

Perfil profesional de los auditores de sistemas de gestión de calidad de la “Q” de Calidad Turística.

Alumno: Nisamar Espinosa González

Tutora: María Leticia Rodríguez Hernández

Trabajo de Fin de Máster

Máster Universitario en Desarrollo y Gestión de Recursos

Humanos

Universidad de La Laguna

Curso académico 2019-2020

Índice

Resumen.....	3
Marco teórico	4
Método	9
Resultados	14
Conclusiones.....	24
Referencias.....	25

Índice de tablas

Tabla 1. Estructura del cuestionario.....	10
Tabla 2. Conocimientos y formación para ser auditor de sistemas de gestión de calidad.....	11
Tabla 3. Experiencia para ser auditor de sistemas de gestión de calidad.....	12
Tabla 4. Habilidades personales para ser auditor de sistemas de gestión de calidad.....	12
Tabla 5. Resultados de conocimientos generales.....	17
Tabla 6. Resultados de conocimientos específicos.....	18
Tabla 7. Resultados sobre experiencia	19
Tabla 8. Resultados sobre habilidades personales.....	20
Tabla 9. Profesiograma	23

Resumen

La presente investigación se centra en la elaboración de un perfil profesional de referencia sobre un auditor del sistema de gestión de calidad de la marca “Q” en empresas del sector turístico. Se trata de un perfil muy específico con el que se pretende dar unas pautas sobre aspectos formativos, habilidades o competencias necesarias para desarrollar esta carrera profesional. Se ha realizado una recogida de datos con auditores de sistemas de gestión de calidad mediante un cuestionario, cuya elaboración tuvo como punto de partida la norma UNE-EN-ISO 19011:2018, entre otras fuentes. Estos datos son la base con la que finalmente se ha elaborado el perfil profesional que se puede ver representado de manera gráfica en este documento. Se muestra el alto grado de especialización de estos profesionales y la importancia de todas y cada una de las variables estudiadas, no pudiendo descartar ninguna para el correcto desarrollo de las tareas asociadas al puesto.

Palabras clave: auditor, perfil, calidad, turismo.

Abstract

This investigation is focused on the development of a reference professional profile of a “Q” of quality brand auditor in companies on the tourism sector. It is a very specific profile which we will help to give some guidelines on education aspects, skills or competencies required to perform this professional career. A data compilation has been carried out with quality management system auditors through a questionnaire. This questionnaire had as starting point the UNE-EN-ISO 19011:2018 norm with another information sources. This material is the base with which the professional profile has finally been represented in a graphical way in this document. These results show the high degree of this professionals’ specialization and the importance of each variable studied. We can’t rule out any of them for the correct development of the tasks associated with the job.

Key words: auditor, profile, quality, tourism.

Marco teórico

Una definición de lo que es un perfil profesional puede ser la siguiente de Hawes y Corvalán (2005): "... concebimos perfil profesional como el conjunto de rasgos y capacidades que, certificadas apropiadamente por quien tiene la competencia jurídica para ello, permiten que alguien sea reconocido por la sociedad como "tal" profesional, pudiéndosele encomendar tareas para las que se le supone capacitado y competente".

Los perfiles profesionales se suelen utilizar en el ámbito académico para definir las competencias de los alumnos egresados de estudios universitarios o formaciones específicas. Según Canquiz y Inciarte (2006), citado en Avilés, Delgado, González y González (2017), existe un aumento en la exigencia de definir los estándares de competencias de manera internacional y por lo tanto las instituciones académicas han tenido que adaptarse para redefinir sus perfiles profesionales y mantenerlos en constante cambio y revisión.

Las universidades o centros con perfiles profesionales más atractivos para los estudiantes de ingreso podrían obtener mayores tasas de matriculación. Que estos perfiles estén disponibles y sean de fácil acceso para cualquiera que los necesite, es una buena estrategia de captación de futuros estudiantes, ya que sirven como una herramienta de orientación.

A nivel laboral, la importancia del perfil profesional obtiene un mayor interés cuando entendemos que cualquier perfil que se desee utilizar por ejemplo en plataformas de empleo es la carta de presentación más directa para posibles reclutadores. Suele constar de uno o dos párrafos de poca longitud que resumen de manera clara lo que el profesional sabe hacer, lo que ha hecho o lo que quiere hacer en el futuro, y suele encontrarse dentro o junto al currículum vitae (CV) (EAE School Business, 2019).

Se debe entender que tener un perfil profesional apto, y sobre todo bien expuesto, puede ser determinante a la hora de encontrar empleo y a la hora de que los reclutadores encuentren al candidato ideal. En empresas donde la búsqueda de la eficacia y la eficiencia en el rendimiento de los trabajadores es muy solicitada, los departamentos de recursos humanos pueden verse saturados y en procedimientos como la selección de personal, no llegar a leer completamente los CV. Según la web The Ladders, citado en Sánchez (2017), los reclutadores solo miran el CV de cada candidato durante 6 segundos. Es por ello que un perfil profesional bien expuesto

puede ser una manera eficaz de que, en esos segundos, se pueda leer la información más importante que quiera transmitir el candidato.

Siguiendo con Hawes y Corvalán (2005) dentro del perfil profesional caben dos posibles lecturas: 1. El perfil profesional como conjunto de rasgos identificadores de competencias en un sujeto que recién recibe su título, que corresponde al “profesional básico”; y 2. El perfil profesional como caracterización de un sujeto que se ha desempeñado en la profesión durante un tiempo razonable, que permite calificarlo como “profesional experto”. En este caso el perfil del auditor requerirá de una mezcla de las dos lecturas.

Continuando con las auditorías, en la mayoría de los casos si buscamos su significado, se hará referencia a aquellas con componentes contables, sin embargo, existen más tipos. Una definición generalizada sería la de Sánchez (2005): “Recopilación, acumulación y evaluación de evidencia sobre información de una entidad, para determinar e informar el grado de cumplimiento entre la información y los criterios establecidos”.

Según la RAE y el Consejo General del Poder Judicial (2020), una auditoría se puede definir como: “Técnica profesional normada de revisión, verificación y evaluación de documentos contables y de procedimientos de control y de gestión cuyos resultados se recogen por escrito en un informe y contienen una opinión acerca de la información auditada, emitida con un grado de certeza medible estadísticamente”. Los diferentes tipos de auditorías según Ortiz (2015) son:

1. De primera parte: auditorías internas realizadas por y para la empresa.
2. De segunda parte: auditorías externas que se desarrollan por el interés de una organización hacia un tercero.
3. De tercera parte: auditorías externas realizadas por organizaciones auditoras independientes a la empresa.

Además de los tipos anteriormente nombrados, las auditorías también se pueden clasificar en función de aquello que vayan a examinar, pudiéndose desarrollar más tipos dependiendo de la evolución propia de las empresas y sus necesidades en el futuro (Argudo, 2017).

De esta manera las funciones de cualquier auditoría son: Función de control y vigilancia, verificación y evaluación, protectora y minimizadora de riesgos, asesora, de gestión del conocimiento e información y de mejoramiento continuo. (Montilla, 2006, citado en Biler, 2017).

Si nos vamos a la norma UNE-EN-ISO 19011:2018 sobre las directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, se puede encontrar un apartado en el que se hace referencia a los principios de auditoría, que deberían respetarse en cualquiera de ellas y son los siguientes: integridad, presentación imparcial, debido cuidado profesional, confidencialidad, independencia, enfoque basado en la evidencia y enfoque basado en riesgos.

Con toda esta información, definimos la palabra “auditor” como la persona que lleva a cabo las auditorías. Todo aquello que forma al auditor se puede resumir en la siguiente figura:

Figura 1

Competencias de los auditores.



Nota. Fuente: Calso, N. y Gómez N. (2019).

Por último, se va a explicar los sistemas de gestión de calidad en empresas turísticas en España, comenzando con la definición del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y del Sistema de Calidad Turística Española (SCTE):

1. ICTE: “Entidad de certificación de sistemas de calidad especialmente creados para empresas turísticas. Organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y de ámbito nacional” (AENOR, 2005, citado en Djofack, 2012).
2. SCTE: “Conjunto de soluciones metodológicas en el que están intrínsecamente relacionados conceptos tales como calidad, competitividad, rentabilidad y sostenibilidad” (ICTE, 2011, citado en Djofack, 2012). Según Núñez (2020) sus pilares son: SCTE Sectores, SCTE Destinos o SICTED, SCTE Anfitriones y SCTE Internacional.

Además, dentro del sector del turismo y ocio la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR, 2020) destaca 5 grupos de normas sobre: Calidad, seguridad, medio ambiente, gestión energética y responsabilidad social. Al contar este sector con un amplio uso de servicios y con áreas transversales de otras disciplinas, la cantidad de certificaciones que se pueden obtener es muy larga, ya que además los servicios son múltiples.

Existen dos tipos de certificaciones que en este caso han llamado nuestra atención y son: el SICTED y la “Q” de Calidad Turística (2020) de SCTE Sectores.

El SICTED es un conjunto de buenas prácticas voluntarias que aplican más de 35 oficios del sector turístico; tanto los tradicionales (hoteles, restaurantes y museos, etc.), como los que interactúan directamente con el turista sin llegar a ser oficios turísticos (policías, taxis, etc.). Surge de la necesidad de gestionar íntegramente la calidad en un destino turístico y sus objetivos son: crear una estructura permanente de gestión, aplicar unos estándares básicos de calidad comunes y reconocer el esfuerzo de los participantes (Secretaría de Estado de Turismo, 2019).

Por otro lado, tenemos la “Q” de Calidad Turística, que según Djofack (2012) es el distintivo más visible para identificar a las entidades turísticas. Sus servicios cumplen unos requisitos de calidad orientados a la satisfacción de los clientes y recogidos en las normas de calidad de servicio (Yepes, 2005, citado en Djofack, 2012).

El ICTE permite la consecución de la “Q” de Calidad a las empresas que implanten un sistema de calidad, lo que exige cumplir estándares inspirados en las normas ISO y el Modelo Europeo de Excelencia (Hernández, Muñoz Santos y González, 2003, citado en Djofack, 2012), estando la diferencia en los requisitos y el nivel de exigencia de referencia (Álvarez, Fraiz y Del Río, 2012).

Los beneficios de esta marca son: garantía de calidad, participación del cliente, mayor confianza en el personal, adecuación de los servicios y mayor seguridad en la elección del establecimiento. Las empresas que la adquieren obtienen: mejora de la gestión empresarial, aumento de la formación del personal, mejora de la eficacia, mayor satisfacción del cliente, inmersión en un proceso de mejora continua, reconocimiento, utilización de la “Q” para promoción y visión del establecimiento como “un todo” (ICTE, 2009).

Dependiendo del tipo de establecimiento que quiera conseguir esta certificación, existen diversas normas que debe cumplir, tal y como se puede observar en la siguiente figura.

Figura 2

Las normas detrás de la “Q” de Calidad Turística.



Nota. Fuente: Núñez (2020).

España cuenta actualmente con 5463 empresas o servicios certificados con el SICTED y 1412 con la “Q” de Calidad Turística.

Para este proyecto se ha decidido finalmente optar por enfocarnos en la “Q” de Calidad Turística porque, aunque cuenta con un menor número de certificaciones, es la más conocida y aporta: prestigio, diferenciación, fiabilidad, rigor a los establecimientos turísticos certificados (Núñez, 2020) y reconocimiento (Álvarez, Fraiz y Del Río, 2012).

Método

Objetivo

El objetivo de esta investigación es elaborar un perfil profesional de referencia de un auditor de sistemas de gestión de la “Q” de Calidad Turística que cumpla con los requisitos obtenidos en los resultados. Como esta certificación cuenta con muchas normas dependiendo del tipo de establecimiento que se va a auditar, este perfil es de carácter general.

Participantes

Para la investigación se ha decidido que aquellas personas que podrían aportar los datos más relevantes son los propios auditores de sistemas de gestión de calidad o los responsables de auditoría o certificación, ya que son los que están en contacto directo con el trabajo y pueden identificar los rasgos estudiados en compañeros, otros empleados o en sí mismos.

Se decidió también que los auditores que completasen el cuestionario podrían estar especializados en cualquier sistema de gestión de calidad y no solo en turismo, ya que la mayor parte de los rasgos son generales para cualquier tipo de auditoría y así la muestra se vería incrementada. Para ello se creó un listado de contactos mediante los datos facilitados por la web del ICTE y el directorio de certificadoras del Observatorio de Calidad de Tenerife (2020), siendo el total de la muestra conseguido de 19 auditores.

Instrumento

El instrumento utilizado para la recopilación de datos en esta investigación ha sido un cuestionario. Se comprobó que en estudios sobre perfiles profesionales como los de Avilés, Delgado, González y González (2017) y Boned, Felipe, Barranco, Grimaldi-Puyana y Crovetto (2015), el cuestionario era uno de los instrumentos más utilizados para la recogida de datos de este tipo. También fue uno de los más utilizados durante el desarrollo del máster y analizar las respuestas resulta más sencillo si existe una escala Likert.

El cuestionario se encuentra en formato Google Forms en el siguiente enlace: <https://forms.gle/tS54gnAk6zFRu5Ri7>. Se realizó así para poder distribuirlo de una manera más rápida y cómoda y porque permite descargar las respuestas directamente en una hoja de Excel lo que facilita el posterior análisis.

Se encuentra configurado de la siguiente manera en función del tipo de respuesta existente en cada pregunta:

Tabla 1*Estructura del cuestionario*

	Respuesta abierta	Multi respuesta	Escala Likert	Total
Bloque I. Datos personales	4	4	0	8
Bloque II. Formación	2	1	0	3
Bloque III. Conocimientos generales	1	0	10	11
Bloque IV. Conocimientos específicos para la "Q" de Calidad	1	0	6	7
Bloque V. Experiencia	1	0	2	3
Bloque VI. Habilidades personales	1	0	15	16
Total	10	5	33	48

Se decidió dividir los ítems en bloques diferenciados para facilitar el entendimiento de estos y evitar así que el cuestionario resultase tedioso de responder.

Para las preguntas con escala Likert se utilizó la importancia como método de valoración, además de una escala de 1 a 7 para obtener un mayor rango de respuestas. El objetivo de dicho cuestionario es que los participantes valoren la importancia de los aspectos que se les plantean en las preguntas con escala Likert, dándoles en cada bloque la opción de añadir información en preguntas con respuesta abierta.

La escala de respuesta completa con sus anclajes es la siguiente:

Figura 3*Escala Likert de importancia.*

1	2	3	4	5	6	7
Nada importante	Poco importante	Algo importante	Importante	Bastante importante	Muy importante	Extremadamente importante

Para la elaboración de los ítems se ha utilizado la información presente en la norma UNE-EN-ISO 19011:2018 (apartados 7.2.1, 7.2.2 y 7.2.3) y en las siguientes fuentes bibliográficas: Calso y Gómez (2019), Escuela Europea de Excelencia (2019),

Freites (2020), IOE Business School (2019), ISOTools Excellence (2017 y 2019) y Vizcaíno (2017), realizando a modo de resumen las tres tablas que se encontrarán a continuación.

Tabla 2

Conocimientos y formación para ser auditor de sistemas de gestión de calidad.

Conocimientos y formación	
	<p>Titulación universitaria. Formación específica en auditorías. Asistencia a seminarios, reuniones y conferencias.</p>
	<p>Idiomas.</p>
Conocimientos sobre:	<p>Métodos y técnicas de gestión de la calidad y la auditoría.</p> <p>Las disciplinas del sistema de gestión.</p> <p>Principios, herramientas y normas de gestión de calidad y su aplicación, así como otros documentos normativos o de orientación.</p> <p>Terminología sobre calidad, el sector turístico y legal básica.</p> <p>Los productos, servicios, procesos y prácticas del sector turístico y del tipo de empresa.</p> <p>La aplicación de normas de sistemas de gestión por parte del auditado y de otras organizaciones como referencia.</p> <p>Relaciones entre diferentes normas de sistemas de gestión de calidad.</p> <p>Necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>La organización que se va a auditar: el tipo de organización, tamaño, estructura, funciones, productos, servicios, gobernanza...</p> <p>Los conceptos generales del sector turístico, así como su planificación, presupuestos y gestión de las personas.</p> <p>Los aspectos culturales y sociales de la empresa.</p> <p>La importancia y la prioridad de las normas o referencias, los tipos de riesgos y oportunidades de la auditoría.</p>

Tabla 3*Experiencia para ser auditor de sistemas de gestión de calidad.*

Experiencia	
Experiencia profesional determinada	La exigencia para poder ser auditor de calidad en España es de cuatro años a tiempo completo en una posición técnica. En caso de no disponer de esta experiencia se puede optar a ser auditor junior (IOE Business School, 2019).
Experiencia en auditorías	Al menos 4 auditorías completas realizadas dentro de los 3 años anteriores a la certificación. Es preciso que hayan supuesto al menos 20 días de auditoría en total. De estos, al menos 12 deben corresponder a auditoría in situ (IOE Business School, 2019).

Tabla 4*Habilidades personales para ser auditor de sistemas de gestión de calidad.*

Habilidades	
Ético	Imparcial, sincero, honesto, discreto e integro, por el acceso a datos sensibles.
Confiable	Inspirar, transmitir y proyectar confianza. Mantener la confidencialidad y seguridad de la información.
De actitud y mente abierta	Dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos, sin prejuicios.
Diplomático	De mucho tacto en las relaciones con la gente.
Observador	Activamente consciente de los entornos físicos, las actividades y atención a los detalles.
Perceptivo	Instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones.
Versátil	Capaz de adaptarse fácilmente a diferentes situaciones.
Tenaz	Responsable, persistente, orientado hacia el logro de los objetivos.
Decidido	Es firme con sus decisiones y no se deja manipular.
Seguro de sí mismo	Actúa y funciona independientemente a la vez que se relaciona eficazmente con otros.

Habilidades	
Capaz de actuar con firmeza	Capaz de actuar de manera responsable y ética, aunque pueda causar desacuerdos o confrontaciones.
Abierto a la mejora	Dispuesto a aprender de las situaciones.
Abierto a las diferencias culturales	Observador y respetuoso con la cultura del auditado.
Comunicador	Habilidad para hacerse entender y para una comunicación efectiva.
Puntual	Realizar la auditoría dentro del horario y los plazos.
Analítico	Preciso, metódico y lógico. Alcanza conclusiones basadas en el razonamiento lógico y el análisis.
Planificador	Planificar y organizar el trabajo de manera eficaz. Saber priorizar y tener buena capacidad para la gestión del tiempo.
Colaborador	Interactúa eficazmente con los demás.
Trabajar bajo presión	Capacidad resolutiva para trabajar bajo presión.

La información de las tablas se ha modificado en ciertos apartados o ítems del cuestionario para evitar que fuese demasiado denso, largo y poco entendible. Para ello se dividió el apartado de conocimientos en tres categorías: formación, conocimientos generales y conocimientos específicos, quedando las categorías de experiencia y habilidades personales intactas.

Posteriormente se trasladó el cuestionario tal cual se encontraba en ese momento a varias personas que indicaron en sus anotaciones qué apartados eran poco entendibles o demasiado largos. Se pasó de los 69 ítems originales, lo cual favorecía la pérdida de atención durante el proceso de contestación, a los 48 actuales, donde 42 se corresponden a los ítems a valorar y 6 son preguntas abiertas para añadir información.

De esta manera se eliminó o modificó las partes que no eran relevantes y sin las cuales no se cambiaba el contexto de los ítems, es decir, se pasó a decir lo mismo, pero con menos palabras. Este proceso se realizó al menos en 3 ocasiones hasta que el cuestionario quedó con la forma actual.

Procedimiento

Para hacer llegar el cuestionario a todos los participantes se creó un correo electrónico genérico en el que se pedía colaboración y se explicaba brevemente el objetivo de este, además de incluir datos personales para generar confianza en los receptores. Este correo se mandó a la totalidad de contactos que se había logrado recoger. En algunos casos hubo varios intercambios de información para aclarar dudas y en otros alguna llamada de teléfono con el mismo fin. El procedimiento de recogida de datos comenzó el 20 de julio de 2020 y finalizó el 30 de julio de 2020.

Resultados

A continuación, se encuentra la exposición de los resultados dividida en partes diferenciadas.

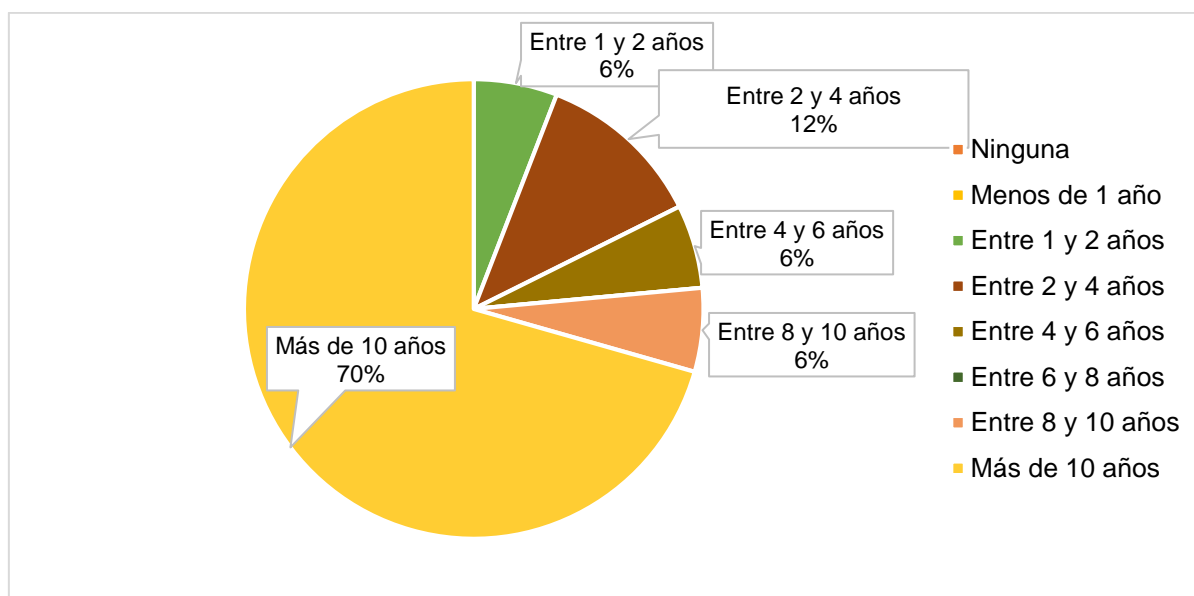
Características de la muestra

Los datos recogidos en el bloque I del cuestionario de los 19 participantes son:

1. Género: 18 hombres y una mujer
2. Edad: 47,79 años de media
3. Experiencia en la “Q” de calidad: 6 participantes con más de 10 años de experiencia y 13 participantes sin ninguna experiencia.
 - 3.1. Experiencia en auditorías de otros sistemas de gestión de calidad: la mayoría de los participantes cuentan con más de 10 años de experiencia en otros sistemas. Esto es visible en la siguiente figura:

Figura 4

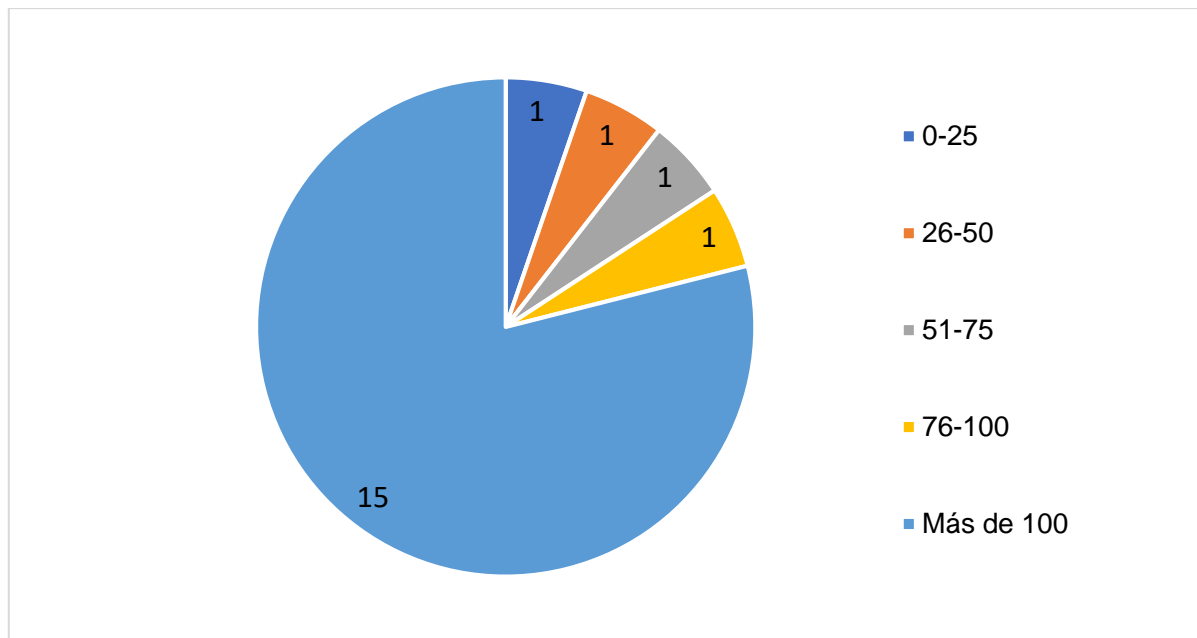
Experiencia de los auditores en otros sistemas de gestión de calidad



4. Número de auditorías hechas: tal y como muestra la siguiente gráfica, 15 de los participantes han realizado más de 100 auditorías, mientras que las respuestas de los otros 4 varían entre los diversos intervalos.

Figura 5

Número de auditorías realizadas



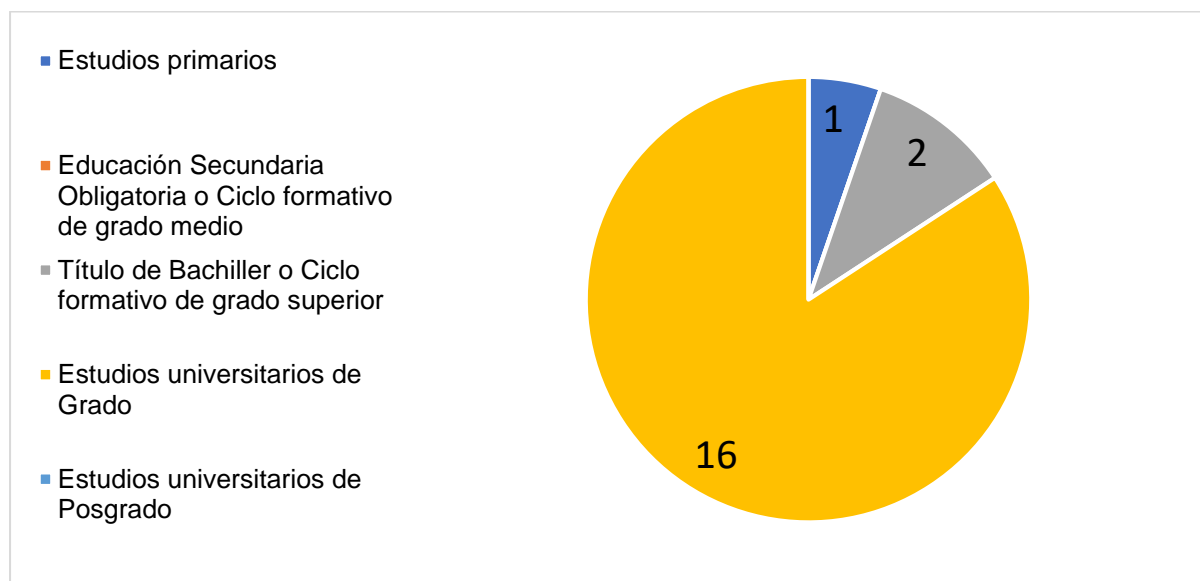
5. Titulación académica: 13 participantes son ingenieros de diferentes ramas, 4 tienen estudios relacionados con las ciencias empresariales, 1 está licenciado en ciencias geológicas y otro en ciencias biológicas.
6. Puestos actuales: 6 son auditores de carácter general, 10 auditores jefes o coordinadores de equipos y 3 son inspectores técnicos.
7. Ámbito geográfico de actuación: el 52.6% realizan auditorías a nivel estatal y el 47.4% a nivel de comunidad autónoma.
8. Especialización dentro de la "Q" de Calidad: de los 6 participantes con experiencia en la "Q" de Calidad Turística, algunos están especializados en diversos campos como: hoteles, campos de golf, instalaciones náuticas deportivas, camping, ciudades vacacionales, oficinas de turismo, playas, restaurantes, museos o casa rurales.

Valoración de expertos sobre formación

En el bloque II se preguntó sobre la formación mínima necesaria para ejercer el puesto de auditor de la "Q" de Calidad Turística, siendo los resultados los siguientes:

Figura 6

Formación mínima necesaria para ser auditor de la “Q” de Calidad.



16 de los participantes opinan que es necesario tener como mínimo estudios universitarios de grado para desarrollar el puesto de auditor de la “Q” de Calidad, mientras que dos creen que solo es necesario tener el título de Bachiller o un ciclo formativo, y un único participante opina que lo mínimo es tener estudios primarios.

En cuanto a las horas mínimas necesarias en formación específica sobre los esquemas de la “Q” y las auditorías, al ser una pregunta de respuesta abierta, los resultados son bastante variables ya que van desde 1 hora hasta las 600, siendo la media de todas las cantidades de 173 horas y la desviación típica (DT) de 194,31, por lo que es una serie de datos muy dispersos.

Además, dentro de este bloque, 7 participantes señalan que es necesario contar con formación específica relacionada con el turismo, el entorno empresarial y la “Q” de Calidad, mientras que 4 proponen hacer cursos específicos sobre auditores de sistemas de gestión de calidad.

Valoración de expertos sobre conocimientos generales

Continuando con los conocimientos generales para ser auditor de la “Q” de Calidad Turística del bloque III, estas preguntas y las siguientes, cuentan con la escala Likert de importancia en sus respuestas, así que se tendrán en consideración los anclajes que se pueden ver en la Figura 3 del apartado del instrumento.

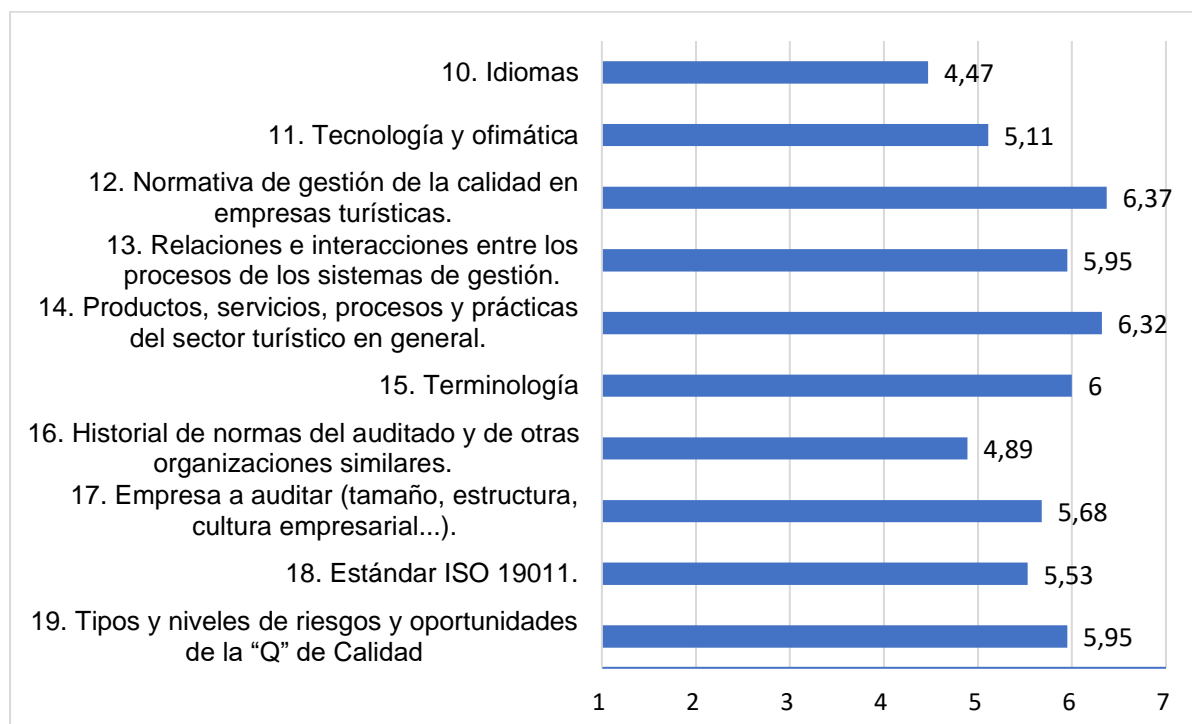
Los resultados de este bloque de respuestas se pueden ver en la siguiente tabla:

Tabla 5*Resultados de los conocimientos generales*

Escala Likert (Xi)	Frecuencia absoluta (ni)	Xini	$ Xi - \bar{X} ni$
1	8	8	37,008
2	0	0	0,00
3	5	15	13,130
4	18	72	29,268
5	42	210	26,292
6	55	330	20,570
7	62	434	85,188
TOTAL	190	1069	211,45600
PROMEDIO (\bar{X}): 5,626			DT: 1,112

El promedio general de todo el bloque se sitúa en el anclaje 5 de “bastante importante”, mientras que la DT total es de 1,112.

Para complementar estos resultados, se ha elaborado la siguiente gráfica con la media de cada ítem del bloque.

Figura 7*Puntuaciones medias de los conocimientos generales*

Se puede observar que, según los participantes, los conocimientos generales más importantes son los relativos a la normativa de gestión de calidad para las empresas turísticas y a los conocimientos sobre los productos, servicios, procesos y

prácticas del sector, considerándose ambas como “muy importantes”. Por el contrario, los menos puntuados son los conocimientos sobre idiomas y sobre el historial de aplicación de las normas de gestión de calidad del auditado y de otras organizaciones similares, que aun así se encuentran en el anclaje de “importante”.

Valoración de expertos sobre conocimientos específicos

Siguiendo con el bloque IV sobre los conocimientos específicos para auditar la “Q” de Calidad, se ha realizado el mismo tipo de tabla y de gráfico que en el bloque anterior.

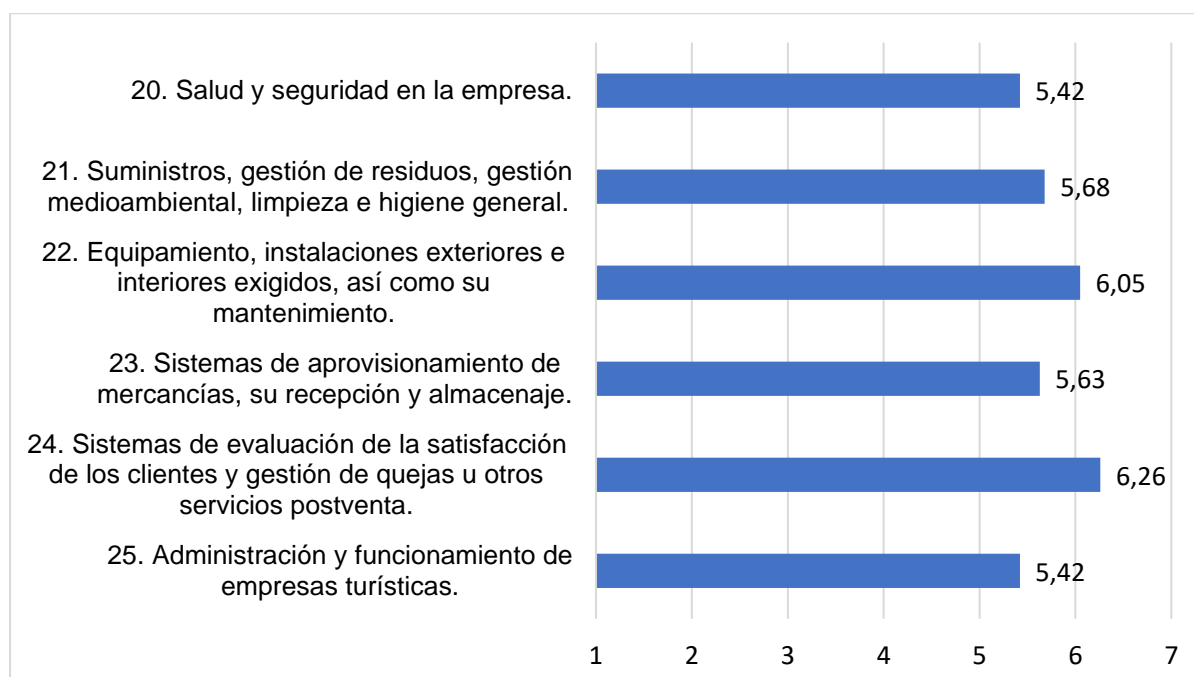
Tabla 6

Resultados de conocimientos específicos

Escala Likert (Xi)	Frecuencia absoluta (ni)	Xini	$ Xi - \bar{X} ni$
1	2	2	9,252
2	1	2	3,626
3	0	0	0,000
4	7	28	11,382
5	34	170	21,284
6	37	222	13,838
7	33	231	45,342
TOTAL	114	655	104,724
PROMEDIO (\bar{X}): 5,746			DT: 0,918

Figura 8

Puntuaciones medias de los conocimientos específicos



La puntuación media de todo el bloque es ligeramente superior a la del bloque anterior, situándose en 5,746, mientras que en este caso la DT es menor a 1, siendo 0,918.

Además, se ha puntuado como “muy importante” a los conocimientos sobre los sistemas de evaluación de la satisfacción de los clientes y gestión de quejas u otros servicios postventa y los conocimientos sobre equipamiento, instalaciones y su mantenimiento.

Por el contrario, los menos valorados son los conocimientos sobre salud y seguridad en la empresa y sobre administración y funcionamiento de las empresas turísticas, que aún así se encuentran dentro del anclaje de “bastante importante”.

En la pregunta abierta de este bloque para añadir algo más sobre estos conocimientos, 5 de los participantes han señalado que sería también importante incluir conocimientos sobre gestión por procesos, sostenibilidad, gestión de indicadores y conocimientos de las ratios del sector, procesos de contratación, expectativas de los clientes, seguridad alimentaria o protección de datos.

Valoración de expertos sobre experiencia

Continuando con el bloque V de experiencia, los resultados son los siguientes:

Tabla 7

Resultados sobre experiencia

Escala Likert (Xi)	Frecuencia absoluta (ni)	Xini	$ Xi - \bar{X} ni$
1	2	2	9,252
2	2	4	7,252
3	1	3	2,626
4	6	24	9,756
5	10	50	6,260
6	11	66	4,114
7	6	42	8,244
TOTAL	38	191	47,504
PROMEDIO (\bar{X}): 5,026			DT: 1,250

Tal y como se puede observar, el promedio de este bloque se sitúa en 5,026, lo que supone que se encuentra en el anclaje de “bastante importante”, pero también crece la DT en comparación a los anteriores bloques con una puntuación de 1,250.

Este bloque cuenta únicamente con 2 preguntas de escala Likert. La primera de ellas sobre la importancia de la experiencia profesional en el sector turístico fuera del ámbito de las auditorías ha tenido un 4,63 de puntuación media (“importante”), mientras que la segunda sobre la experiencia en auditorías de sistemas de gestión de calidad en empresas turísticas ha obtenido un 5,42 (“bastante importante”).

Este bloque cuenta también con una pregunta sobre el número mínimo de horas de auditoría necesarias para adquirir suficiente experiencia, la cual ha obtenido un gran rango de respuestas, de 1 a 160, al ser de carácter abierto, siendo la media de todas las cantidades dadas de 54,37 horas.

Valoración de expertos sobre habilidades personales

Para finalizar, se van a exponer los datos del último bloque, el VI sobre las habilidades personales. Este es el bloque más extenso y cuenta con 16 preguntas de las cuales 15 tienen escala Likert y una es de respuesta abierta. Están representados en la siguiente tabla y el siguiente gráfico.

Tabla 8

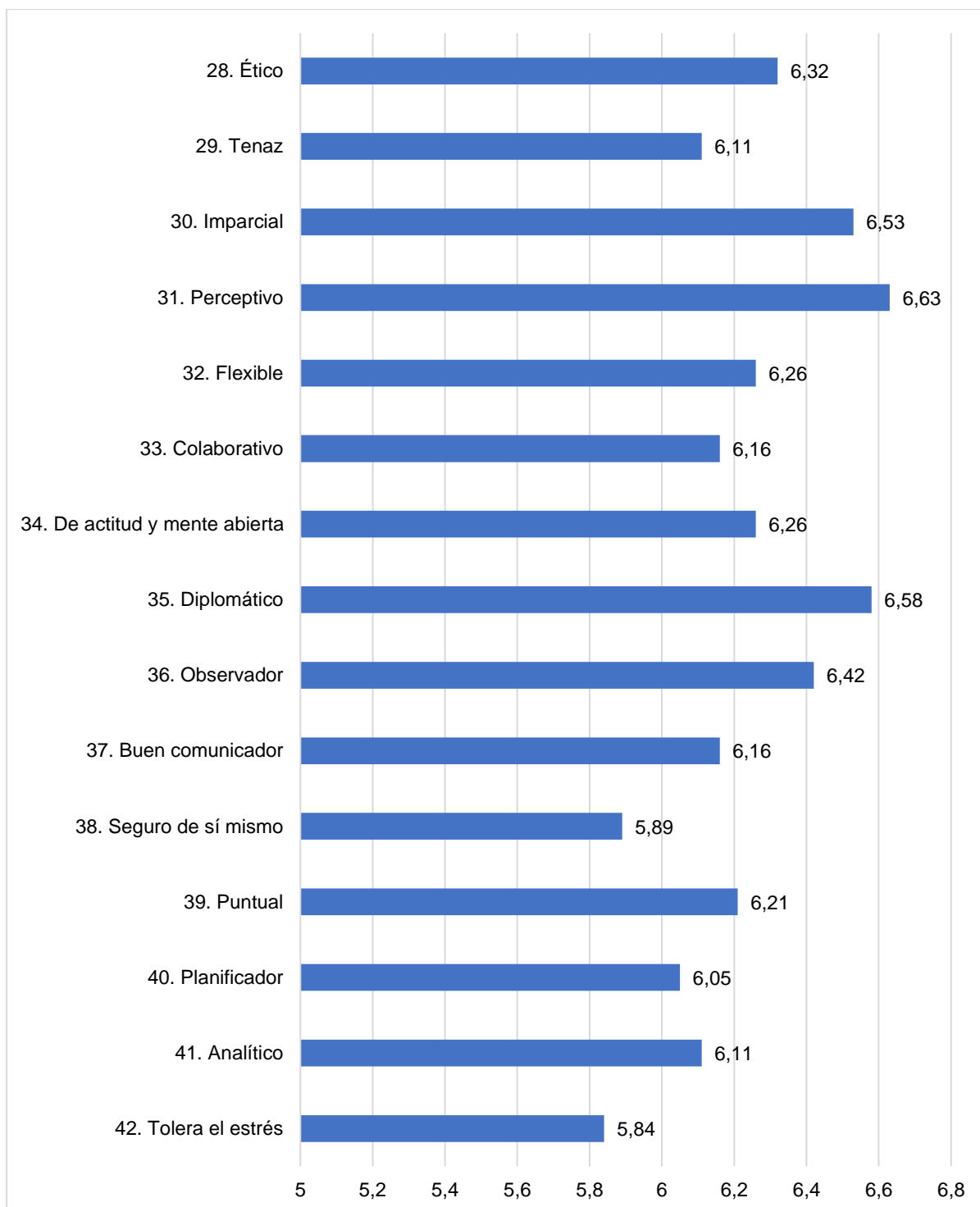
Resultados de las habilidades personales

Escala Likert (Xi)	Frecuencia absoluta (ni)	Xini	$ Xi - \bar{X} ni$
1	7	7	32,382
2	1	2	3,626
3	0	0	0,000
4	10	40	16,260
5	33	165	20,658
6	75	450	28,050
7	159	1113	218,466
TOTAL	285	1777	319,442
PROMEDIO (\bar{X}): 6,235			DT: 1,120

En este bloque la media se ha visto incrementada con respecto a los anteriores, siendo de 6,235, con una DT de 1,120.

Figura 9

Puntuaciones medias de las habilidades personales



Las habilidades personales con mayor puntuación son perceptivo y diplomático, seguido de imparcial y observador, mientras que las que tienen menos importancia desde el punto de vista de los participantes son: seguro de sí mismo y tolera el estrés. A pesar de esto, todas las puntuaciones medias de este bloque se encuentran entre “bastante importante” y “muy importante”, siendo de manera general el bloque mejor valorado.

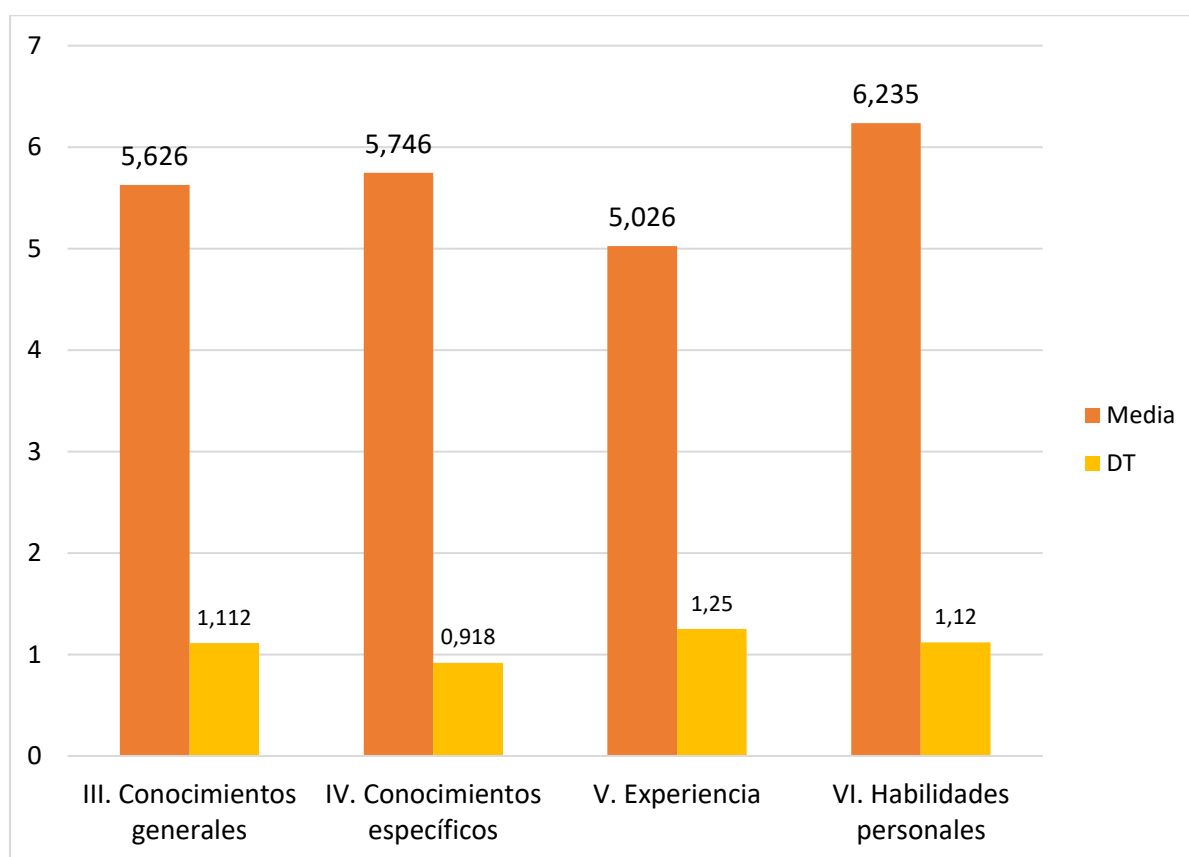
En la pregunta abierta de este bloque para añadir alguna información extra, 5 de los participantes señalan que sería relevante ser muy ordenado, metódico y discreto, además de la importancia del cuidado de la imagen.

Valoración general

En la siguiente gráfica se muestra la comparación de las medias de cada uno de los grupos que tienen la escala Likert de respuesta, comparado además con sus desviaciones típicas.

Figura 10

Puntuaciones medias y desviación típica de cada bloque con escala Likert.



Como se puede observar, las medias son bastante similares entre sí, manteniéndose todas ellas por encima de 5 y por debajo de 6.3, lo que supone que los participantes puntúan todos los bloques entre los anclajes de “bastante importante” y “muy importante”. Destaca la importancia de las habilidades personales frente al resto de variables de los demás bloques, ya que su nota media es ligeramente superior.

Con los datos obtenidos en la encuesta se ha elaborado la siguiente representación gráfica de aquellos ítems que son más importantes. Para ello se han escogido los aspectos que igualaron o superaron la puntuación media de 6, es decir, aquellos valorados como “muy importantes” independientemente del bloque al que pertenecen.

Tabla 9

Profesiograma.

GRADO DE IMPORTANCIA											ASPECTO PUNTUADO
											BLOQUE III. CONOCIMIENTOS GENERALES
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	12. Conocimientos sobre la normativa relativa a la gestión de la calidad en empresas turísticas.
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	14. Conocimientos sobre los productos, servicios, procesos y prácticas del sector turístico en general.
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	15. Conocimientos sobre la terminología necesaria para el proceso completo de la auditoría.
											BLOQUE IV. CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	22. Conocimientos sobre equipamiento, instalaciones exteriores e interiores exigidos, así como su mantenimiento.
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	24. Conocimientos sobre sistemas de evaluación de la satisfacción de los clientes y gestión de quejas u otros servicios postventa.

GRADO DE IMPORTANCIA											ASPECTO PUNTUADO
											BLOQUE VI. HABILIDADES PERSONALES
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	28. Ético
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	29. Tenaz
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	30. Imparcial
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	31. Perceptivo
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	32. Flexible
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	33. Colaborativo
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	34. De actitud y mente abierta
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	35. Diplomático
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	36. Observador
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	37. Buen comunicador
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	39. Puntual
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	40. Planificador
6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7	41. Analítico

Conclusiones

Una vez finalizada la elaboración de esta investigación, se puede concluir que los auditores de sistemas de gestión de calidad de la “Q” de Calidad Turística deben ser personas altamente cualificadas y especializadas en las áreas en las que ejercen sus funciones. Ninguno de los bloques obtuvo una puntuación menor de 5 (“bastante importante”), así que todos ellos son importantes en diferentes magnitudes, sin poder prescindir de ninguno para llevar a cabo las labores propias del puesto.

Según los datos, también se puede observar que el puesto de auditor de sistemas de gestión de calidad, de manera general, requiere de mucha experiencia, lo que genera que la edad media sea alta. Como no contamos con datos que nos verifiquen cuantos auditores capacitados para auditar la “Q” de Calidad Turística hay

en España, no podemos determinar si la muestra es pequeña o es grande, por lo que, dado el nivel de capacitación y cualificación de los auditores participantes, podríamos considerar que los resultados son útiles a efectos orientativos.

Queda claro, teniendo en cuenta la alta puntuación de las habilidades personales (6 – “muy importante”), que son indispensables para el desarrollo de este puesto y que sería interesante centrarse en aprovecharlas o mejorarlas dependiendo de las capacidades de cada persona. Al fin y al cabo, los conocimientos, la formación y la experiencia las puede adquirir prácticamente cualquier persona, pero habilidades como ser perceptivo y diplomático, cuesta mayor trabajo desarrollarlas y pueden ser de una gran utilidad.

Sería de interés realizar esta investigación con una muestra mucho más amplia y elaborar a su vez lo que en un principio fue uno de los objetivos (descartado por la situación actual del sector ante la crisis del COVID-19), realizarla también desde el punto de vista de los empresarios que se han sometido a una auditoría de la “Q” de Calidad Turística. De esta manera se podría llegar a ver las diferencias entre lo que los auditores deben ser o saber desde su propio punto de vista y lo que los empresarios creen que un auditor debe ser o saber. El punto de vista del empresario ayudaría a captar deficiencias y a plantear una posible evolución de estos profesionales adaptándose a la propia evolución de las empresas turísticas.

La utilidad de esta investigación es llegar a mejorar los futuros procesos selectivos de estos profesionales, además de brindar ayuda a los reclutadores, de manera que se pueda identificar fácilmente a un auditor actual o potencial a través de sus conocimientos, formación, experiencia o habilidades. Además, puede servir para que los propios auditores detecten los posibles vacíos de sus CV y mejoren sus capacidades. También podría servir de utilidad para brindar pautas de orientación profesional y para confeccionar programas formativos.

Referencias

AENOR (2020). Sector turismo y ocio – Certificaciones.

<https://www.aenor.com/certificacion/turismo-y-ocio>

Álvarez, J., Fraiz, J. A. y Del Río, M. C. (2012). ANÁLISIS DE LAS MOTIVACIONES PARA CERTIFICAR LA MARCA “Q DE CALIDAD TURÍSTICA”. SECTOR DE ALOJAMIENTO. Investigaciones Europeas De Dirección Y Economía De La

- Empresa, 18(1), 101-121. <https://dialnet-unirioja.es/accedys2.bbtok.ull.es/servlet/articulo?codigo=3848537>
- Argudo, C. (2017). Tipos de auditoría. <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-auditoria.html>
- Avilés, R. A., Delgado, C. R., González, O. R. y González, N. I. (2017). Diseño del perfil profesional por competencias. Dominio De Las Ciencias, 3(3), 1210-1241. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/535>
- Biler, S. A. (2017). Auditoria. Elementos esenciales. Dominio De Las Ciencias, 3(1), 138-151. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/379/439>
- Boned, C.J.; Felipe, J.L.; Barranco, D.; Grimaldi-Puyana, M. y Crovetto, M. (2015). Perfil profesional de los trabajadores de los centros de fitness en España. Revista Internacional De Medicina Y Ciencias De La Actividad Física Y Del Deporte, (58). <https://dialnet-unirioja.es/accedys2.bbtok.ull.es/servlet/articulo?codigo=5155243>
- Calso, N. y Gómez N. (2019). Cinco claves para formarse como auditor de sistemas de gestión. Revista Aenor N°345. <https://revista.aenor.com/345/cinco-claves-para-formarse-como-auditor-de-sistemas-de-gesti.html>
- Djofack, S. (2012). Análisis del Impacto del Sistema de Calidad ISO 9001 y del Sistema de Calidad Turística Española en empresas y organizaciones turísticas: un estudio empírico en Baleares. <https://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/2564>
- EAE School Business (2019). Ejemplo de cómo elaborar un perfil profesional. <https://retos-directivos.eae.es/ejemplo-de-como-elaborar-un-perfil-profesional/>
- Escuela Europea de Excelencia (2019). Cómo ser un buen auditor de calidad. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2019/06/como-ser-un-buen-auditor-de-calidad/>
- Freites, R. (2020). Responsabilidades del auditor de calidad. <https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/responsabilidad-del-auditor-calidad/responsabilidad-del-auditor-calidad.shtml>
- Hawes, G., y Corvalán, O. (2005). Construcción de un perfil profesional. <http://biblioteca.marco.edu.mx/files/Educacion%20Basada%20en%20Competencias/4-Curriculo/Construccion%20de%20un%20Perfil%20Profesional.pdf>

- ICTE (2009). Manual del Sistema de Calidad Turística Española. <https://www.calidadturistica hoy.es/ESP/m/7/89/general/Buscador/Manual-del-Sistema-de-Calidad-Turistica-Espanola>
- IOE Business School (2019). Requisitos para ser auditor en España. <https://www.grupoioe.es/requisitos-para-ser-auditor/>
- ISOTools Excellence (2017). ¿Cuáles son las cualidades que debe tener un auditor ISO 27001? <https://www.isotools.com.mx/cuales-las-cualidades-auditor-iso-27001/>
- ISOTools Excellence (2019). ¿Qué conocimientos y habilidades debe poseer un auditor según ISO 19011? <https://www.isotools.org/2019/04/24/que-conocimientos-y-habilidades-debe-poseer-un-auditor-segun-iso-19011/>
- Núñez, C. (2020). Calidad y certificación de servicios turísticos como estrategia competitiva. <https://www.innovtur.com/calidad-turistica-el-papel-de-los-sistemas-de-acreditacion-y-certificados-de-calidad/>
- Observatorio de Calidad de Tenerife. (2020). Directorio de certificadoras. <http://www.calidadtenerife.org/?q=node/4265>
- Ortiz, M. (2015). Diferencias entre auditoría de primera, segunda y tercera parte. <https://www.kaleidoconsultoria.com/blog/diferencias-entre-auditoria-de-primera-segunda-y-tercera-parte>
- Q de Calidad Turística (2020). <http://www.calidadturistica.es/>
- RAE y Consejo General del Poder Judicial (2020). Diccionario del español jurídico: auditoría. <https://dej.rae.es/lema/auditor%C3%ADa>
- Sánchez, A. R. (2005). Definición genérica de auditoría y sus etapas. <http://www.gestiopolis.com/definicion-generica-auditoria-etapas/>
- Sánchez, J. (2017). ¿Qué es lo primero que se fija un reclutador en tu CV? <https://www.linkedin.com/pulse/cv-ideal-y-lo-primero-que-se-fija-un-reclutador-jorge-s%C3%A1nchez-morz%C3%A1n/>
- Secretaría de Estado de Turismo. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Gobierno de España. (2019). ¿Qué es el SICTED? Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos. https://www.calidadendestino.es/documentos/2019_1003_Qu_e_es_el_SICTE_D.pdf
- UNE, Asociación Española de Normalización (2018). Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión (ISO 19011).

Vizcaíno, A. (2017). ¿Qué necesitas para ser Auditor de Sistemas de Gestión?
<http://www.comunidadism.es/blogs/%C2%BFque-necesitas-para-ser-auditor-de-sistemas-de-gestion>