

Artículo 3. La competitividad de las empresas turísticas de Guerrero con base en el sistema nacional de certificación turística.

The competitiveness of Guerrero tourism companies based on the national tourism certification system.

Lopez Trejo, Maricela; Cortes Badillo, Elisa; Mata Carrillo, Eloy
Instituto Tecnológico de Acapulco

Resumen

5 empresas turísticas en Guerrero, dos hoteles y tres restaurantes con el propósito de buscar ser más competitivas en el mercado, integraron sus certificaciones, sellos, y reconocimientos nacionales e internacionales, además de sus altos estándares de calidad, innovando e implementando acciones continuas en materia de capacitación, promoción, calidad del servicio, certificación laboral, cultura turística y normatividad ambiental participaron en la convocatoria para obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística, que otorgo por primera vez la Secretaria de Turismo Federal, logrando el nivel Diamante con un rango de 1850 a 1954 cumpliendo con el 70% de los 13 factores requeridos por el Sistema.

Palabras clave

Diamante Distintivo Empresas Guerrero Turísticas.

Abstract

In Guerrero, 5 touristic enterprises, two hotels and three restaurants, with the purpose of becoming more competitive in the market, achieved their national and international certifications, seals and

acknowledgements, also their high quality standards, innovating and implementing continuous improvements in the subject of training, promotion, service quality, labor certification, environmental standards and culture of tourism, took part in the National Quality Distinction for Tourism, given for the first time by the Federal Secretariat of Tourism, achieving the Diamond Level ranking at 1850 to 1954 complying with 70% of the 13 factors required by the system.

Keywords

Diamond Distictive Companies Guerrero Tourism

Introducción

En la consultoría Turística, se ha asesorado a diferentes empresas turísticas en el Estado de Guerrero y a nivel nacional desde hoteles, agencias de viajes, restaurantes en otros, con el objetivo de impulsarlas para lograr su competitividad, por lo que decidió que participaran en la primera convocatoria para obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística 5 empresas en Guerrero, que tienen implementados Certificaciones de Calidad como Sistema de Gestión de Calidad Moderniza que otorga el distintivo M, Moderniza especializado, Sello de calidad Punto Limpio, Distintivo H, Tesoros de México y Sustentabilidad. Cabe señalar que estas organizaciones han mantenido vigente sus certificaciones desde hace más de 10 años, renovándolas en las fechas respectivas y siempre buscando la innovación en sus estándares de calidad. Por lo que esto permitió que lograr cumplir con el 70% de los 13 factores que pide.

Revisión de la Literatura.

La Secretaría de Turismo de México con base en el Programa sectorial 2013-2018, en el Objetivo 2. “Fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística” menciona que con calidad, innovación y productividad, se generarán las condiciones para que los visitantes tengan una experiencia única, que fortalezca la competitividad del turismo en el mundo y que haga que la industria turística se desarrolle, que multiplique su potencial y que sus beneficios alcancen a más mexicanos, señalando en su estrategia 2.3 “Promover altos estándares de calidad en los servicios turísticos”, diseño en conjunto con los sectores público y privado el **Sistema Nacional de Certificación Turística** como parte de la Política Nacional Turística.



Figura 1. Distintivo Nacional de Calidad Turística. Fuente: Secretaría de Turismo.

¿Qué es el SNCT?

Es Conjunto de mecanismos e instrumentos para definir y aplicar criterios y estándares dirigidos a asegurar la calidad en la provisión de servicios turísticos, mediante el otorgamiento del **Distintivo Nacional de Calidad Turística**.

El SNCT integra certificaciones, sellos, y reconocimientos nacionales e internacionales, que se otorgan a prestadores de servicios turísticos con altos estándares de calidad.

La competitividad de las empresas turísticas de Guerrero con base en el sistema nacional de certificación turística



Figura 2. Diversos Distintivos de Calidad que otorga la SECTUR. Fuente: Secretaría de Turismo.

OBJETIVOS DEL DISTINTIVO NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA

	Certificar la calidad de los servicios y productos turísticos con orientación a empresas, destinos turísticos y guías de turistas.
	Profesionalizar el servicio que ofrecen los subsectores.
	Impulsar la sustentabilidad social, económica y ambiental, la responsabilidad social y la mejora continua en el sector.
	Operar mecanismos de evaluación, basados en un sistema incremental y aspiracional.

Figura 3. Objetivos para la empresa que adquieren un Distintivo Nacional de Calidad Turística. Fuente: SECTUR.

Distintivo Nacional de Calidad Turística

Es un reconocimiento que testifica que los prestadores de servicios turísticos y destinos turísticos han alcanzado un determinado nivel de calidad, al cumplir con los factores, sub factores criterios y requisitos inmersos en las guías de evaluación definidos en el Sistema Nacional de Certificación Turística, estableciendo procesos de mejora continua y logrando diferentes niveles de reconocimiento.

	Diamante (1,751 – 2,000 puntos) cumplir con al menos el 70% de los factores
	Platino (1,501 – 1,750 puntos) cumplir con al menos el 60% de los factores
	Oro (1,251 – 1,500 puntos) cumplir con al menos el 50% de los factores
	Plata (1,001 – 1,250 puntos) cumplir con al menos el 40% de los factores
	Bronce (700 – 1,000 puntos) cumplir con al menos el 30% de los factores

Figura 4. Niveles del Distintivo Nacional de Calidad Turística de acuerdo al puntaje que logren. Fuente: SECTUR.

CRITERIOS DE PONDERACIÓN

Criterio	Significado	Peso porcentual
NE	No existe la evidencia	0%
DO	Documentado	10%
DP	Documentado y publicado	20%
IM	Implementado no documentado	30%
ID	Implementado y documentado	60%
MR	Medición de resultados	100%

Figura 5. Significado de cada uno de los criterios utilizados en la evaluación para lograr un distintivo Nacional de Calidad Turística. Fuente: SECTUR.

SUBSECTORES PARTICIPANTES

1. Agencias de viajes
2. Alimentos y bebidas
3. Arrendadora de autos
4. Campo de golf
5. Convenciones, ferias y exposiciones
6. Destinos Turísticos
7. Guía de turistas especializados en buceo
8. Guía de turistas generales y locales
9. Hospedaje
10. Marinas y embarcaciones turísticas
11. Spa
12. Transporte aéreo
13. Transporte terrestre



FACTORES QUE CONFORMAN LAS GUÍA DE EVALUACIÓN EMPRESAS

Gastronómico únicamente aplica al subsector de alimentos y bebidas
Seguridad e higiene en instalaciones únicamente aplica al subsector de spa
Mantenimiento y flota únicamente aplica al subsector de arrendadoras de autos
12 SUBSECTORES
Gobernanza de la organización
Derechos humanos de los trabajadores
Prácticas laborales
Inversionistas
Proveedores
Clientes
Prácticas comerciales
Competencia
Medio ambiente
Desarrollo social y comunitario
Procesos y mejora continua
Autoridad y legalidad

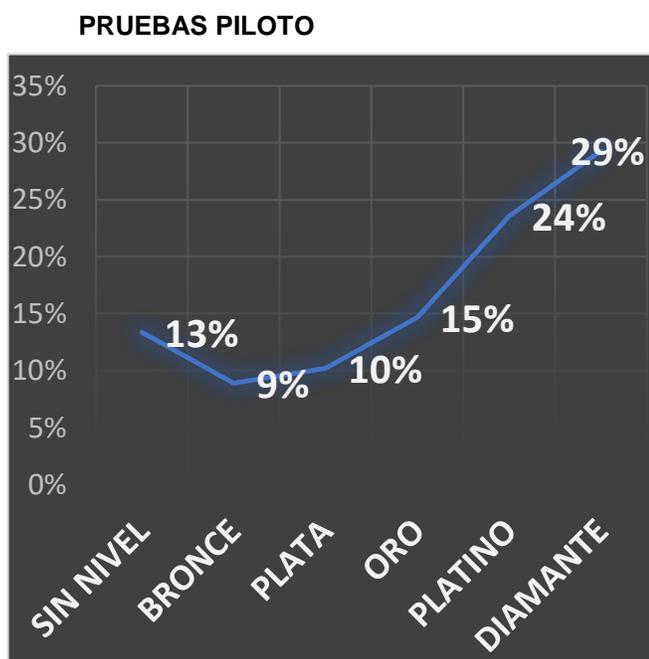
Figura 7. Diversos factores que se evalúan para la obtención de un distintivo Nacional de Calidad Turística. Fuente: SECTUR.

FACTORES QUE CONFORMAN LAS GUÍA DE EVALUACIÓN GUÍAS DE TURISTAS / DESTINOS TURÍSTICOS

GUÍAS DE TURISTAS
Competencia laboral
Equipamiento y herramientas
Seguridad e higiene
Medio ambiente
Código de ética o de conducta
Clientes
Prácticas comerciales
Desarrollo social y comunitario
Procesos y mejora continua

DESTINOS TURÍSTICOS
Licencias, permisos y pagos
Estrategia de destino sustentable en el destino turístico
Servicios públicos básicos
Servicios públicos complementarios
Otros servicios
Derechos humanos
Medio ambiente
Infraestructura
Atractivos y servicios turísticos de la ciudad
Infraestructura turística
Prácticas comerciales
Participación activa de la sociedad y la comunidad
Cambio climático

Figura 8. Factores de evaluación de prestadores de servicios y destinos Turísticos. Fuente: SECTUR.



Gráfica 1. Niveles de calidad obtenidos en las pruebas piloto realizadas. Fuente: SECTUR.

Metodología

El Distintivo Nacional de Calidad Turística se tomó como base la información de la Norma ISO 26000: “Guía de Responsabilidad Social”, por lo que los objetos se han agrupado e integrado en factores y sub factores; esto es, cada factor está desagregado en uno o varios sub factores de

evaluación. Para otorgar el Distintivo Nacional de Calidad Turística a los Prestadores del Servicios Turísticos es uno de los objetivos e

El Sistema Nacional de Certificación Turística. En ese sentido, se diseñó la matriz de objetos de evaluación, la cual está estructurada de la siguiente manera:

- **Objetos de evaluación.** Los objetos a evaluar en cada Subsector se desglosan en factores, mismos que a su vez contemplan sub factores, criterios y requisitos a cumplir por los Prestadores de Servicios Turísticos integrados en las Guías de Evaluación, que tienen como finalidad medir el Nivel de Calidad conforme a los criterios del Sistema Nacional de Certificación Turística;
- **Factores(es).** Son aquellos aspectos o temas a evaluar a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos, en correspondencia con los principios de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua que promueve el Sistema Nacional de Certificación Turística;
- **Sub factor(es).** Son los aspectos más específicos y desagregados de cada factor. Incluyen o agrupan a un conjunto de criterios de evaluación;
- **Criterios de evaluación.** Son los parámetros o puntos de referencia que se miden o evalúan en el Prestador de Servicios Turísticos para cada uno de los sub factores, y especifican las cualidades a cumplir.

El Prestador de Servicios Turísticos al incorporarse al Sistema Nacional de Certificación Turística y, a través de la adopción y desarrollo de cada uno de los factores que integran la matriz, podrá obtener un determinado Nivel de Calidad integral cuando:

ISSN: 2594-1674

- Cuenta con una estructura organizacional y manuales que sirvan como medios de comunicación y coordinación, para registrar y transmitir de manera ordenada y sistemática tanto la información como las instrucciones y lineamientos necesarios para desempeñar mejor sus tareas. También, que cuente con una filosofía empresarial, políticas, objetivos y metas que faciliten y orienten las actividades a realizar en todas las áreas de la empresa, con apoyo de una comunicación, transparencia, rendición de cuentas y medidas anticorrupción.
- Adopte y aplique políticas de respeto a los derechos humanos de los trabajadores y reconozca tanto su importancia como su universalidad.
- Aplique políticas y prácticas relacionadas con el trabajo en la empresa, las cuales tengan un mayor impacto sobre el respeto a los principios de legalidad, desarrollo humano y la formación del personal con competencias laborales, salud, seguridad e higiene en el trabajo, y la protección civil, en un marco de igualdad, respeto, libertad, y diálogo.
- Se involucre con sus partes interesadas a través del diálogo entre la empresa y éstas, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización. Las partes interesadas son: inversionistas y accionistas, colaboradores, proveedores, clientes, competencia y autoridades.
- Cumpla con las disposiciones gubernamentales y cuente con planes y programas para la prevención y mitigación del impacto ambiental; y promueva políticas, planes y acciones para un uso sustentable de recursos naturales.
- Adopte e implemente una política y filosofía de mejora continua en sus procesos operativos y administrativos.

FACTORES	SUBFACTORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN (ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA)	Misión, visión y valores	La empresa cuenta con Misión, Visión y Valores, asociados a la Calidad, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Sustentabilidad.	200
	Código de ética o de conducta	Cuenta con un código de ética o de conducta que establece los principios, valores y acciones éticas buscadas por la empresa, asociados a la Calidad, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Sustentabilidad.	
	Gestión empresarial	Cuenta con un Plan de negocios o Estratégico. Cuenta con Consejo de Administración o directivo que opera formalmente. La empresa está registrada ante una Cámara, Asociación o agrupación certificada del subsector para fortalecer su operación.	
	Manuales de organización, políticas y procedimientos	Cuenta con un Manual de organización, que incluye la estructura organizacional del negocio y la descripción de funciones. Cuenta con manuales de procedimientos de las principales áreas de la empresa. Cuenta con un manual y políticas de RSE.	
	Comunicación, transparencia y rendición de cuentas	Cuenta con procesos de comunicación interna y externa apropiados y formales. Lleva a cabo auditorías y/o revisiones a los procedimientos y operaciones de la empresa.	
	Medidas anticorrupción	Cuenta con políticas que promueven la adopción de medidas	

		anticorrupción y que prohíban prácticas ilegales.	
DERECHOS HUMANOS DE LOS TRABAJADORES	Promueve la igualdad de oportunidades	Promueve la igualdad de oportunidades, el respeto de los derechos humanos de todos sus trabajadores y la participación social	165
	No discriminación y atención a grupos vulnerables	Promueve la no discriminación y la atención de grupos vulnerables: prohibición del trabajo infantil, la igualdad de los trabajadores sin ningún distingo, y jornadas de trabajo flexibles.	
	Equidad de género	Cuenta con una política que promueva la equidad de género en igualdad de condiciones.	
	Inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad	Cuenta con una política que promueve el empleo a personas con discapacidad	
PRÁCTICAS LABORALES	Derecho de asociación	Permite la libertad de asociación de grupos de colaboradores y/o sindicato al interior de la empresa.	105
	Respeto al derecho laboral de los trabajadores	Cuenta con políticas y procedimientos para gestionar recursos humanos.	
	Salud. Seguridad e higiene en el trabajo	Declara las condiciones de seguridad y salud que prevalecen en su centro de trabajo.	
	Protección civil	Cuenta con un programa interno de protección civil	
	Desarrollo humano y formación del personal	Promueve la capacitación y adiestramiento, evalúa e incentiva la labor de los colaboradores y promueve su desarrollo y formación	
INVERSIONES	Inversión y rendimientos justos	Informa los resultados financieros a los accionistas o inversionistas	15
PROVEEDORES	Selección, contratación y pago a	Cuenta con una política y procedimientos para	75

	proveedores	la contratación y pago a proveedores.	
	Calidad de la proveeduría y alineamiento a la Responsabilidad Social	Promueve la calidad de la proveeduría y que ésta se encuentre alineada a la Responsabilidad Social	
	Desarrollo de proveedores	Se involucra en el desarrollo de sus proveedores	
CLIENTES	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	Cumple con las disposiciones sanitarias aplicables (NOM-251-SSA1-2009) Promueve la seguridad de los consumidores.	420
	Atención y satisfacción del cliente	Cuenta con políticas y procedimientos para la atención y satisfacción del cliente.	
	Resolución de quejas y controversias	Cuenta con un procedimiento público para la resolución de quejas y controversias.	
	Instalaciones	Cuenta con las instalaciones (condiciones físicas) para la accesibilidad de personas con discapacidad	
PRÁCTICAS COMERCIALES	Prácticas comerciales justas y responsables	Aplica políticas que promueven prácticas comerciales justas y responsables	195
	Mercadotecnia y publicidad responsable y transparente	La mercadotecnia y publicidad que realiza no genera falsas expectativas y está alineada a los valores de la empresa.	
	Protección y privacidad de los datos de los consumidores	La mercadotecnia y publicidad que realiza no genera falsas expectativas y está alineada a los valores de la empresa.	
	No discriminación en publicidad	Cuenta con políticas y/o prácticas para la erradicación de estereotipos y prácticas discriminatorias en su publicidad	
COMPETENCIA	Respeto a los derechos de propiedad nacional e internacional	Cuenta con políticas para el debido respeto de los derechos de propiedad	75

	Competencia justa y honesta	Cuenta con políticas y/o prácticas para la erradicación de estereotipos y prácticas discriminatorias en su publicidad	
AUTORIDAD Y LEGALIDAD	Cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y lineamientos nacionales e internacionales	cumple con leyes, reglamentos, normas y lineamientos nacionales e internacionales	20
MEDIO AMBIENTE	Acciones de prevención, y mitigación del impacto ambiental generado por la contaminación, protección de la biodiversidad y restauración de hábitats	Cumple con las disposiciones legales y cuenta con planes y programas para la prevención y mitigación del impacto ambiental	300
	Uso sustentable de recursos naturales	Se promueven políticas, planes y acciones para un uso sustentable de recursos naturales	
DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO	Impulso al desarrollo social	Promueve el interés de establecer y llevar a cabo políticas y acciones en apoyo al desarrollo social.	80
	Acciones para el desarrollo comunitario	Colabora con el desarrollo comunitario estableciendo diversa acciones de apoyo a la comunidad.	
PROCESOS Y MEJORA CONTINUA	Procesos y mejora continua	Establece planes y programas que impulsan una filosofía de calidad y mejora continua.	90
	Revisión de prácticas de calidad y RSE	Cuenta con un plan o programa de revisión de prácticas de calidad y RSE	
	Informes de sostenibilidad	Cuenta con reportes o memorias de sostenibilidad de la empresa.	
GASTRONÓMICO	Presentación e integración del Menú	La documentación e identificación del menú responde a una estandarización. El menú presenta diferentes tipos de productos y métodos de cocción, y asegura una cierta diversidad	260

		gastronómica y un equilibrio alimentario óptimo	
	Calidad de los insumos para la elaboración de alimentos y bebidas	Se utilizan productos nacionales para la elaboración de alimentos y bebidas. Los platillos y bebidas están estandarizados.	
TOTAL			2000

Tabla No. 1 Tabla de validación para obtener el Nivel del Distintivo Nacional de Certificación Turística

Resultados y Discusión

En el Estado de Guerrero se entregaron a 5 empresas turísticas el Distintivo Nacional de Calidad Turística nivel Diamante, siendo las empresas:

- HOTEL ARISTOS ACAPULCO
- HOTEL BOUTIQUE PUEBLO Lindo EN TAXCO
- 100% NATURAL CHILPANCINGO
- 100% NATURAL LA FAMILIA
- 100% NATURAL CAFÉ DEL MAR



Figura 8. Distintivo Nacional de Calidad Turística Diamante el más alto nivel. Fuente: SECTUR

A continuación, se presentan los puntos obtenidos por cada empresa

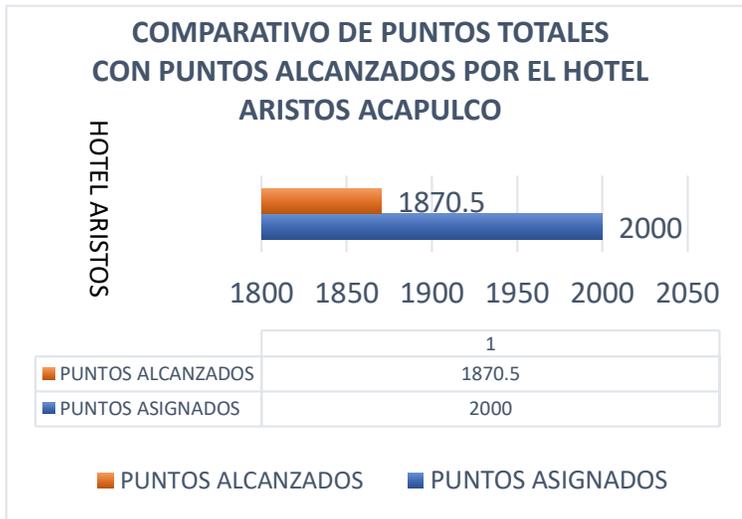
La competitividad de las empresas turísticas de Guerrero con base en el sistema nacional de certificación turística



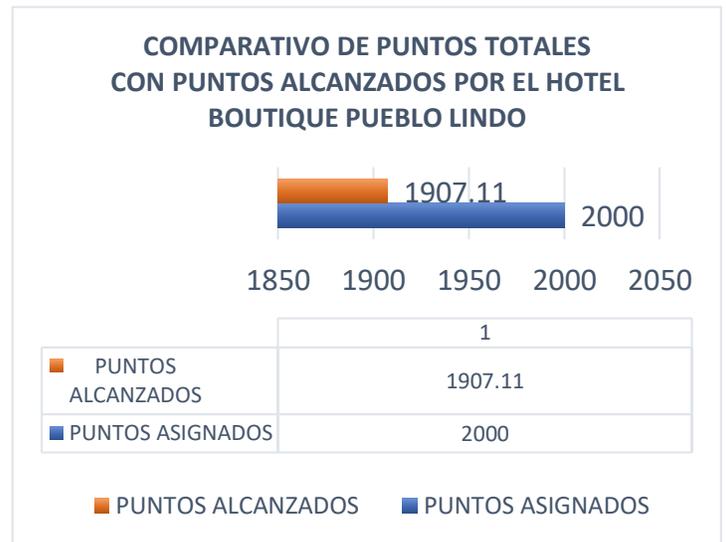
Gráfica 2. Puntuación alcanzada por el Hotel Aristos Acapulco para lograr el Distintivo Nacional de Calidad Turística. Fuente: Elaboración propia.



Gráfica 4. Puntuación alcanzada por el Hotel Boutique Pueblo Lindo para lograr el Distintivo Nacional de Calidad Turística. Fuente: Elaboración propia



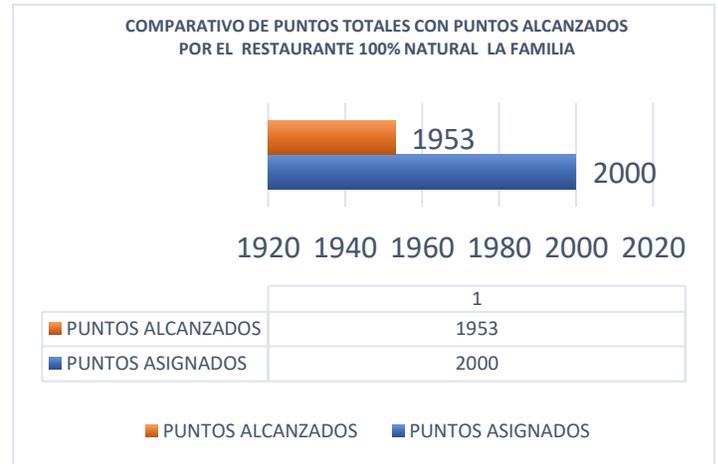
Gráfica 3. Comparativo de puntos alcanzados por el Hotel Aristos Acapulco para lograr el Distintivo Nacional de Calidad Turística. Fuente: Elaboración propia.



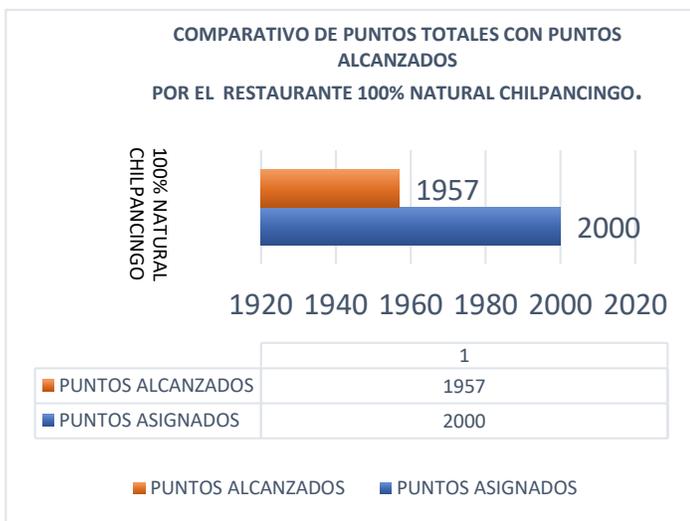
Gráfica 5. Comparativo de puntos alcanzados por el Hotel Boutique Pueblo Lindo del total marcado por el Sistema Nacional de Calidad Turística. Fuente: Elaboración propia.



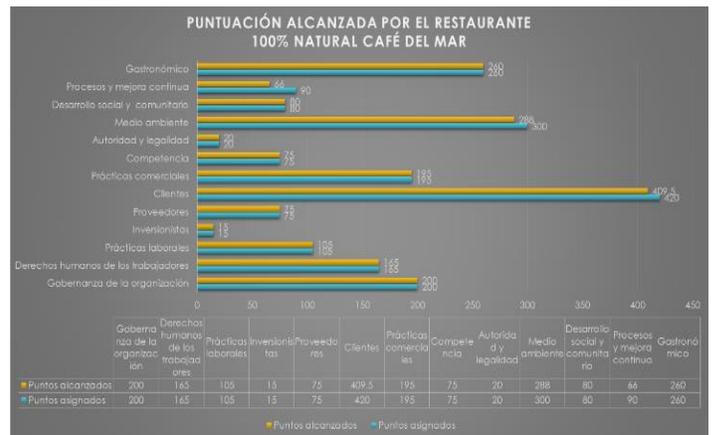
Gráfica 6. Puntuación alcanzada por el Restaurante 100% Natural Chilpancingo para lograr el Distintivo Nacional de Calidad Turística. Fuente: Elaboración propia.



Gráfica 9. Comparativo de puntos alcanzados por Restaurante 100% Natural La Familia para lograr el Distintivo Nacional de Calidad Turística. Fuente: Elaboración propia.



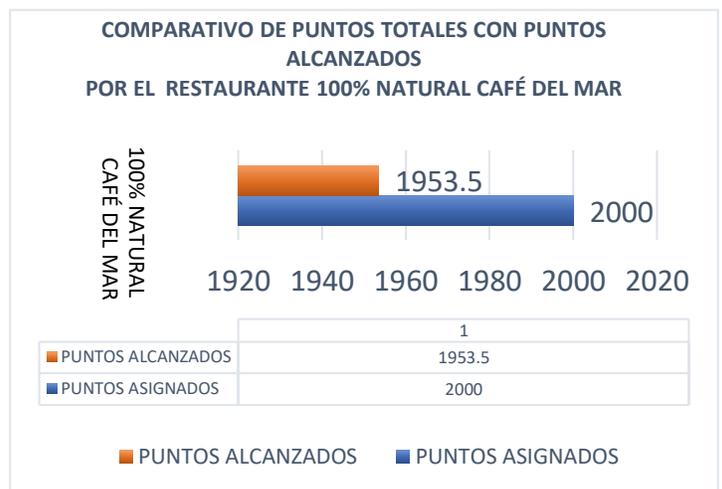
Gráfica 7. Comparativo de puntos alcanzados el Hotel Restaurante 100% Natural Chilpancingo para lograr el Distintivo Nacional de Calidad Turística. Fuente: Elaboración propia.



Gráfica 10. Puntuación alcanzada por el Restaurante 100% Natural Café del Mar para lograr el Distintivo Nacional de Calidad Turística. Fuente: Elaboración propia.



Gráfica 8. Puntuación alcanzada por el Restaurante 100% Natural La Familia del total marcado por el Sistema Nacional de Calidad Turística. Fuente: Elaboración propia.



Gráfica 11. Comparativo de puntos alcanzado por el Restaurante 100% Natural Café del Mar del total marcado por el Sistema Nacional de Calidad Turística. Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIÓN

La puntuación alcanzada por cada una de las empresas participantes fue la siguiente:

	ESTABLECIMIENTO	LIMITE INFERIOR	CALIFICACIÓN	LIMITE SUPERIOR
1	HOTEL ARISTOS	700	1870	2000
2	HOTEL PUEBLO LINDO	700	1907	2000
3	100% NATURAL CHILPANCINGO	700	1957	2000
4	100% NATURAL LA FAMILIA	700	1953	2000
5	100% NATURAL CAFÉ DEL MAR	700	1954	2000

Tabla 1. Concentrado de calificaciones de las cinco empresas del Estado de Guerrero participantes en la obtención de un Distintivo Nacional de Calidad Turística.

	ESTABLECIMIENTO	CALIFICACIÓN TOTAL INDICADA POR EL SNCT	CALIFICACIÓN OBTENIDA POR LA EMPRESA	ÁREA DE OPORTUNIDAD
1	HOTEL ARISTOS	2000	1870	130
2	HOTEL PUEBLO LINDO	2000	1907	93
3	100% NATURAL CHILPANCINGO	2000	1957	43
4	100% NATURAL LA FAMILIA	2000	1953	47
5	100% NATURAL CAFÉ DEL MAR	2000	1954	46

Tabla 3. Presentación de las áreas de oportunidad de manera cuantitativa. Fuente: elaboración propia

Nota: Cada una de las empresas fue evaluada por cada uno de los factores que se presentaron en las gráficas 2,4,6,8 y 10 respectivamente.

Referencias

Sistema Nacional de Calidad Turística. Sector. 2018,
 Consultora Turística, www.consultoraturistica.mx
 2018



Gráfica 12. Rango de calificaciones obtenidas por las empresas participantes, logrando el nivel Diamante del Distintivo Nacional de Calidad Turística. Fuente: Elaboración propia.

Las cinco empresas participantes alcanzaron una puntuación benéfica, por lo cual alcanzaron el nivel más alto en el distintivo Nacional de Calidad Turística, trayendo beneficios a cada una de ellas y haciéndolas sumamente competitivas en el mercado. Para eso también debemos visualizar el área de oportunidad de cada empresa para seguir mejorando y trabajar en estos aspectos para continuidad de su cultura de la calidad.