



Estrategias económicas y de conservación dirigidas a fortalecer el sector turístico de la Quebrada Cune y Salto de los Micos de Villeta, Cundinamarca

FASE V:

Estrategia de implementación de sello de calidad para el sector turístico de Villeta, Cundinamarca

Investigadores:

Biol. Msc. CLARA SANTAFÉ MILLÁN

Biol. Esp. LAURA SUAREZ ROMERO

Elaboración:

José Luis Niño Aranguren

Biólogos de Campo:

Lorena Camargo Cortes

Natalia Jiménez Vargas

Elizabeth Sánchez Briceño

Ana Camila Camargo Barrera

1. Introducción:

La consolidación del sector turístico en Colombia, y en especial en el departamento de Cundinamarca, ha permitido un cierto grado de saturación en la oferta, en donde resulta indispensable sobresalir de cara al mercado (MINCIT, n.d.).

Esta necesidad de determinar el valor agregado requiere desarrollo de estrategias de segmentación de mercado a través de las cuales la calidad, pueda entenderse como un factor diferencial, apelando a la satisfacción de necesidades en los clientes.

De ese modo, la calidad como estrategia fundamental de fomento para el sector turístico, determina ventajas en el mercado entre las cuales vale la pena resaltar las siguientes:

1. Crea ventaja competitiva en el mercado.
2. Disminuye las objeciones del público objetivo.
3. Aumenta la satisfacción de los clientes y la recompra.
4. Fortalece la percepción positiva frente a los servicios y el destino turístico.
5. Fomenta la consolidación del sector y aumenta la confianza.

Así las cosas, la implementación de un sello de calidad que parta como iniciativa de las instituciones municipales en Villeta, tiene un gran potencial para la mejora de la experiencia turística general incluyendo no solo a los clientes sino también a los oferentes y demás agentes directos e indirectos involucrados en la prestación de servicios turísticos en el municipio (MINCIT, 2022).

2. Estrategia de creación del sello:

La implementación de “sellos” o “labels” es común en la industria del turismo en Colombia. De hecho, diversas iniciativas del Gobierno Nacional han implementado sellos especialmente diseñados para la industria turística dentro de los cuales se destacan (MINCIT 2023) :

- El sello: Colombia destinos de paz
- El sello; Certificado de calidad turística
- El sello: Check-in certificado

Tomando esto como base, resulta coherente desarrollar un sello de calidad que funcione como incentivo de fomento de la actividad turística y la inversión en el sector turístico en Villeta que tenga en cuenta los siguientes aspectos fundamentales:

- El diseño del sello y su alcance.
- La determinación de los destinatarios del sello.
- La configuración de los requisitos para el otorgamiento del sello.
- La configuración de un sistema continuo de evaluación de la prestación del servicio turístico.
- La gestión administrativa necesaria para la implementación del sello por parte de los actores públicos involucrados.

2.1 El diseño del sello y su alcance:



La implementación del sello debe tener un objetivo específico. Para el caso en concreto, el sello a crear será un sello de calidad del servicio turístico, el objetivo principal del mismo será el incremento en la calidad en los servicios turísticos, lo que permitirá un aumento en la satisfacción general tanto de cara al cliente como en los agentes responsables de la prestación.

Teniendo en cuenta lo anterior se propone el sello: “Excelente prestador del servicio turístico” como sello de calidad para los agentes involucrados en la prestación de servicios turísticos.

2.2 Determinación de los destinatarios del sello

La industria turística en Villeta se compone por actores de diversas actividades económicas entre las cuales se destacan los servicios de alojamiento, los servicios de transporte, los servicios gastronómicos, las actividades de aventura, los servicios de guianza, otros servicios relacionados con el sector turístico.

Una vez identificados los actores involucrados en la cadena turística, se termina que el alcance al respecto de los potenciales destinatarios del sello serán entonces los miembros de esos sectores económicos que tengan contacto directo y frecuente con los turistas, priorizando a los prestadores de servicios de alojamiento, transporte y servicios turísticos y servicios gastronómicos.

2.3 La configuración de los requisitos para el otorgamiento del sello

Los agentes serán susceptibles de obtener el sello siempre y cuando se cumplan con los siguientes requisitos.

- 1) Requisitos generales:
 - a) Cumplir con las normas técnicas sectoriales vigentes para el sector turístico.
 - b) Contar con un plan de gestión de la calidad.
 - c) Contar con un sistema de control interno que garantice el cumplimiento de los requisitos.
- 2) Requisitos específicos:
 - a) Para alojamientos turísticos:
 - i) Infraestructura adecuada y confortable.
 - ii) Servicios básicos de calidad.
 - iii) Personal calificado y amable.
 - b) Para restaurantes turísticos:
 - i) Menú variado y de calidad.
 - ii) Servicio eficiente y atento.
 - iii) Higiene y seguridad alimentaria.
 - c) Para actividades turísticas:
 - i) Guías calificados y experimentados.
 - ii) Equipamiento y materiales adecuados.
 - iii) Seguridad y protección de los visitantes.

2.4 Configuración de un sistema de evaluación



Con el fin de otorgar el sello, los posibles actores susceptibles de recibir el sello, deberán cumplir con un proceso de evaluación sencillo pero determinante en tres áreas fundamentales. El cumplimiento de los requisitos, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Será la administración municipal quien se encargue por medio del acuerdo municipal previamente mencionado, de establecer cuáles serán los requisitos de carácter comercial y legal que deben tener las personas naturales y jurídicas para poder obtener el sello. Una vez establecidos estos factores, se evaluará con base en cada uno de los requisitos, si hay o no cumplimiento.

Una vez establecidos los criterios, se propone la siguiente matriz de evaluación:

Criterio	Escala de evaluación					
	Cumplimiento de requisitos	No Cumple	Cumple			
Calidad del servicio	Muy malo	Malo	Aceptable	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Satisfacción del cliente	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy Satisfecho	

Tabla 1: Matriz de evaluación

2.5 La gestión administrativa necesaria para la implementación del sello por parte de los actores públicos involucrados:

Como se ha mencionado con antelación, los actores públicos involucrados en la implementación del sello de calidad tienen un papel fundamental para la implementación, pues por un lado es necesario que exista un acuerdo municipal que, de origen al sello de excelencia, y por el otro, es importante determinar una delegación o instancia encargada del proceso de evaluación de requisitos y control de calidad para el correcto desarrollo de la estrategia.

En el acuerdo municipal deben incluirse los aspectos técnicos necesarios para ser considerados en el otorgamiento del sello, al igual que los elementos relevantes relacionados con los criterios de evaluación.

El agente encargado de la verificación y evaluación de requisitos deberá ser el Instituto Municipal para el Turismo, la Cultura, la Recreación y el Deporte de Villeta, pues este cuenta con el conocimiento técnico y operativo necesario para la correcta implementación del sello de calidad.



Referencias bibliográficas

Gobierno crea sello de calidad para turismo. (2023, June 4). Brigard Urrutia. Retrieved November 20, 2023, from <https://bu.com.co/es/insights/noticias/gobierno-crea-sello-de-calidad-para-sector-turistico>

MINCIT. (n.d.). *Calidad Turística.* MINCIT. Retrieved November 20, 2023, from <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-turistica>

MINCIT. (n.d.). *PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS EN CALIDAD TURÍSTICA.* MINCIT. Retrieved 2023, from <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-turistica/calidad-turistica/marca-de-certificacion-de-calidad-turistica/prestadores-de-servicios-turisticos-certificados-en-calidad-turistica.pdf.aspx>

Normas técnicas sectoriales. (2022, May 17). MINCIT. Retrieved November 20, 2023, from <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales>

Wichmann, N. (2021, September 22). . . - YouTube. Retrieved November 20, 2023, from [https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-turistica/calidad-turistica/guias-para-la-implementacion-de-las-normas-tecnica/guia-para-la-implementacion-de-la-norma-tecnic-\(3\)/guia-para-la-implementacion-de-la-nts-ts-005-empresas-de-transporte](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-turistica/calidad-turistica/guias-para-la-implementacion-de-las-normas-tecnica/guia-para-la-implementacion-de-la-norma-tecnic-(3)/guia-para-la-implementacion-de-la-nts-ts-005-empresas-de-transporte)