



**II CONGRESO REGIONAL DE ASOCIACIONES  
DE COMERCIO Y GERENTES DE ZONAS  
COMERCIALES ABIERTAS DE CANARIAS  
LA PALMA | 29 y 30 de Noviembre 2007|**



**Gobierno  
de Canarias**

Consejería de Empleo,  
Industria y Comercio  
Dirección General de Comercio

# **BLOQUE V .La Calidad como modelo de gestión eficaz**



BLOQUE V | Ponencia

# La calidad como modelo de gestión eficaz del comercio competitivo

**Sr. Joaquim Deulofeu Aymar**

Profesor de Organización de Empresas. Universitat Politècnica de Catalunya

BLOQUE V

Mesa de Trabajo

## **Sr. Alexis Robles**

Presidente de la Asociación Canaria de la Calidad

## **Sr. Cándido Manuel Santana Rodríguez**

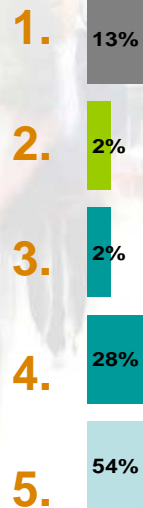
Jefe de Servicio de Estudios y Planificación Económica

## **Sra. Cristina Hernández**

Gerente ZCA Casco Histórico de Santa Cruz de la Palma



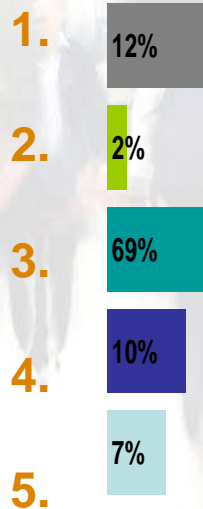
## ¿Dónde cree usted que debería poner especial énfasis un sistema de calidad enfocado al comercio?.



1. En la mejora de los procesos de trabajo.
2. En el seguimiento de incidencias internas.
3. En el seguimiento de quejas y reclamaciones.
4. En el compromiso y motivación de los empleados.
5. En la satisfacción al cliente.



## ¿Cuáles son los motivos por los cuales el comerciante no se propone la implantación de un sistema de calidad total?



1. Ni se lo plantea.
2. Costes elevados.
3. Desconocimiento de los beneficios.
4. No sabe a quién acudir.
5. Falta de ayudas y/o subvenciones.

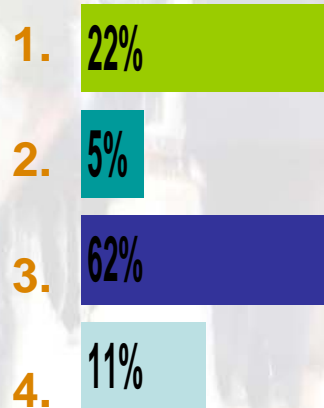


## ¿Qué agentes son los más adecuados para promover el desarrollo de la calidad?

- |    |     |    |   |
|----|-----|----|---|
| 1. | 33% | 1. | La Administración pública y Cámaras de comercio.                        |
| 2. | 18% | 2. | Organismos intermedios empresariales.                                   |
| 3. | 3%  | 3. | Entidades privadas especializadas.                                      |
| 4. | 48% | 4. | Es el propio comercio el que debe promover su propio sistema de calidad |



## ¿Qué sistemas de calidad pueden ser los más adecuados para el comercio Canario?



1. **Sistemas basados en normativa aceptada internacionalmente (ISO).**
2. **Sistemas basados en normativa europea de calidad (EFQM)**
3. **Sistemas basados en normativas de calidad específica del sector.**
4. **Sistemas basados en normativa y marca de calidad propia.**