



**UCI**  
Universidad para la  
Cooperación Internacional



**GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA**  
Ministerio de Producción, Trabajo  
y Desarrollo Sustentable  
*Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable*

# Taller de Formación

## Aplicación de Sistemas de Gestión Ambiental como Herramienta de Preservación de Destinos Turísticos

**Semana 1.4**  
**Sistemas de gestión ambiental y de calidad**

**15 – 21 de mayo**

Universidad para la Cooperación Internacional



# Sistemas de gestión

¿Qué es un sistema?

- Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí.
- Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.



# Sistemas de gestión

- ¿Qué es gestión?

Acción y efecto de administrar – gobernar – regir



# Sistemas de gestión

- Estructura operativa, bien documentada e integrada a los procesos y procedimientos administrativos, técnicos y gerenciales
- Guía el trabajo y la toma de decisión
- Para elaborar productos y servicios que aseguren la satisfacción del cliente y los bajos costos operativos.
- Más conocidos son los sistemas ISO
  - ISO 14.001 Sistemas de gestión de calidad
  - ISO 9.001 Sistemas de gestión de calidad
- Turísticos a nivel mundial y nacional principalmente



# Beneficios

- Mejorar la imagen de los productos y/o servicios ofrecidos.
- Favorecer posicionamiento de marca o de empresa.
- Generar confianza en los consumidores
- Poder acceder a mercados especializados.
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Reducir los costos operativos.
- Evidenciar puntos de mejora y estimula a un proceso de mejora continua.
- Aumentar la motivación y participación del personal.
- Mejorar uso de recursos.



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

# Sistemas de gestión ambiental



**sinergia**



proyecto  
**LIFE SINERGIA**  
LIFE03 ENV/ES/0088

# ¿Qué es la gestión ambiental?

Es gestionar las actividades de las empresas que tienen, han tenido o pueden tener un impacto ambiental

## ¿Qué es un sistema de gestión ambiental?

Es un instrumento de carácter voluntario dirigido a empresas u organizaciones que quieran alcanzar un alto nivel de protección del medio ambiente en el marco del desarrollo sostenible.

Un sistema de gestión ambiental se construye a base de acciones medioambientales y herramientas de gestión. Esas acciones interactúan entre sí para conseguir un objetivo claramente definido: **protección medioambiental**

Fuente: Life Sinergia

# Objetivos del SGA

Objetivo → Preservar el Medio Ambiente

El objetivo perseguido por estos sistemas es garantizar una mejora en el comportamiento medioambiental de las empresas, en especial, en todo lo relacionado con:

- los recursos naturales
- las emisiones contaminantes a la atmósfera
- el consumo y vertido de aguas
- el suelo
- los niveles de ruido

Fuente: Life Sinergia

# Ventajas de los SGA

- Calidad en la gestión medioambiental
- Reducción del riesgo medioambiental de la Organización. Disminución de cargas financieras debido a una gestión activa en reducir la contaminación, minimización de impuestos ambientales y ausencia de multas por no cumplir la legislación
- Ahorro de recursos
- Ventajas financieras por mejor control de operaciones
- Comprobación de cumplimiento de legislación medioambiental
- Posibilidad de aprender de los buenos ejemplos de otras empresas y organizaciones
- Oportunidades de negocio en mercados donde los procesos de producción limpios son importantes
- Credibilidad y confianza con autoridades públicas, clientes y ciudadanos
- Mejora de la calidad en lugares de trabajo e incentivo al fomentar la participación del empleado
- Ventajas en el mercado y mejora de la imagen de la empresa al ser más positiva su relación con los grupos de presión.

Fuente: Life Sinergia

# Ventajas: reducción de costos por

- Ahorro de materias primas y energía
- Aumento de la eficiencia en los procesos productivos
- Mejora del control y la gestión
- Mejora de la asignación de capacidades y recursos
- Reducción de costes por tasas, cánones, multas e indemnizaciones

# Ventajas: incremento ingresos por:

- Disminución del riesgo de sanciones, demandas judiciales y responsabilidades
- Mejora de la imagen de la empresa
- Mejora de las relaciones con terceros
- Mejora de la competitividad dentro del sector
- Posibilidad de marketing ecológico
- Posibilidad de ampliar la cartera de negocios

Fuente: Life Sinergia



**CUADRO 1. Normas y estándares ISO sobre SGMA**

<b>NORMA</b>	<b>TÍTULO</b>
14001	Sistemas de gestión medioambiental: Especificaciones y guías de uso
14004	Sistemas de gestión medioambiental: Pautas generales sobre los principios, sistemas y técnicas de apoyo.
14010	Pautas para auditorías medioambientales: Principios generales de auditorías medioambientales. ( Anulada por la ISO 19011:2002 )
14011	Pautas para auditorías medioambientales: Procedimientos de auditoría, 1ª Parte: Auditoría de sistemas de gestión medioambiental. ( Anulada por la ISO 19011:2002 )
14012	Pautas para auditorías medioambientales: Criterios de cualificación para auditores medioambientales.( Anulada por la ISO 19011:2002 )
19011	Auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental
14031	Evaluación de la actuación medioambiental: Pautas
14041	Evaluación del ciclo de vida: Análisis inventarial del ciclo de vida
14050	Términos y definición de la gestión medioambiental

Tomado de: SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL  
(Apuntes elaborados por Juan Francisco Martínez)

# En estos links encontrarán información de la familia ISO 14.000

- <https://www.nueva-iso-14001.com/interrogantes/>

<https://www.youtube.com/watch?v=Btde8LKnxL4>

<https://www.youtube.com/watch?v=9BaZfBJnPg8>

<https://www.youtube.com/watch?v=YenU0f2XZDg>

<http://blogdecalidadiso.es/importancia-de-la-norma-iso-14000>



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

# Algunas consideraciones para gestionar la calidad en el turismo

Subtítulo

# Algunas consideraciones para sistemas de gestión de calidad en el turismo

- **Es un producto intangible**
- **Tiene muchos valores intangibles**
- Tener claro de qué hablamos cuando hablamos de turismo: de un producto, de un servicio o de una experiencia.
- Yo prefiero hablar de experiencias
- Las experiencias se diseñan, se crean

# Tangible vs. intangible

- tangible.
- (Del lat. tangibilis).
- 1. adj. Que se puede tocar.
- 2. adj. Que se puede percibir de manera precisa.
- Resultados tangibles.



# Tangible vs. intangible

Intangible.

- De in y tangible
- 1. adj. Que no debe o no puede tocarse.



# Turismo: servicio, producto o experiencia

Producto turístico:

- Conjunto de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de consumo turístico.

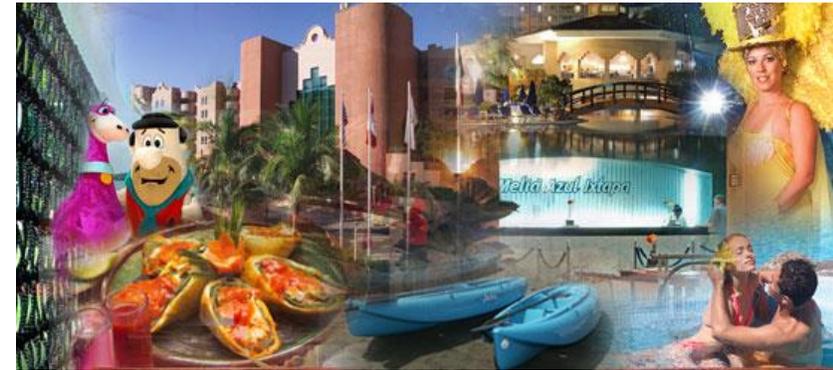


Diccionario general de turismo. Gerardo Novo

# Turismo: producto o servicio

Servicio:

- conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí,
- pero íntimamente relacionadas,
- que funcionan en forma armónica y coordinada
- con el objeto de responder a las exigencias de los consumidores

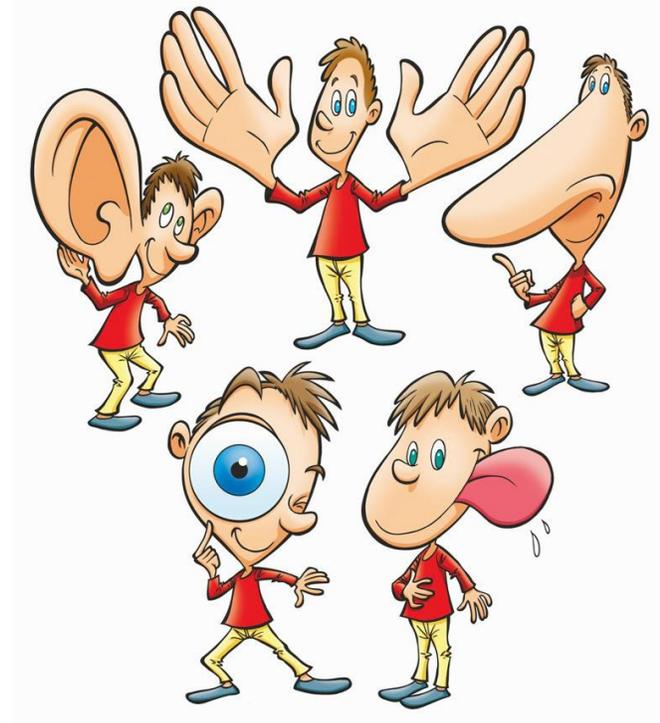


# Turismo: servicio o experiencia

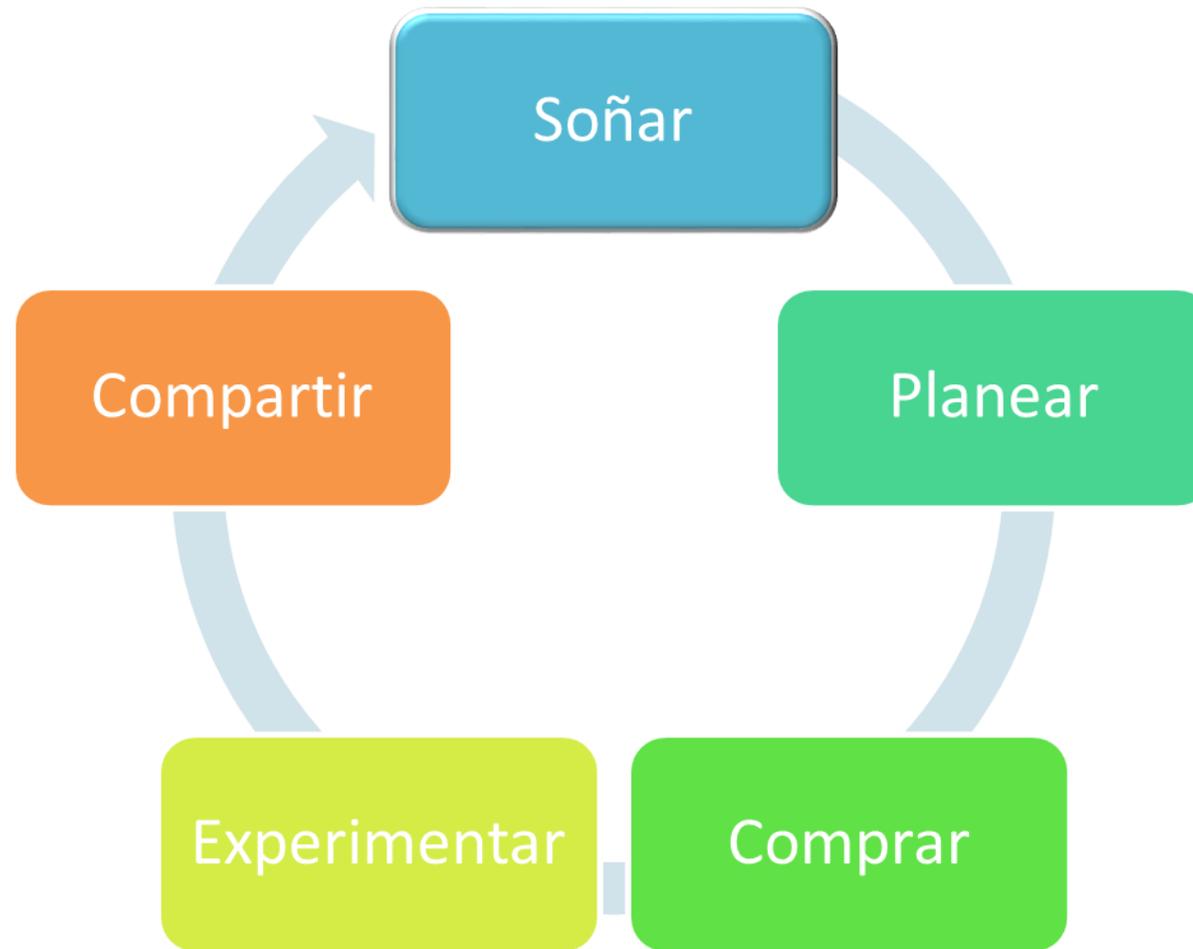
Experiencia

"el conjunto de sensaciones y percepciones que recibe el viajero durante el proceso del viaje".

Instituto Interamericano de Turismo (2007)



# Experiencia turística un ciclo sin fin



# Experiencia generan alto valor



Atractivo

Servicio / producto

Experiencia

# Cadena de servicio

- Reconocimiento de que el resultado del trabajo individual no depende únicamente del encargado de una tarea, sino por el contrario será dependiente del resultado del responsable de la etapa anterior.
- Resultado general estará dado por la sumatoria de los resultados individuales de las partes involucradas.
- Resultado final exitoso depende del éxito de cada parte involucrada.

Fuente: Abel De la Torre Tejada\*  
Escuela Profesional de Turismo y Hotelería

# Videos en you tube

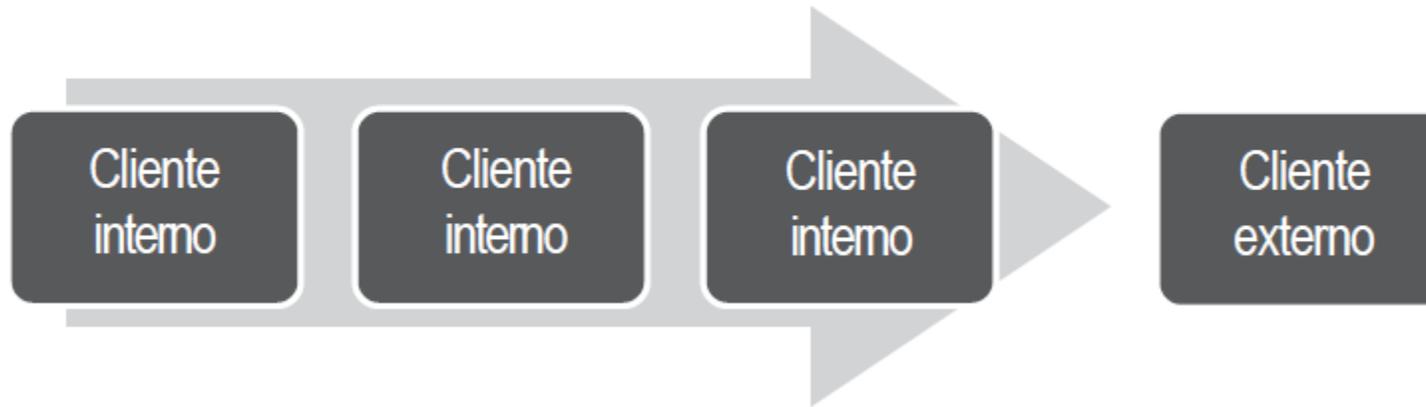
## Historia de la calidad:

<https://www.youtube.com/watch?v=tdMpeDwSdiQ>

**La calidad según Eduard Deming** – Considerado el padre moderno de la calidad

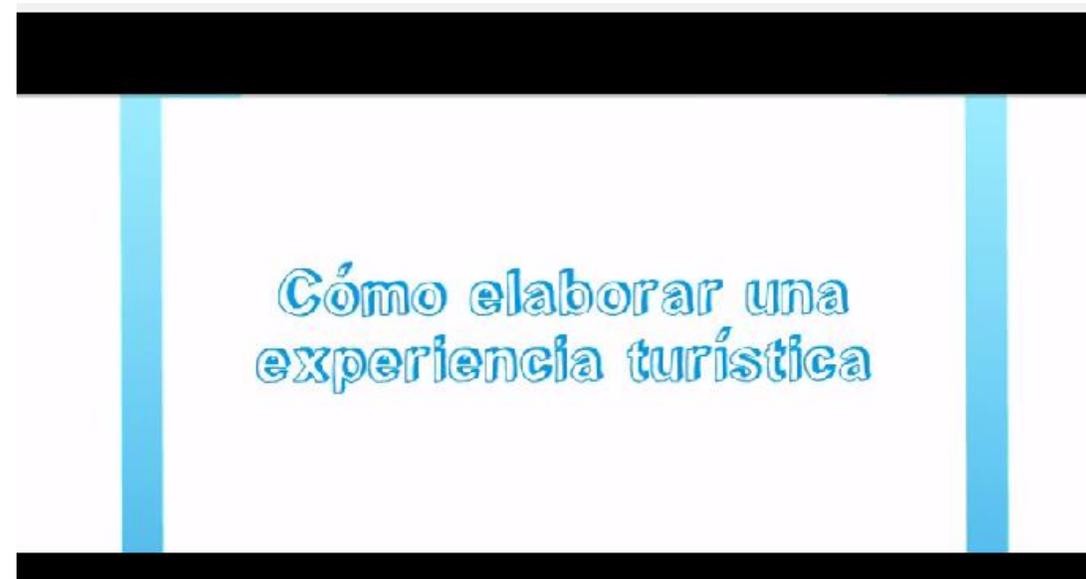
<https://www.youtube.com/watch?v=Q2o7tuWVoUA>

# Servicio en cadena



que todas las personas  
cumplen

- [https://www.youtube.com/watch?v=3\\_W20LlwByo](https://www.youtube.com/watch?v=3_W20LlwByo)



- <https://www.youtube.com/watch?v=y-LZoc7JupY>





**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

# Sistemas de gestion de calidad

# Sistema de gestión de la calidad



Tomado de: Curso Auditor Interno ISO 9.000- QSI

# Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por esto deben de:

- ❖ Entender sus necesidades presentes y futuras
- ❖ Satisfacer sus requisitos
- ❖ Esforzarse por exceder sus expectativas
- ❖ Medir la satisfacción
- ❖ Ser receptivo a sus necesidades



# Liderazgo

Los líderes deben:

- Establecer unidades de propósito
- Proveer dirección
- Establecer un ambiente laboral favorable, para alcanzar los objetivos de la organización.
- Proveer soluciones
- Tener una mentalidad de "hacer primero"



# Involucramiento de personal:

Se debe entender que:

- ❖ Las personas en todos los niveles son la esencia de la organización.
- ❖ Involucrar al personal beneficia a la organización
- ❖ Las personas deben tener autoridad
- ❖ Se debe considerar el punto de vista de las personas
- ❖ Se debe promover el trabajo en equipo.



# Enfoque basado en procesos

La organización debe comprender la importancia de:

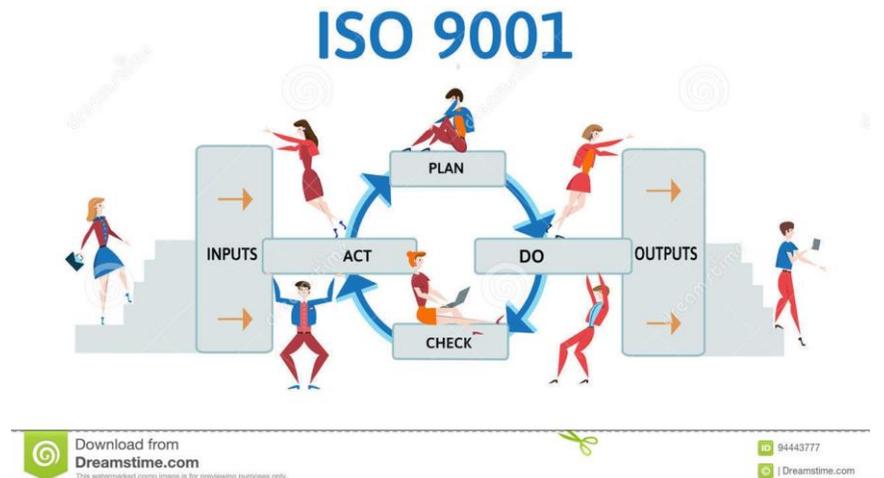
- ❖ El resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades u los recursos se gestionan como un proceso
- ❖ Existen factores que provocan desviaciones
- ❖ Se debe conocer cómo controlar esos factores



# Enfoque de sistema para la gerencia

Para que la organización sea efectiva y eficiente, los procesos que forman parte de un sistema se deben:

- ❖ Identificar
- ❖ Entender
- ❖ Describir para demostrar interrelaciones críticas
- ❖ Administrar



# Mejora continua

La organización deberá constantemente:

- ❖ Describir qué necesita para mejorar
- ❖ Establecer con claridad metas, responsabilidades y fechas críticas
- ❖ Asegurar el conocimiento para la implementación
- ❖ Medir el progreso
- ❖ Celebrar los logros
- ❖ Continuar con el proceso de mejoramiento



# Enfoque para la toma de decisiones

Las decisiones eficaces se basan en:

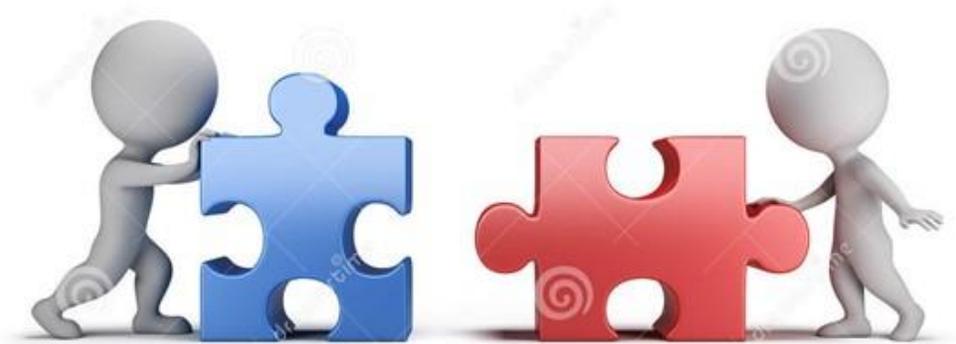
- ❖ El análisis lógico e intuitivo de los datos o la información
- ❖ Técnicas definidas



# Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Dado que algunos proveedores suplen entradas críticas, la organización debe entender que:

- Ellos (los proveedores) son una extensión de la organización
- La habilidad de la organización y de sus proveedores de crear un valor, se aumenta gracias a las relaciones mutuamente beneficiosas
- Proveedores deben estar adecuadamente involucrados.



Download from  
Dreamstime.com  
This submarked image is for preview purposes only.



32739971  
Anatoly Maslennikov | Dreamstime.com

# Familia ISO 9000

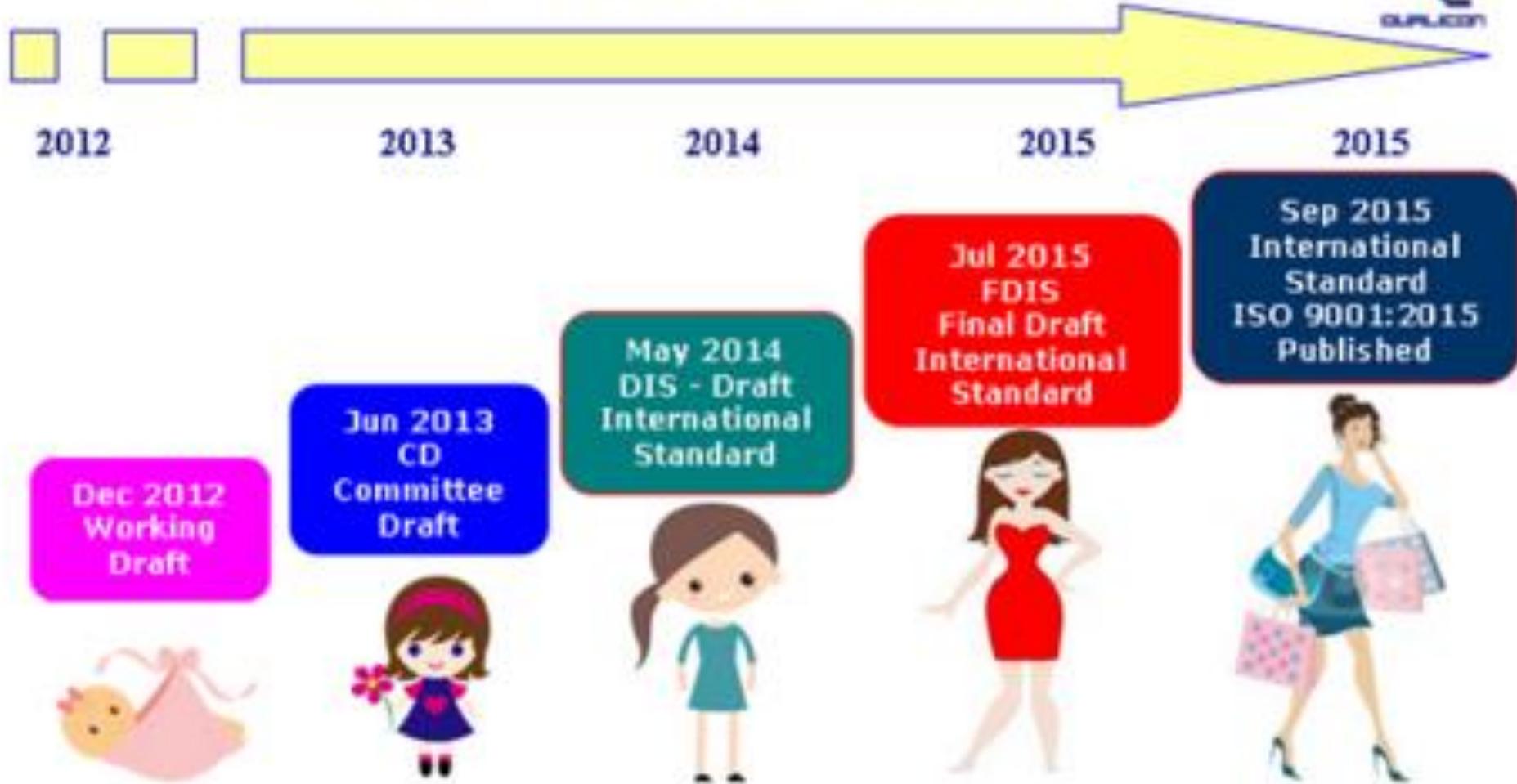
La **familia ISO 9000** constituye un conjunto coherente de normas y directrices sobre gestión de la calidad que se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) eficaces. Esta familia la forman:

- La **Norma ISO 9000**: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.
- La **Norma ISO 9001**: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- La **Norma ISO 9004**: Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora continua del desempeño.
- La **Norma ISO 19011**: Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad.

# EVOLUCION DE LA FAMILIA ISO 9000



# Metamorphosis of ISO 9001:2015



**En estos link puedes encontrar más información sobre ISO 9001.**

- <https://www.youtube.com/watch?v=TEKS9R0nLEY>

<https://www.youtube.com/watch?v=YAGTsWBmmFo>

## ➤ BENEFICIOS ISO 9001:2015



# Recuerde:

- La norma ISO 9000 habla de la “calidad de su organización”, no de los productos o servicios que ésta produce.
- Si su organización está certificada ISO 9001, quiere decir que está gestionando adecuadamente sus procesos, que está organizada y es capaz de detectar y satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Esto incluye descubrir continuamente por dónde mejorar y ser más eficientes.

# Documento técnico 4.5

**8 reglas de juego para  
implantar y certificar con éxito  
un sistema de gestión**



AENOR





**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

**Damaris Chaves**

t. +506 8380 6909

c. [dchaves@agua-grande.com](mailto:dchaves@agua-grande.com)

