

OPINIÓN



Tatiana M. Martínez

Subdirectora General de
Desarrollo y Sostenibilidad
[Ministerio de Energía,
Turismo y Agenda Digital](#)

Base de competitividad y sostenibilidad

España es el destino turístico más competitivo del mundo y llegar a esta posición no sólo se debe a la historia de nuestro país como destino turístico consolidado, sino a una apuesta integral de mejora de la calidad en el sector turístico. La Administración Turística española trabaja para diferenciar nuestros destinos y empresas turísticas frente a competidores. En los últimos años se ha apostado por el diseño e implantación del Sistema de Calidad Turística Español, así como por continuar trabajando en la renovación del propio sistema para mantener y mejorar la profesionalidad de las empresas turísticas españolas.

Esto ha permitido aunar esfuerzos y orientar recursos de modo eficiente hacia la calidad a través del Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE) gestionado por la Secretaría de Estado de Turismo. Por tanto, la calidad turística, es una cualidad que en el siglo XXI debe entenderse como intrínseca a los productos y servicios que se ofrecen. Por tanto, los retos que hay que conseguir se articulan sobre dos conceptos básicos. Se trata de excelencia, como característica que hay que conseguir y mantener; y transversalidad: la calidad debe ser intrínseca a cada una de las acciones en materia turística, como sostenibilidad (económica, social y ambiental), innovación, tecnología y transparencia.

El papel de las normas ISO y de UNE en este proceso ha sido fundamental, pues ha permitido usar un mismo lenguaje, diseñar normas para los distintos proveedores o subsectores turísticos,

y aplicarlas de forma integrada en los destinos. Los grupos actualmente activos que lidera o colidera España son los relativos a turismo de salud, puertos deportivos, turismo accesible y alojamiento, dentro del comité ISO/TC 228 que lidera España. Se trata de una posición estratégica en un comité que proyecta a España como referencia mundial en la industria turística global.

En el ámbito de las empresas turísticas, el sistema de la calidad se enfocó siempre como un método para mejorar de forma continua los servicios prestados a los turistas por alojamientos, restaurantes y por empresas de servicios. Esta labor se tradujo en la formación del personal de hoteles, apartamentos, campings, casas rurales, empresas de turismo activo, etc. de forma que ganaron en competitividad. Simultáneamente a este esfuerzo, se planteó asegurar la calidad turística en los destinos y en los principales servicios turísticos públicos. Por ello España fue el primer país en diseñar un sistema de calidad turística para los servicios de uso público de los espacios naturales protegidos, con el fin de garantizar un adecuado disfrute de estos atractivos lugares. A este sistema siguió el de playas y el de estaciones de esquí.

Actualmente, la calidad es la sólida base desde la que acometemos una estrategia de sostenibilidad de destinos y productos que nos permita seguir siendo atractivos para los ciudadanos del mundo que deseen descubrir nuestro país con garantías de disfrute asegurado.