

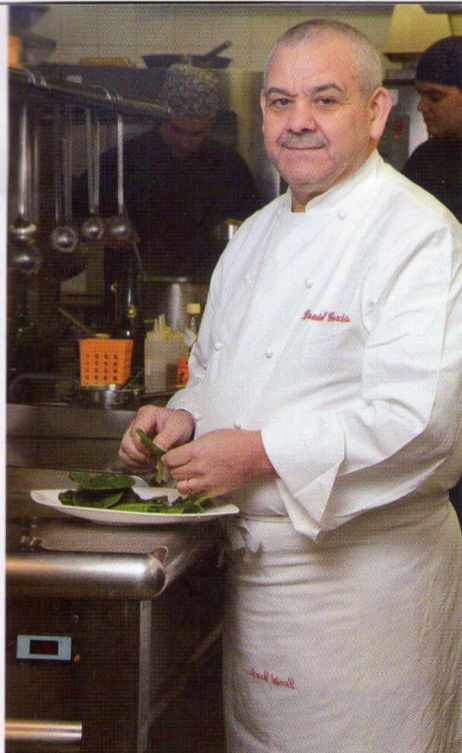


Q Turística, un reconocimiento de calidad para las empresas hosteleras

La búsqueda de la calidad es ya una constante dentro de las PYMEs hosteleras, sobre todo en el sector de la restauración y también en el de alojamiento. Ello hace que el número de establecimientos y actividades reconocidas con la 'Q de calidad Turística' se vaya incrementando año tras año.

El espacio disponible en esta revista impide que podamos recoger la experiencia de todos los negocios reconocidos –aunque no descartamos el hacerlo en próximos números de 'Hostelia'–. Así pues, como una muestra representativa de todos ellos, plasmamos aquí las opiniones de algunos locales hosteleros con diferentes rasgos entre sí.

- 1º ¿Cómo conoció el mundo de la calidad, y por qué decide apostar por ella y optar por este reconocimiento?
- 2º ¿Qué dificultades se encontró en el camino para lograrlo?
- 3º Ahora que ha sido distinguido con la Q, ¿qué ventajas se está encontrando, al margen de la mera imagen?
- 4º ¿Está satisfecho con la apuesta realizada por la calidad?
¿Animaría a otros a seguir ese camino?



DANIEL GARCÍA

ZORTZIKO DE BILBAO

- 1º Lo cierto es que antes de lograr la Q, ya hacíamos muchas de las cosas que ahora hemos implantado. El motivo de nuestra apuesta fue intentar mejorar el servicio, y que se viera reflejada la calidad que ofrecemos.
- 2º Que requiere mucha constancia, un trabajo diario. No es algo que termina al obtenerla: hay que mantenerlo, y eso se consigue gracias al trabajo de todo el equipo.
- 3º Con este sistema hemos mejorado nuestra gestión interna en cuanto a métodos de trabajo, costos, compras... Hacemos análisis de los productos cada poco tiempo, y lo tenemos todo mejor controlado y registrado. Incluso a los proveedores antes no les pedíamos cosas que ahora consideramos imprescindible.
- 4º Nuestro balance es totalmente positivo, y animamos a otros a que implanten un sistema de calidad para mejorar su funcionamiento, aunque no tengan intención de optar al reconocimiento oficial de la Q.



NEREA CUENCO

SIKERA BAR RESTAURANTE DE BARAKALDO

- 1º Vengo del sector industrial, y ahí la calidad y la excelencia son conceptos en torno a los que se trabaja desde hace muchos años. Sin embargo, yo no me había planteado una certificación para nuestro establecimiento de hostelería hasta que nos visitó una empresa consultora para informarnos sobre la Q Turística y plantearnos su ayuda en la implantación. Me pareció que requería un gran esfuerzo, pero que podía merecer la pena, por lo que a mediados de 2007 empezamos a trabajar en ello. Muchos de los procedimientos que exige esta certificación nosotros ya los hacíamos, a nuestra manera, y otros muchos los fuimos incorporando y puliendo no sólo 'por exigencias del guión', sino porque vimos que a medio plazo iba a repercutir en la satisfacción del cliente.
- 2º El certificado exige altas dosis de constancia y método, no sólo por parte del responsable de calidad, sino de todo el equipo de trabajo. Que en el equipo entenderíamos que cada detalle, cada registro o cada novedad es muy importante para la gestión ha sido inicialmente difícil, y posteriormente, en el día a día, hay que seguir siendo metódicos.
- 3º Es una buena guía de trabajo y herramienta de control. Nos permite saber qué hay que hacer y quién debe hacerlo, conocer mejor nuestro establecimiento, nuestras debilidades y nuestras fortalezas. Al mismo tiempo, y al autoexigirnos una mejora continua, disfrutamos más de los pequeños logros. Tienes pequeños objetivos por los que trabajar y eso te mantiene alerta.
- 4º Sí, y lo recomendaría a otros hosteleros; ayuda a gestionar, a controlar y a conocer mejor el negocio, fideliza clientes, mejora la imagen, es un elemento de diferenciación y de prestigio... Además, ahora que existen subvenciones es un buen momento.



IÑAKI APOITA

MINI BAR RESTAURANTE DE ZARATAMO

- 1º Conocí el reconocimiento de la Q gracias a la información de la Asociación de Hostelería. Me animé a adentrarme en este mundo de la calidad para mejorar los sistemas de trabajo, y también dar un prestigio al establecimiento.
- 2º Quizá lo más costoso es hablar con el personal y transmitirles la idea de lo que queríamos conseguir. Una vez que lo entendieron, se animaron a participar y todo ha sido más fácil.
- 3º Ha mejorado bastante nuestro sistema de trabajo. Ahora que ya lo hemos consolidado y lo hemos adaptado como una rutina de trabajo, todo se hace más fácil y el personal lo hace sobre la marcha.
- 4º Sí, estoy muy contento y satisfecho por haberme interesado por la calidad y, por supuesto, que se lo recomendaría al resto de hosteleros. ■