

**ALONSO ALMEIDA, Mar; Barcos Redín, Lucía; Martín Castilla, Juan Ignacio. Gestión de la calidad de los procesos turísticos.** -- Madrid : Síntesis, D.L. 2006

334 p. ; 23 cm. -- (Gestión turística)

Desarrolla los conocimientos mínimos que capacitan para adentrarse en la gestión de la calidad en la industria turística: calidad total, normas ISO y sectoriales del ICTE.

D.L. M-45797-2006

ISBN 84-9756-435-9

**SIGN. : ST 1274**

## ÍNDICE

### Capítulo 1. Introducción a la calidad: conceptos y evolución

- 1.1. Calidad del servicio en el sector turístico
- 1.2. Introducción al concepto de calidad
- 1.3. Evolución del concepto de calidad
- 1.4. El concepto actual de calidad: dimensiones y principios
  - 1.4.1. *Los principios de la calidad total o excelencia*
  - 1.4.2. *La calidad programada, realizada y necesitada por el cliente*
- 1.5. La calidad, los procesos y los clientes internos y externos
  - 1.5.1. *Los clientes internos y externos en el proceso de prestación de servicios*
  - 1.5.2. *El papel de la gestión por procesos en la calidad*
  - 1.5.3. *La opinión del cliente y la mejora continua de la calidad del servicio*

### Capítulo 2. Principales teorías de la calidad

- 2.1. Introducción a las principales teorías sobre la calidad aplicadas al sector turístico
- 2.2. La Gestión de la Calidad Total según Deming
  - 2.2.1. *El Ciclo PDCA o Ciclo de Deming*
  - 2.2.2. *Los catorce puntos de Deming para salir de la crisis*
- 2.3. La Gestión de la Calidad Total según Juran
  - 2.3.1. *La Trilogía de la Calidad Total*
- 2.4. La Gestión de la Calidad Total según Crosby
  - 2.4.1. *Los cuatro absolutos de la Gestión de la Calidad*
  - 2.4.2. *Elementos básicos de la mejora*
  - 2.4.3. *Pasos para la Mejora de la Calidad*
- 2.5. La Gestión de la Calidad Total según Feigenbaum
- 2.6. La Gestión de la Calidad Total según Ishikawa
- 2.7. Gestión de la Calidad Total según Taguchi

- 2.8. Gestión de la Calidad Total (TQM) aplicada en la empresa turística
  - 2.8.1. *Orientación al cliente*
  - 2.8.2. *Compromiso de todos los implicados*
  - 2.8.3. *Liderazgo y apoyo sistemático*
  - 2.8.4. *Medición*
  - 2.8.5. *Colaboración con proveedores*
  - 2.8.6. *Gestión por Procesos*
  - 2.8.7. *Mejora Continua*
  - 2.8.8. *Responsabilidad social*
- 2.9. Aplicación de estas teorías al sector turístico

### **Capítulo 3. Costes de calidad en las empresas turísticas**

- 3.1. Introducción
- 3.2. Concepto y clasificación de los costes asociados a la calidad
- 3.3. Costes derivados de los fallos
  - 3.3.1. *Costes de fallos internos y externos*
  - 3.3.2. *Costes tangibles e intangibles*
  - 3.3.3. *Cálculo de los costes tangibles de fallos*
  - 3.3.4. *Cálculo de los costes intangibles de fallos*
- 3.4. Costes de las actividades preventivas
- 3.5. Costes generados por el control y las evaluaciones
- 3.6. La curva de costes totales asociados a la calidad
  - 3.6.1. *Modelos clásico y actual de los costes totales asociados a la calidad*
  - 3.6.2. *Presentación de los costes totales asociados a la calidad*
- 3.7. Importancia de la gestión de los costes asociados a la calidad en las empresas turísticas. Ejemplos y problemas
  - 3.7.1. *Caso práctico 1: cálculo del coste por un fallo externo en un hotel*
  - 3.7.2. *Caso práctico 2: cálculo del coste de prevención originado por un sistema de sugerencias en una agencia de viajes*

### **Capítulo 4. Herramientas para la mejora de la calidad aplicadas al sector turístico**

- 4.1. Introducción
- 4.2. Tormenta de ideas
  - 4.2.1. *Ejemplo de aplicación de la tormenta de ideas al caso de un bar restaurante ubicado junto a una cala*
- 4.3. Diagrama de flujo
  - 4.3.1. *Diagrama de flujo para el check-in de un hotel*

- 4.4. Hojas de recogida de datos
  - 4.4.1. *Ejemplo de aplicación de una hoja de recogida de datos en un hotel*
- 4.5. Diagrama causa-efecto
  - 4.5.1. *Ejemplo de aplicación del diagrama causa-efecto a una empresa de ocio*
- 4.6. Diagrama de Pareto
  - 4.6.1. *Procedimiento y ejemplo de aplicación del diagrama de Pareto en un hotel*
- 4.7. Diagrama de dispersión
  - 4.7.1. *Ejemplo de aplicación del diagrama de dispersión en una agencia de viajes*
- 4.8. Histogramas
- 4.9. Estratificación
- 4.10. Gráficos de control
  - 4.10.1. *Ejemplo de aplicación de un gráfico de control p en un hotel*
- 4.11. Consideración final

## **Capítulo 5. Diagnóstico, planificación y control de calidad en la empresa turística**

- 5.1. El proceso de generación de un servicio turístico de calidad
- 5.2. Condiciones básicas para el diseño e implantación de un Sistema de Calidad en una empresa del sector turístico
  - 5.2.1. *El liderazgo*
  - 5.2.2. *El tiempo*
  - 5.2.3. *La comunicación*
  - 5.2.4. *La formación del personal*
- 5.3. Fases para el desarrollo de un Sistema de Calidad en una empresa del sector turístico.
  - 5.3.1. *Diagnóstico de la situación de la empresa turística*
  - 5.3.2. *Definición del Sistema de Calidad que se va a implantar*
  - 5.3.3. *Implantación del Sistema de Calidad seleccionado*
  - 5.3.4. *Auditoria y Proceso de Mejora Continua*
- 5.4. Conclusiones

## **Capítulo 6. Normalización, auditoria y certificación de la calidad**

- 6.1. La normalización y las normas
  - 6.1.1. *Las Normas ISO 9000:2000 de Sistemas de Gestión de la Calidad*

- 6.1.2. *Requisitos de la norma ISO 9000:2000*
- 6.1.3. *Los principios de la Gestión de la Calidad según las recomendaciones de la Norma ISO 9004:2000*
- 6.2. Principales hitos en la implantación de la norma ISO 9001:2000
  - 6.2.1. *Fase I: Análisis y Diagnóstico*
  - 6.2.2. *Fase II: Implementación de la Norma*
  - 6.2.3. *Fase III: Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad*
- 6.3. El proceso de auditoria de calidad
  - 6.3.1. *Objetivos de una auditoria de calidad*
  - 6.3.2. *Tipos de auditorías de calidad*
  - 6.3.3. *Principales agentes implicados en una auditoría de calidad*
  - 6.5.4. *Desarrollo del proceso de auditoría de calidad*
- 6.4. El proceso de certificación de la calidad
  - 6.4.1. *Principales agentes implicados en la certificación*
  - 6.4.2. *El desarrollo de un proceso de certificación de la calidad*
  - 6.4.4. *Costes de la certificación de la calidad*
- 6.5. Sistemas de gestión medioambiental
- 6.6. Sistemas integrados de gestión
- 6.7. Ejemplos de normalización y certificación en el sector turístico
  - 6.7.1. *La certificación medioambiental y de calidad de las playas de Cullera*
  - 6.7.2. *El caso del Hotel Aleara*
  - 6.7.3. *La implantación de la norma ISO 9001:2000 en el Club de Golf de La Dehesa*
  - 6.7.4. *La implantación de la norma ISO 9001:2000 en el Hotel de Londres y de Inglaterra*

## **Capítulo 7. El EFQM: un modelo para la excelencia**

- 7.1. Modelos de excelencia
  - 7.1.1. *El Modelo de Excelencia de Estados Unidos Malcolm Baldri*
  - 7.1.2. *El Modelo Deming de Excelencia de Japón*
  - 7.1.3. *El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión*
- 7.2. El modelo EFQM de Excelencia
  - 7.2.1. *Estructura del Modelo EFQM de Excelencia*
  - 7.2.2. *El Proceso de formulación, diseño e implantación de un Plan de Excelencia basado en el Modelo EFQM*
  - 7.2.3. *La autoevaluación conforme al Modelo EFQM: un instrumento para la mejora continua*
  - 7.2.4. *Tipos de enfoques de autoevaluación según el Modelo EFQM*
  - 7.2.5. *El proceso de identificación de puntos fuertes y áreas de mejora*
  - 7.2.6. *El proceso de puntuación en la autoevaluación EFQM*
  - 7.2.7. *Sistemas de reconocimiento EFQM*

7.3. Caso práctico: autoevaluación de un albergue juvenil según el Modelo EFQM de Excelencia

## **Capítulo 8. La calidad turística en España**

- 8.1. Introducción: Plan Integral de Calidad del Turismo Español
- 8.2. Instituto para la Calidad del Turismo Español
- 8.3. Sistema de Calidad Turística Española
- 8.4. La Q: normativa, certificación y auditoría
  - 8.4.1. *La Marca de Calidad*
  - 8.4.2. *La normativa*
  - 8.4.3. *Certificación y auditoría*
- 8.5. Conversión del Sistema Español de Calidad en formativas UNE, EN e ISO
- 8.6. Iniciativas de Calidad Turística en las Comunidades Autónomas
  - 8.6.1. *Madrid Excelente*
  - 8.6.2. *Asturias: Casonas Asturianas, Mesas de Asturias y Aldeas de Asturias*
  - 8.6.3. *Andalucía: destino de calidad*
  - 8.6.4. *Comunidad Valenciana: Qualitur y la marca Llum de hoteles y restaurantes*
  - 8.6.5. *Islas Baleares: Instituto de Calidad Turística (IQT) y la marca Baleares Excelente*
- 8.7. Premios de calidad nacionales
- 8.8. Caso práctico: el Plan de Excelencia Turística de Ávila

## **Capítulo 9. Gestión de la calidad del servicio turístico**

- 9.1. Calidad del servicio turístico y percepción del cliente
- 9.2. Modelo SERVQUAL aplicado a la empresa turística
- 9.3. Modelo HOTELQUAL
- 9.4. Otras técnicas: cuestionarios de Satisfacción del Cliente en el sector turístico
  - 9.4.1. *Diseño de cuestionarios*
  - 9.4.2. *Preguntas y respuestas*
  - 9.4.3. *Recogida y tratamiento de la información*
- 9.5. Sistema de sugerencias y reclamaciones para la empresa turística
- 9.6. Técnica del "Cliente Misterioso" o *Mystery Shopper*
- 9.7. Casos prácticos aplicados al sector turístico
  - 9.7.1. *Caso práctico: medición del servicio con el Modelo SERVQUAL en un hotel rural*
  - 9.7.2. *Caso práctico: cuestionario con el Modelo HOTELQUAL en un hotel de costa*
  - 9.7.3. *Caso práctico: encuestas de Satisfacción de diversos establecimientos turísticos*