



Compromiso | Konpromisoa
de Calidad Turística | Kalitate Turistikoarekin

« Pienso que lo importante es que trabajemos todos en ello para que el conjunto del destino turístico sea de calidad »

El Agroturismo Goikola de Deba es un establecimiento certificado desde hace un par de años. Su propietaria, Carmen Esnaola, asegura que el trabajar con el sistema de Compromiso de Calidad Turística les ayuda a trabajar de manera más eficiente y en definitiva a tener más éxito en su negocio.



¿Cuáles han sido las razones por las que ha apostado por el Distintivo de Compromiso de Calidad Turística (SICTED)?

Sobre todo aprender, mejorar los servicios y tener más éxito en el negocio.

¿Qué ventajas le ha proporcionado a su organización el poseer un sistema de compromiso con calidad turística (SICTED)?

Hemos aprendido a ser mucho más ordenados en el trabajo y, en definitiva, ser mucho más efectivos.

¿Qué mejoras internas se han producido como consecuencia de la implantación?

¿en temas de organización? ¿en temas de gestión? ¿en temas de infraestructuras?

De momento han sido pequeñas cosas que nos facilitan mucho el trabajo diario.

¿Qué mejoras han incidido directamente en la satisfacción del cliente?

El añadir los baños dentro de las habitaciones crea una gran mejora, ya que es algo que el cliente solicita cada vez más.

¿Cómo se dirigiría usted, al sector turístico profesional para que se animaran en la implantación del distintivo de Compromiso con la Calidad Turística (SICTED)? ¿Qué les diría?

Pienso que lo importante es que trabajemos todos en ello para que el conjunto del destino turístico sea de calidad.

¿Recomendarías a otros empresarios el trabajar con un sistema de calidad?

Sí, por supuesto, ya que ayuda a mejorar en cosas que en principio no te habías dado ni cuenta.

¿Cree que la implantación de este sistema de calidad facilita un posicionamiento más competitivo de su organización?

De momento llevamos poco tiempo trabajando en la implantación del sistema y suponemos que este trabajo se verá reflejado más adelante.

¿Cuáles de las competencias trabajadas e implantadas dentro del proceso de gestión resaltaría como más importantes o útiles?

En general, todos los temas son interesantes. El problema es que para nosotros al principio



resulta difícil tenerlo todo en cuenta ya que nuestro agroturismo es un negocio regentado solamente por dos personas, en el que tenemos que tener en cuenta, además del turismo, las actividades propias del caserío.

¿Qué tipo de cambios ha introducido o piensa introducir en su organización para fomentar la calidad?

Seguiremos trabajando en el sistema de calidad y de cara al cliente nos gustaría habilitar un espacio como sala en el lado perteneciente al agroturismo para que sea más cómoda su estancia.

¿Qué beneficios le aporta a su establecimiento el hecho de trabajar de manera conjunta con establecimientos del mismo destino? (restaurantes,

alojamientos, empresas de turismo activo, centros de interpretación, oficinas de turismo...)

Se trata sin duda de complementar nuestra oferta, ofreciendo a los turistas desde casa, con toda confianza, servicios que nosotros no disponemos.

¿Habéis desarrollado sinergias entre los establecimientos del destino? ¿Qué tipo de sinergias?

Estamos en contacto con los otros agroturismos de la zona para informarnos sobre la disponibilidad de plazas en la zona. Informamos al turista sobre visitas ya actividades, restaurantes o lugares donde comprar productos locales.

¿Valoraría positivamente el apoyo recibido por Basquetour y el Gobierno a través del técnico de competitividad de la comarca? ¿En qué aspectos?

Sí, el técnico de competitividad de la comarca nos ha ayudado mucho, sobre todo con el papeleo.

El Gobierno Vasco, junto con la Agencia Vasca de Turismo, Basquetour, pone a disposición del empresario las herramientas y ayudas necesarias para que sus organizaciones sean más competitivas, mediante:

- Programa de Buenas Prácticas: cuyo objetivo es mejorar la "Profesionalización de los empresarios y crear conciencia de destino. Euskadi cuenta con 507 establecimientos que disponen del Diploma de Compromiso con la Calidad Turística.
- Programa Q Calidad Turística: Programa que garantiza la satisfacción y de cumplimiento con las expectativas de los clientes. Euskadi cuenta con 268 establecimientos certificados con la "Q" de Calidad Turística.
- Programa Modelo de Excelencia EFQM: Programa que propone a las organizaciones elevarse a un nivel de excelencia con la calidad. Euskadi cuenta con 14 establecimientos participantes en dicho modelo.

¡ IMPLANTA EL DISTINTIVO DE COMPROMISO CON LA CALIDAD TURÍSTICA EN TU ESTABLECIMIENTO!

94 607 75 86

www.basquetour.net
info@basquetour.net