



B.P. SERVIMED, S.A. de C.V.

BARRANCA DEL MUERTO 520
COL. ALPES, MÉXICO, D.F.
(52)(55)9171-9570
info@servimed.com.mx



Dr. Jorge Bisteni Bustani, CMP
(IAPCO¹, MPI², AMPROFEC³, ICCA⁴, AMMC⁵)

Calidad, profesionalismo, excelencia, responsabilidad incompetencia, eficiencia y actitud son términos que deben estar en el diccionario habitual de toda persona involucrada en el turismo, en especial en el negocio de congresos y convenciones.

Con Objeto de Hablar en el mismo idioma es conveniente encontrar las definiciones para cada uno de los términos mencionados.

El término **calidad** tiene diferentes significados para distintas personas. Una de las definiciones es que la **calidad es la adecuación al uso**, es decir el que algo sirva exactamente para lo que fue concebido. Otra definición de **calidad es estar de acuerdo con las especificaciones** lo cual significa que el producto o servicio del que se trate satisface las necesidades del consumidor,. Hay quienes ignoran las definiciones y solamente dicen **“reconozco la calidad cuando la veo”** como si todos supiéramos o sintiéramos la calidad dando por hecho que un producto o servicio que sobrepasa nuestra idea preconcebida acerca de su calidad lo definimos como de “alta calidad”

Lo que es cierto es que LA CALIDAD NUNCA ES UN ACCIDENTE; SIEMPRE ES RESULTADO DE UN ESFUERZO DE LA INTELIGENCIA

Para entender el término **profesionalismo** que el diccionario de la Real academia de la Lengua Española define como *“Cultivo o utilización de ciertas disciplinas, artes o deportes, como medio de lucro”* es necesario analizar otros términos:

Profesionalización. Acción y efecto de profesionalizar.

Profesionalizar: Dar carácter de profesión a una actividad.

En nuestro medio entendemos por profesionalismo el ejercicio eficiente de una actividad, sea cual sea su naturaleza. En el caso del Turismo de negocios la profesionalización de los diferentes actores se considera indispensable para poder competir con otros países en la atracción de este tipo de negocio al nuestro

LA PROFESIONALIZACION REQUIERE PREPARACION, DISCIPLINA Y APLICACIÓN PRACTICA DE LO APRENDIDO

Excelencia es una calificación a un bien o servicio. **Excelente** por lo general implica extraordinario, fuera de serie, lo mejor. Excelencia es sinónimo de calidad total, es la convergencia de la mayor eficiencia con la mayor eficacia.

El diccionario define **Excelencia** como: Superior calidad o bondad que hace digna de singular aprecio y estimación una cosa.

En el caso que nos ocupa hablamos de **excelencia** en el servicio cuando sobrepasamos las expectativas del cliente en lo que a calidad se refiere. *Excelencia es entonces sinónimo de alta calidad*

De acuerdo al diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, **Responsabilidad** de define como “Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente”.

Cuando decimos que una persona es **responsable** de algo significamos que tiene un encargo determinado o bien que es causante de un determinado daño, sin embargo cuando decimos que una persona es muy **responsable** queremos significar que realiza su actividad en forma concienzuda y adecuada. No la abandona. El llamar **“irresponsable”** a una persona da a entender que no ha hecho bien su trabajo, que no le da importancia a la actividad que se le encomienda

Incompetencia significa en nuestro lenguaje incapacidad para realizar una tarea. **Incompetente** es aquel que no tiene la suficiente inteligencia, preparación, capacitación y determinación para ejecutar un trabajo. Cuando decimos que alguien es **competente** queremos significar que es capaz de realizar el trabajo para el cual ha sido contratado

Eficiencia se define como llevar a cabo una acción con el menor consumo de recursos. Cuando se trata de un motor decimos que es **eficiente** cuando el trabajo que desempeña requiere de menor consumo de combustible. Una persona es mas **eficiente** en la medida en que su gasto de energía es significativamente menor que el de otros para lograr el mismo fin. Por ejemplo, dos personas pueden usar una computadora en su trabajo para hacer lo mismo, sin embargo una consume la mitad del tiempo que consume la otra. Es mas **eficiente** Eficacia es la Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Es el poder para producir efectos como por ejemplo el poder curativo de un medicamento para combatir la enfermedad

Actitud es lo que puede hacer de nuestra vida y de nuestro trabajo un 100%. La **actitud** es la disposición que tenemos para enfrentar la vida, los problemas, los fracasos. La **actitud** es lo que nos distingue a unos de otros, es lo que determina el éxito de los que triunfan. El diccionario define **actitud** como “Disposición de ánimo manifestada de algún modo”.

En el turismo de negocios y en especial en la organización de congresos y convenciones se requiere de servicios de alta calidad, de servicios de excelencia. Para ello es necesario contar con personas responsables, competentes, eficientes, eficaces y con una verdadera actitud de servicio. El Organizador Profesional de Congresos y Convenciones no vende bienes, su producto y su valor es el servicio, su objetivo es dar el mejor servicio, el de excelencia, el que lo distingue de otros. En la medida que lo logre obtendrá su beneficio mediante la remuneración, el reconocimiento pero sobretodo, la satisfacción personal de lograrlo

Los prestadores de servicios que colaboran con el PCO deben tener la misma actitud de servicio en búsqueda de la excelencia. El hacer mal las cosas requiere el mismo esfuerzo que hacerlas bien, incluso a veces más porque hay que repetirlas. En nuestro medio, no me refiero a nuestro país, sino en el medio del Turismo de Negocios existe mucha gente negligente e irresponsable que con su mala actitud tira por la borda los aciertos de los demás: Un mal servicio audiovisual, una mala impresión de un programa, un sistema interactivo que no funciona adecuadamente, una mala traducción simultánea, una exposición mal montada, un mal sistema de transporte en un congreso, una página web que no informa correctamente lo que se requiere son motivos suficientes para que el PCO tenga problemas que le impidan llegar a los niveles de calidad requeridos. Después de haber visitado algunos países incluso con mayor grado de desarrollo que el nuestro, puedo decir con satisfacción que la calidad de servicio en México es alta en comparación con los otros y su costo es sustancialmente menor

El verdadero líder, el PCO por vocación, no el PCO por casualidad o el oportunista, siempre tiene como meta la CALIDAD TOTAL o de EXCELENCIA. Siempre buscará las mejores oportunidades para sus clientes, nunca se conformará con el “ahí se va” tan característico de nuestro medio. Será acusado de obsesivo, quizá compulsivo, estricto y exigente. Algunos lo admirarán, otros lo envidiarán, muchos lo criticarán pero al final sus clientes y su conciencia se lo agradecerán

¹ International Association of Professional congress Organizers

² Meeting Professionals International

³ Asociación Mexicana de Profesionales en Ferias, Exposiciones y Convenciones

⁴ International Congress and Convention Association

⁵ Alliance of Meeting Management Companies