



El pasado mes de abril, el **Hotel La Trufa Negra \*\*\*\*** realizó con éxito la última auditoria para la consecución de la **Q de Calidad Turística**.

Desde el inicio, la dirección del establecimiento apostó por una política de mejora constante tanto en las instalaciones como en el servicio prestado a nuestros invitados y clientes. Esta política se ha traducido en una mejora constante de nuestros protocolos, auto evaluaciones y atención al cliente durante los 2 últimos años.

Debido a la actividad a la que nos dedicamos, el cliente es nuestra fuente de información más preciada para la mejora continua. Su opinión, percepción e incluso sus expectativas nos aportan valores nuevos, tendencias de mercado e innovaciones, sin las cuales no podríamos mantenernos en un segmento tan competitivo como es el del turismo.

La Q acredita que el establecimiento que la posee, cumple con los exigentes estándares de calidad del Sistema de Calidad Turística Española:

Las características que cumple esta Marca de Calidad son las siguientes:

- **Prestigiosa**, porque demuestra el compromiso empresarial por alcanzar la **plena satisfacción del cliente**, ofreciéndole un servicio excelente.
- **Diferenciadora**, porque **únicamente pueden obtenerla aquellos establecimientos que aseguren unos niveles mínimos de servicio e instalaciones**.
- **Fiable**, porque los mecanismos utilizados para evaluar **el cumplimiento o no de los requisitos solicitados por las Normas son independientes del propio sector** y están diseñados de acuerdo a la normativa intersectorial.
- **Rigurosa**, porque **para obtenerla es imprescindible superar unas pruebas de carácter objetivo** establecidas en los Reglamentos y Normas.

Las Normas Turísticas desarrolladas dentro del SCTE se sitúan en un nivel intermedio entre la **ISO 9000** y el **Modelo de Excelencia Empresarial (EFQM)**. Estas normas (**UME 182001:2008**) suponen una filosofía de gestión de la calidad y de mejora continua más amplia que la ofrecida por la serie ISO 9000.

El elemento más visible de todo el sistema es la marca, cuya denominación genérica para el conjunto del Sector es '**Calidad Turística Española**', bajo la cual se ampara el conjunto de los productos turísticos que cumplen con unos niveles de Calidad exigidos y recogidos en las Normas de Calidad de Servicios y, que aseguran estar trabajando en la mejora continua de los mismos a fin de complacer en todo momento las exigencias de sus clientes.



### Beneficios del sistema para el cliente:

- Garantía de **calidad** de los productos y servicios.
- **Participación** activa del cliente en la mejora del establecimiento (tratamiento de quejas y sugerencias y sistema de encuestas).
- Mayor confianza en la **profesionalidad** del personal.
- Adecuación de los **servicios** a sus expectativas y necesidades.
- Mayor **seguridad** en la elección del establecimiento.

### Que es realmente un sistema de calidad

Un sistema de calidad es la mejor herramienta para establecer procedimientos y describir la interacción de la organización interna de la empresa para lograr la excelencia en todos los servicios al cliente.

Aplicando un sistema organizado de trabajo en el que se sustituye la buena voluntad de todo el equipo por un método, conseguimos definir de una forma clara, y dejándolo por escrito, nuestra manera de hacer y de organizarnos. Este método define la responsabilidad de cada uno en la realización de su tarea, a la vez que fomenta la mejora continua y consolida la gestión por procesos.

### ¿Qué nos aporta la CALIDAD para querer mantenerla?

La Calidad nos aporta una **mejora continua** en nuestro trabajo, nos hace estar por y para el cliente y este lo percibe y nos lo demuestra en las encuestas de satisfacción.

Gracias a la calidad, llevamos una forma de trabajo controlada y centrada en la atención al cliente. El cliente es nuestro jefe, es el que nos guía a través de sus comentarios de encuestas, de sus quejas y felicitaciones en los distintos departamentos, es el que nos hace aprender cada día, e intentamos adaptar nuestra forma de trabajar a sus sugerencias, para hacerles la estancia lo más agradable posible.

Más información:

- [ICTE \(Instituto para la Calidad Turística Española\)](#)
- [Q de Calidad Turística](#)
- [Ocium](#)