

PONENCIA

EJE TEMATICO: APRENDIZAJE, CAMBIO, INNOVACION

TITULO: Proyecto satelital - Fortalecimiento de la imagen de Punta del Este como destino turístico

AUTORES: di Candia, Carina –cdicandi@latu.org.uy

Silva, Gabriela –silvaubi@adinet.com.uy

Gerencia de Gestión Empresarial - Laboratorio Tecnológico del Uruguay – Montevideo - Uruguay

En 2004 se implementó el sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2000 en cuatro Hoteles de Punta del Este, Uruguay.

Se visualizó el beneficio de promover la formación de una comunidad de práctica denominada Comité de Calidad integrado por los Directivos y Responsables de Calidad de los hoteles, para liderar el proceso de mejora continua y fortalecer la cadena de liderazgo en el medio turístico local. Definió objetivos e indicadores conjuntos y propios de cada hotel, y en este escenario se realizaron auditorias internas de calidad cruzadas. Detectaron la necesidad de diseñar una encuesta para el turismo extra regional que permitió conocer, el perfil, intereses, destino y modo de arribo del turista.

El impacto a nivel local resultó en un Comité de Calidad integrado por los prestadores turísticos y empresas certificadas de la zona con las autoridades locales, generando un ámbito de inicio para el desarrollo de un cluster de turismo en la región.

El resultado de este aprendizaje organizacional implicó la transferencia de conocimiento entre consultor y organización, entre cada organización y sus colaboradores, entre las cuatro organizaciones y con los grupos de interés. Potenció el turismo en la zona, y mejoró el poder de negociación de los cuatro hoteles con sus proveedores y con los clientes.