

DISEÑO DE UN SISTEMA ESCALONADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE TURISMO

Carlos Torres N
Universidad del Bío-Bío

Álvaro Villegas C
Universidad del Bío-Bío

Resumen:

Este trabajo contribuye con el desarrollo de las capacidades de gestión de una empresa turística en la región del Bío-Bío, Chile, y también, le permitirá generar nuevas oportunidades de negocio al disponer en el futuro próximo de una certificación de calidad turística que le permitirá acceder a nuevos mercados dado que hoy en día no le es posible acceder debido a la falta de aplicación de un sistema de gestión de calidad reconocida por la Dirección de Turismo del país.

El desarrollo del trabajo consideró un diagnóstico de la calidad y gestión realizado a través de la aplicación del diagnóstico denominado SIGA, que permite identificar el status de gestión en que se encuentra una organización y a la vez recomienda determinados cursos de acción para implementar iniciativas de Calidad, además, el diagnóstico se complementó al incorporar lineamientos y exigencias específicas para la industria turística vigentes en el país, contenidas en una normativa nacional para cabañas y hoteles.

Con la finalidad de posicionar a la empresa en un lugar más competitivo, se planteó un plan de acción escalonado hacia la gestión de calidad considerando: la aplicación de una normativa específica para cabañas turísticas (NCh 2964), lineamientos específicos para una gestión Pyme (NCh 2909: Gestión para pequeñas y medianas empresas), ISO 9001 e ISO 22000, esta última, por tratarse de una empresa del sector alimentos. Los resultados finales del trabajo presentan una postura estratégica para la empresa bajo estudio, la proposición de una estrategia documental, así como también la cuantificación de los desafíos económicos que implica desarrollar prácticas de excelencia en gestión en este tipo de organizaciones turísticas.

Palabras-Clave: Calidad de servicios, Gestión del turismo, Gestión para pequeñas y medianas empresas

STAGGERED SYSTEM MANAGEMENT QUALITY DESIGN FOR A TOURISM ENTERPRISE

Abstract:

This work contributes with the development of the capacities of management of a tourist company in the Bío-Bío region, Chile, and also, it will allow him to generate new opportunities of business on having had in the next future of a certification of tourist quality that will allow him to gain access to new markets since nowadays it is not possible to gain access due to the absence of application of a system of management of quality recognized by the Direction{Leadership} of Tourism of the country to him.

The development of this work considered a diagnosis of the quality and management realized through the application of the so called diagnosis SIGA, that it allows to identify the status of

management in which an organization is and simultaneously recommends certain courses of action to implement quality initiatives, also, it complemented itself on having incorporated lineaments and specific requirements for the tourist industry current in the country, contained in a national regulation for cabins and hotels.

With the finality to position to the company in a more competitive place, there appeared a plan of action staggered towards the quality management considering: the application of a specific regulation for tourist huts (NCh 2964), specific lineaments for a small and medium company management (NCh 2909: Management for small and medium companies), ISO 9001 and ISO 22000, the last one, for food talks each other about a company of the sector. The final scores of the work present a strategic attitude for the company under study, the proposition of a documentary strategy, as well as also the quantification of the economic challenges that implies developing practices of excellence in management in this type of tourist organizations.

Key-words: Management for small and medians companies, Quality services, Tourist management