



# APORTACION DE LA CALIDAD A LA CUENTA DE RESULTADOS

**La experiencia del Grupo Relais Termal**



# EVOLUCION DEL GRUPO

- 1966-1988: Empresa familiar con explotación de Apartamentos Turísticos en Santander.
- 1988-1993: La empresa familiar adquiere en Liérganes (Cantabria) La Posada del Sauce.
- 1993: Se compra el Balneario de Liérganes
- 1998-2007: se configura el Grupo como tal y se comercializa como Grupo Castelar (después como Relais Thermal) hasta la actualidad, contando con 7 balnearios, repartidos en distintas Regiones.





# EVOLUCION DEL GRUPO

- .- Cantabria (Balneario de Liérganes y Posada Termal del Sauce)
- .- Castilla y León (Balneario de Valdelateja)
- .- Castilla la Mancha (Baños de Alcantud)
- .- Euskadi (Balneario de Cestona)
- .- Galicia (Balneario Acuña)
- .- La Rioja (Baños de la Albotea).





# Sistema de calidad: evolución

1998.- Toma de decisión de implantar un sistema de gestión de calidad: elección del referencial

- . ISO

- . Q

1999.- Certificación en ISO 9002: 1ª empresa de hostelería de Cantabria y 1º balneario español que se certifica en sistema de gestión:

- . La segunda e importante decisión fue integrar todos los procesos en el sistema.



# Sistema de calidad: evolución

2003.- Adecuación del Sistema a ISO 9001:2000

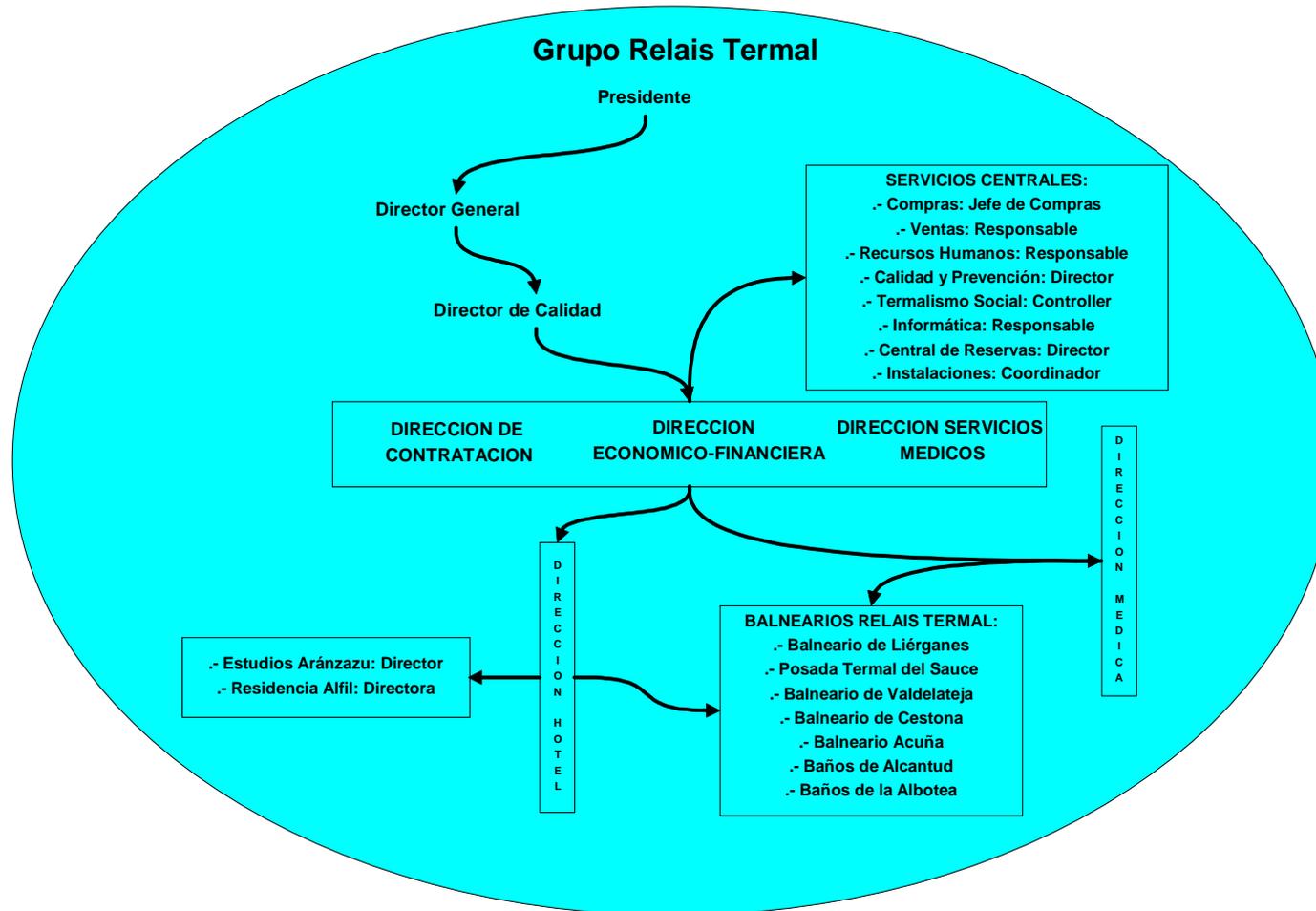
. Tercera decisión: no hacer la transición automática de los procedimientos, sino acometer una transformación del sistema, siguiendo el espíritu de la norma y su evolución hacia las empresas de servicios: enfoque por procesos

2006.- Enfoque por procesos y evolución hacia el modelo EFQM

. Cuarta decisión: desde la Dirección de Calidad se va liderando un cambio del sistema, pasando de un Sistema de Gestión de la Calidad a un Sistema de Gestión Integrado.



# Grupo Relais Termal





# La Calidad en la cuenta de resultados

- En calidad se empezó a controlar que todo producto que saliera al mercado fuera óptimo. Con ello se podría reducir el número de devoluciones o reclamaciones. Suponía una mejora de la cuenta de resultados
- Posteriormente las empresas se dieron cuenta que en el camino se quedaban muchos productos defectuosos; se hacía necesario optimizar el proceso de producción con la vista puesta en el “defecto cero”. Con ello las empresas reducían sus costos por defectos de forma importante, lo que repercutía de forma importante en la cuenta de resultados



# La Calidad en la cuenta de resultados

- En una tercera fase se pasa a tener en cuenta a los clientes: orientación al cliente. ¿Qué sentido tenía ofertar productos perfectos si a los clientes no les interesaban? En esta fase, por lógica, optimizas el producto en su proceso de elaboración y en su proceso de venta. Se trata de una de las grandes aportaciones de los sistemas de gestión de la calidad.



# La Calidad en la cuenta de resultados

- Todas estas fases tienen su importancia y no hay que perder de vista ninguna: controlar el proceso de producción, asegurarle y orientarle al cliente.
- Pero hay que avanzar más: debemos hacer a nuestros clientes cómplices en el diseño y desarrollo de nuestro producto. Con este paso vas a garantizarte, como empresa, que realizarás el producto que realmente quiere el cliente, por lo que el protagonismo que le das al éste debe verse reflejado también en la cuenta de resultados.



# La Calidad en la cuenta de resultados

- La propia reflexión y profundización sobre lo que significa la adopción del Sistema de Gestión basado en ISO 9001:2000, a nosotros nos llevó a querer más: controlamos nuestro producto y tenemos unos altos índices de satisfacción; nuestros clientes, los que han querido, han visto que sus ideas y sugerencias se han visto reflejadas y se las hemos comunicado.
- Pero queremos también la complicidad de las personas que componen Relais Termal; sin ellas nada podemos hacer.



# La Calidad en la cuenta de resultados

- El resultado en las personas también supone una mejora en la cuenta de resultados, pues, obviamente, la empresa optimiza el recurso y el trabajador es mas productivo.
- Y lo mismo nos ocurre con la sociedad, en todos los niveles en donde nos encontramos: local, regional, nacional e internacional. El resultado en la sociedad también es, contablemente hablando, positivo.



# La Calidad en la cuenta de resultados

- Así pues resultado en clientes, personas, sociedad y empresa son el aval del éxito de la empresa.
- Por esa razón nuestro Grupo avanza hacia el modelo de excelencia, pues así lo entiende: el equilibrio entre esos 4 pilares hace que una empresa se rentable de manera sostenida y, por tanto, excelente.