



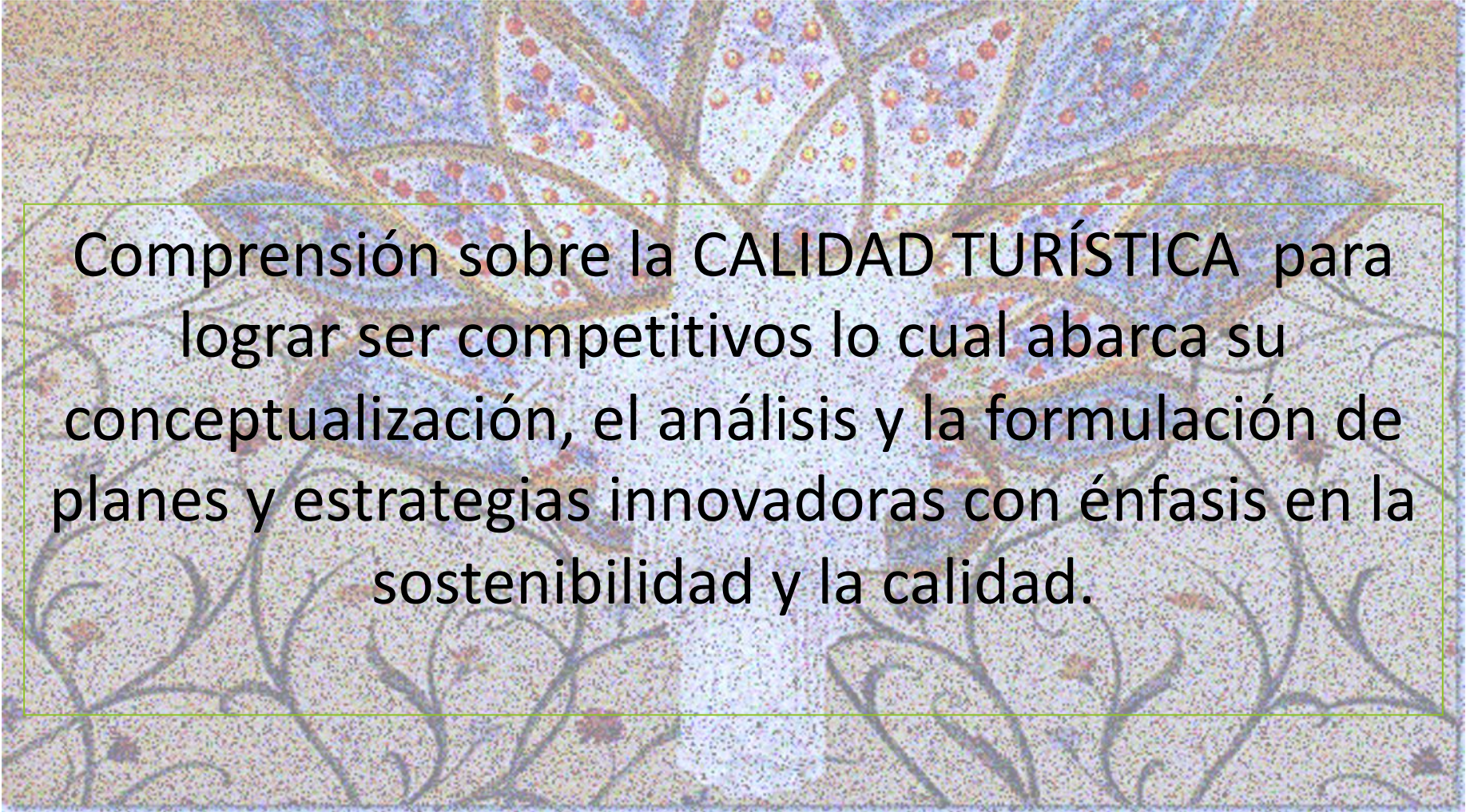
BIENVENIDOS

Formación para la innovación turística de Nariño.

CALIDAD TURÍSTICA

Docente: CLARA INÉS SÁNCHEZ ARCINIEGAS

DESCRIPCIÓN DEL CICLO



Comprensión sobre la CALIDAD TURÍSTICA para lograr ser competitivos lo cual abarca su conceptualización, el análisis y la formulación de planes y estrategias innovadoras con énfasis en la sostenibilidad y la calidad.

CONTENIDO

- 1 Gestión de la calidad: Generalidades
- 2 Gestión integral de la calidad
- 3 Beneficios y costos de la calidad y la no-calidad
- 4 Estrategias de la calidad turística: sistemas de acreditación y certificación
- 5 La calidad turística en Colombia

MAYO 9	MAYO 10	MAYO 11	MAYO 12	MAYO 13	MAYO 18	MAYO 19
16-18 h	16-18 h	16-18 h	16-18 h	16-18 h	8 -10 h	8-10 h
Gestión de la calidad: generalidades	Gestión Integral de la calidad	Beneficios y Costos de la calidad y de la no-calidad	Estrategias de la calidad turística: sistemas de acreditación y certificación	Estrategias de la calidad turística: sistemas de acreditación y certificación	La calidad turística en Colombia	La calidad turística en Colombia

1

Gestión de la calidad: generalidades



¿Cuál es mi rol frente al destino?

TALLER

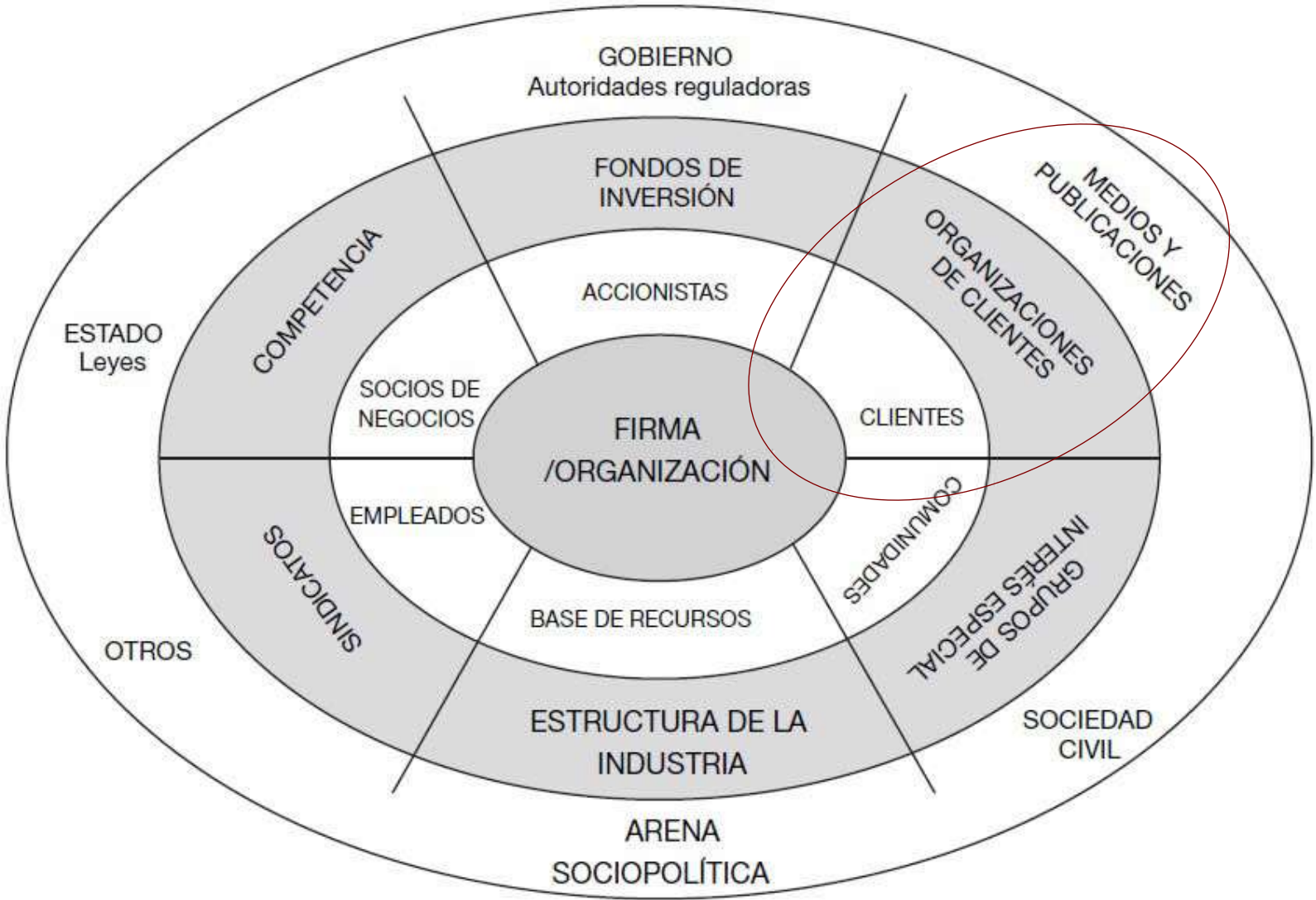
Soy
prestador
Soy
destino



Un grupo de empresarios del turismo deben imaginar el destino turístico ideal para compararlo con el propio. Para ello deben pensar el destino y su papel o rol en el mismo.

¿Cuál es mi rol frente al destino?

FIGURA 4.



Fuente: Post y otros (2002).

ANTECEDENTES DEL CONCEPTO DE CALIDAD

✓ Algo de historia...



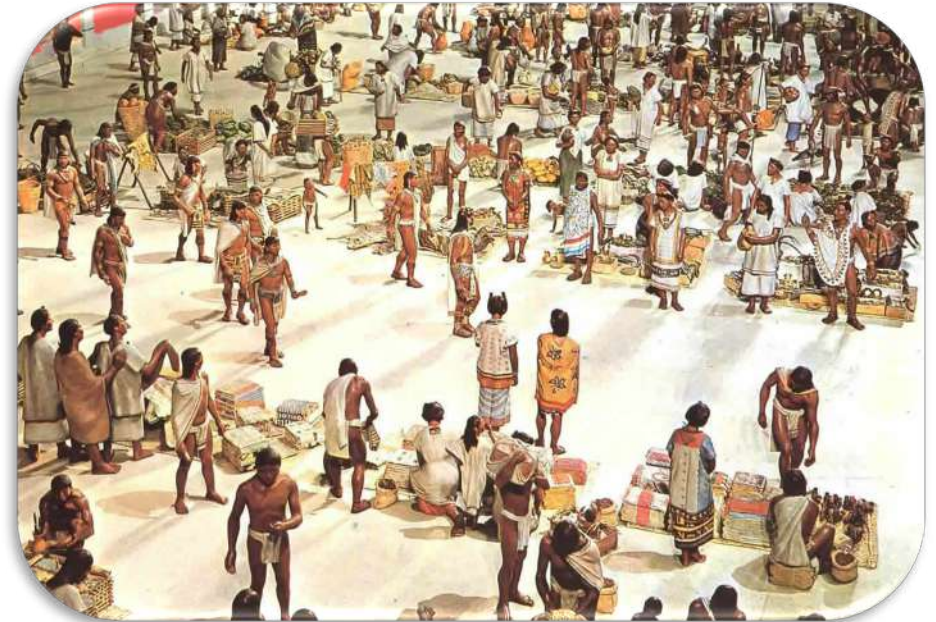
Código Hammurabi numeral 299:
"Será condenado a muerte aquel albañil que construya una casa y que ésta se derrumbe matando a alguno de sus habitantes." (1.728 a.C.)

ANTECEDENTES DEL CONCEPTO DE CALIDAD

✓ *Algo de historia...*

El comercio y el continuo incremento de la compra de bienes fundamenta el sistema de oferta y demanda y se fomentó la creatividad expresada en nuevas formas de producción,

La invención de aparatos mecánicos y la disponibilidad herramientas para aumentar la producción originó el surgimiento de talleres, pero al mismo tiempo, el artesano dejó de estar presente en todas las fases de transformación del producto.



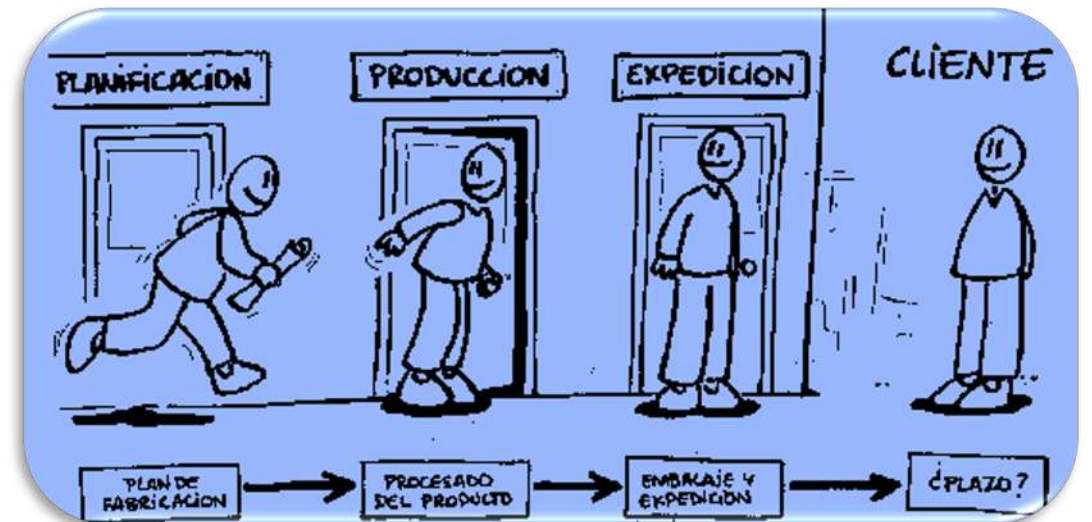
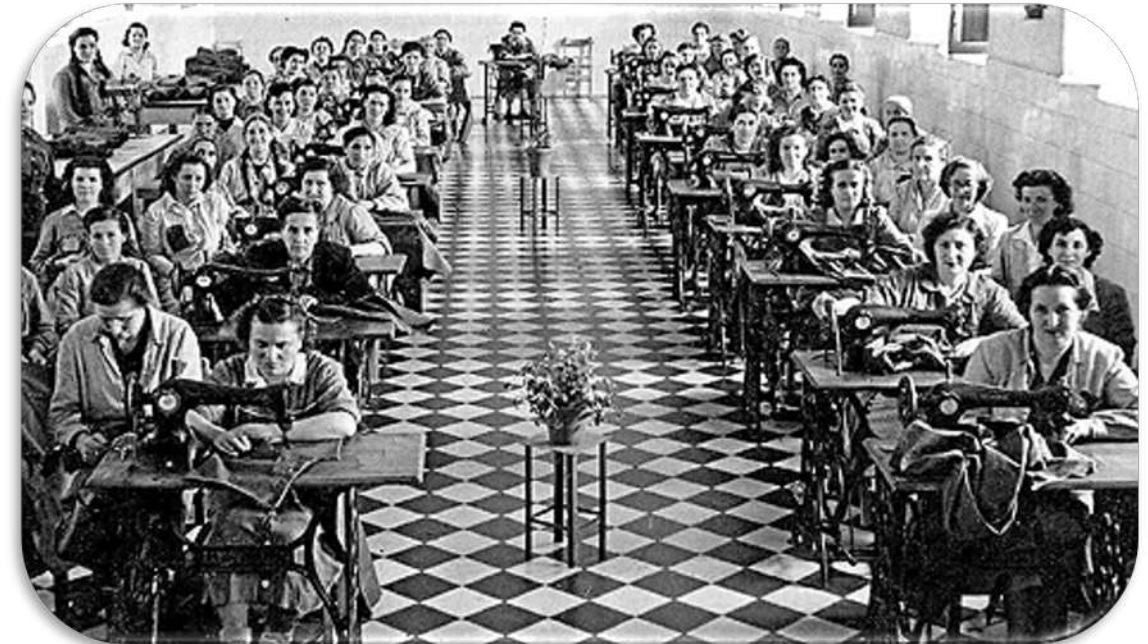
ANTECEDENTES DEL CONCEPTO DE CALIDAD

✓ *Algo de historia...*

Con la llegada de la Revolución Industrial los talleres se convirtieron en pequeñas fábricas de producción masiva.

Surgen los primeros inspectores de calidad ante la necesidad de producir acorde con la demanda.

A partir de este momento se inicia la evolución de los procedimientos para valorar la calidad de los productos terminados.



ANTECEDENTES DEL CONCEPTO DE CALIDAD

✓ *Algo de historia...*

Hasta la primera mitad del siglo XX la calidad era vista como un problema que se solucionaba mediante herramientas de inspección.



En los años cuarenta todos los productos finales se probaban para intentar asegurar la ausencia de defectos.



En los años sesenta, los departamentos de Calidad tenían como función el Aseguramiento de la Calidad y tuvieron un fuerte desarrollo.



ANTECEDENTES DEL CONCEPTO DE CALIDAD

En los años setenta, las **empresas japonesas** ya habían establecido principios como "la calidad es responsabilidad de todos". **Ishikawa (1915)**. Es uno de los creadores de los círculos de calidad en Japón. Diagrama de Ishikawa (causa-efecto).

"Hay que hacer las cosas bien a la primera" **Crosby (1997)**, y era frecuente hablar de "cliente interno". CERO DEFECTOS.

Deming (1922). Mejora continua. Algunas de sus ideas de la administración surgieron de su experiencia en Hawthorne, donde los trabajadores eran remunerados de acuerdo a lo que producían. En 1951, en Japón, se fundó el premio a la calidad Deming.

KAORU ISHIKAWA



"Very few of the great leaders ever get through their careers without failing, sometimes dramatically."

Phil Crosby



"Quality is everyone's responsibility."

Dr. W. Edwards Deming

<http://130QualityQuotes.wordpress.com/>
Inspired by Deming and J.D.P.

ANTECEDENTES DEL CONCEPTO DE CALIDAD

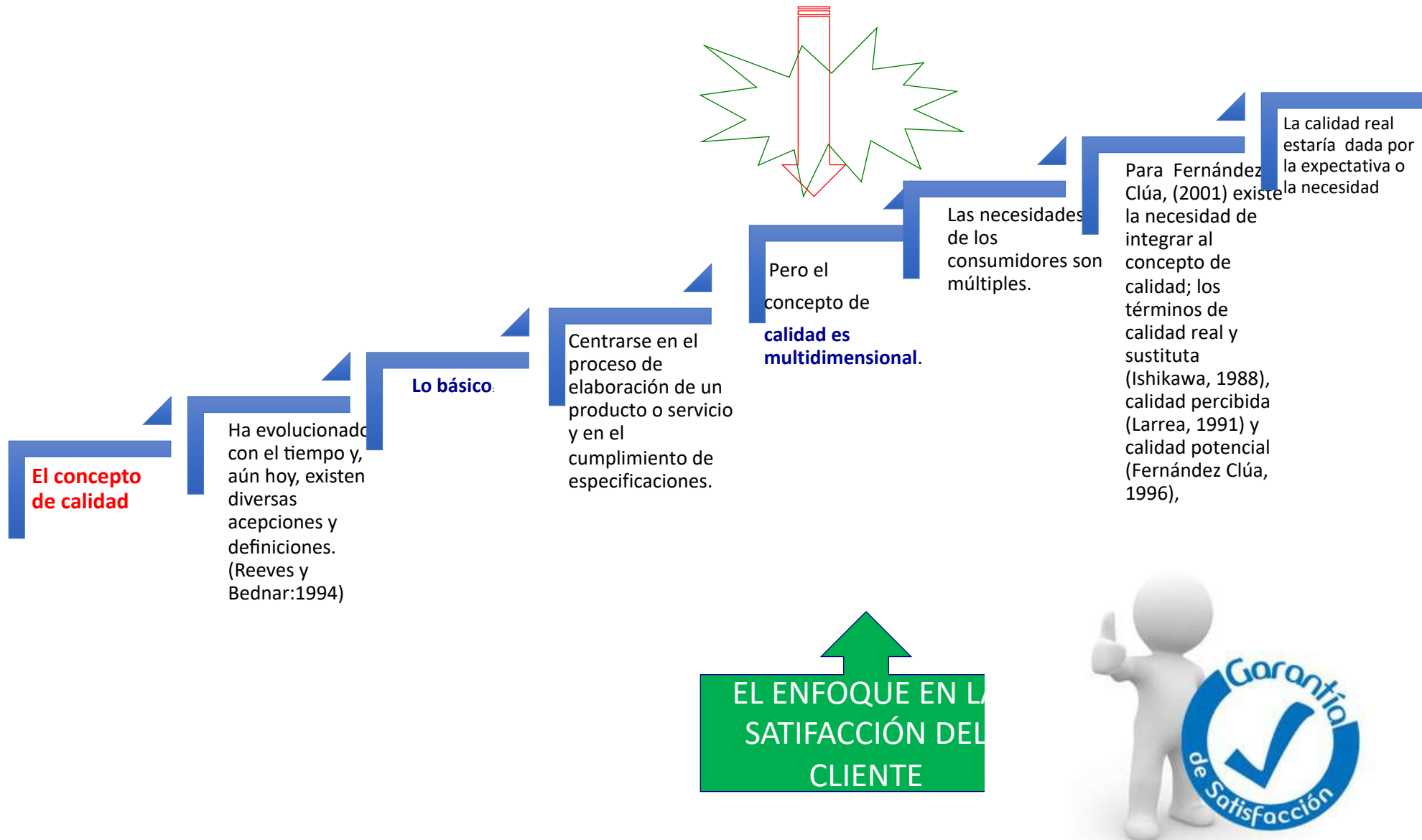
Peter M. Senge (1947)

Para construir organizaciones inteligentes, es que se cultiven y dominen cinco disciplinas, que aunque su desarrollo se dio por separado, al practicarlas en conjunto, cada cual dará una dimensión vital para la construcción de organizaciones con auténtica capacidad de aprendizaje, aptas para perfeccionar su habilidad y alcanzar sus mayores aspiraciones

visión
sistémica de la
empresa

“El todo puede superar la suma de las partes”.





**AND THE GOVERNMENT,
WHO BLAMED THEM ALL,
WAS BLAMED FOR LACK
OF REGULATION.**

Y el gobierno, quien les culpo, fue culpado por
falta de normatividad.



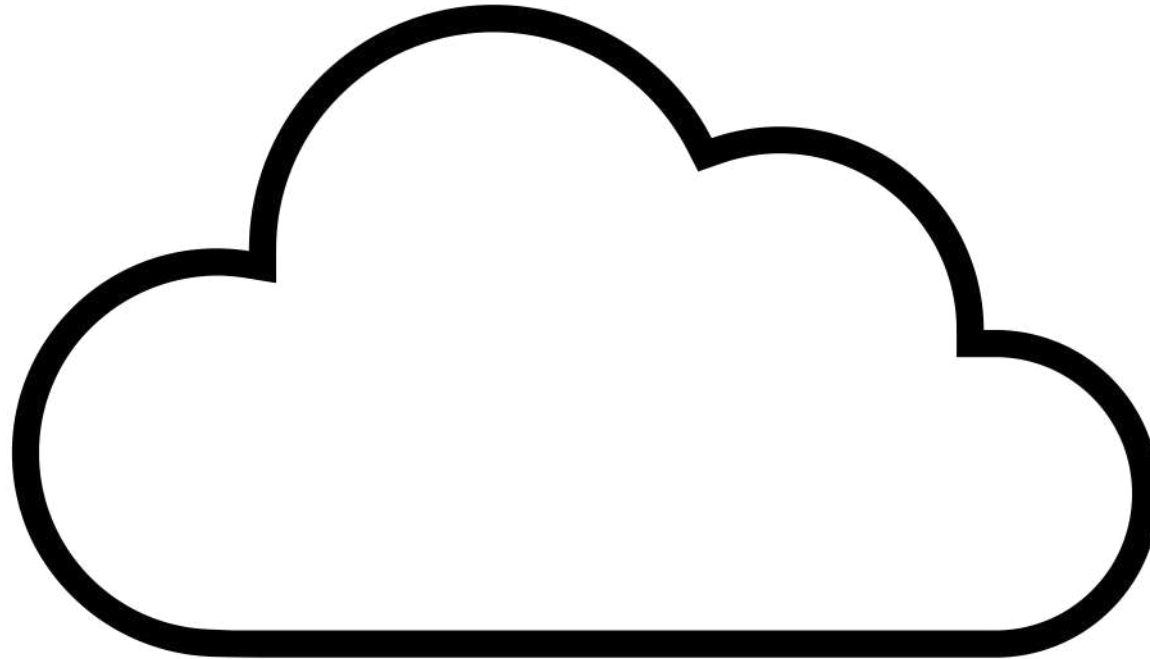
<https://www.youtube.com/watch?v=q6o83hBzsYw>



TALLER

Seleccionen las principales ideas del video en una palabra (máximo 2) de y nómbrénlas. La idea es construir nuestra propia nube de palabras.

CALIDAD

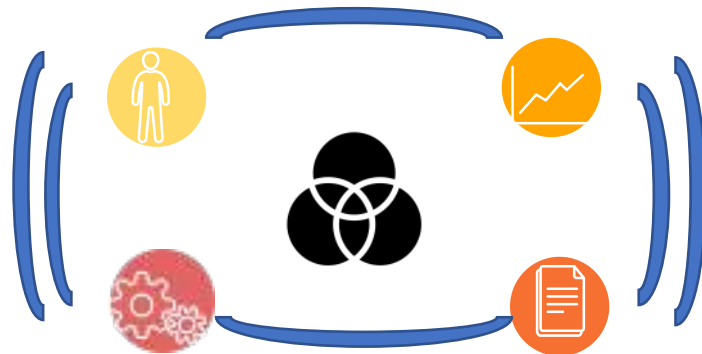


CONSTRUCCIÓN
COLETIVA POR
OBSERVACIÓN



CONCEPTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

- ✓ PLATAFORMA común para unificar los sistemas de gestión de las organizaciones y de las empresas.
- ✓ Los sistemas provienen de distintos ámbitos y se unifican,
- ✓ Se recogen en una base documental, elaborando manuales de gestión, procedimientos, instrucciones de trabajo, documentos técnicos y registros.
- ✓ Se realiza una sola auditoría y bajo un único mando que centraliza el proceso de revisión por la dirección.



✓ Ventajas del SIG

Facilita que en los procesos básicos estén recogidos los requisitos legales y normativos, en función de los marcos reglamentarios y normativos que la organización está comprometida a cumplir.



Importancia de la gestión de calidad **HOY**

- ✓ Condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa.
- ✓ Factor determinante para la competitividad y supervivencia de la empresa:
 - ✓ A causa de:
 - ✓ Aumento del nivel de exigencia del consumidor.
 - ✓ Creciente competencia (más países, empresas, destinos) con ventajas comparativas y competitivas.
- ✓ La innovación y las TIC marcan pauta
- ✓ La experiencia personalizada también marca pauta.



ENFOQUES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Los enfoques de Gestión de la Calidad se pueden distinguir por los principios, las prácticas y las técnicas en que se basan.

Aún cuando los enfoques de Gestión de la Calidad han sido desarrollados mayoritariamente pensando en empresas industriales, su aplicación ha sido extendida sin problemas a empresas de cualquier naturaleza.



MODELOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Son marcos que brindan consejo y guía sobre cómo operativizar y poner en práctica los principios, las prácticas y los métodos de control, gestión y mejora de la calidad, desde un cierto enfoque.

Ofrecen asistencia en la identificación de los elementos que un SGC debe abarcar, en los principios que deben inspirar su diseño y puesta en práctica, así como en la manera de implantarlo y actualizarlo.

**Modelos normativos de Gestión de la Calidad:
las normas ISO 9000**

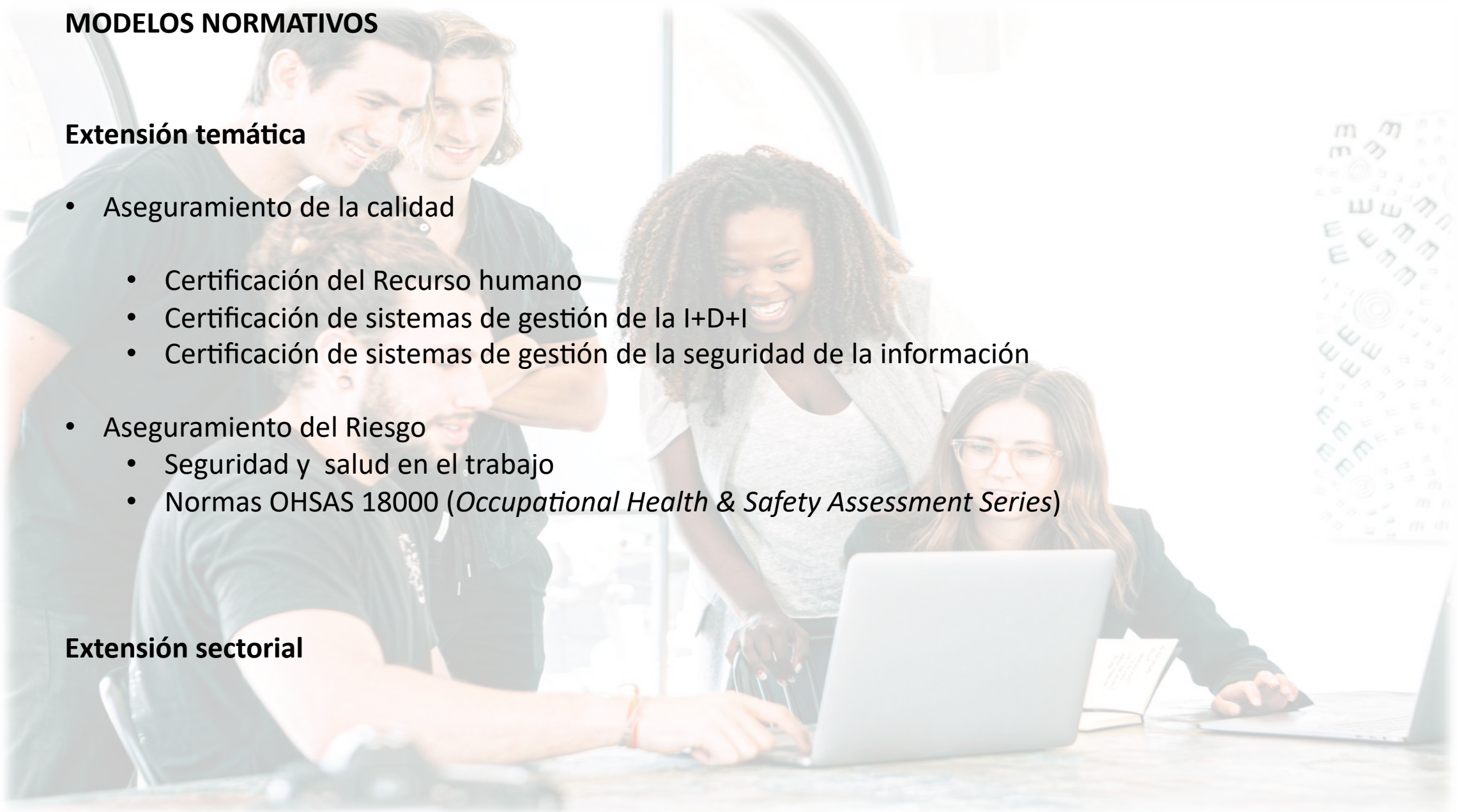
**Modelos de gestión de la calidad
medioambiental**

MODELOS NORMATIVOS

Extensión temática

- Aseguramiento de la calidad
 - Certificación del Recurso humano
 - Certificación de sistemas de gestión de la I+D+I
 - Certificación de sistemas de gestión de la seguridad de la información
- Aseguramiento del Riesgo
 - Seguridad y salud en el trabajo
 - Normas OHSAS 18000 (*Occupational Health & Safety Assessment Series*)

Extensión sectorial



La familia de normas ISO 9000: evolución y características

La *International Organization for Standardization* (ISO) es el organismo internacional que elabora los estándares que llevan su nombre, y que son publicados como normas internacionales. Entre los estándares elaborados por la ISO está la familia de normas ISO 9000, fruto del trabajo del Comité Técnico ISO/TC 176, que se creó precisamente con la finalidad de elaborar normas para la Gestión de la Calidad en las empresas.

<https://www.iso.org/store.html>



La familia de normas ISO 9000: evolución y características



Ventajas:

Su implementación supone un trabajo riguroso pero se logra:

- ✓ Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación.
- ✓ Incrementar la satisfacción del cliente al asegurar la calidad de productos y servicios de manera consistente, dada la estandarización de los procedimientos y actividades.
- ✓ Medir y monitorear el desempeño de los procesos.
- ✓ Incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- ✓ Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia, entre otros.
- ✓ Reducir las incidencias negativas de producción o prestación de servicios.
- ✓ Mantienen la calidad.

La familia de normas ISO 9000: evolución y características



Desventajas:

- ◆ Los esfuerzos y costos para preparar la documentación e implantación de los sistemas.



La familia de normas ISO 9000: evolución y características



La única norma de la familia ISO 9000 que se puede certificar es la ISO 9001:2015.

Para verificar que se cumplen los requisitos de la norma, existen unas ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN que auditan la implementación y aplicación, emitiendo un CERTIFICADO de conformidad. Estas entidades están vigiladas por organismos nacionales que regulan su actividad.

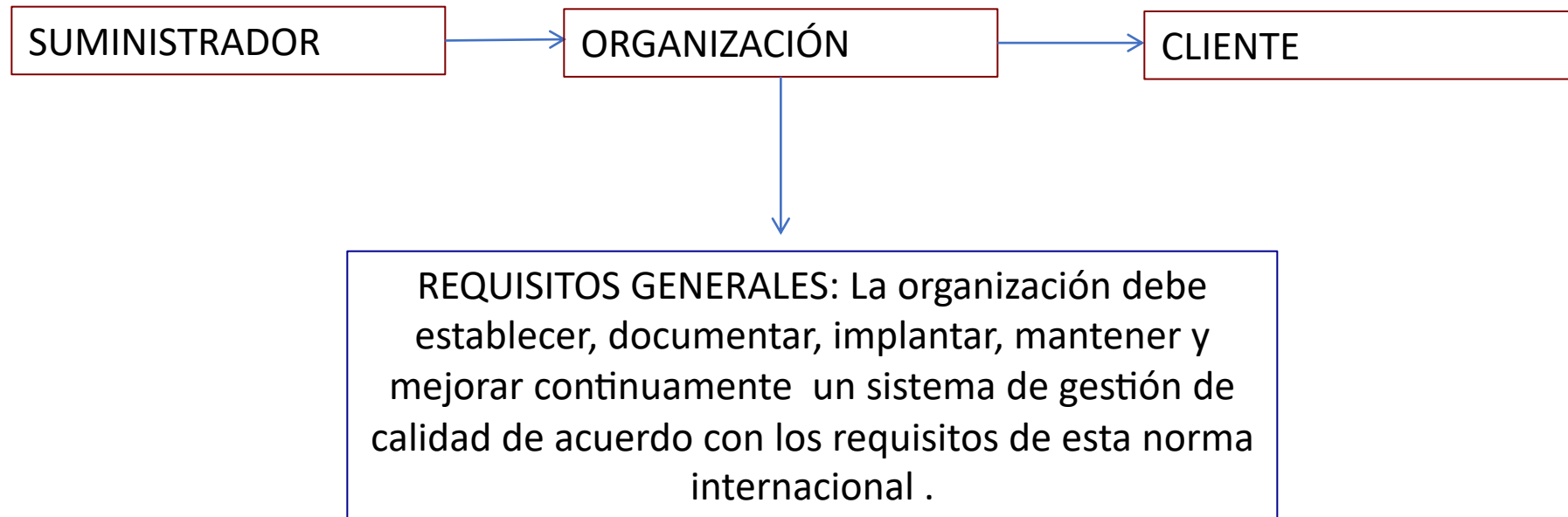
Su ámbito de aplicación en general para todo tipo de empresas

¿Por qué se interesan las empresas en su implantación?

Porque dan tranquilidad al cliente de que los productos y servicios son de calidad

Normas ISO 9001

Establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, el cual puede utilizarse por una organización para orientarse a la satisfacción del cliente.





ACREDITADAS POR EL ONAC
(Organismo Nacional de Calidad)

Servicio de acreditación



www.iafilac2015.org



ONAC firma Acuerdo de Reconocimiento Multilateral
-MLA- de IAF, para la acreditación de
organismos de certificación de
producto y de certificación
de sistemas de gestión.

conoce más de
esta noticia aquí



Solicitud de acreditación

Diligencie en línea el formulario de solicitud e inicie el proceso de acreditación de su organismo.

Directorio de Acreditaciones

Encuentre en el directorio toda la información actualizada de los organismos de evaluación de la conformidad en Colombia.

Programas de Vigilancia

Información relevante para los OEC acreditados por la SIC que deben entrar en el programa de vigilancia del ONAC.

>>> [Leer más](#)

Actualidad ONAC

Noticias de la semana
Eventos y Novedades

Nuestro sitio web cambia para mejorar y para facilitar todas las consultas

¡Espéralo muy pronto!

PUBLICACIÓN DE LA TERCERA VERSIÓN DE LA NORMA ISO 14001: ISO 14001:2015
La Organización Internacional del Normatización - ISO - publicó, el 15 de septiembre de 2015, la tercera versión de la norma ISO 14001 - ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos con orientación para su uso, la cual podrán encontrar en el siguiente link:
www.iso.org/iso/home/store/

Destacados

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
16	17	18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
											13	14	15	16	17	18

Boletín Informativo ONActivate
Los invitamos a disfrutar de la versión digital de nuestro boletín informativo



Ya se encuentra disponible:
ONActivate No. 4

>>> [Leer más](#)

Temas de la acreditación

2

Gestión Integral de la calidad

<https://www.youtube.com/watch?v=yhtQbASiFkc>

Barú

TALLER: Escriba máximo 3 palabras que describan lo que sucede en este destino.

<https://wordart.com/create>



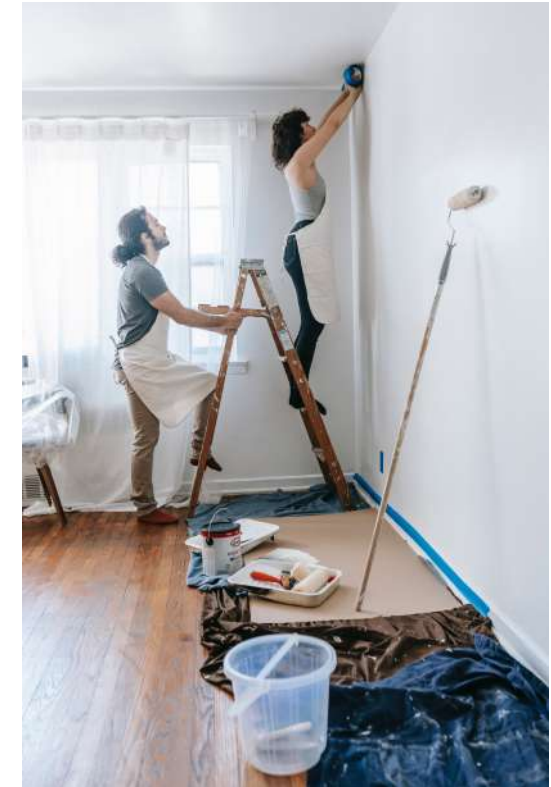
GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD

MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

➤ Hay que distinguir entre “mejora” y “control”

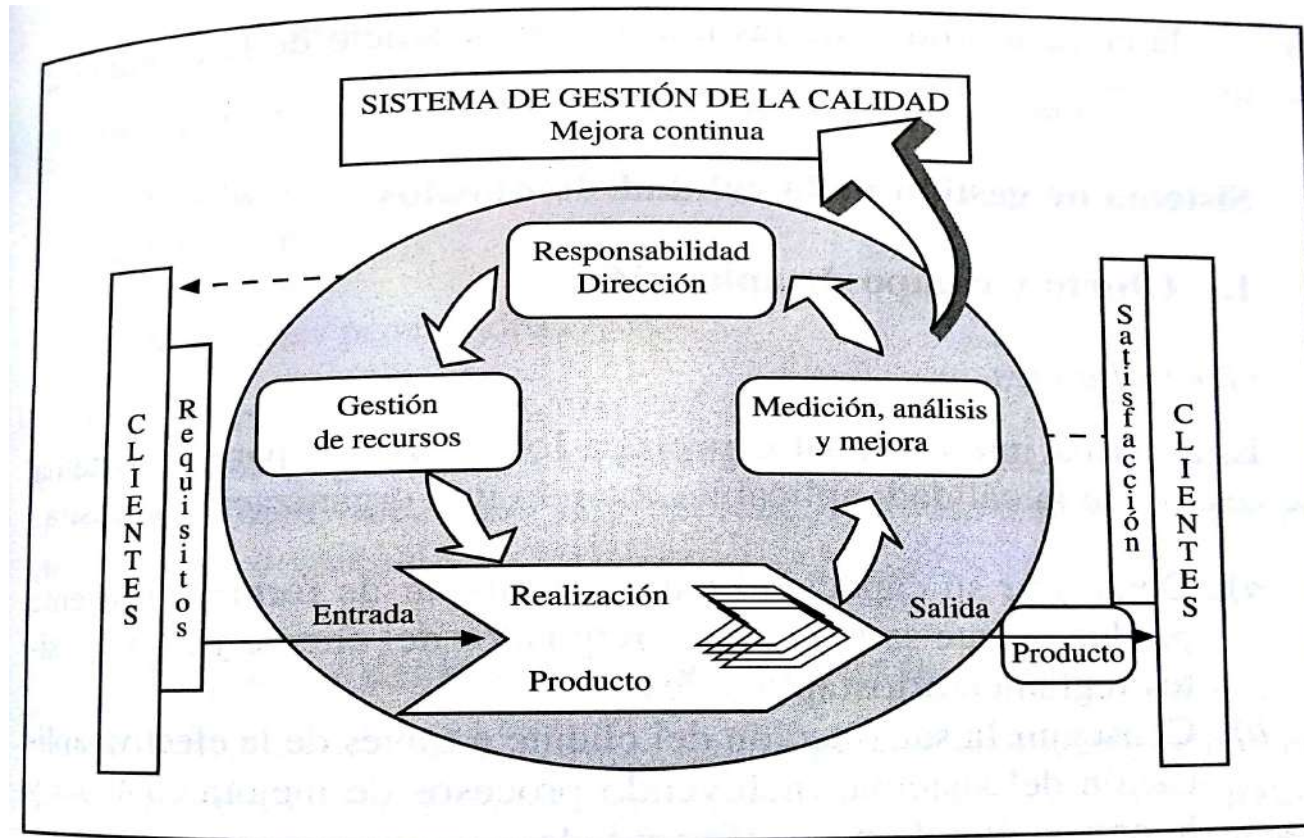
Mejorar la calidad no es “apagar incendios”. La mejora de la calidad consiste en no dar por válido el estado de calidad actual y llevar el comportamiento a unos niveles sin precedentes – más cerca de la perfección que nunca.

Velasco Sánchez, Juan. *Gestión Integral de la calidad*



GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD

Modelo de proceso de gestión de la calidad



El seguimiento de la satisfacción del cliente es necesario para evaluar y validar se se han satisfecho los requisitos del cliente

8 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Según J. Velasco.

1

Organización enfocada al cliente

En un
mercado
abierto y
competitivo,
el cliente es
quien decide.

El poder del
cliente

- ✓ Las organizaciones dependen de sus clientes.
- ✓ Deben comprender las necesidades ACTUALES y FUTURAS
- ✓ Deben satisfacer sus requisitos
- ✓ Esforzarse por exceder las expectativas del cliente



Respecto al cliente: comprensión total del alcance de las necesidades y expectativas

Respecto a la empresa: Equilibrio entre las necesidades y expectativas del cliente y la producción y el servicio.



PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

2

Liderazgo

- ✓ Los líderes establecen unidad de propósito y dirección de la organización.
- ✓ Crear ambiente interno que involucre al personal.



- ✓ Proactividad
- ✓ Ejemplo
- ✓ Considerar las necesidades de todas las partes
- ✓ Visión de futuro
- ✓ Creación de confianza y supresión de temores
- ✓ Enseña, forma y prepara al personal



3

Participación del personal

- ✓ La implicación del personal posibilita que sus capacidades sean parte de la organización.

LOGRO

- ✓ Aceptación de la responsabilidad en la resolución de problemas
- ✓ Búsqueda activa y participativa de oportunidades de mejoras.
- ✓ Enfoque hacia la creación de valores para los clientes.
- ✓ Mejora la percepción y presentación de la organización hacia los clientes.
- ✓ Satisfacción por el trabajo.



4

Enfoque a procesos

- ✓ Los recursos y actividades se enfocan y gestionan como procesos para facilitar alcanzar los resultados deseados

LOGRO

- ✓ Definir procesos
- ✓ Identificar y medir entradas y salidas del proceso
- ✓ Evaluar posibles riesgos
- ✓ Identificar clientes internos y externos
- ✓ Medidas de control, necesidades de formación, equipos de trabajo, métodos y sistemas.



5

Enfoque del sistema hacia la gestión

- ✓ Mejora la eficacia y eficiencia de una organización.



- ✓ Definir procesos que afectan positiva o negativamente un objetivo.
- ✓ Comprender las interrelaciones y dependencias entre los distintos componentes del sistema.
- ✓ Moras continuas a través de la evaluación
- ✓ Establecer limitaciones antes de pasar a la acción.



6

Mejora continua

- ✓ Debe ser un objetivo permanente.



- ✓ Hacer que la mejora continua de productos y servicios sea un objetivo de todos los trabajadores.
- ✓ Establecer auditorías con base en criterios de excelencia.
- ✓ Formar a todos los miembros de la organización sobre métodos y herramientas de mejora continua,



7

Enfoque hacia la toma de decisiones

✓ Análisis de datos e información para decisiones efectivas.



- ✓ Hacer mediciones y recolección de información relativa al objetivo.
- ✓ Analizar datos e información empleando métodos válidos.



8

Relación de mutuo beneficio con el proveedor

- ✓ La organización y sus proveedores son interdependientes. Las interrelaciones beneficiosas mejoran y crean valores agregados.



- ✓ Identificar y seleccionar proveedores clave.
- ✓ Establecer relaciones que permitan beneficios en el corto y largo plazo.



TALLER: FORMULARIO

✓	—
✓	—
✓	—
✓	—

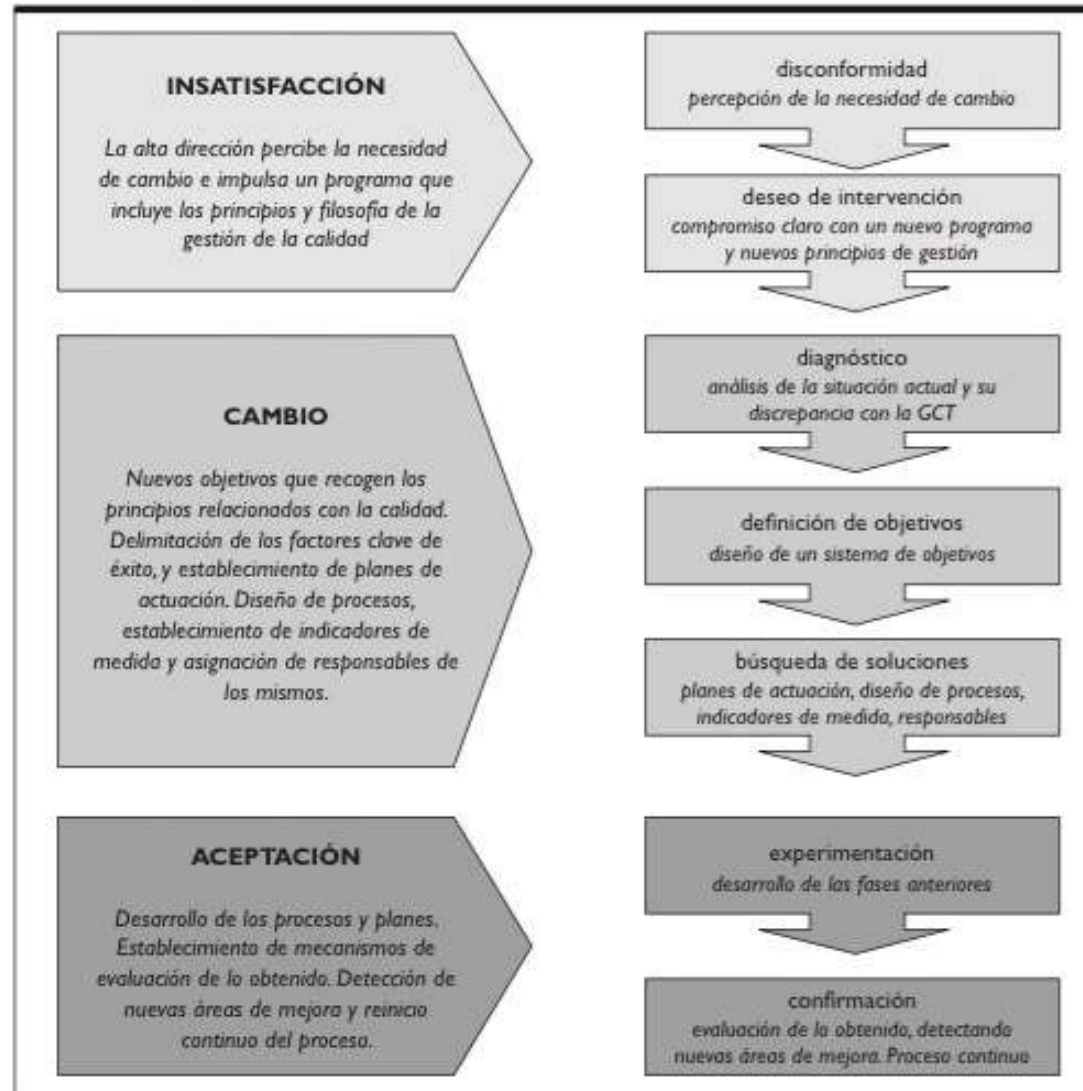


TALLER:

¿Una vez visto el video, según sus percepciones, que le puede estar faltando al empresariado colombiano que se desenvuelve en el turismo para implementar el mejoramiento continuo como un proceso de calidad? ¿Tiene alguna sugerencia adicional?

DESARROLLO DE UNA CULTURA DE LA CALIDAD

El proceso de cambio hacia un sistema de Gestión de la Calidad.



Fuente: C. Camisón, González, Cruz, S. Gestión de la Calidad (2006)



Ejercicio:

¿Cómo considera que mediante la aplicación de estos 8 principios de la gestión integral de calidad, se generan **beneficios** para los clientes, dueños, personal, proveedores, y en general para toda la sociedad?

3

Beneficios y costos de la calidad y la no-calidad

COSTOS: CALIDAD - NO CALIDAD

PARTIMOS DE:

La implantación de la calidad supone unos costos que deben afrontarse, al tiempo que otros deberán evitarse.

En relación a los costes globales o totales la de calidad hay que diferenciar claramente dos tipos: *costos de calidad* y *costos de no-calidad*.

Clasificación de J.M. Juran

COSTOS DE LA CALIDAD

Costos producidos por la obtención de la calidad. Se dividen en:

- Costos de evaluación.
- Costos de prevención.

COSTOS DE LA NO CALIDAD

Aquellos derivados de la falta o ausencia de calidad, de la no conformidad o no cumplimiento de las necesidades de los clientes o, simplemente, de no alcanzar los niveles de calidad requeridos.

Se diferencian como

- Costos internos
- Costos externos.

¿Cómo calcular los costos de la NO CALIDAD?



- **Son difíciles de evaluar.**
- Existen una serie de costes evidentes de no-calidad que representan la punta de un iceberg de problemas que se identifican fácilmente, pero por debajo de ellos existen otros costes como consecuencia de los problemas de no-calidad, de difícil control, normalmente intangibles y por ello difíciles de reconocer, y que es necesario tenerlos en cuenta.
- Los costes intangibles son siempre complicados de evaluar. Ejemplos típicos de costes intangibles son los relacionados con la pérdida de imagen.
- Los costes tangibles, en cambio, se pueden evaluar bajo criterios contables y suponen un coste a desembolsar o una pérdida cuantificada.

CONSECUENCIAS de la NO CALIDAD

Una mala imagen debido a la falta de calidad puede provocar la pérdida de clientes.

Un cliente insatisfecho puede incidir sobre otros clientes potenciales, extendiéndose la mala imagen de la empresa, con las graves consecuencias que ello pueda acarrear.



Recuperar la mala imagen es muy complicado y costoso en tiempo y dinero.

prevenir la calidad

Es imprescindible mejorar, controlar y, sobre todo, evitando en lo posible que las no conformidades puedan llegar a los clientes.

"Nada ocurre hasta
que algo comienza
a moverse"

Botón de reproducción (k)



0:03 / 3:43



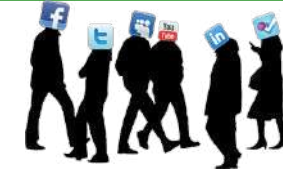
https://www.youtube.com/watch?v=-lBuLT__AYQ

TALLER:

Una vez visto el video, ¿Qué pasó?



Redes sociales + millennials + centenials



Productos y servicios susceptibles de ser compartidos en internet, para mostrar a amigos y conocidos dónde están y qué están haciendo, es una táctica de marketing cada vez más extendida, sobre todo en los hoteles.

Experiencias auténticas

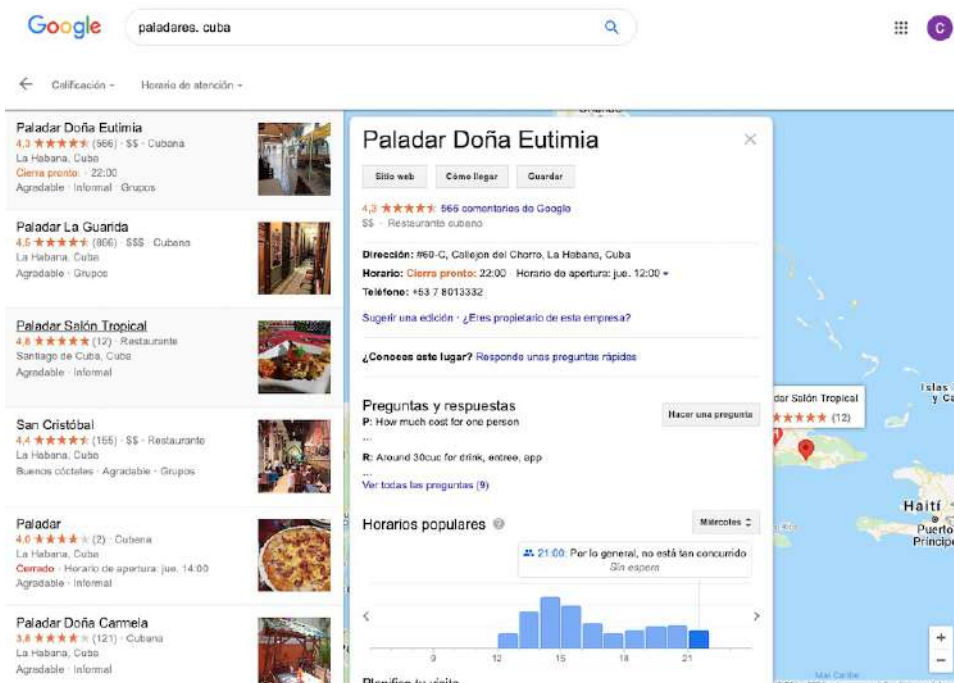


En vacaciones se buscan experiencias auténticas que tengan que ver con el destino en cuestión. **Vivir la vida de los «nativos»**, visitar sus lugares de ocio y adaptarse a su gastronomía, su folclore y su ritmo, es la nueva experiencia de «lujo».

¿Una cuestión de mercados?

Restauración en casas particulares

Siguiendo el éxito de acomodaciones en casas, como hacen Airbnb o Homeaway, la idea se extiende a la gastronomía



Reservas en alta tecnología

Relojes inteligentes y los smartphones serán una fuente primordial para reservas de viajes en los años venideros. Las reservas en restaurantes ya comienzan a ser mayoritarias a través de estos medios.

¿Una cuestión de mercados?

Alta gastronomía

Impera el culto a lo bueno. La cocina se convierte en **puntos focales que guían los viajes**

Identidad y autenticidad de cocinas tradicionales

En sí mismos se convierten en producto.

Gastón Acurio

<https://www.youtube.com/watch?v=y5j6aupyGYY>

Buena decoración

Los hoteles impersonales o descuidados pierden. **Se buscan espacios inspiradores** que tengan carácter propio.



OXFORD BUSINESS

Botón de reproducción (k)



0:00 / 4:34



TALLER:

Una vez visto el video, además del rescate de tradiciones, ¿Qué observaron?



¿Una cuestión de mercados?

Vuelos low-cost

El viajero sigue sacrificando el confort en beneficio del bolsillo? ... pero ¿qué sucede con la competencia entre aerolíneas low-cost?.

Auge del ciclismo



BICITURISMO

Un ejemplo....Cae el golf a favor del ciclismo en Estados Unidos. Esto marcará pauta.

Cruceros

En sí mismos se convierten en destinos.



- ◆ El lugar físico pierde protagonismo
- ◆ El lugar se convierte en un espacio donde prima la experiencia



5 Destinos Turísticos Más Peligrosos Del Mundo

5 Lugares peligrosos para hacer turismo.



<https://www.youtube.com/watch?v=35D8fYpyIF0>

TALLER:

Una vez visto el video, ¿Qué factores forman parte de la calidad de una empresa e inciden en la calidad de un destino?



[SECCIONES](#)

EL TIEMPO

[SUSCRÍBETE X \\$900 1ER MES](#)[INICIAR SESIÓN](#)[★ MIS NOTICIAS](#)

Mujer muere en 'glamping': se conocen los primeros detalles del sitio

Compartir



Imagen de referencia. No corresponde a los hechos narrados. **FOTO:** Prensa Policía

Es el glamping 'Bella Vista', ubicado en Manta, Cundinamarca.

RELACIONADOS: [GLAMPING](#) | [NOTICIAS ET](#) | [MÁS NOTICIAS](#) | [CONTENIDO LIBERADO](#) | [CONTENIDO LIBRE](#)



REDACCIÓN EL TIEMPO
21 de abril 2022, 12:00 A. M.

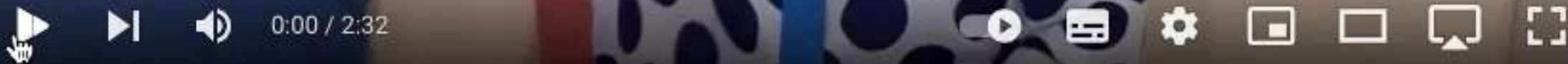


Entre la noche del pasado 9 de abril y la madrugada del 10 falleció Deysy Yamilé Riaño, de 42 años, mientras se encontraba en un glamping en Manta, Cundinamarca. Hasta el momento se están





Botón de reproducción (k)



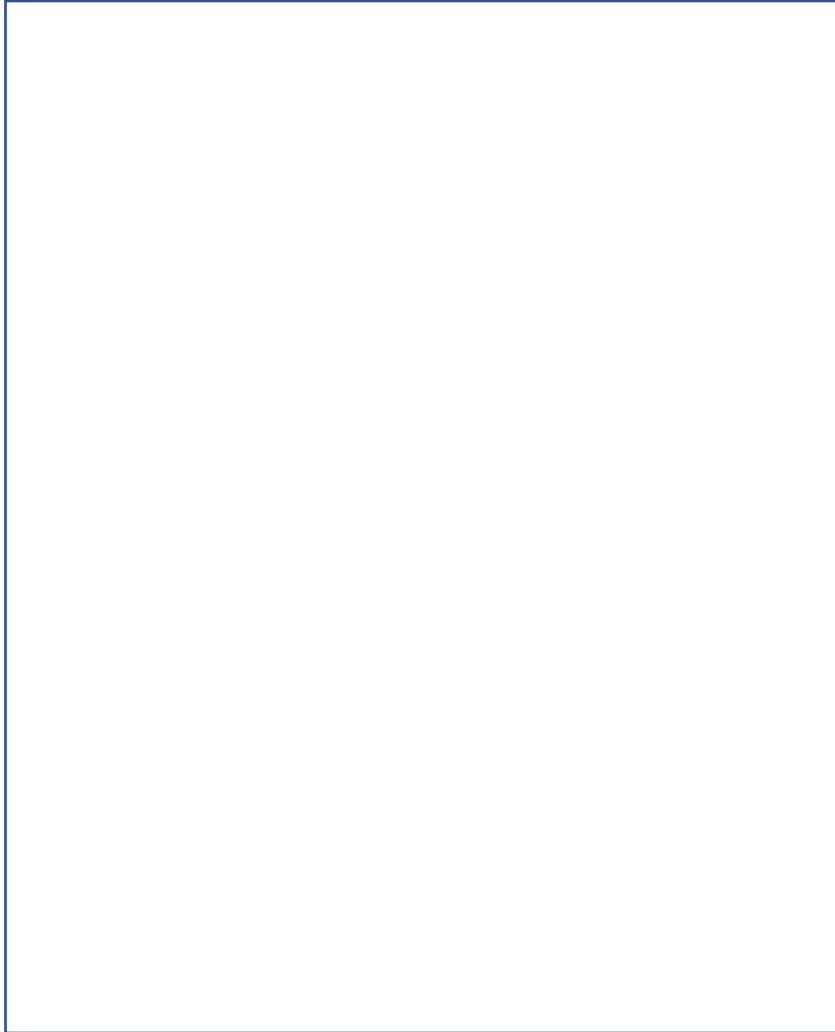
TALLER:

Una vez vistos la noticia y el video, los participantes pensarán en una mala práctica de calidad empresarial y del destino que hayan presenciado. Se elegirán 3 personas del grupo para que narren la historia.

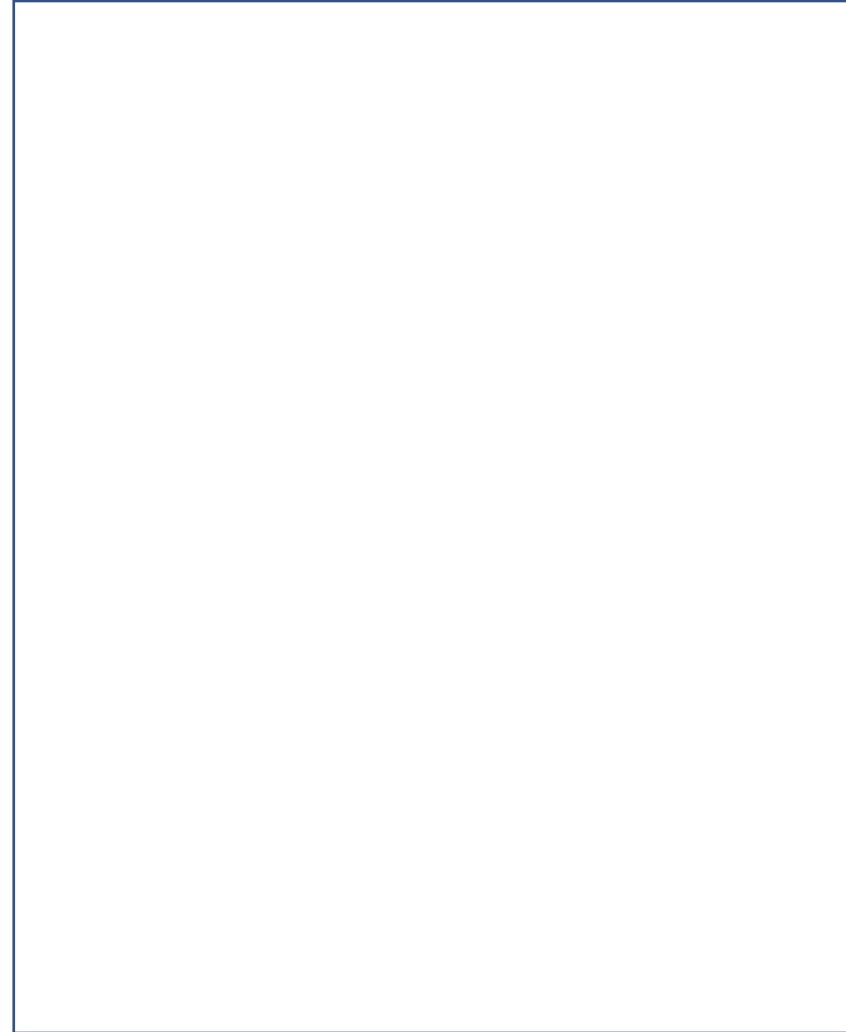


TALLER: Construyendo el decálogo de los beneficios de la calidad y los costos de la no-calidad

Beneficios

A large, empty rectangular box with a thin blue border, intended for listing the benefits of quality.

Costos

A large, empty rectangular box with a thin blue border, intended for listing the costs of non-quality.

TALLER: Formulario