de implementar el sistema de calidad ISO 9001:2008

- Integración de la importancia de la satisfacción del cliente en todos los niveles, es el principal eje de trabajo
- Mejora del trabajo en equipo: la calidad es cosa de todos no de uno solo
- Control y seguimiento : la gestión como elemento fundamental que permite consolidar las mejoras obtenidas y acometer nuevos proyectos con garantías



## Ventajas de implementar el sistema de calidad ISO 9001:2008

- **Planificación de la formación del personal para lograr la mejora en el trabajo diario.**
- **Todos los puestos de trabajo claramente definido:** ventaja a la hora de incorporar el personal y para la gestión del personal
- **Retroalimentación por parte del cliente:** sabemos dónde estamos
- **Diferenciación de la empresa : arma comercial**





---

## Dificultad de implementación del sistema de calidad ISO 9001:2008

- Concienciar a la dirección y a los socios
- Convencer a los técnicos de la necesidad de tener registros y controlar para planificar
- Importante carga de trabajo para implementar el sistema
- Saber organizarse
- Tiene que perdurar en el tiempo



## ¿ Rentabilidad de la calidad ?... Un reto personal

- La calidad implica el análisis de los procesos : manera de optimizarse, los procedimientos bien pensados e implementados evitan ineficiencias.

“No creo que un cerrajero ganase más por tener la ISO9000, pero seguro que si analizase sus procesos encontraría cosas que mejorar.”

- Para una mayor calidad hay que invertir más, será rentable en caso de que el mercado lo valore, ¿la calidad versus marketing?... El futuro nos dirá



---

## Problemática de la norma UNE en la gestión de empresas de Turismo Activo

- Una escasa representación del sector en la fase de redacción de la norma, dificultad de redacción de una norma pertinente
- Necesidad de contraste
- Hablamos de un sector disperso : dificultades a la hora de valorar unas actividades y otras con la misma norma



---

## Problemática de la norma UNE en la gestión de empresas de Turismo Activo

- El sector está formado mayoritariamente por **micro-empresas**
  - Difícil logro de las exigencias de la norma UNE según el tipo de empresa y el servicio ofrecido (instalaciones, personal...)
  - Necesidad de herramientas de gestión adecuadas a los parámetros de excelencia buscado que no existen en el mercado



## Debates

- ¿Calidad antes de regulación?
- ¿Debemos unir bajo la misma norma a todas las empresas / actividades del sector?
- ¿Como hacer viable la implementación de sistema de calidad en la gestión de Turismo Activo?