



CALIDAD TURÍSTICA

« Animo a todos los profesionales del sector, ya que según mi experiencia, me ha facilitado el trabajo en la gestión y organización de la empresa »

La Casa Rural Ea Astei es un establecimiento certificado desde hace dos años. Su propietaria, Mertxe Beguiristain, asegura que la "Q" turística de calidad les facilita un mejor posicionamiento dentro del mercado.

¿Cuáles han sido las razones por las que ha apostado por algunos de los sistemas y programas de calidad relacionados con el sector turístico?

En EA-ASTEI, la razón principal por la que hemos apostado por la Q Turística es que ya estábamos trabajando por la calidad y conseguir la certificación de la Q Turística nos diferencia dentro del sector..

¿Qué ventajas le ha proporcionado a su organización el poseer un sistema de calidad turística (Q Calidad turística) certificado?

Un mayor reconocimiento dentro de las diferentes organizaciones turísticas.

¿Qué mejoras internas

se han producido como consecuencia de la implantación? ¿en temas de organización? ¿en temas de gestión? ¿en temas de infraestructuras?

Como mejoras internas podemos destacar los procedimientos que ahora están documentados y no nos olvidemos que en temas de organización, gestión e infraestructura, siempre surgen mejoras.

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

Son las encuestas las que nos proporcionan la mayor información, sobre la satisfacción del cliente. El cliente percibe en cuanto pisa el jardín, que trabajamos con calidad



en EA-ASTEI.

¿Cómo se dirigiría usted, al sector turístico profesional para que se animaran en la implantación de la Q Calidad Turística? ¿Qué les diría?

Animo a todos los profesionales del sector, ya que según mi experiencia, me ha facilitado trabajo en la gestión y organización de la empresa.

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

¡Por supuesto que sí!

Ya que trabajamos de una manera sistemática eso nos otorga prestigio.

¿Cree que el proceso de calidad de la Q turística, facilita un posicionamiento más competitivo de su organización?

Nos facilita un mejor posicionamiento dentro del mercado turístico.

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

Es difícil contestar a esta pregunta, la calidad es un conjunto de diferentes áreas bien hechas.

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

Seguir trabajando con más ahínco, si cabe ¡como hasta ahora!

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 494 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 273 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.

¡ PON LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA EN TU ESTABLECIMIENTO!

94 607 75 86
94 404 74 70

www.turismoa.euskadi.net
www.euskalit.net



BASQUETOUR

TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA
AGENCIA VASCA DE TURISMO

EUSKO JAURLARITZA

INDUSTRIA, BEHRIKUNTZA,
MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA



GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
INNOVACIÓN, COMERCIO Y TURISMO

EUSKALIT

Bikaintasunerako Euskal Fundazioa
Fundación Vasca para la Excelencia