
RECONOCIMIENTO DE CALIDAD EN EL TURISMO DE BODAS



Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas

¿QUÉ ES EL RECONOCIMIENTO?

Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas

¿Qué es el Reconocimiento?

Una Herramienta para la Calidad

El Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas es una herramienta que busca que los prestadores de servicios que intervienen en la planeación y desarrollo del Turismo de Bodas cuenten con un marco que le sirva como referente de calidad en la prestación de sus servicios.

Objetivo del Reconocimiento

Reconocer a personas físicas y/o morales que intervienen en el Turismo de Bodas que se distingan por su calidad y profesionalismo en la prestación de servicios, tanto por sus procesos e instalaciones, como en la atención y servicios a contratantes y usuarios.

Para efectos del Reconocimiento se distinguen cinco grupos de prestadores de servicios que intervienen en el Turismo de Bodas:

- Agentes de Viajes y/o DMC'S
- Aliados Estratégicos
- Organizadores – Wedding Planners
- Recintos
- Servicio de Banquetes

Para participar en el Reconocimiento los interesados deberán cumplir con los lineamientos establecidos mediante un proceso en el que deberán presentar evidencias de la manera como prestan sus servicios, la capacidad y mantenimiento de sus instalaciones y equipos de operación, la capacitación de sus colaboradores, sus procesos de operación, así como la atención a disposiciones reglamentarias.

Resulta de la mayor importancia que los prestadores de servicios que se incorporen al Reconocimiento tengan establecidos procedimientos que aseguren a sus clientes, colaboradores y proveedores buenas prácticas en materia de:

- Higiene
- Seguridad
- Capacitación

Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas

La consecuencia de incorporarse al Reconocimiento al cumplir con sus lineamientos es la obtención de un Distintivo que los reconocerá como: WTS, Wedding Tourism Specialist, posicionándolos frente a clientes potenciales como un servicio confiable.

La Construcción del Reconocimiento

La construcción del Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas exigió analizar a profundidad los programas y/o normas turísticas en México, así como internacionales relacionados con calidad turística y certificación, con el propósito de asegurar que en la definición de sus lineamientos se tomaran en cuenta casos exitosos.

De la revisión de los programas y normas relacionados con Calidad Turística y Certificación, se obtuvo muy valiosa información sobre lineamientos, temas y actividades necesarias para generar un modelo de calidad.

La investigación se concentró en:

A. Sistema Nacional de Certificación Turística: México

- Que consistió en analizar el tema de calidad, distintivos y certificación turística en los principales programas que tiene en operación la Secretaría de Turismo de México.

B. Modelos internacionales de Calidad y Certificación Turística.

- Que consistió en analizar modelos internacionales de calidad y certificación turística que se aplican en países líderes en la recepción de turistas internacionales según la clasificación de la Organización Mundial del Turismo.

A. Sistema Nacional de Certificación Turística: México

La Secretaría de Turismo Federal tiene en operación el Sistema Nacional de Certificación Turística compuesto por distintivos, sellos y reconocimientos otorgados a prestadores de servicios y destinos turísticos que se distinguen por adoptar mejores prácticas en sus procesos y estándares de servicio.

El Sistema Nacional de Certificación Turística se rige bajo los siguientes objetivos:

- Garantizar la calidad de los destinos y servicios turísticos.
- Promover mejoras en el sector turístico, conforme a los más altos estándares de calidad.
- Priorizar la satisfacción del turista.

Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas

- Promover las soluciones tecnológicas dirigidas a mejorar la competitividad de los destinos y servicios turísticos.

En el marco del Sistema Nacional de Certificación Turística, la Secretaría de Turismo emite diversos distintivos y sellos entre los que destacan:

Distintivo Moderniza “M”:

Basado en un programa de capacitación que facilita a las mipymes incorporar a su forma de operar herramientas efectivas y prácticas administrativas modernas que les permitan mejorar la satisfacción de sus clientes, el desempeño de su personal y el control del negocio, así como disminuir los desperdicios e incrementar su rentabilidad, a fin de hacer más competitiva a la empresa para que pueda ofrecer servicios de calidad a los visitantes propiciando el desarrollo de una cultura de mejora continua.

Distintivo “H”:

Reconocimiento que se otorga a los establecimientos fijos de alimentos y bebidas que cumplen con estándares en el manejo higiénico de alimentos y bebidas.

Distintivo “S”:

Promueve la adopción de prácticas responsables con el ambiente y las comunidades para impulsar la competitividad y posicionamiento en el mercado. Los rubros que pueden obtener el distintivo son: Establecimientos de Hospedaje, Restaurantes, Aeropuertos, Centros de Convenciones, Campos de Golf y Transportes Turísticos.

Punto Limpio:

Distingue a mipymes que incorporan buenas prácticas de higiene en sus modelos de gestión a fin de proteger la salud de clientes, trabajadores y comunidades.

Tesoros de México:

Reconoce la excelencia de los hoteles y restaurantes cuyos altos estándares de servicio, características arquitectónicas y gastronómicas, reflejan y promueven la riqueza de la cultura mexicana.

Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas



En el caso de los sellos especializados que otorga la Secretaría de Turismo, se trata de certificaciones enfocadas a productos novedosos, destinos atractivos y prestadores de servicios turísticos especializados, a fin de robustecer la diversificación de mercados y captar la nueva demanda turística.

Cerca de China: Distingue a aquellos prestadores de servicios turísticos que tienen establecidos estándares de primer contacto, instalaciones, protocolo de atención, hospitalidad y comercialización para atender de manera diferenciada a los visitantes provenientes de China.

Halal México: Con características similares al sello anterior se orienta a los turistas musulmanes.

Sello Turismo Incluyente: se otorga a las empresas turísticas que tienen conocimientos en materia de atención a personas con capacidades diferentes y cuentan con las instalaciones exteriores e interiores, señalética y servicios de información adecuadas para brindar un servicio de calidad a este segmento de mercado.

Sello Turismo de Salud: distingue a los prestadores de servicios médicos que reciben viajeros internacionales para uno o más de los siguientes procesos: consulta, intervención, hospitalización o atención clínica y provisión de medicamentos.



Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas

Distintivo Nacional de Calidad Turística:

Reconoce a las empresas que obtienen los diferentes sellos y distintivos y, de acuerdo con sus resultados, se conforma de cinco niveles: bronce, plata, oro, platino y diamante.



Clasificación Hotelera:

En paralelo al Sistema Nacional de Certificación Turística, la Secretaría de Turismo Federal ha tenido en operación, en ocasiones de manera voluntaria y en otras obligatoria, el Sistema Nacional de Clasificación Hotelera que tiene como objetivos:

- Ordenar, estandarizar y homologar, a través de procesos y un instrumento de clasificación, la categoría de los establecimientos hoteleros del país.
- Informar a los turistas y prestadores de servicios turísticos las vocaciones y la categoría de los establecimientos hoteleros y de hospedaje registrados en el sistema.
- Promover la productividad y la transformación, así como incrementar la competitividad de los establecimientos hoteleros y de hospedaje con base en la información generada en el proceso de categorización.

Normas Oficiales Mexicanas Turísticas:

Las Normas Oficiales Mexicanas NOM, son regulaciones técnicas obligatorias que establecen especificaciones y procedimientos para garantizar que los productos, procesos y servicios cumplan con requisitos mínimos de información, seguridad y calidad.

Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas

B. Modelos internacionales de Calidad y Certificación Turística

Existen diversos esquemas de certificación turística a nivel internacional debido a la propia evolución económica, empresarial y turística de cada país, así como a la creciente importancia del turismo como rama productiva.

En algunas naciones se han conformado sistemas de certificación estructurados mediante la coordinación de una agencia gubernamental, en otros casos, se han constituido organismos independientes que, si bien colaboran con la instancia pública rectora del sector, se vinculan en mayor medida con el sector empresarial; incluso, existen casos los que asociaciones privadas otorgan distintivos o reconocimientos desde antes que se creara la entidad gubernamental.

Los países cuyos sistemas y/o normas de calidad turística fueron analizados para efectos del Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas, se encuentran dentro de los líderes en la recepción de turistas internacionales según la Organización Mundial del Turismo como:

- **Francia (1° lugar mundial).**
- **España (2°).**
- **Estados Unidos (3°).**
- **México (7°).**
- **Reino Unido (10°).**

Estos países, en conjunto, recibieron en 2019 más de 335 millones de turistas internacionales y captaron una derrama económica por turismo internacional de US\$ 441 mil millones de dólares consolidando su liderazgo en el sector.

En algunos países las certificaciones turísticas se concentran principalmente en establecimientos de hospedaje, mientras otros han sumado a diversos prestadores de servicios turísticos, tanto personas físicas como morales, en virtud de que se reconoce la trascendencia en la actividad turística de toda la cadena de servicios que interviene y complementa las experiencias de viaje.

En todos los casos los modelos coinciden en enaltecer los esfuerzos de las empresas por elevar la calidad de sus servicios, mejorar su productividad, operar con estándares de higiene y brindar una experiencia satisfactoria al usuario – turista.

Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas

I. Estados Unidos

En el caso de la clasificación hotelera y de restaurantes la que tiene mayor reconocimiento entre los consumidores norteamericanos es la asignada por la organización sin fines de lucro “American Automobile Association” (AAA).

American Automobile Association

Durante cerca de ocho décadas, la AAA ha llevado a cabo inspecciones en nombre de sus cerca de 60 millones de miembros afiliados.



Actualmente 27 mil establecimientos de hospedaje y 30 mil de alimentos y bebidas cuentan con distintivo AAA en cualquiera de sus modalidades. Las revisiones cubren aspectos como limpieza, comodidad, amenidades, seguridad y experiencias, en el primer caso, y cocina de vanguardia, ingredientes y preparación, servicio y un entorno extraordinario, en el segundo.

American Hotel & Lodging Association

La American Hotel & Lodging Association, a través del American Hotel & Lodging Educational Institute (AHLEI), otorga servicios de capacitación especializada y certificación en diferentes áreas como Servicio al Huésped, Alimentos y Bebidas, Recepción, Recursos Humanos, Ama de Llaves y Mantenimiento, así como Administración de Riesgos.



Por la vinculación que guarda con el Reconocimiento, se analizaron las que tienen como referencia con las áreas de Alimentos y Bebidas.

Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas

National Restaurant Association

La National Restaurant Association certifica a establecimientos de alimentos y bebidas, mediante el modelo ServSafe, y ofrece capacitación para ayudar a sus miembros para desarrollar una fuerza laboral sólida.



Sus programas se enfocan en herramientas para servir alimentos y bebidas alcohólicas de manera adecuada, así como propiciar un lugar de trabajo seguro y libre de acoso, y cuenta con certificaciones para Gerentes de Restaurantes, Preparación de Alimentos, Servicio de Bar, Alergénicos y Ambiente de Trabajo.

II. Reino Unido

El caso del Reino Unido es singular derivado de su organización política y el tratamiento histórico diferenciado de las regiones, por lo que existen distintas agencias en materia turística: Visit Britain (con jurisdicción para los cuatro países); las marcas de cada país: Visit Northern Ireland, Visit Scotland, Visit Wales y Visit England (con jurisdicción en Inglaterra, excepto Londres); y Visit London. Para el presente documento se tomaron como referencia lo estipulado en el marco de Visit England.

La filosofía construida en el Reino Unido interpreta que la obtención de una acreditación o alguna calificación de estrellas emitida por la agencia nacional de turismo demuestra el compromiso de las empresas con la calidad, lo que genera en los clientes un grado de confianza sobre el servicio y las distingue de sus competidores.



A la fecha más de 20 mil prestadores de servicios turísticos están incorporados en veinte diferentes esquemas o rubros.

Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas

III. Francia

Con la finalidad de que el sector turístico atienda cada vez mejor a los turistas y mejore la calidad de sus servicios, Francia, país líder en la recepción de turistas internacionales, creó el distintivo o marca Qualité Tourisme™.



Cerca de 5,200 prestadores de servicios turísticos se encuentran asociados a la marca Qualité Tourisme, desde los lugares más conocidos hasta los más insólitos, grandes grupos de renombre internacional como pequeños establecimientos independientes, por lo que el procedimiento de calidad se ha extendido a lo largo de toda la cadena turística francesa.

Para obtener la marca, los prestadores de servicios deben seguir un procedimiento de calidad que respeta las exigencias esenciales para satisfacer al turista; asimismo, son sujetos a controles regulares e independientes sin previo aviso, que constituyen una garantía de confianza para el cliente de que los establecimientos turísticos acreedores a la marca realmente ofrecen servicios de calidad.

IV. España

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) es quien coordina a nivel nacional las políticas de calidad en el sector empresarial turístico en lo que se refiere a sistemas de gestión de calidad específicos y procesos de auditoría y certificación bajo la Marca de Garantía “Q de Calidad Turística”.

El ICTE es un organismo independiente con la participación de la Secretaría de Estado de Turismo y el sector privado, quienes lo respaldan como el único ente gestor y certificador de la Marca Q de Calidad Turística.



Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas

Los objetivos del sistema de calidad son:

- Impulsar la mejora del servicio turístico ofrecido a los clientes y el nivel de satisfacción respecto al servicio recibido.
- Implantar la cultura de la calidad y de la mejora en el sector, impulsando un modelo de gestión en la organización flexible y accesible a los empresarios y a las administraciones públicas.
- Mejorar y difundir la imagen del producto turístico a través de un sistema reconocido nacional y cada vez más internacionalmente, que ofrezca un alto nivel de garantía al cliente.
- Desarrollar e implantar un sistema autorregulado que se pueda integrar o vincular con otros colectivos o subsectores del sector turístico en general para el desarrollo de la Calidad Turística como estrategia competitiva y/o con otros sistemas de calidad.

En este universo de servicios, se encuentran asociados a la marca Q de Calidad Turística 1,412 organizaciones, públicas y privadas, en los que sobresalen los rubros de Hoteles y Apartamentos Turísticos con 361 unidades, Servicios de Restauración con 237 establecimientos y Playas con 272 casos.

Un Análisis Transversal

Para la construcción de los lineamientos de incorporación y permanencia del Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas, una vez analizados el Sistema Nacional y los modelos internacionales, se prepararon y analizaron matrices de convergencia buscando asegurar que los principales requerimientos relacionados con el Turismo de Bodas fueran adoptados y en algunos casos adaptados al segmento en estudio.

Básicamente se concentró la atención y por tanto los lineamientos, en servicios, procesos e instalaciones, de los principales giros empresariales que intervienen en el turismo de bodas.

Conviene destacar que en ninguno de los casos analizados se consideran de manera directa a los prestadores de servicios y giros tales como: recintos, organizadores – wedding planners ni aliados estratégicos.

Reconocimiento de Calidad en el Turismo de Bodas

La filosofía del Reconocimiento, su esencia, es buscar elevar la calidad en los servicios que se prestan en el Turismo de Bodas, es decir, que los prestadores de servicios especializados en la atención de este importante segmento operen bajo buenas prácticas, en beneficio de sus clientes, de sus colaboradores, del medio ambiente, del turismo y, desde luego, de su mejor desempeño y rentabilidad empresarial.