

Concientización y Calidad en la Comunidad Turística

Módulo N° 4



UNIVERSIDAD
SIGLO 21

MIEMBRO DE LA RED
ILUMINO



1. Normas de calidad

Unidad 1: Normas internacionales

4.1.1 Qué es una norma, su alcance y sus objetivos

Según el Real Decreto 1614 (1985), una norma es:

Un documento ordenador de una cierta actividad, elaborada voluntariamente con el consenso de las partes interesadas, que conteniendo especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y los avances de la tecnología (para hacer posible su utilización), es de público conocimiento y que, debido a su conveniencia o necesidad de aplicación extensiva, puede estar aprobada, como tal, por un organismo acreditado al efecto.

<https://www.boe.es/eli/es/rd/1985/08/01/1614>

Las normas son una herramienta de gestión de la calidad, ya que ofrecen un modelo, un parámetro, que permite a las organizaciones implementar y cumplir los atributos referidos a emplear la calidad durante el proceso de creación de un producto o servicio.

De este modo, ayuda a la empresa a organizarse, a tener un marco referencial en el cual apoyarse y del cual partir para establecer los parámetros de calidad de servicio que se quieren implementar y llevar adelante en la gestión de las actividades diarias.

También, las normas promueven la documentación de los procesos, de las acciones implementadas y de las revisiones/chequeos realizados, lo cual permite hacer un análisis de estas y realizar las acciones correctivas necesarias en caso de detectar una “No Conformidad”.

“Según la norma ISO 9000:2005, una No Conformidad es un incumplimiento de un requisito del sistema, sea este especificado o no. Se conoce como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria” (Asociación Española para la Calidad [AEC], 2019, <https://bit.ly/39UWuk5>).

Esto significa que hay una falla, algo no salió según lo planeado y establecido en el proceso dispuesto por la norma, lo cual llevará a una revisión de dicho proceso para ver el error y subsanarlo.

Para concluir con el concepto de norma, podemos decir que es una manera que establece una organización para crear una conducta de trabajo correcta y el modo correcto de realizar una actividad con la finalidad de que se trabaje con y desde la calidad.

¿Cuáles son los objetivos de una norma?

- Facilitar los elementos necesarios para que una empresa pueda no solo lograr la calidad en los productos y/o servicios que ofrece, sino sostener la calidad en el tiempo.
- Darle a la dirección de la empresa la seguridad de lograr la calidad por ellos diseñada al momento de brindar los productos y servicios al cliente.
- Ofrecer la seguridad al cliente de que el producto o el servicio que adquieren cumple con los requisitos de calidad establecidos. (Educagüía, s. f.)

Las normas de calidad no son un requisito obligatorio para las empresas, sino que es la dirección de esta la que decide aplicarla y es también quien decidirá si quiere certificar o no.

En general, si una empresa aplica una norma es porque busca su certificación, la cual implica la auditoría de un organismo certificador (externo), organismo facultado para determinar si una empresa cumple o no con los requisitos establecidos por una norma.

Existen organismos certificadores de calidad a nivel nacional e internacional. Hablaremos de ellos en la Unidad 2 de este módulo.

Un proceso de certificación implica 3 fases:

- **Aplicar la norma**, lo cual requiere de un trabajo con asistentes técnicos especializados en la materia, que ayudan a la empresa a aplicar las normas en la operación diaria. Eso debe documentarse, para luego

- **Ser evaluado** por el organismo de certificación, que decidirá si la empresa es apta o no para certificar.
- **Certificación:** si está todo correcto, se obtendrá el certificado; de lo contrario, se detallarán los errores detectados, otorgando un plazo de tiempo para volver a revisarlos y conceder el certificado, si corresponde.

Obtener una certificación de calidad es muy valioso para una empresa porque es una manera de hacer tangible el servicio que ofrece al cliente, es decir, es una manera de garantizar a los clientes que los productos o servicios que ofrece cumplen con requisitos de calidad, lo que se traduce en satisfacción para ellos.

Una certificación también es relevante para el cliente, porque este entiende que va a obtener un producto/servicio de calidad, seguro y fiable. Es un valor agregado a la hora de seleccionar una empresa que ofrece servicios turísticos.

Otro beneficio que se puede destacar de una certificación es que hace a la empresa más competitiva en el mercado, es un punto de diferenciación con respecto a la competencia. En la actualidad, los clientes se fijan mucho en si una empresa está certificada porque, como explicamos, genera la expectativa de calidad, seguridad y confianza. Además, minimiza costos, ya que tiende a reducir los errores y hace más productiva y rentable a la organización.

Para el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), obtener una certificación es “la demostración objetiva de conformidad con normas de calidad, seguridad, eficiencia, desempeño, gestión de las organizaciones y buenas prácticas de manufactura y comerciales” (s. f., <https://bit.ly/2Xu5doh>).



La certificación es una manera de demostrarle al cliente que para la empresa la calidad no solo es importante, ¡sino que hace a su cultura!

4.1.2 Normas ISO

La norma, según ISO, es un “documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para el uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, dirigido a alcanzar el nivel óptimo de orden en un concepto dado” [ISO/IEC Guía 2:1996]. (iso9001calidad, 2013, <http://iso9001calidad.com/quee-es-una-norma-7.html>).

Las normas ISO son una familia de normas que comprenden distintos aspectos relacionados con la gestión de la calidad, con el propósito de organizar y orientar a las empresas a través de los distintos elementos que ofrecen con el objetivo de ASEGURAR que los productos y/o servicios ofrecidos por la empresa cumplen con una serie de requerimientos establecidos, lo cual los hace confiables a la vista del cliente.

Las normas más conocidas y que se suelen aplicar y certificar en las empresas turísticas son la ISO 9000, la ISO 9001:2015 y la ISO 14001:2015. Las dos primeras están asociadas a la implementación de la calidad como sistema a través de un conjunto de acciones preventivas para garantizar el servicio o un producto a ofrecer. La ISO 14001:2015 establece las acciones que debe seguir una organización que está interesada en la gestión ambiental.

Les dejamos un enlace donde pueden conocer las familias de normas ISO: <https://www.isotools.org/normas/>

4.1.3 Organismo de normalización, acreditación y certificación internacional

Antes de hablar de los Organismos de Normalización, es interesante conocer a qué nos referimos con este concepto.

Según el Real Decreto 1614 (1985), el Estado español establece la siguiente definición de normalización: “La actividad que aporta soluciones para aplicaciones repetitivas que se desarrollan, fundamentalmente en el ámbito de la ciencia, la tecnología y la economía, con el fin de conseguir una ordenación óptima en un determinado contexto”¹.

Es decir que la normalización es un proceso que establece reglas, disposiciones, criterios, formas de hacer las cosas con el objetivo de que las empresas se ordenen desde los distintos criterios establecidos de forma tal de cumplir con ellos. Esto se logra a través de las normas, que son el producto de la normalización, ya que por medio de ellas se establecen las disposiciones, los requisitos que deben seguir y cumplir las empresas que deseen implementar y certificar una norma de calidad.

¹ Art. 1, inc. 2, Real Decreto 1614. (1 de agosto de 1985). Actividades de normalización y certificación. [Disposición derogada]. Presidencia del Gobierno de España. Recuperado de <https://www.boe.es/eli/es/rd/1985/08/01/1614>

Algunos de los beneficios de la normalización son:

- Proporciona una referencia para el cumplimiento de requisitos mínimos para procesos, productos, servicios y personas.
- Fomenta la eficacia, la eficiencia y la competitividad empresarial, principalmente, en el ámbito de las nuevas tecnologías.
- Ayuda a los clientes y consumidores a elegir los productos (o servicios) más aptos de acuerdo con el uso al que estén destinados, y también contribuye a su protección al garantizar la concepción y fabricación de productos (y servicios) seguros.
- Promueve la innovación y la mejora continua de procesos y productos.
(Romero, 2011).

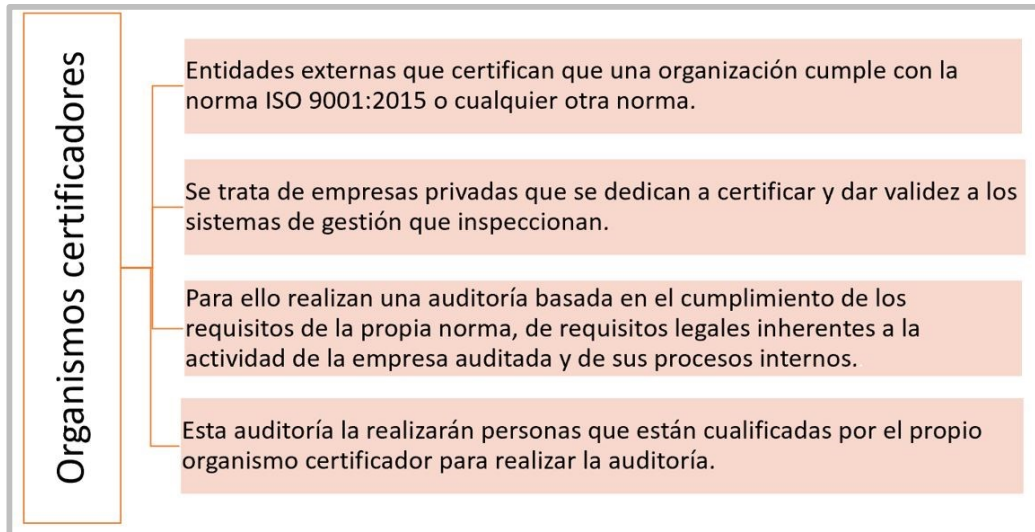
Los organismos de certificación son organizaciones dedicadas específicamente a la elaboración y publicación de normas de alcance estatal y a la aprobación de normas internacionales. Estos organismos validan si una empresa cumple o no con los criterios establecidos en la norma específica elegida por la empresa.

En consecuencia, tienen la facultad de verificar si las organizaciones o empresas que implementan una norma de calidad la aplican de manera adecuada y sostenida. Para ello, se valen de auditorías², que son llevadas a cabo por profesionales especializados, es decir, personas competentes en el sector en el que se desarrolla la empresa.

² Una auditoría de calidad es un procedimiento por el cual se evalúa la eficacia de aplicación de una norma, de un sistema de gestión de calidad o de cualquier procedimiento que aplique una organización.



Figura 1: Organismos certificadores



Fuente: Torres, s. f, <https://iveconsultores.com/organismos-certificadores/>

Les compartimos un ejemplo de un sello de certificación:



Figura 2: Certificados de calidad internacional/nacional



Fuentes:

Imagen 1: [Imagen sin título sobre certificado de calidad internacional ISO]. (s. f.). Recuperada de <https://www.pngegg.com/es/png-tjtyu>

Imagen 2: [Adaptación propia de imagen sin título sobre certificado de calidad nacional IRAM]. (s. f.). Recuperada de <https://web.icpa.org.ar/index.php/2019/04/25/el-icpa-obtiene-la-certificacion-de-su-sistema-integrado-de-gestion/>

Como podemos ver a través las imágenes de la figura 1, existen organismos de certificación internacionales y nacionales.

El organismo internacional por excelencia es la Organización Internacional de Normalización o ISO (International Organization for Standardization), el cual es el encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales, a excepción de la eléctrica y la electrónica. Es un organismo no gubernamental e independiente, lo

que implica que no tiene autoridad para importar las normas en ningún país; por ello, las normas que desarrolla son de carácter voluntario.

La ISO es una red que aúna los institutos de normas nacionales de 160 países, sobre la base de un miembro por país, y que cuenta con una Secretaría Central en Ginebra (Suiza), que coordina el sistema.

Les dejamos las siguientes páginas para conocer más sobre esta entidad:

- <https://www.iso.org/home.html>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_de_Normalizaci%C3%B3n



Figura 3: Logo de ISO



Fuente: [Imagen sin título sobre logo de ISO]. (s. f.). Recuperada de <https://networkencyclopedia.com/international-organization-for-standardization-iso/>

Unidad 2: Normas nacionales

4.2.1 Normas IRAM-SECTUR de Argentina

Seguramente, a lo largo de la lectura, han notado que las normas son generales, aplicables a distintos sectores y rubros, sin contemplar la actividad turística en particular.

De acuerdo al artículo 2 de la Ley Nacional de Turismo, “...Es prioridad optimizar la calidad de los destinos y la actividad turística en todas sus áreas a fin de satisfacer la demanda nacional e internacional”, así como también: “...Asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad a través de un producto turístico competitivo y de inversiones de capitales nacionales y extranjeros”³.

Es así como en nuestro país, en materia de calidad, han surgido, a partir del 2007, una serie de normas a través de una acción en conjunto entre el IRAM —del cual hablaremos en el punto 4.2.2—, y el organismo que representaba al sector turístico en Argentina en ese momento, la SECTUR (Secretaría de Turismo de la Nación), hoy Ministerio de Turismo y Deportes. Las normas que se desarrollaron son las llamadas *IRAM-SECTUR*, que son las normas sectoriales para la actividad turística.

Esta serie de normas IRAM-SECTUR 2010 establecen los parámetros y/o lineamientos para lograr uniformidad en la prestación de los servicios turísticos en particular en todo el país.

“Las normas consideran de forma integral, en todos los aspectos que hacen a la prestación de servicios, la gestión de la calidad, la gestión ambiental y la gestión de seguridad...” (Ministerio de Turismo y Deportes, s. f., <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/normas-sectoriales-iram-sectur>).

Existe un total de 23 normas, que abarcan desde alojamientos turísticos diversos, restaurantes, hasta distintas actividades turísticas. Al igual que las ISO, son de carácter voluntario y, a diferencia de estas, son gratuitas y están al alcance de cualquier prestador de servicios turísticos.

Se las presentamos a continuación:

³ Art. 2, Ley N.° 25997. (16 de diciembre de 2004). Ley Nacional de Turismo. Honorable Congreso de la Nación Argentina. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm>

Alojamiento:

- IRAM-SECTUR 42200 – Hotelería.
- IRAM-SECTUR 42210 – Cabañas.
- IRAM-SECTUR 42220 – Casa de Huéspedes (*Bed & Breakfast*).
- IRAM-SECTUR 42230 – *Hostel*.
- IRAM-SECTUR 42240 – *Campings*.
- IRAM-SECTUR 42250 – Alojamiento de Turismo Rural.

Actividades de turismo activo:

- IRAM-SECTUR 42500 – Servicios Turísticos de Senderismo y Travesías.
- IRAM-SECTUR 42510 – Servicios Turísticos de Montañismo.
- IRAM-SECTUR 42520 – Servicios Turísticos de Cabalgata.
- IRAM-SECTUR 42530 – Servicios Turísticos de Cicloturismo.
- IRAM-SECTUR 42540 – Servicios Turísticos de *Rafting*.
- IRAM-SECTUR 42550 – Servicios Turísticos de Canotaje.
- IRAM-SECTUR 42560 – Navegación Turística con Embarcaciones a Motor.
- IRAM-SECTUR 42570 – Excursiones Todo Terreno.

Otros actores claves del sector turístico:

- IRAM-SECTUR 42300 – Áreas Naturales Protegidas.
- IRAM-SECTUR 42400 – Museos.
- IRAM-SECTUR 42800 – Restaurantes.
- IRAM-SECTUR 42900 – Eventos.
- IRAM-SECTUR 42910 – Empresas Intermediadoras de Servicios Turísticos.

Competencias personales:

- IRAM-SECTUR 42701 – Especialista en *Rafting*.
 - IRAM-SECTUR 42702 – Especialista en Canotaje.
 - IRAM-SECTUR 42703 – Especialista en Cabalgatas.
 - IRAM-SECTUR 42704 – Especialista en Cicloturismo.
 - IRAM-SECTUR 42705 – Coordinador de Turismo Estudiantil.
- (Ministerio de Turismo y Deportes, s. f., <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/normas-sectoriales-iram-sectur>)

Dejamos este enlace para quien esté interesado en visualizarlas y descargarlas:
<https://repotur.yvera.tur.ar/handle/123456789/14492>

Sumado a esta familia de normas, encontramos la *Norma IRAM 30400 Guía para la interpretación de ISO 9001:2000 en servicios turísticos*, que fue la primera norma de calidad sectorial de turismo en Argentina y cuyo objetivo es ayudar a interpretar la ISO 9001 a fin de poder aplicarla a la actividad turística.

4.2.2 Organismo de normalización, acreditación y certificación nacional

Como lo hemos mencionado anteriormente, existen organismos de certificación de carácter nacional. En nuestro país, IRAM es la única organización encargada de la normalización y certificación.

Se trata de un organismo compuesto por cámaras y asociaciones, empresas privadas y entes gubernamentales de los diferentes sectores de la industria, el consumo, la producción e intereses generales.

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación [IRAM], fue creado en el año 1935 por diferentes organizaciones, cámaras e instituciones, que entendieron que el desarrollo del país necesitaba un nuevo organismo de carácter técnico, independiente y representativo, capaz de crear Normas que regulen las diferentes actividades de la sociedad. Somos una asociación civil sin fines de lucro y como tal, el financiamiento y sustento se genera a partir recursos propios: el aporte de los socios, la venta de normas, los cursos dictados y las certificaciones realizadas. Todas estas actividades son las que permiten que IRAM siga desarrollando Normas para brindarle a la sociedad un marco de certidumbre y confiabilidad (IRAM, s. f., <http://www.iram.org.ar/index.php?id=Caracter-Societario>).

Les dejamos las siguientes páginas para conocer más sobre esta entidad:

- <http://www.iram.org.ar/index.php>



Figura 4: Logo IRAM



Fuente: [Imagen sin título sobre logo de IRAM]. (s. f.). Recuperada de <http://www.iram.org.ar/>

4.2.3 Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)

El Sistema Argentino de Calidad Turística es un conjunto de programas de calidad turística diseñado por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, y que tiene como propósito general crear una cultura de calidad a nivel nacional en la prestación de los servicios turísticos a fin de consolidar la oferta turística en el país.

El objetivo del SACT es “desarrollar la competitividad de las organizaciones turísticas del país a través de la aplicación de estándares de calidad que promueven la preservación de la sustentabilidad social, económica, cultural y ambiental” (Ministerio de Turismo y Deportes, s. f., <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica>).

Este sistema consiste en distintas herramientas de gestión de la calidad con distintos niveles que permiten la aplicación en los distintos prestadores, según sus particularidades, con la finalidad de que nadie quede afuera.



Video 1: Video sobre el SACT



Fuente: Calidad Turística. (23 de julio de 2012). *Video de promoción de SACT (Sistema Argentino de Calidad Turística)* [Video de YouTube]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=u3XmfS-UFX>

El SACT está compuesto por los siguientes niveles:

Nivel inicial: sugerido para las empresas que comienzan a transitar el camino de la calidad dentro de su organización. Implica una etapa de sensibilización donde se les cuenta de qué se trata el sistema y cómo se implementa; se realizan cursos de capacitación y asistencias técnicas que ayudan a los encargados de aplicar de manera correcta este programa en la empresa. Así, se ofrecen metodologías y herramientas que forman el SACT.

Nivel avanzado: es un nivel al que acceden aquellas organizaciones que han implementado alguna herramienta de calidad previamente, que ya tienen instalada la cultura de trabajar con procesos estandarizados y se les ofrece herramientas más concretas o de un grado de implementación más profundo que en el nivel inicial.

Nivel de excelencia: último nivel del SACT, al cual pueden ingresar actores que poseen sistemas de gestión de la calidad ya consolidados.



Figura 5: Niveles del SACT



Fuente: [Imagen sin título sobre niveles del SACT]. (2015). Recuperada de <https://slideplayer.es/slide/7725585/>

Para más información, les dejamos los siguientes enlaces:

- <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica>
- https://issuu.com/mauricioalvez/docs/explicativo_del_sact_sistemaargen
- <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas>



Referencias

[Adaptación propia de imagen sin título sobre certificado de calidad nacional IRAM]. (s. f.). Recuperada de <https://web.icpa.org.ar/index.php/2019/04/25/el-icpa-obtiene-la-certificacion-de-su-sistema-integrado-de-gestion/>

Asociación Española para la Calidad. (2019). No Conformidad. Recuperado de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/no-conformidad#:~:text=Auditor%C3%ADa%20%C2%BB%20No%20Conformidad-.No%20Conformidad,establecida%2C%20generalmente%20expl%C3%ADcita%20%20obligatoria>

Calidad Turística. (23 de julio de 2012). *Video de promoción de SACT (Sistema Argentino de Calidad Turística)* [Video de YouTube]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=u3XmfS-UFXY>

Educaguía. (s. f.). Gestión de calidad. Visión general de la Gestión por Procesos y los Sistemas de Gestión de Calidad. Recuperado de <http://www.educaguia.com/apuntesde/calidad/vision-general-procesos-y-sistemas-gestion-calidad.pdf>

[Imagen sin título sobre certificado de calidad internacional ISO]. (s. f.). Recuperada de <https://www.pngegg.com/es/png-tjtyu>

[Imagen sin título sobre logo de IRAM]. (s. f.). Recuperada de <http://www.iram.org.ar/>

[Imagen sin título sobre logo de ISO]. (s. f.). Recuperada de <https://networkencyclopedia.com/international-organization-for-standardization-iso/>

[Imagen sin título sobre niveles del SACT). (2015). Recuperada de <https://slideplayer.es/slide/7725585/>

Instituto Argentino de Normalización y Certificación [IRAM]. (s. f.). Beneficios de la certificación. Recuperado de <http://www.iram.org.ar/index.php?IDM=31&IDN=174&mpal=no&alias=#:~:text=La%2>

[0certificaci%C3%B3n%20es%20la%20demostraci%C3%B3n,pr%C3%A1cticas%20de%20manufactura%20y%20comerciales](#)

Instituto Argentino de Normalización y Certificación [IRAM]. (s. f.). Carácter societario. Recuperado de <http://www.iram.org.ar/index.php?id=Caracter-Societario>

iso9001calidad. (2013). ¿Qué es una Norma según ISO 9000? Recuperado de <http://iso9001calidad.com/quee-es-una-norma-7.html>

Ley N.º 25997. (16 de diciembre de 2004). Ley Nacional de Turismo. Honorable Congreso de la Nación Argentina. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm>

Ministerio de Turismo y Deportes. (s. f.). Normas sectoriales IRAM-SECTUR. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/normas-sectoriales-iram-sectur>

Ministerio de Turismo y Deportes. (s. f.). Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT). Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica>

Real Decreto 1614. (1 de agosto de 1985). Actividades de normalización y certificación. [Disposición derogada]. Presidencia del Gobierno de España. Recuperado de <https://www.boe.es/eli/es/rd/1985/08/01/1614>

Romero, A. (Comp.). (2011). *Herramientas del Sistema Argentino de Calidad Turística. Normalización y Gestión de la Calidad Turística. Un enfoque integral.* AR: Foro de profesionales en Turismo.

Torres, I. (s. f.). Quiénes son los organismos certificadores y cuál elegir [Imagen]. Recuperado de <https://iveconsultores.com/organismos-certificadores/>