

## Evaluar en nivel de competitividad de las pymes que cuentan con certificación tesoros de México, caso: centro histórico de la Ciudad de Puebla

PEREA-BALBUENA, José Ángel\*†, LÓPEZ-PALACIOS, María de Lourdes, CARRASCO-ROMERO, Víctor Josaphat

*Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Av. San Claudio S/N Edificio 113C, ciudad Universitaria, C.P. 72560 Puebla, Puebla.*

Recibido Enero 14, 2014; Aceptado Mayo 15, 2014

### Resumen

Durante las últimas décadas, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo. En nuestro país el turismo ha representado en las últimas fechas el tercer generador de divisas después del petróleo y de las remesas enviadas por los connacionales. A la fecha, el turismo en México no ha alcanzado los índices competitivos dentro del ranking internacional debido a numerosos factores, como lo ha sido las notas rojas de los informativos internacionales, la inseguridad provocada por el narcotráfico y por el deficiente servicio prestado en los establecimientos turísticos. México es un mosaico multicultural el cual es poseedor de innumerables expresiones artísticas, folklóricas y culinarias, producto de una herencia mestiza. Cada población tiene sus propias particularidades y aunque todas emergen en un nacionalismo, las poblaciones de México se presentan como sitios representativos de una cultura local. En consecuencia y teniendo en cuenta las exigencias del turismo especializado que visita la ciudad, la Secretaría del Turismo del Gobierno del Estado, viene apoyando el programa Tesoros de México, el cual le ha dado un lugar de preponderante calidad a la ciudad. La presente investigación pretende hacer un análisis competitivo de las empresas que se encuentran englobadas en esta certificación de calidad, con la finalidad de poder conocer el logro de sus objetivos, así como sus resultados y las expectativas que han generado en los usuarios. Sin lugar a dudas el programa Tesoros de México ha sido un proyecto detonador que ha permitido poder brindar un servicio de calidad en edificios que por su valor histórico y patrimonial hablan de la grandiosidad de esta ciudad angelical.

### Turismo, Competitividad, Tesoros de Mexico, Calidad

**Citación:** PEREA-BALBUENA, José Ángel, LÓPEZ-PALACIOS, María de Lourdes, CARRASCO-ROMERO, Víctor Josaphat. Evaluar en nivel de competitividad de las pymes que cuentan con certificación tesoros de México, caso: centro histórico de la Ciudad de Puebla. *Revista de Planeación y Control Microfinanciero*. 2015, 1-1:34-45

### Abstract

In recent decades, tourism has experienced continued expansion and diversification, becoming one of the largest economic sectors and growth of the world. In our country, tourism has shown in recent days the third generator of foreign exchange after oil and remittances from nationals. To date, tourism in Mexico has not reached the competitive rates in the international ranking due to numerous factors, as has been the red notes of international news, insecurity caused by drug trafficking and the poor service provided in establishments Tourist. Mexico is a multicultural mosaic which is possessed of innumerable artistic and culinary folk expressions, the product of a mixed heritage. Each town has its own peculiarities and although all emerge in nationalism, the populations of Mexico are presented as representative sites of a local culture. Consequently, taking into account the requirements of specialized tourists visiting the city, the Ministry of Tourism of the State Government, is supporting Mexico's Treasures program, which has given a prominent place quality to the city. This research aims to make a competitive analysis of companies that are encompassed in this quality certification, in order to get to know the achievement of its objectives and results and expectations generated in users. Undoubtedly Mexico's Treasures program has been a detonator project that has allowed to provide quality service in buildings of historical value and heritage speak of the grandeur of this heavenly city.

### Tourism Competitiveness Treasures of Mexico, Quality

\* Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: perea\_angel@hotmail.com)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

## Introducción

En los últimos años el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo. Han surgido muchos destinos nuevos a nivel mundial, además de los tradicionales y favoritos de Europa y América del Norte.

A pesar de ocasionales conmociones, las llegadas de turistas internacionales en el mundo han registrado un crecimiento prácticamente ininterrumpido – desde los 25 millones en 1950 hasta los 278 millones en 1980, los 528 millones en 1995 y los 1.087 millones en 2013 (OMT Organización Mundial de Turismo, 2014).

De esta manera, el turismo contribuye a la generación del 9% del PIB-efecto directo, indirecto e inducido; uno de cada 11 empleos a nivel mundial se genera gracias a la actividad turística y el 6% de las exportaciones mundiales se da gracias a esta actividad (OMT Organización Mundial de Turismo, 2014).

A la fecha, el turismo en México no ha alcanzado los índices competitivos dentro del ranking internacional debido a numerosos factores, como lo ha sido las notas rojas de los informativos internacionales, la inseguridad provocada por el narcotráfico y por el deficiente servicio prestado en los establecimientos turísticos.

Es por ello, que la Secretaría de Turismo Federal (SECTUR), se ha dado a la tarea de implementar diversas estrategias que puedan coadyuvar a una mejor captación del turismo internacional y consolidar el turismo doméstico.

Dentro de estas estrategias se encuentran programas especializados que pretenden atacar áreas de servicios muy concretas como son:

Programa Distintivo H, el cual tiene como objetivo disminuir la incidencia de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (E.T.A's) y mejorar la imagen de México a nivel mundial; el Programa Calidad Moderniza (Distintivo M), pretende mejorar y resolver los aspectos básicos de la operación de las empresas; Programa Tesoros de México, con el objetivo de impulsar 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. (Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado, 2013).

México es un mosaico multicultural el cual es poseedor de innumerables expresiones artísticas, folklóricas y culinarias, producto de una herencia mestiza.

Cultura, folklore, arte y naturaleza representan una combinación perfecta que junto con la amabilidad y el espíritu hospitalario de sus habitantes invita a recorrer todos los caminos.

Para ser más confortable la estancia de visitantes internacionales y nacionales, el Club de Calidad Tesoros de México, ofrece una selección de pequeños hoteles y restaurantes que con un carácter mexicano y llenos de detalle y confort ofertan al público un servicio profesional y personalizado en donde se caracteriza la autenticidad de nuestras costumbres.

La ciudad de Puebla ha tenido un notable crecimiento en los últimos años en el ámbito turístico debido a la oferta que le ha caracterizado durante muchos años, el turismo cultural y turismo de negocios que ha motivado a millones de viajeros a dar un vistazo a la ciudad y fijarse en ella como un destino muy seductor.

En este mundo donde existe tanta competencia es necesario implementar sistemas de calidad para que las empresas sean mejores, la industria del hospedaje y de la restauración no son la excepción, ya que los turistas buscan estar satisfechos por lo que han pagado en cada una de estas empresas, por eso, el implementar sistemas de calidad es de vital importancia para que las metas y propósitos de las empresas se consigan con mayor facilidad y en menos tiempo.

Evidentemente el propósito perseguido en todo negocio, es ante todo, el de conseguir un rendimiento para el capital, los empleados y el propietario. Por lo tanto las estrategias que deberán de constituir dicha finalidad deben ser elegidas en forma planificada y organizada para generar los rendimientos adecuados y evitar un fracaso en los propósitos directivos.

En consecuencia y teniendo en cuenta las exigencias del turismo especializado que visita la ciudad, la Secretaria de Turismo del Gobierno del Estado, viene apoyando el programa Tesoros de México, el cual le ha dado un lugar de preponderante calidad a la ciudad.

### Objetivo general

Evaluar los sistemas de competitividad de las PYME, respecto al Modelo Tesoros de México en el centro histórico de la ciudad de Puebla.

### Objetivos específicos

- Evaluar los programas de capacitación para establecer un modelo de competitividad en las pymes del centro histórico de Puebla
- Obtener un punto de vista externo de expertos en el Modelo Tesoros de México, que se pueda plasmar en un Plan de desarrollo de competitividad.

- Desarrollar un programa de cultura de excelencia en el servicio asimilada por el personal que forma parte de los establecimientos con denominación Tesoros de México.
- Determinar las estrategias de comunicación y comercialización para el desarrollo de la marca Tesoros de México en las pymes del centro histórico de la ciudad de Puebla.

### Justificación

La competitividad de las Pymes es tema transcendental en la economía de los países y en México no es diferente. En México representan el 72% del empleo en el país (INEGI, 2010).

La importancia de una denominación que favorezca el desarrollo de una Pyme turística es un factor para la afluencia de clientes en el servicio turístico.

No todas las empresas cuentan con una denominación de tesoros de México ya que los requisitos y procesos suelen ser difíciles de conseguir.

Existen un número muy limitado de turistas que toman en consideración este tipo de certificaciones para determinar que el hotel o restaurante es el mejor para visitar y consumir, una de las ventajas importantes de las pymes que cuentan con esta denominación es que los turistas buscan algo diferente en la elección del servicio a diferencia de las cadenas hoteleras y restauranteras, las cuales pueden encontrar en cualquier lugar y las empresas con denominación Tesoros de México es diferente a lo habitual. Es por ello que es importante conocer qué empresas cuentan con esta certificación y por qué la obtuvieron, puesto que es una forma de conocer que tan competitivo y viable es contar con esta denominación en relación a los demás hoteles y restaurantes de Puebla.

En este trabajo se realizará una evaluación del nivel competitivo de las empresas con denominación tesoros de México para que los turistas puedan tener una mejor opción en la elección de su servicio. Para ello se realizarán entrevistas con los propietarios o gerentes de las principales empresas del centro histórico de la ciudad de Puebla que poseen esta certificación en relación a las que no poseen.

### **Planteamiento del problema**

El municipio de Puebla tiene un gran potencial turístico, teniendo como principales visitantes a personas en busca de Turismo de Reuniones y Turismo Cultural. Para poder captar más ingresos de visitantes es necesario innovar y buscar nuevas formas de atraer a la gente de distintas partes del mundo.

Teniendo en cuenta que el 60.17% de los visitantes que eligen Puebla para sus vacaciones es por concepto de descanso y ocio y siendo Puebla un lugar de segmento cultural, los servicios turísticos que se encuentran en construcciones patrimoniales representan una oportunidad para la captación de visitantes, los cuales permitan satisfacer sus necesidades y a la vez poder interactuar con el patrimonio vernáculo.

Muchos establecimientos turísticos que se encuentran en casonas patrimoniales no cuidan su imagen ni su riqueza arquitectónica, por lo que sufren un constante degradamiento.

En cambio existen establecimientos turísticos que se han dado a la tarea de rescatar monumentos patrimoniales para convertirlos en establecimientos turísticos; con ello se logra un importante binomio el de la restauración y conservación patrimonial, así como el conocimiento de este a los visitantes nacionales e internacionales, la restauración del patrimonio monumental es sumamente caro y tiene que ver con diversas reglamentaciones, que muchas veces lo hacen lento y burocrático

Por lo que es necesario el establecimiento de políticas públicas que puedan establecer esta paridad de conservación y utilización, ahí entra la actividad turística, ya que con la tendencia de la tropicalización es necesario contar con estos bienes patrimoniales restaurados para el uso turístico.

El programa Tesoros de México se ha convertido en una importante estrategia con diversas vertientes: la conservación patrimonial, la promoción de la cultura regional y local, ofertar servicios de calidad, gestar empresas competitivas.

Como dicho programa representa recursos adicionales a los empresarios los apoyos que brindan las autoridades locales son de vital importancia para poder ser más asequible dicho programa.

Para poder evaluar la operatividad y el éxito del programa Tesoros de México del Centro Histórico de la ciudad de Puebla, es necesario hacer un análisis competitivo de las empresas que refleje resultados y expectativas tanto de los empresarios como de los usuarios, y de esta manera poder determinar el éxito de esta certificación que permite la captación de un mercado especializado.

### **Pregunta de investigación**

¿La certificación Tesoros de México permitirá generar una cultura de calidad y competitividad a las Pymes del centro histórico de la ciudad de Puebla?

### **General**

La Ciudad de Puebla cuenta con un gran número de sitios patrimoniales, algunos de ellos han sido innovados en su infraestructura para poder albergar establecimientos turísticos (Hoteles y Restaurantes), para lograr este fin algunos de ellos se han adherido a la certificación Tesoros de México, la cual le ha permitido generar una cultura de calidad y elevarlos a estándares de empresas competitivas.

**Particulares**

- Mientras el destino ofrezca más servicios competitivos, es más atractivo para los visitantes.
- El Turismo Cultural es una tendencia que tiene una gran potencialidad para nuestra Ciudad.
- El Turismo Cultural busca conocer e interactuar con el patrimonio monumental, arquitectónico e intangible de los lugares.
- El Programa Tesoros de México vincula y acerca el patrimonio cultural a los visitantes.
- Las Pymes representan un importante segmento en el sector turístico, por lo que es necesario su incursión en programas de competitividad y calidad.

**Criterios de inclusión**

La calidad es un elemento muy importante en cualquier giro, el turismo no es una excepción y por eso, se han creado diferentes tipos de programas para que las empresas turísticas tengan un mejor desempeño y atraigan más clientes.

Tesoros de México es un grupo de hoteles y restaurantes que han pasado por un cuidadoso proceso de selección y que cumplen los más altos estándares de calidad auditada, esto se traduce en hospitalidad, en estancias cálidas y acogedoras que invitan a relajarse, dentro de un ambiente tranquilo que unidos al refinamiento de su decoración, permiten vivir el estilo mexicano.

“Tesoros de México”, es el más alto reconocimiento a la excelencia en la prestación del servicio turístico en México.

Actualmente la ciudad de Puebla cuenta con 10 establecimientos turísticos que cuenta con la certificación “Tesoros de México”:

**Criterios de exclusión**

Los hoteles y restaurantes con esta denominación se encuentran en ciudades de importancia histórica y cultural, en lugares donde se respira tradición y autenticidad. Se caracterizan por su buen gusto y por estar emplazados en edificaciones de gran valor arquitectónico, como antiguas casas de tradición o haciendas que han sido restauradas y que cuentan con el confort y el lujo de una infraestructura moderna.

Ya sea en el centro histórico de las ciudades o bien en entornos paisajísticos, cada uno de los hoteles y restaurantes posee una personalidad propia y única, estandarte de la excelencia, “en los Tesoros de México se ofrecen servicios e instalaciones excepcionales, una oferta gastronómica de primer nivel y un ambiente íntimo que lo hará sentirse como en familia”.

Es por ello que no todas las pymes que brindan un servicio al turista pueden poseer esta denominación. Tesoros de México Hoteles y Restaurantes es fruto de varios años de esfuerzo continuo de los organismos y empresas turísticas. Hoy la marca es sinónimo de excelencia en hotelería y gastronomía mexicana, y complace el haber sido anfitriones de los visitantes más sofisticados, provenientes de las más diversas regiones del mundo.

**Criterios de eliminación**

La Secretaría de Turismo está convencida de que Tesoros de México permitirá ofrecer a los visitantes que buscan exclusividad y excelencia, una experiencia extraordinaria en ambientes mexicanos con personalidad, autenticidad, originalidad, confort, quietud, sofisticación y lujo, encontrarán en los hoteles y restaurantes que ostenten este Distintivo.

La oferta turística Premium de México, para el mundo.

Es por ello que este proyecto busca realizar una evaluación de la competitividad y un análisis de calidad en las pymes que poseen esta certificación, creando un instrumento de difusión del programa, que plasma los beneficios que representa para los establecimientos, la implementación de la certificación Tesoros de México.

### **Espacio muestral**

La denominación Tesoros de México es una certificación de calidad turística la cual comprende espacios de hospedaje y de venta de alimentos y bebidas en establecimientos que guardan ciertas características patrimoniales.

El centro histórico de la ciudad de Puebla, Patrimonio Cultural de la Humanidad es poseedor de más de 2,600 monumentos catalogados (Instituto Nacional de Antropología e Historia, 2013), muchos de estos monumentos representan casonas antiguas en las cuales se gestaron hechos memorables para la vida de la ciudad, algunos de estos inmuebles han sido reutilizados para el uso hotelero y restaurantero y son los que cuentan con la denominación Tesoros de México.

Por lo que encontrándose ensitu en el centro histórico de la ciudad de Puebla, el área muestra de estudio será la superficie monumental del casco antiguo de la ciudad.

### **Modelo tesoros de México**

Ante el ambiente dinámico e impredecible de la economía actual, México se encuentra en un momento decisivo para impulsar su competitividad de manera acelerada y sustentable. Es por ello que el Gobierno Federal ha venido definiendo diversas estrategias que le permitan, hacer frente a los retos prioritarios para el desarrollo sostenido de México, aprovechando sus fortalezas y actuando sobre sus oportunidades.

En materia turística, México es una de las principales potencias, logrando resultados como: ingresos por 14,653 millones de dólares; visitas de 23.4 millones de turistas; generación de 2.5 millones de empleos directos; doceavo lugar a nivel mundial y sexto en América en captación de turismo; y como resultado de ello una posición en el lugar 44 de entre 140 países de acuerdo al Índice de Competitividad en Viajes y Turismo. (World Economic Forum (WEF), 2014)

Estos indicadores, se fundamentan principalmente en nuestros recursos naturales y culturales, característica que hace imperiosa la necesidad de definir estrategias que aseguren la sustentabilidad del sector turístico.

Para dar respuesta a estos desafíos, se han planteado estrategias y acciones que forman parte del Plan Nacional de Desarrollo. Por mencionar algunas de estas:

- Servicios turísticos que apoyen a zonas rurales e indígenas;
- Desarrollo turístico sustentable y ordenado;
- Sustentabilidad económica y social;
- Promoción en los mercados y segmentos turísticos de mayor rentabilidad;
- Mercadotecnia por segmento;
- Impulso de normas que garanticen la prestación de servicios turísticos competitivos;
- Financiamiento y capacitación.

Existe una gran conciencia de aprovechar la oportunidad de su posición competitiva en la captación de turistas, pero con un enfoque sustentable para impulsar a México como un destino turístico de excelencia, lo que demanda la generación de programas acordes a esta realidad, que aseguren la profesionalización de los establecimientos que operan la oferta turística de México, para alinear a todos los actores involucrados en el impulso competitivo del sector.

Por otra parte, en nuestro país existen diversos esfuerzos para impulsar la profesionalización de hoteles y restaurantes con diferentes alcances hacia la calidad y la competitividad, tanto de los gobiernos en sus tres niveles como los realizados por instituciones privadas, del que resalta el Premio Nacional de calidad.

### Modelo tesoros de México

Para sustentar el diseño del Modelo Tesoros de México la Secretaria de Turismo Federal en conjunto con un equipo de especialistas en calidad y turismo realizaron diversas actividades de investigación con propietarios y directivos de establecimientos, que cuentan con distintivos estatales (Distintivo H, Distintivo M, Punto limpio) ,en donde se conocieron sus expectativas y factores clave de éxito, así como visitas de campo en las que se entrevistó al personal, se buscó conocer su equipamiento, procesos operativos y administrativos, al igual que sus procesos de gestión de calidad y estándares equivalentes de calidad.

Algunas expectativas identificadas que se integraron al diseño del modelo fueron:

- Incluir en el Modelo elementos que aseguren el despliegue de una cultura organizacional sólida que coloque al programa Tesoros de México en un nivel de ventaja competitiva diferenciadora de los negocios que lo ostenten;

- Definir estándares objetivos, transparentes y medibles, así como niveles de desarrollo que, además de ser motivadores para impulsar un espíritu de innovación y mejora continua, coloquen a la marca en un status de excelencia y sea visible y valorada por los clientes;
- Atender puntualmente la expectativa de los empresarios de que el programa sea apolítico, a través del diseño y funciones de los cuerpos de gobierno de Tesoros de México que brinden transparencia y objetividad en sus decisiones;
- Integrar un enfoque normativo que estandarice los procesos administrativos y operativos, pero que permita descubrir y expresar la personalidad e identidad del establecimiento como un elemento de diferenciación en el mercado;
- Puntualizar y definir de la forma más objetiva posible los requisitos gastronómicos y arquitectónicos exigidos para evitar que se desvirtúe la marca;

### Capitalizar el valor actual del Club Tesoros, como el elemento del programa que genera una cultura de sinergia e intercambio de conocimiento, basado en principios de respeto y ética

Capitalizar el valor actual del Club Tesoros, como el elemento del programa que genera una cultura de sinergia e intercambio de conocimiento, basado en principios de respeto y ética.

Se realizó además un análisis de normatividades propias de la actividad turística a nivel internacional, así como entrevistas con profesionales de la arquitectura y gastronomía reconocidos por su aportación a la cocina mexicana.

El Modelo Tesoros de México, también establece una guía que facilita una reflexión estratégica de los directivos de los establecimientos para integrar su visión y definir su modelo de negocio deseado, lo cual permite plantear a través de un enfoque creativo e innovador la identidad propia de cada establecimiento, integra además los estándares arquitectónicos, gastronómicos y de calidad que sustenta su gestión integral, así como mejores prácticas que pueden orientar la mejora de su servicio.

### **Distintivo tesoros de México**

Es el reconocimiento a los establecimientos que se destacan por la vivencia de altos estándares de calidad en el servicio, arquitectura y gastronomía representativas de la cultura, historia y riquezas naturales de México y que por ello; representan un ejemplo a seguir tanto para hoteles y restaurantes ya establecidos, como para impulsar la creación de proyectos congruentes con las mística Tesoros de México.

Participar por la obtención del Distintivo Tesoros de México, es un método de aprendizaje, de desarrollo y mejora continua que genera invaluable beneficios para el desempeño de los establecimientos que aspiran a este. Así mismo permite participar en los programas de capacitación para la mejora continua y la búsqueda de la excelencia; obtener el punto de vista externo de expertos para la realización de un plan de mejora; así como de recibir asesoría y acompañamiento en la ejecución de dicho plan para lograr que el establecimiento desarrolle y/o fortalezca su propia identidad en congruencia con el Modelo Tesoros de México, lo que le permitirá diferenciarse en el mercado.

Desarrollar una cultura de excelencia en el servicio asimilada por el personal que forma parte de los establecimientos Tesoros de México; facilitar la obtención de estándares o distintivos internacionales de prestigio en la industria hotelera y restaurantera; brindar la oportunidad de ser reconocido con el Distintivo Tesoros de México, que por su objetividad y transparencia, representa para los establecimientos que los ostentan; prestigio y posicionamiento nacional e internacional, así como de recibir ventajas en su participación por la obtención del Premio Nacional de Calidad, por su alineación al Modelo Nacional para MIPYMES Competitivas; entre otros beneficios.

### **Evaluación modelo tesoros de México**

La evaluación de las organizaciones participantes se realiza sobre la base del Modelo Tesoros de México, el cuál es un instrumento que permite que los empresarios del sector puedan realizar una reflexión estratégica que les ayude a clarificar su modelo de negocio e identificar el cumplimiento de estándares de calidad, arquitectónicos y gastronómicos contenidos en los manuales de procedimientos del mismo.

### **Estándares de adhesión**

Podrán participar los establecimientos que cumplan con los estándares de servicios, arquitectónicos y gastronómicos mínimos, que se describen a continuación:

### **Servicio**

- Modelo de negocio definido con una propuesta de valor congruente con el Modelo Tesoros de México.
- Cultura de calidad orientada al servicio personalizado y la excelencia.

- Los hoteles no cuenten con restaurante, como parte de la propuesta de valor deberá ofrecer servicio de alimentos al menos a sus huéspedes.
- El establecimiento deberá proveer solución de estacionamiento.
- Servicio de conserjería.
- Internet inalámbrico de alta velocidad gratuito en toda la propiedad.
- El diseño del menú deberá integrar elementos de la cocina mexicana, resaltando personalidad propia identificable en la imagen y sazón de la oferta gastronómica.
- La elaboración deberá sustentarse en el uso de ingredientes, técnica, recetas y/o herramientas propias de la cocina mexicana.
- El 60% del menú debe ser platillos mexicanos.

### **Arquitectónico**

- Que exista una obra arquitectónica con alto valor histórico, cultural y/o proyecto arquitectónico representativo de alguna escuela o etapa arquitectónica de México.
- Que se ubique en centro o zona de valor histórico o patrimonial; en entornos de alto valor natural y/o paisajístico; o bien, en un espacio que por su singularidad o relevancia, merezca especial atención.
- Al menos el 60% del área de construcción total es identificada como obra auténtica.
- Las habitaciones de los hoteles deberán garantizar confort, amplitud y congruencia con el concepto del establecimiento y su superficie mínima deberá ser de 25 m<sup>2</sup>.
- Debe contar con un proyecto arquitectónico y de interiores.
- La integración de vinos mexicanos, debe ser al menos de 10 etiquetas nacionales.
- El 25% de las bebidas debe ser representativa de México.

### **Marco de referencia modelo**

El Modelo Tesoros de México es el marco de referencia para la implementación de una cultura de excelencia en los establecimientos turísticos, que:

- contribuye a la cultura de excelencia, a través de continuar la búsqueda de nuevos y más altos retos como al Premio Nacional de Calidad, así como a reconocimientos internacionales de las industrias restaurantera y hotelera;
- brinda una estructura sólida y dinámica a los procesos de calidad total;
- propone un lenguaje común entre los establecimientos Tesoros de México;
- integra los elementos que inciden en la excelencia de acuerdo a la propia percepción y experiencia de los empresarios del sector;
- asegura la transparencia, objetividad y confiabilidad del proceso de mejora continua y evaluación del Distintivo Tesoros de México, al homologar la información, procesos y sistemas que presentan los establecimientos.

### **Gastronómicos**

- Establecimientos certificados con el Distintivo H.

El programa Tesoros de México basa su enfoque de evaluación en el Modelo Tesoros de México, diseñado con base a los factores clave de éxito identificados mediante un proceso sólido de investigación realizado a través de entrevistas a los directivos y vistas de campo a los establecimientos previamente certificados por los distintivos de nivel estatal, cuyo análisis determinó:

- Las características distintivas entre los hoteles y restaurantes del nivel al que se dirige la marca Tesoros de México, que por su nivel de servicio y características arquitectónicas y gastronómicas, se han plasmado a nivel de estándares y procesos; y
- Los elementos que integran un enfoque hacia el diseño de un modelo de negocios innovador, para fomentar una alineación del sector turístico hacia su desarrollo competitivo y sustentable.

El diseño del Modelo Tesoros de México, está integrado por elementos propios de un “modelo”, así como de normativas; es decir:

- **Criterios**, que describen las reflexiones que permitirán que el establecimiento desarrolle las estrategias, sistemas y acciones que impulsen prácticas y encaminen hacia la excelencia, guiando a las empresas al logro de sus objetivos; y
- **Estándares**, que describen los elementos con que deben operar los procesos de los establecimientos para dar cumplimiento a las expectativas expresadas y aquellas no expresadas por los clientes de los hoteles y restaurantes de la categoría Tesoros de México.

## Resultados

La orientación hacia el consumidor, es la base de la literatura actual en las prácticas de gestión de calidad.

Lo anterior toma fundamento en el papel que juegan los clientes dentro de las empresas en la industria de los servicios, pues factores como el número de consumidores, su lealtad y el monto de su gasto promedio dentro de la empresa, son aspectos determinantes para el éxito o fracaso de los establecimientos.

Dentro de la industria de los servicios, uno de los desafíos más grandes consiste en la capacidad de diferenciación. En un mercado saturado, con amplias ofertas y en constante cambio, es cada vez más difícil reconocer las diferencias entre los servicios ofertados por los establecimientos.

Una empresa tiene una ventaja competitiva cuando se desarrolla una estrategia que crea valor tanto para el cliente como para el accionista y que no puede ser implementada simultáneamente por cualquier competidor, real o potencial, ni se pueden duplicar los beneficios obtenidos mediante estrategias paralelas.

La ventaja competitiva se presentará para aquellas empresas que proporcionen valor al cliente, a través de un uso eficiente de empleados y tecnología, puesto que la industria de los servicios se enfrenta a un gran reto que es satisfacer las necesidades de sus clientes permaneciendo económicamente competitivas.

Para que una ventaja competitiva sea sostenible no debe de ser estática, debe seguir existiendo después de que los esfuerzos por duplicarla hayan cesado. Tampoco debe suponerse eterna, pues existen en el ambiente factores que modifican y alteran esta ventaja.

La calidad como ventaja competitiva, no sólo ayuda a la diferenciación de la empresa, también puede posicionar los productos y servicios ofrecidos dentro del establecimiento en la mente del consumidor como los número uno. Por consiguiente, la mejora continua en la calidad de los servicios es un quehacer absolutamente necesario para la persistencia y permanencia de las empresas.

Desde un enfoque empresarial, la mejora continua en la calidad debe ser prioridad para en quienes recae la toma de decisiones de la organización.

Hablar de calidad no significa corregir los errores que puedan surgir en el diseño, producción, transcurso de vida del bien o servicio producido o mientras lo consume el cliente. El objetivo primordial de hacer énfasis en el manejo de la calidad, es incrementar la satisfacción del cliente evitando que productos defectuosos lleguen a sus manos.

Tesoros de México es un modelo de desarrollo para pequeñas y medianas empresas (PYMES) turísticas de uso exclusivo para establecimientos independientes. Es financiado por los gobiernos estatal y federal en conjunto con los empresarios y prestadores de servicios turísticos.

La creación de este club también responde a uno de los ejes de acción planteados por la SECTUR: la diversificación turística. Lo anterior debido a que Tesoros de México consolida la oferta turística de servicios para el público premium y amplía la estructura que atrae al turismo cultural. Los visitantes que se inclinan por este tipo de turismo suelen ser personas con más educación e ingreso que el turista promedio y gastan más.

Es por esto que los hoteles miembros generalmente cuentan con menos de 80 habitaciones y operan en edificios antiguos que resaltan el folclore y tradiciones de la localidad. El club no sólo se limita a hoteles, incluye también restaurantes que se caracterizan por preservar aspectos singulares en su arquitectura, decoración, servicio personalizado y alta cocina. Todo lo anterior pone en valor el patrimonio cultural y atrae a los visitantes en busca de este tipo de turismo.

Existen 300 criterios de calidad para hoteles y 380 para restaurantes impuestos por DIT Asesores, que los establecimientos interesados en la membresía deben satisfacer al 100% para formar parte del Club y figurar en su catálogo anual. El catálogo anual de Tesoros de México es un directorio impreso en formato de primera calidad que es promocionado en ferias y en las oficinas del gobierno de México en el extranjero. En él sólo permanecen los establecimientos que aprueban la auditoria anual y la revisión completa, cada dos años, a sus instalaciones y equipamiento.

Al agrupar establecimientos bajo una marca de calidad, como es el club, ganan una ventaja competitiva al diferenciarse de los competidores. Tesoros representa un emblema de prestigio y calidad, vital para la promoción y comercialización turística. Con lo anterior es posible captar y fidelizar los segmentos de mercado con alto poder adquisitivo, así los socios aseguran una transformación total y reciben turismo de calidad en todas las épocas del año.

Por otro lado, gracias al control de calidad que implica el programa, las PYMES turísticas familiares logran superar limitaciones como la poca profesionalización, baja rentabilidad y dificultad para comercializarse con operadores. Además de incentivos económicos para sus socios, el programa busca impulsar el turismo desde diferentes niveles. Dentro de las metas a mediano y largo plazo, la SECTUR busca auxiliarse en él para la formación de rutas turísticas que mejoren el posicionamiento internacional del país. También busca poner en valor el patrimonio cultural, arquitectónico, histórico y gastronómico de México.

El objetivo de esta investigación fue el evaluar los sistemas de competitividad de las PYME, respecto al Modelo Tesoros de México en el centro histórico de la ciudad de Puebla.

Por tal motivo se realizó una matriz de evaluación que nos permitió valorizar la competitividad de la PYMES que cuentan con este modelo.

El Programa tesoros de México maneja 4 criterios para que las empresas del sector puedan adicionarse al Programa Tesoros de México, en base a estos cuatro criterios se realizó dicha matriz para poder evaluar estos establecimientos conforme a los estándares que pide el Modelo Tesoros de México.

1. Aspectos Generales
2. Servicios
3. Elementos Arquitectónicos
4. Aspectos Gastronómicos

## Referencias

Instituto Nacional de Antropología e Historia. (2013). Catálogo monumentos patrimonio cultural de la humanidad. Puebla: INAH.

OMT Organización Mundial de Turismo. (2013). Panorama OMT del Turismo Internacional. Madrid, España: OMT.

Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado. (6 de Junio de 2013). Observatorio Turístico de Puebla. Obtenido de [www.observatoriopuebla.org](http://www.observatoriopuebla.org)

CASTILLO Hernández, Claudia, "Calidad en el Servicio", Ed. Trillas, México, 2010. pp. 127

ELIZONDO Torres, Rodolfo, "Programa Sectorial de Turismo" Ed. SECTUR, México, 2007. pp. 74

GRANADOS Noriega, Juan, "Programa Nacional de Modernización Turística: Guía del Empresario" Ed. Secretaría de Turismo, México, 2010. pp. 178

MALHOTRA, Naresh, "Investigación de Mercados", Ed. Prentice Hall, 4ª edición, México, 2004. pp. 679

NETTO Panosso, Alexandre, "Filosofía del Turismo: Teoría y Epistemología" Ed. Trillas, México. 2008. pp. 139

PAMOLO Vadillo, María Teresa, "Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo" Ed. Alfaomega, México, 2012. pp. 280

PEREA Balbuena, Ángel, "La Hospitalidad en Puebla de los Ángeles", México 2008. pp. 9

RAMÍREZ Cavassa, César, "La modernización y administración de empresas turísticas", Ed. Trillas, México, 1994, pp 214

SACRISTAN Rey, Francisco, "Las 5s: Orden y limpieza en el puesto de trabajo" Ed. Fund. Confemetal, México, 2006. pp. 167

TORRUCO Márquez, Miguel, "Historia Institucional del Turismo en México", México, 1988. pp. 242