

Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, UNED, Costa Rica
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/espiga>
ISSN: 1409-4002 • e-ISSN: 2215-454X

Sistemas de calidad turística en Costa Rica: Accesibilidad y desafíos para su implementación en emprendimientos y PYMES turísticas en el contexto pandémico

Tourism quality systems in Costa Rica: Accessibility and challenges for its implementation in tourism enterprises and SMEs in the pandemic context

Systèmes de qualité touristique au Costa Rica: accessibilité et défis de leur mise en place dans les entreprises et les PME touristiques dans le contexte pandémique

Luis Humberto Gutiérrez-Galera
<https://orcid.org/0000-0003-2388-5123>

Recibido: 31 de diciembre de 2021 • Aceptado: 16 de marzo de 2022

* Licenciatura en Mercadeo, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, de Costa Rica. Gestor empresarial turístico sostenible, Universidad Nacional, de Costa Rica. Consultor en proyectos independientes en temas de desarrollo de gestión de turismo rural y mercadeo. Correo: humbertoggalera@gmail.com



Licencia Creative Commons: Reconocimiento - No Comercial - Sin Obra Derivada (by-nc-sa). No permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas. Además, la distribución de estas obras derivadas se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

Resumen

El presente estudio indaga sobre los sistemas de calidad existentes en Costa Rica e internacionalmente, que pueden ser implementados por emprendimientos y por micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES) turísticas como herramienta que asegure la gestión de calidad en el sector turismo, en momentos donde la calidad total constituye un elemento vital de competitividad, confianza y garantía sobre las medidas de salubridad en un contexto pandémico. Desde un enfoque exploratorio, se aborda los sistemas, sus requerimientos, accesibilidad de implementación y los desafíos que puedan existir sobre todo para aquellas empresas medianas y pequeñas mayormente afectadas por las consecuencias económicas generadas por la pandemia por Covid-19 y que deseen o deban implementar dichos modelos de calidad en su operación empresarial. La metodología se basó en una cuidadosa revisión de bibliografía científica y académica sobre la temática estudiada, como sustento para la contextualización y determinación de elementos técnicos requeridos para su aplicabilidad, así como en la consulta con expertos relacionados al problema de investigación. El estudio visualiza las serias limitaciones y desafíos de accesibilidad que enfrentan sobre todo aquellos emprendimientos y PYMES con algún grado de informalidad para acceder a modelos de calidad aplicables, exponiendo como área de oportunidad la necesidad de alternativas, por parte del sector público y privado, que faciliten oportunidades a estas unidades comerciales para la mejora de su producto turístico.

Palabras clave: Competitividad, modelos de calidad, servicio turístico, sostenibilidad turística.

Abstract

This study inquires about existing quality systems in Costa Rica and internationally, which can be implemented by tourism enterprises and micro, small, and medium-sized enterprises (SMEs) as a tool to ensure quality management in the tourism sector, at times when total quality constitutes a vital element of competitiveness, confidence and guarantee on sanitation measures in a pandemic context. From an exploratory approach, the systems, their requirements, implementation accessibility and the challenges that may exist are addressed, especially for those medium-sized and small companies most affected by the economic consequences generated by the Covid-19 pandemic and that wish or must implement these quality models in their business operation. The methodology was based on a careful review of scientific and academic literature on the subject studied, as support for the contextualization and determination of technical elements required for its applicability, as well as consultation with experts related to the research problem. The study visualizes the serious limitations and accessibility challenges faced by all those enterprises and SMEs with some degree of informality to access models of corresponding quality, exposing as an area of opportunity the need for alternatives, by the public and private sectors, which provide opportunities for these business units to improve their tourism product.

Keywords: Competitiveness, quality models, tourist service, tourist sustainability.

Résumé

Cette étude porte sur les systèmes de qualité existants au Costa Rica et au niveau international qui peuvent être mis en place dans les entreprises, les microentreprises, les petites et moyennes entreprises (les PME); il s'agit d'utiliser ces systèmes comme outil pour assurer la gestion de la qualité dans le domaine touristique, particulièrement, dans ces moments où la qualité est un élément essentiel pour la compétitivité, la confiance et la garantie sur les mesures de salubrité dans un contexte pandémique. Sous une approche exploratoire, l'étude aborde les systèmes, leurs exigences, leur accessibilité de mise en place ainsi que les défis qui puissent exister, notamment pour toutes ces petites et moyennes entreprises affectées par les conséquences économiques causés par la pandémie de la COVID-19 et qui souhaitent ou doivent mettre en place des modèles de qualité dans leur gestion commerciale. Pour ce faire, on a utilisé une méthodologie basée sur une minutieuse révision bibliographique, à caractère scientifique et académique, concernant le sujet étudié ce qui a permis de contextualiser et de déterminer les éléments techniques nécessaires pour la mise en place des ces systèmes. D'ailleurs, on a consulté des experts liés au sujet et au thème de recherche. L'étude analyse aussi les sérieuses implications et les défis d'accessibilité auxquels les entreprises et les PME doivent faire face afin d'accéder aux modèles de qualités susceptibles d'être appliqués. Parmi les découvertes, on peut citer le besoin d'alternatives qui facilitent au secteur public et le privé les opportunités commerciales pour l'amélioration de leur produit touristique.

Mots-clés: compétitivité, modèles de qualité, service touristique, tourisme durable.

Introducción

Hasta el 2019, la actividad turística costarricense constituía la principal entrada de divisas económicas para el país, con un crecimiento sostenido de manera gradual que significaba el 6.3 % de la producción interna bruta directa y un 8.2 % de la producción interna bruta indirecta para el 2016, según fuentes del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Banco Central¹.

Antes de la crisis pandémica por COVID-19, el turismo representaba para Costa Rica más ingresos por divisa que la suma de las divisas percibidas de todos los cultivos tradicionales juntos, piña, banano y café². Esta bonanza económica por concepto de visitación turística significó un aporte de \$ 3968.3 millones³ para el 2019, con una variación ascendente del 5.4 % para el mismo año, según datos del ICT. Arribó un total de 3 139 008 de turistas⁴, para este mismo año, número que se mantenía creciente y sostenido desde 2010, cuando las llegadas internacionales representaron 2 099 829 de turistas⁵.

La variación por concepto de divisas desde el 2004 al 2017 provenientes del turismo, mantuvo un comportamiento mayormente regular, lo que significa un aporte más sostenido en comparación con otros productos de exportación, aspecto que reafirma la importancia de esta actividad para el desarrollo y bienestar económico nacional.

Dentro de las actividades con mayor producción de valor para el sector turístico se encuentra el alojamiento, seguido por industrias conexas al turismo y, finalmente, la industria de provisión de alimentos y bebidas. Estas actividades productivas son posibles gracias a la existencia de empresas turísticas que aportan a la cadena de valor del sistema turístico nacional, con su oferta de servicios.

Dentro del parque empresarial costarricense, estas empresas turísticas corresponden mayormente a PYMES, cuya oferta está integrada por productos característicos del turismo y servicios conexas del turismo, principalmente.

Es justamente este parque empresarial de micros y pequeñas empresas el punto de interés para la presente investigación, pues el éxito del producto

¹ Shirley Benavides Vindas, «El aporte del turismo a la economía costarricense: más de una década después», *Revista Economía y Sociedad* 25, n.º 57 (2020): 1-29, <https://doi.org/10.15359/eyes.25-57.1>

² *Ibíd.*, 29.

³ Instituto Costarricense de Turismo, *Metadatos de los Registros Administrativos: Divisas por concepto de turismo* (San José: Informes Económicos, 2021), 4, <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/cifras-econ%C3%B3micas/costa-rica/960-divisas-por-concepto-de-turismo/file.html>

⁴ Instituto Costarricense de Turismo, *Visualizaciones interactivas: Llegadas internacionales 2009-2020* (San José: ICT: Informes estadísticos, 2021), 2, <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaMmYxYTBhZDAzM2UwOC00Yzk1LTk2NDYtY2ZiN2RmNDE5YjU0liwidCI6ImQwN2I2NTM1LTFlkZGMtNDA2YS04MzQxLTBIMGEzMDIkNDExNSIsImMiOiR9> ejemplo, la P

⁵ Instituto Costarricense de Turismo, *Llegadas internacionales 2009-2020*, 2.

costarricense nacional se encuentra íntimamente ligado a la calidad de sus servicios.

Según la evaluación general de calidad para Costa Rica, del Global Review Index⁶ (estudio llevado a cabo por el ICT para el período 2019), los establecimientos de hospedaje (alojamiento) cuentan con una nota de 87 %, los restaurantes con 87.6 % y los parques nacionales con 91 %. Sumas muy positivas que dejan claro la apreciación del turista con respecto a los servicios recibidos, razón que explica por qué el país se ha convertido en un destino turístico de clase mundial.

Sin embargo, existe un amplio porcentaje de empresas y emprendimientos que no cuentan con algún modelo de sistema de calidad implementado. Para 2021, el total de empresas con certificado de sostenibilidad turística (CST)⁷ asciende a las 415 empresas, de las cuales, la mayor parte corresponde a aquellas dedicadas al hospedaje (260), seguidamente por tour operadores (111), 24 parques temáticos, 11 *renta cars* y 8 empresas gastronómicas. Con respecto al galardón de bandera azul, en su categoría de cambio climático, según datos oficiales de Bandera Azul, existe entre 35 y 40 empresas turísticas galardonadas⁸.

Por otro lado, las empresas con declaratoria turística a nivel nacional, según un listado actualizado mensualmente, facilitado por la oficina de asesoría turística de la oficina regional Pacífico Sur, para noviembre de 2021 corresponde a 1709 empresas⁹ en operación debidamente formalizadas y en cumplimiento de los estándares requeridos para dicho otorgamiento. Además, a la fecha existen 26 proyectos de hospedaje (en construcción, aún no en operación) con declaratoria turística en el país.

El presente estudio representa un análisis sobre los modelos de gestión estratégica de calidad disponibles para las empresas y emprendimientos del sector turístico costarricense, los cuales permiten mejorar los procesos internos de su quehacer productivo, así como instaurar prácticas de calidad total que repercutirán positivamente en la eficiencia de sus resultados operativos, sus indicadores de sostenibilidad, así como en el aseguramiento de calidad para todos sus procesos operacionales.

El contar con un sistema de gestión de calidad permite a las empresas turísticas enfrentar con mayor fortaleza los desafíos que se suscitan en el mundo posmoderno, de modo que facilite, mejore y simplifique los procesos para desarrollar el producto por ofertar y que satisfaga al consumidor final. Dicho de

⁶ Instituto Costarricense de Turismo. *Metadatos de los estudios contratados por el ICT: Global Review Index TM (GRI)* (San José: Centros de Desarrollo, Review Pro 2019 CDT), <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/cifras-tur%C3%ADsticas/centros-de-desarrollo/1678-review-pro-2019-cdt/file.html>

⁷ «Empresas certificadas, Turismo Sostenible» Instituto Costarricense de Turismo, acceso: 20 de setiembre de 2021, <https://www.turismo-sostenible.co.cr/directorio>

⁸ Bandera Azul Ecológica, Costa Rica, *Informe Galardonados 2019* (San José: Bandera Azul, 2019), <https://banderaazulecologica.org/user/pages/05.galardonados/Informe%20Ganadores%202019%20PBAE.pdf?cache>

⁹ Cristian Carrillo, correo electrónico al autor, 3 de noviembre de 2021.

otra forma, la adopción de un sistema de gestión de calidad representa una decisión estratégica que puede colaborar con el alcance de los objetivos y metas organizacionales y, paralelamente, mejorar el desempeño global que facilite el alcance de las iniciativas del desarrollo sostenible.

En una férrea y cada vez más directa competencia entre destinos turísticos, la competitividad turística está definida por una serie de aspectos, pero para el caso de Costa Rica es primordial la amplia diversidad y calidad del producto turístico ofrecido, como resultado de un proceso histórico, en el cual

se ha fortalecido un modelo muy particular de turismo, cuya característica más relevante ha sido la utilización (por parte de los actores) de una combinación de capital natural, social y financiero para desarrollar e impulsar una serie de productos turísticos diferenciados y muy competitivos en los mercados internacionales.¹⁰

Lo anterior, incrementa la necesidad de mejora en el producto y adaptación a un mercado más exigente que, en un contexto como el actual, demanda otras normas y soluciones de calidad, orientadas hacia la salud pública, basada en protocolos y nuevas acciones que garanticen no solo la calidad del servicio recibido sino la higiene y salubridad máximas. De modo que se hace casi obligatoria la puesta en marcha de protocolos, modelos y soluciones inmediatas para la pronta reactivación económica de la actividad turística, la cual ha quedado por mucho debilitada, y ante la disyuntiva de si se lograrán las cifras de visitación que se tenían antes del 2020.

El presente trabajo se compone de cuatro apartados, el primero conformado por el marco metodológico. El segundo contempla la revisión teórica de los modelos y conceptos generales de calidad aplicables al sector turístico, como sustento de referencia que faciliten la toma de decisiones para dichos emprendimientos turísticos. En este mismo apartado, se aborda la interrogante investigativa, la cual atañe a conocer cuáles son los modelos del sistema de calidad turística existentes en Costa Rica, qué tan accesible es su implementación para las empresas y emprendimientos turísticos de Costa Rica y qué desafíos suscitan en el contexto pandémico para dicha implementación. Lo anterior, mediante la determinación de un marco conceptual y teórico sobre la gestión de calidad enfocada en el sector turístico costarricense, el conocimiento de los sistemas de calidad turísticos y aquellos modelos que pueden ser aplicados por empresas y emprendimientos turísticos nacionales, así como un análisis sobre la accesibilidad y desafíos que puedan suscitar de su aplicabilidad, basado en los requerimientos y procesos específicos para cada modelo de sistema de gestión de calidad.

En el tercero se exponen los resultados, como una síntesis, sobre los modelos y sistemas de calidad disponibles para el sector turístico costarricense, sus

¹⁰ Instituto Costarricense de Turismo, *Plan Nacional y Planes Generales: Plan Nacional de turismo 2017-2021* (San José: 2021), <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/planes-y-documentos-institucionales.html>id., 188.

beneficios, desafíos y accesibilidad. Finalmente, un último apartado con conclusiones y recomendaciones finales que determinen futuras líneas de investigación y sugerencias para el sector.

La relevancia de implementar y fomentar un sistema de calidad a nivel nacional o generalizado es hoy de suma relevancia, no solo para la pronta recuperación y el regreso al éxito en la gestión turística del pasado, sino como garante de la calidad del producto turístico ofrecido, mismo que representa la mayor fuente de ingresos económicos al país.

Aclaraciones metodológicas

El presente estudio posee un alcance exploratorio, cuyo objetivo es «examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas»¹¹. Además, pretende indagar en un tema de suma relevancia para el sector turístico como principal fuente de divisas nacional, ya que analiza los sistemas de calidad aplicables a empresas y emprendimientos turísticos, los cuales cobran mayor relevancia en el contexto pandémico suscitado.

Para la realización del trabajo de investigación, se optó por una metodología basada en una cuidadosa revisión de bibliografía científica y académica, en el ámbito nacional e internacional, sobre la temática estudiada, como sustento para la contextualización y determinación de elementos técnicos requeridos para su aplicabilidad, así como comunicaciones personales con expertos relacionados al problema de investigación. Los criterios de selección para su escogencia se basaron en aquella bibliografía más actualizada en materia de procesos de gestión estratégica de calidad en sus distintas figuras, tales como: normalización internacional, certificaciones, metodologías, programas y sellos de calidad., tendencias modernas sobre calidad y su aplicabilidad empresarial. Se enfoca principalmente en aquellas que puedan aportar mayor valor al sector turístico.

Posteriormente se realizó una búsqueda institucional y organizacional dentro y fuera del país, sobre normativas vigentes y modelos de gestión de calidad que podrían ser ejecutados por las empresas y emprendimientos turísticas en Costa Rica. Se incluyen también los protocolos y herramientas suscitadas en el contexto pandémico para garantizar la salubridad y resguardo de la salud pública.

El análisis del contenido bibliográfico se realizó de forma directa a través de bases de datos académicas, repositorios y consultas en línea, durante el tercer cuatrimestre del 2021. La búsqueda de recursos facilitados a nivel institucional u organizacionales fue posible mediante el acceso a recursos obtenidos de experiencias reales en la aplicación de modelos de calidad por parte del técnico a cargo, consulta con expertos y la consulta en línea de páginas web y sitios de interés de dichos entes.

¹¹ Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (México: Mc Graw Hill, 2010), 79.

Análisis conceptual y contextual de la gestión de calidad en el sector turístico

Desde épocas previas al nacimiento de Cristo, con el Código Hammurabi (2015 a. n. e.)¹², el término de calidad ha estado ligado a diferentes aspectos de la vida y el quehacer habitual del humano y su desarrollo en sociedad. De esta forma, una palabra que es de gran cercanía para cualquiera que la escucha o lee, conlleva un trasfondo, evolución y complejidad intrínseco de alto valor para el desarrollo de la civilización humana como tal.

De este modo, es claro percibir un continuo y constante cambio en el concepto y tratamiento de la calidad desde los primeros registros históricos hasta tiempos de la posmodernidad. De acuerdo con Romero¹³, «la calidad ha evolucionado en busca de un perfeccionamiento del método y la técnica que permita maximizar los recursos disponibles para obtener los mayores beneficios». La búsqueda constante de ventajas competitivas ha motivado al humano a la búsqueda permanente de mejorar procesos y soluciones en la implementación y sistematización de procesos que garanticen los mejores rendimientos, así como el alcance de la calidad en los productos y servicios finales que se ofrecerá a los clientes.

La gestión estratégica de calidad refiere a un concepto actualizado resultante de la constante evolución del concepto en el tiempo, ya que anteriormente, la calidad se limitaba al control aplicado en procesos específicos de producción de bienes y servicios.

Por su parte, la sostenibilidad vista como eje transversal (modelo) de las empresas y emprendimientos turísticos en Costa Rica, está establecida por el ICT en su plan nacional de desarrollo turístico 2017-2020. En este, el modelo sostenible se define como aquel que

Asegura y perpetúa a futuro en el tanto se garantice que el crecimiento turístico se da de tal forma que se reducen en la fuente o se internalizan (asumiendo el costo de la depreciación natural y social) las externalidades negativas, ambientales y sociales, para evitar que se reduzca la capacidad del territorio para sostener la actividad turística a futuro.¹⁴

De la correcta planificación estratégica de la calidad turística desde el aparato estatal, Costa Rica ha logrado su exitoso posicionamiento y liderazgo internacional como referente del turismo sostenible. Justamente dicha planificación turística nacional y el compromiso asumido se ha concretado con la creación de un modelo sólido de turismo sostenible, bajo la figura del Certificado de Sostenibilidad Turística (CST).

¹² José Miguel Cortes, *Sistemas de Gestión de Calidad* (Málaga, España: ICB, S. Interconsulting, Bureau, S.L. 2017), edición Elibro, Cap. 1, <https://elibro-net.cidreb.uned.ac.cr/es/ereader/uned/56053>

¹³ Mario Marín, *Sistemas de Calidad* (San José: EUNED, 2014), edición eBook, Cap. 1, <https://ebooks.uned.ac.cr/pdfreader/sistemas-de-calidad>

¹⁴ Instituto Costarricense de Turismo, *Plan Nacional de Turismo...*, 13.

Para efectos del presente estudio, se concibe la planificación de la calidad como la etapa inicial de la gestión estratégica de calidad. Según Jurán, la planificación de calidad es «un proceso estructurado para desarrollar productos (tanto artículos materiales como servicios) que asegura que las necesidades del cliente son satisfechas por el resultado final»¹⁵.

De esta manera, la calidad desde su definición más general es el conjunto de características, presentes en cualquier objeto, que permite establecer un juicio de valor que será usado como parámetro de comparación con respecto a otros. Para Jurán, es «El conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio el producto»¹⁶.

Para Fontana, «La calidad consiste en hacer las cosas bien y dar satisfacción al visitante, recordando que la sensación de satisfacción se da si y solo si lo que recibe el turista en servicios, a cambio de su dinero, es igual o superior a lo que esperaba, evaluando el factor de gestión sostenible de la empresa»¹⁷.

Por su parte, el ICT plantea una conceptualización híbrida que abarca la sostenibilidad como sinónimo de turismo y la calidad como un aspecto intrínseco a este.

El desarrollo turístico sostenible debe verse como la interacción balanceada entre el uso apropiado de nuestros recursos naturales y culturales, el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales y el éxito económico de la actividad; además tiene que contribuir al desarrollo nacional.

Un destino de calidad se forja no solo mejorando la condición de los factores más visibles de la industria, tales como hotelería, gastronomía y promoción, sino que también la seguridad, los atractivos, el medio ambiente, las comunidades locales y la capacitación.¹⁸

Partiendo de las conceptualizaciones anteriores, la calidad turística sostenible se define como un proceso sistemático e integral que abarca y garantiza que cada elemento del sistema turístico, superestructura, infraestructura, planta, producto y atractivo, así como las comunidades receptoras, cumplen con una serie de procedimientos, procesos y estándares oficialmente establecidos que aseguran que la experiencia turística ofertada cumpla y exceda las expectativas de los turistas como agentes directos y consumidores finales.

¹⁵ Joseph Moses Juran y A. Blanton Godfrey, *Juran's Quality Handbook*, citado en Humberto Gutiérrez Pulido y Abel Torres Quirarte, «Planeación avanzada de la calidad del producto(apqp): conceptos básicos y un caso práctico», *e-Gnosis* 5, (2007): 3, <https://www.redalyc.org/pdf/730/73000502.pdf>

¹⁶ Gustavo Hernández Castro, *Gestión de calidad en las empresas turísticas sostenibles* (San José: EUNED, 2018), edición eBook, Cap. 1, <https://ebooks.uned.ac.cr/pdfreader/gesti50108659>

¹⁷ Renato Quesada Castro, Yorlenny Fontana Coto y Carlos Sánchez Sáenz, *Gestión de empresas turísticas sostenibles* (San José: EUNED, 2011), 151.

¹⁸ Instituto Costarricense de Turismo, «Sostenibilidad Turística CST», acceso: 30 de setiembre de 2021, <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst.html>

El aseguramiento de calidad es considerado como una de las etapas de la gestión de calidad, sumada a la llamada trilogía de calidad, que es conformada por el control de calidad, la planificación y la mejora¹⁹.

De acuerdo con Marín, el aseguramiento de calidad, es, «el resultado de la toma de acciones sistemáticas que permiten tener la certeza de que los proyectos o productos satisfarán las especificaciones dictadas desde la fase de planificación, con base en las expectativas de los usuarios finales»²⁰. Constituye la verificación de estándares de calidad aceptables durante la elaboración de un producto o servicio y evitar que productos defectuosos lleguen al cliente final.

Dicha trilogía complementa el concepto de calidad total como aquel sistema integrador cuyo objetivo principal es la garantía «total» de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, estos son: las personas colaboradoras, clientes, accionistas y sociedad en general.

Un proceso de gestión estratégica de calidad organizacional se contempla bajo la figura macro de un sistema de calidad, que prevé una serie de beneficios como los propuestos por la Norma ISO, 9001-2015, que considera que

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible, y es justamente (...) la organización quién debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.²¹

Por consiguiente, la interpretación de los modelos de calidad comprende un

Esquema teórico de un sistema (norma) que sirve como guía para la elaboración de un método personalizado (...) guía que esquematiza, sistemáticamente una serie de procedimientos generales de trabajo descritos con el propósito de asegurar que la calidad brindada por una empresa, tanto en sus procesos como de sus productos y servicios sea la óptima.²²

Por otro lado, el concepto de norma es dado como «la especificación técnica de aplicación repetitiva o continuada cuya observancia no es obligatoria, establecida con participación de todas las partes interesadas, que aprueba un organismo reconocido, a nivel nacional o internacional, por su actividad normativa»²³.

¹⁹ Hernández Castro, *Gestión de calidad...*, Cap. 2.

²⁰ Marín, *Sistemas de Calidad...*, Cap. 3.

²¹ International Standardization Organization (ISO), *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos* (Ginebra: Secretaría Central de ISO, 2015), vii.

²² Marín, *Sistemas de calidad...*, Cap. 4.

²³ Asociación Española de Normalización (UNE), *Informes de normalización. Apoyo de la normalización al sector turístico* (España: UNE, 2021), 5, <https://www.une.org/salainformaciondocumentos/Informe%20UNE%20Normalizaci%C3%B3n%20tur%C3%ADstica.pdf>

En la misma línea, es importante hacer la aclaración o diferenciación entre dos conceptos que popularmente se usan como sinónimo: micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES) y el de emprendimientos. Según la definición del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) de Costa Rica, una PYMES es, «una micro, pequeña o mediana empresa, que realiza actividades económicas en los sectores de industria, comercio, servicios o agropecuarias (...)»²⁴. Por su parte, un emprendimiento es «un proceso social y los sujetos emprendedores actúan como agentes sociales que se relacionan de forma dinámica en retículas en las cuales desarrollan información, fondos y legitimidad para sobrevivir y prosperar económicamente»²⁵.

Por lo tanto, un emprendimiento turístico corresponde a una iniciativa comercial o social de negocio, creativa, organizada e innovadora, cuyo objetivo es su incursión y futura consolidación o permanencia en el mercado comercial turístico, cuyo período va desde que emerge hasta los primeros 3 a 3.5 años de vida comercial, hasta que logra su reafirmación en el mercado y se considera como tal, siendo micro, pequeña o mediana, según su operación y alcance.

Resultados

Sistemas de calidad disponibles para emprendimientos y PYMES turística de Costa Rica

A continuación, se presenta los resultados obtenidos, los cuales llevan hacia una presentación puntual sobre los modelos de calidad disponibles para emprendimientos y PYMES turísticas del sector turístico costarricense, incluyendo aquellos aspectos de accesibilidad y desafíos para su implementación, así como un acercamiento al menester de contar con un mecanismo que asegure que el producto turístico ofertado por estas unidades comerciales alcancen la meta de calidad: el cumplir o superar, como escenario deseado, las expectativas de los clientes. «Para cumplir o superar las expectativas de los clientes, las organizaciones deben comprender completamente todos los atributos del servicio que contribuyen al valor del cliente y conducen a la satisfacción y la lealtad»²⁶.

La importancia y los beneficios de implementar un sistema de calidad total en los emprendimientos y el sector turístico, dejó de ser una opción para convertirse en una obligación que demandan los cada vez más exigentes turistas, sobre todo con la crisis pandémica, de modo que garantizar el cumplimiento de estándares de salubridad, servicio, seguridad y comodidad, amerita una sincera reflexión.

²⁴ «Conozca el tamaño de su empresa», PYMES de Costa Rica, acceso: 20 de octubre de 2021, <https://www.PYMESS.go.cr/cuadro5.php?id=1>

²⁵ Fernando Torres-Granadillo y Wileidys Artigas, «Emprendimiento económico: Elementos teóricos desde las perspectivas de sistemas y redes», *Revista de Ciencias Sociales (Ve) XXI*, n.º 3 (2015): 429-441, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28042299012>

²⁶ Soutana (Tania) Kapiki, «Quality Management in Tourism and Hospitality: An Exploratory Study among Tourism Stakeholders», *International Journal of Economic Practices and Theories 2*, n.º 2 (2012): 53-61, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2150570

Su puesta en marcha no debería ser considerado como un gasto, «La Calidad Total es un sistema de gestión centrado en las personas que tiene como objetivo el aumento continuo de la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo²⁷». Esto permite comprender que un sistema de calidad deberá resultar en una disminución del costo operativo si se realizan las acciones de medición, corrección y gestión estratégica correctas. El reto podría encontrarse en los costos de incurrir en un modelo, es decir, el comprar una licencia, o cumplir con los requisitos de formalidad para acceder a este, además de las acciones correctivas recomendadas.

Los modelos de gestión de calidad son herramientas de gestión administrativa que permiten medir y monitorear aspectos fundamentales implicados en la elaboración o constitución de productos y servicios turísticos, de modo que están enfocados en resultados, en la medición de estos. Por lo anterior, es necesario recurrir al modelo turístico sostenible impulsado por el ICT, en el cual la calidad en el servicio turístico sea sostenible y responsable, es decir, que incluya en el concepto de calidad, los ámbitos social, cultural y económico, que busca una continua mejora y gestión empresarial.

Al ser un turismo responsable, los visitantes que lo practican están conscientes de que además de disfrutar de un servicio, se debe pensar también en beneficiar a las comunidades, en colaborar con la protección y preservación de los recursos naturales y culturales de los destinos y en llenar las expectativas de las comunidades, que en el turismo se constituya realmente en una oportunidad de desarrollo para las comunidades.²⁸

Este estudio se centró en el análisis e indagación de aquellos modelos que aporten y puedan ser implementados por emprendimientos y PYMES turísticas, de modo que se incluyen opciones que no necesariamente son de origen nacional, pero de cuyas metodologías podrían sacar provecho en su utilización. Por esto, se hará mención del sitio de origen y si puede ser accedido por PYMES costarricenses. Asimismo, se hace un acercamiento a protocolos, programa y demás herramientas de calidad que puedan aportar valor en la puesta y marcha de un sistema de calidad en el sector turístico, incluidos los recientes protocolos desarrollados en el contexto pandémico actual. Esta información se muestra en la tabla 1.

²⁷ *Ibíd.*, 53.

²⁸ Renato Quesada Castro, Yorlenny Fontana Coto y Carlos Sánchez Sáenz, *Gestión de empresas...*, 151.

Tabla 1
Modelos nacionales de calidad disponibles para emprendimientos
y PYMES turística de Costa Rica

Nombre y tipo	Origen y organismo creador	Institución nacional certificadora/normalizadora	Proceso de obtención, requisitos y evaluación	Costo económico (precios 2021)	Beneficios
Estándar CST. Certificación de turismo sostenible	Costa Rica, Instituto Costarricense de Turismo (ICT)	Departamento de certificaciones y responsabilidad social turística del ICT y la Comisión Técnica de Verificación	<p>Pasos de inscripción y registro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta administrativa (pagos al día de CCSS-FODESAF) - Declaratoria turística - Impuestos tributarios al día - Permiso de Ministerio de Salud vigente - Personería jurídica e impuesto al día - Autoevaluación - Solicitud de auditoría - Auditoría - Certificación otorgada por la Comisión técnica de verificación 	<p>No se incurre en un costo por proceso de certificación, tramitología ni asesoría.</p> <p>Las mejoras correctivas e inversión inicial para cumplimiento de ámbitos evaluados, deberán ser cubiertos por la organización o empresa interesada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Distintivo diferenciador de producto. - Elemento de competitividad de calidad y sostenibilidad. - Facilita la obtención de Marca País. - Exoneración y apoyo logístico en ferias turísticas. - Mercadeo y publicidad - Capacitación en temas relacionados. - Acceso a información sobre tecnologías sostenibles. - Premiación evento CST.
Declaratoria Turística. Reconocimiento de calidad e interés turístico	Costa Rica, Instituto Costarricense de Turismo (ICT)	Departamento de Gestión y Asesoría Turística, ICT	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con requisitos según actividad comercial señalados en el Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas. - Requisitos técnicos-económicos (permiso sanitario funcionamiento, patente comercial, estar al día con obligaciones tributarias y CCSS, FODESAF, descripción y datos técnicos de operación e inversión. - Requisitos legales (solicitud de declaratoria turística). Proceso de inspección, categorización y recomendaciones por parte de equipo técnico asesor. 	<p>No se incurre en un costo por proceso de certificación, tramitología ni asesoría.</p> <p>Las mejoras correctivas e inversión inicial para cumplimiento de ámbitos evaluados deberán ser cubiertos por la organización o empresa interesada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión en listados oficiales del ICT y sitios web relacionados. - Capacitaciones del ICT. - Categorización según nivel de calidad y servicio. - Promoción en página web visitecostarica.com - Participación en ferias nacionales e internacionales. - Obtención de Marca País- Posibilidad de alianzas y campañas turísticas conjuntas con empresarios locales e internacionales.

La tabla continúa en la página siguiente.



Nombre y tipo	Origen y organismo creador	Institución nacional certificadora/normalizadora	Proceso de obtención, requisitos y evaluación	Costo económico (precios 2021)	Beneficios
Bandera Azul Ecológica Programa de galardón anual para mitigar y adaptarse al cambio climático. Incluye 17 categorías, algunas aplicables para PYMES turísticas	Europa, Fundación Europea de Educación Ambiental (FEE)	Comisión interinstitucional gubernamental, cada categoría tiene una institución y funcionario público responsable.	Pre aplicación (Seleccionar categoría de las 17 opciones y conformación de comité responsable). Aplicación (Inscripción formal e informe final con evidencias del cumplimiento de los parámetros evaluados). Solamente empresas con permiso de funcionamiento pueden aplicar.	No se incurre en un costo por proceso de certificación, tramitología ni asesoría. Las mejoras correctivas e inversión inicial para cumplimiento de ámbitos evaluados deberán ser cubiertos por la organización o empresa interesada.	- Distintivo de compromiso ambiental y comunal. - Galardón diferenciador de responsabilidad social empresarial. - Potencia el atractivo turístico de aquellos emprendimientos y empresas que lo ostenten. - Reconocimiento internacional como sello de calidad sanitaria, higiénica, ambiental y adaptación al cambio climática.
INTE B5:2020: Carbono neutralidad. Norma para demostrar carbono neutralidad	Costa Rica, Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)	INTECO	Primera etapa: Pre verificación y análisis de riesgo. Segunda Etapa: Verificación. Tercera Etapa: Evaluación y decisión. Evaluaciones de seguimiento y renovación. Quejas y evaluaciones.	INTE B5: 2020 norma y requisitos versión escrita, valor ₡24 577. Se requiere pago por auditorías y evaluación por parte de organismo normalizador, que se determinan según tipo de negocio, número de empleados y otras características propias.	- Contribución ambiental en la disminución de emisiones de efecto invernadero. - Eficiencia de procesos y prácticas de operación eficientes. - Ahorro económico por disminución de costos de operación. - Mejora imagen corporativa y de competitividad en sostenibilidad. - Posibles estímulos futuros por entes gubernamentales.

La tabla continúa en la página siguiente.

Nombre y tipo	Origen y organismo creador	Institución nacional certificadora/normalizadora	Proceso de obtención, requisitos y evaluación	Costo económico (precios 2021)	Beneficios
Clean and Safe to Visit. Plataforma de guía de protocolos de seguridad sanitaria para evitar la propagación del COVID-19	Costa Rica, DDD Soluciones Estratégicas	DDD Soluciones Estratégicas	Inscripción y seguimiento de la guía de protocolos avalados por el Ministerio de Salud, ICT y Cámara Nacional de Turismo. Permite la asesoría virtual y emite una certificación de cumplimiento de protocolos según aporte de evidencias.	Membresía mensual \$25.	<ul style="list-style-type: none"> - Facilita auditoría, asesoría y acompañamiento sobre medidas sanitarias por departamento. - Facilita rótulos que pueden ser impresos como apoyo para guía de clientes y colaboradores. - Mejora imagen de la empresa como espacio seguro e higiénico. - Elemento de competitividad turística en el contexto pandémico.

Fuente: Elaboración propia según consulta de fuentes documentales y consultas directas con organizaciones normalizadoras, 2021.

En la tabla 2 se presentan modelos de calidad aplicables al sector turístico, reconocidos internacionalmente por sus metodologías innovadoras y modernas, enfocadas en la internacionalización del servicio, así como por su accesibilidad desde plataformas virtuales, instituciones certificadoras o asistencia remota figuran como opciones disponibles para emprendimientos y PYMES costarricenses.

Tabla 2
Modelos internacionales de calidad disponibles para emprendimientos y PYMES turísticas de Costa Rica

Nombre y tipo	Origen y organismo creador	Institución nacional certificadora/normalizadora	Proceso de obtención, requisitos y evaluación	Costo económico (precios 2021)	Beneficios
ISO 9001-2015. Norma Internacional ISO: Sistemas de gestión de la calidad	Londres. Oficinas Centrales en Ginebra	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)	Compra de la norma a organismo normalizador autorizado. Compromiso de alta gerencia. Implementar el sistema de gestión de calidad basado en el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA). Planear (contexto organizacional, liderazgo, planificación). Hacer (apoyo y operación). Verificar (evaluación del desempeño). Mejorar (Actuar). Auditoría externa por ente autorizado.	INTE/ISO 9001: 2015 norma y requisitos versión escrita (¢34 024). Se requiere pago por auditorias y evaluación por parte de organismo normalizador, los cuales se determinan según tipo de negocio, número de empleados y otras características propias.	- Contribuye a mejorar la imagen de la empresa y su credibilidad. - Mejora satisfacción al cliente por mejora de procesos. - Integración de los procesos. - Mejora de toma de decisiones basada en pruebas (indicadores). - Promueve una cultura de mejora continua. - Compromiso de empleados. - Mejora operación, rentabilidad y el SGC.
The European Foundation for Quality (EFQM). Es un modelo de gestión mundialmente reconocido que ayuda a las organizaciones a gestionar el cambio y mejorar el rendimiento. Otorga reconocimientos y validez global.	Europa con impacto internacional. EFQM, Londres EFQM, Medio Oriente EFQM, Bruselas	Ofrece una plataforma global, Global Head of Assessment and Recognition, de reconocimiento y apoyo, y visitas si amerita.	- Herramienta diagnóstica. - ¿«Por qué» existe la organización? - ¿«Qué» propósito cumple? ¿ «Por qué» esta estrategia concreta? (dirección). - ¿«Cómo» tiene la intención de cumplir con su propósito y estrategia? (ejecución). - ¿«Qué» ha logrado hasta ahora? -«Qué» quiere lograr en el futuro? (resultados).	Ofrece una plataforma global de reconocimiento y apoyo, virtual en idioma español, así como socios estratégicos. Estos servicios requieren una inversión en la figura de membresía.	- Otorga visibilidad internacional y mejora competitividad. - Mejora significativa de los procesos y desempeño de una organización. - Formar parte de su red global. - Motiva a colaboradores en todos los niveles de la organización. - Interacción con el equipo de evaluación de EFQM (conocimientos de expertos para abordar sus desafíos futuros).

La tabla continúa en la página siguiente.



Nombre y tipo	Origen y organismo creador	Institución nacional certificadora/normalizadora	Proceso de obtención, requisitos y evaluación	Costo económico (precios 2021)	Beneficios
SERVQUAL. Modelo de calidad del servicio basado en la aplicación de un instrumento de investigación multidimensional.	Estados Unidos, desarrollado por tres autores y académicos estadounidenses: A. Parasuraman, Valerie Zeithaml y Leonard L. Berry.	No aplica. A nivel nacional se cuenta con profesionales que orientan su ejecución.	Aplicación de modelo que evalúa cinco dimensiones, cada una compuesta por una serie de ítems de expectativa y percepción: 1. Fiabilidad, 2. Garantía, 3. Tangibles, 4. Empatía, 5. Sensibilidad.	No tiene costo económico, puede ser aplicado y modificado según requerimiento de empresa. Podría incurrirse en costos de asesoría o acompañamiento por parte de profesional.	<ul style="list-style-type: none"> - Versatilidad de aplicación, puede aplicarse por áreas, departamentos o a nivel general. - Permite aplicar cambios o ajustes de servicio y mejora basado en resultados obtenidos que requieren mayor intervención. - Facilidad de adaptación, el modelo se adapta a características particulares de cada empresa. - No requiere inversión económica por aplicación.
HOTELQUAL. Modelo o escala de adaptación basada en SERVQUAL en servicios de alojamiento.	España, desarrollado por cuatro académicos: Carlos Falces, Benjamín Sierra, Alberto Becerra y Pablo Briñol.	No aplica. A nivel nacional se cuenta con profesionales que orientan su ejecución.	Aplicación de modelo que evalúa las dimensiones: 1. Evaluación del personal, 2. Evaluación de las instalaciones y funcionamiento, 3. Organización del servicio.	No tiene costo económico para aplicación. Podría incurrirse en costos de asesoría o acompañamiento por parte de profesional.	<ul style="list-style-type: none"> - Fácil de implementar. - No requiere inversión económica para su aplicación. - Diseño específico para empresas de hospedaje. - Resultados basados en la discrepancia entre expectativa y percepción. - Herramienta útil para la continua medición de la calidad del servicio.

La tabla continúa en la página siguiente.

Nombre y tipo	Origen y organismo creador	Institución nacional certificadora/normalizadora	Proceso de obtención, requisitos y evaluación	Costo económico (precios 2021)	Beneficios
SIX SIGMA. Certificación basada en metodología estadística de mejora de procesos y solución de problemas.	Six Sigma Institute, Suiza	Tecnológico de Costa Rica, Universidad Latinoamérica de Ciencia y Tecnología, Universidad Latina, entre otras instituciones públicas y privadas.	Utilización de metodología de negocios basada en Reconocer, Definir (medir, analizar, mejorar y controlar) y Actuar.	Costo o inversión económica de capacitación para miembro de organización que implementará metodología. Programa consta de 6 cursos, oscila entre \$49 a \$149.	<ul style="list-style-type: none"> - Asegura la calidad en la empresa y áreas de trabajo y satisfacción del cliente. - Forma personas que liderarán la gestión de calidad. - Asegura la sostenibilidad y rentabilidad de los negocios. - Diseña y desarrolla los procesos, productos y servicios de forma eficiente con respaldo estadístico. - Mejora procesos de medición y solución de problemas.
Sello Safe Travels. Reconocimiento de proceso de verificación y cumplimiento de protocolos anti COVID-19 en sector turístico.	World Travel & Tourism Council (WTTC), Londres	ICT	Sub-licencia para empresas turísticas (con o sin declaratoria turística) que implementen los protocolos (guía de autoevaluación) de seguridad según su área comercial y posterior verificación de cumplimiento de estos (formulario en línea y documentación de prueba).	No tiene costo.	<ul style="list-style-type: none"> - Garantía de seguridad para turistas que visitan el sitio, que cumple con medidas sanitarias que reduzcan contagios por COVID-19. - Mejora imagen en un contexto de tanta incertidumbre y temor sanitario. - Mejora la competitividad y permite la diferenciación.

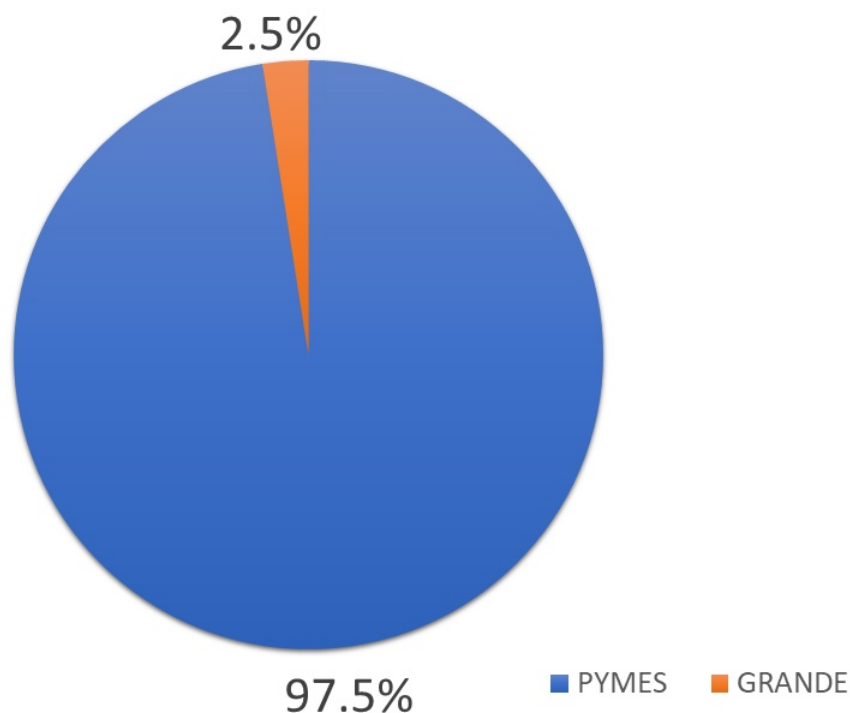
Fuente: Elaboración propia según consulta de fuentes documentales y consultas directas con organizaciones normalizadoras, 2021.

Accesibilidad y desafíos para la implementación de modelos de calidad en emprendimientos y PYMES turísticas

De acuerdo con el Estado de la situación PYMES 2012-2017²⁹, la participación de las micro, pequeñas y medianas empresas del parque empresarial costarricense representó el 97.5 %. De estas, 80,8 % correspondió a microempresas y 12.6 % a pequeñas empresas. Por sector económico, el 64,2 % (es decir, 85 820 de las PYMES) corresponde al sector de servicios, representando para el 2017 alrededor de 344 390 empleos generados. En dicho sector se encuentra representado el sector turismo como proveedor de servicios de hospedaje, alimentación, guiado, diversas asesorías, entre otros. Estos datos obedecen a empresas que mantienen un grado mínimo de formalidad por lo cual también forman parte del sistema de información empresarial costarricense del MEIC. La figura 1 muestra esta información.

Figura 1

Participación de las micro, pequeñas y medianas empresas del parque empresarial costarricense



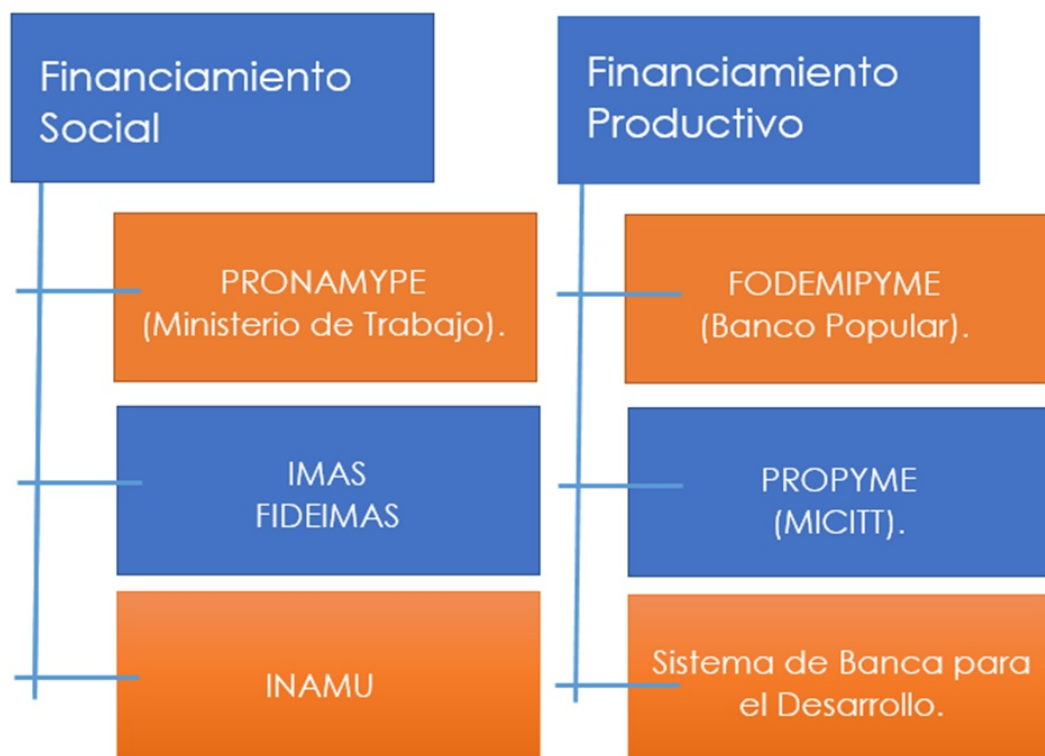
Fuente: Elaboración propia con base en datos del MEIC³⁰, 2021.

²⁹ Ministerio de Economía, Industria y Comercio, *Estado de la situación PYME Serie 2012-2017: Nuevo Marco metodológico* (San José: MEIC, 2019), <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2019/pyme/pcp.pdf>

³⁰ *Ibíd.*, 7.

Las PYMES formalmente establecidas cuentan con oportunidades de financiamiento más accesibles, al menos desde el punto de vista normativo y legal mediante los diversos programas de apoyo de tipo social y productivo (figura 2).

Figura 2
Participación de las micro, pequeñas y medianas empresas del parque empresarial costarricense



Fuente: Modificación según versión original de PYMES, MEIC³¹, 2021.

No obstante, las PYMES legalmente establecidas se enfrentan a retos que, según la Cámara de Industriales de Costa Rica (CICR)³², impiden su crecimiento y mejora continua. Estos desafíos claramente identificados por la CICR son: problemas de gestión empresarial, capacidad de asimilación y explotación del conocimiento, limitación para su financiamiento y las cargas sociales, costo de servicios públicos comerciales, infraestructura, tramitología y un desarticulado sistema nacional de apoyo³³.

El financiamiento es un aspecto crucial para el crecimiento y consolidación de las PYMES turísticas y de cualquier otro sector económico. «Competir en un mercado como el turístico requiere mucho esfuerzo, sin embargo, con escasas fuentes de

³¹ PYME, Ministerio de Económica, Industria y Comercio, *Programa de Financiamiento para la PYME en Costa Rica* (San José: MEIC, 2016). gel, *Fenomenología...*, 467.

³² «CICR urge al gobierno a que ponga los ojos en las PyMES», *Elmundo.cr*, acceso: 5 de noviembre de 2021, <https://www.elmundo.cr/economia-y-negocios/cicr-urge-al-gobierno-a-que-ponga-los-ojos-en-las-pymes/>

³³ *Ibíd.*

financiamiento que existen para las microempresas, dificultan la oferta de este servicio con todos los requerimientos de calidad del ICT»³⁴.

Aspectos como la capacitación y asistencia técnica, gestión del conocimiento e innovación tecnológica constituyen desafíos que detienen no solo el crecimiento general y la gestión de emprendimiento y empresas turísticas, sino que repercuten en la gestión de calidad, lo que afecta la competitividad en los mercados turísticos internacionales y locales «La competitividad de los destinos turísticos y de las empresas en específico ya no se miden tan solo por los precios de oferta, sino por el nivel de calidad de los servicios»³⁵.

Abordar la calidad turística requiere una observación del contexto social, económico y ambiental en el cual estas se gestan, así como las oportunidades de mejora, gestión y operación con que estas cuentan, por esta razón también es importante enfocar la discusión hacia aquellas empresas y emprendimientos emergentes que nacen en la informalidad.

Para el 2020, el Instituto Nacional de Estadística y Censos, en su Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares 2020 (ENAMEH)³⁶, estimó en 355 266 las personas trabajadoras independientes y en 367 911 el total de microempresas de los hogares existentes en Costa Rica. El nivel escolar de las personas propietarias de estos negocios es mayormente bajo, el 42.9 % cuenta con un nivel máximo de primaria completa, y solamente el 16,9 % tiene educación superior. En promedio, estas microempresas cuentan con 12 años de operación, y para el sector servicios es de 10 años.

De estas microempresas, su alto grado de informalidad es considerado como la principal oportunidad de mejora y desafío de calidad existente. En el sector servicios, el 75,9 % mantiene algún grado de informalidad, además se destaca la falta de registros contables formales, el no estar inscritos en el Registro Nacional (no cuentan con personería jurídica) y no ofrecer salario fijo asignado ni seguro social al propietario.

Por lo anterior, los modelos analizados en el presente apartado representan una limitación en su aplicabilidad para emprendimientos y PYMES turísticas con algún grado de informalidad, incluso para aquellas formales que incumplan algún aspecto de informalidad, resultante de la crisis económica pandémica, por ejemplo, si la empresa se mantiene en morosidad con el Fondo de Desarrollo y Asignaciones Familiares (FODESAF), por ende, no podría participar para la obtención de la declaratoria turística (principal elemento de medición de calidad), por lo que no tendría oportunidad de iniciar el proceso de CST.

³⁴ Juan Carlos Picón Cruz y Víctor Julio Baltodano Zúñiga, «Capacidad competitiva de las microempresas de hospedaje. El caso de las comunidades cercanas al Proyecto Turístico Papagayo, Guanacaste, Costa Rica», *Revista Intersedes VI*, n.º 10 (2006): 2-20, acceso: 10 de noviembre de 2021, <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/20489>

³⁵ *Ibíd.*, 11.

³⁶ Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, *Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares 2020: Resultados Generales*, 1.a ed. (San José: INEC, 2020), <https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/reenameh2020.pdf>

Por otro lado, Bandera Azul ecológica es un galardón con mayor oportunidad de acceso por parte de empresas que como mínimo tengan un permiso legal de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud (MiSalud). El procedimiento de inscripción es bastante sencillo, compuesto de dos partes: uno es la conformación de un comité, «conformados por personas que velan por la adecuada gestión de los parámetros a evaluar en cada categoría»³⁷ y la inscripción virtual en su sitio web. Hay un acompañamiento y asesoría continua que no supone un esfuerzo o dificultad alta, sin embargo, requiere un mínimo de escolaridad por parte de quien lidera el comité a cargo del plan de trabajo. El Sello Safe to Travel, del ICT, es una oportunidad de certificar la calidad por parte de empresas turísticas en la formalidad, no requiere la declaratoria, pero sí solicita el permiso de funcionamiento del MiSalud, así como las respectivas patentes para continuar con la inscripción, guía de autoevaluación, formulario en línea y documentación probatoria para iniciar el proceso de sub-licenciamiento³⁸ y obtener el sello.

Por su parte, la norma ISO 9001-2015, Inte B5:2020: Carbono neutralidad, el modelo EFQM y Six Sigma representan procesos de mayor complejidad, alta capacitación o nivel de escolarización de quien los aplique, inscriba y ejecute, excluye a las empresas en informalidad por las condiciones anteriormente mencionada, incluso podría ser de difícil acceso a PYMES medianas por la inversión requerida y niveles de complejidad en la ejecución de procesos. En el caso del modelo EFQM, se brinda asistencia remota y asesoría en idioma español desde el país sede.

Finalmente, SERVQUAL y HOTELQUAL como metodologías autoaplicables, resultan una muy buena alternativa y oportunidad de acercamiento a la implementación de modelos de calidad que midan el servicio y permitan las correspondientes mejoras de procesos basados en la realimentación obtenida. Del mismo modo, la plataforma Clean and Safe to Visit es una buena opción de aprendizaje, asesoría y certificación sobre los protocolos de seguridad sanitaria para evitar la propagación del COVID-19, accesible únicamente con una inversión mensual como derecho de uso, lo cual representa la mayor dificultad para su implementación en establecimientos pequeños o emergentes.

Conclusiones

Los modelos de calidad turística disponibles en el mercado representan una excelente herramienta para el cumplimiento con los estándares de calidad internacional demandados por turistas internacionales y representan una oportunidad de mejora para cerrar vacíos de calidad en los servicios y productos actualmente ofertados en el mercado turístico nacional, que conforman parte del 64,2 %³⁹ de PYMES del sector servicios que cubre el parque empresarial costarricense.

³⁷ Bandera Azul, «¿Cómo Aplicar?», acceso: 11 de noviembre de 2021, <https://banderaazulecologica.org/como-aplicar>

³⁸ Ricardo Ureña, mensaje de texto al autor, 15 de noviembre de 2021.

³⁹ Ministerio de Economía, Industria y Comercio, *Estado de la Situación PYME Serie 2012-2017: Nuevo Marco metodológico* (San José: MEIC, 2019), <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2019/pyme/pcp.pdf>



No obstante, estos modelos, como herramienta de aseguramiento de calidad, no están disponibles para las PYMES en estado de informalidad (sobre todo las microempresas, que representan el 75,9 % del sector servicios de las microempresas del hogar en Costa Rica).

De los 11 modelos analizados en el presente estudio, solamente dos (HOTELQUAL y SERVQUAL) podrían aplicarse en estas PYMES con algún grado de informalidad por morosidad, rezago o falta de asistencia técnica, sin verse excluidas por los requerimientos, costos económicos u alto nivel de escolaridad necesarios para su implementación.

A nivel nacional existe un rezago importante con respecto de los emprendimientos y PYMES emergentes para su debida consolidación en el mercado o parque empresarial nacional, lo cual está incrementando la desigualdad entre unidades comerciales y resaltando la brecha con respecto a las microempresas que no cuentan con recursos u oportunidades para mejorar en aspectos de calidad del producto o servicio ofrecido y repercute en su competitividad y supervivencia en un mundo cada vez más exigente y demandante y con las consecuencias suscitadas post pandemia.

A nivel turístico, estos emprendimientos y microempresas continuarán, las pequeñas «sodas», ventas de *souvenir* y guías turísticos *freelance* seguirán ofreciendo sus servicios. Por esto, recobra un sentido de urgencia el ofrecer a estos microempresarios acompañamiento, asesoría y asistencia técnico-operacional en aspectos específicos, los cuales, como consecuencia, repercutirán positivamente en la calidad del producto turístico ofertado y en la imagen de destino turístico nacional. Del mismo modo, una propuesta de norma o certificación diseñada (específicamente para este público) sería una excelente forma de incidir en la calidad de este sector empresarial y, a la vez, de impulsar su formalidad gradualmente.

Formato de citación según APA

Gutiérrez-Galera, L. H. (2022). Sistemas de calidad turística en Costa Rica: Accesibilidad y desafíos para su implementación en emprendimientos y PYMES turísticas en el contexto pandémico. *Revista Espiga*, 22(45), 52-77.

Formato de citación según Chicago-Deusto

Gutiérrez-Galera, Luis Humberto. «Sistemas de calidad turística en Costa Rica: Accesibilidad y desafíos para su implementación en emprendimientos y PYMES turísticas en el contexto pandémico». *Revista Espiga* 22, n.º 45 (enero-junio, 2022): 52-77.

Referencias

- Asociación Española de Normalización (UNE). *Informes de normalización. Apoyo de la Normalización al sector turístico*. España: UNE, 2021. <https://www.une.org/salainformaciondocumentos/Informe%20UNE%20Normalizaci%C3%B3n%20tur%C3%ADstica.pdf>
- Bandera Azul. «¿Cómo Aplicar?». Acceso: 11 de noviembre de 2021. <https://banderaazulecologica.org/como-aplicar>
- Bandera Azul Ecológica, Costa Rica. *Informe Galardonados 2019*. San José: Bandera Azul, 2019. <https://banderaazulecologica.org/user/pages/05.galardonados/Informe%20Ganadores%202019%20PBAE.pdf?cache>
- Benavides Vindas, Shirley. «El aporte del turismo a la economía costarricense: más de una década después». *Revista Economía y Sociedad* 25, n.º 57 (2020): 1-29. <https://doi.org/10.15359/eyes.25-57.1>
- Cortés, José Miguel. *Sistemas de Gestión de Calidad* (Málaga, España: ICB, S. Interconsulting, Bureau, S.L) 2017. Edición Elibro. <https://elibro-net.cidreb.uned.ac.cr/es/ereader/uned/56053>
- Elmundo.cr. «CICR urge al gobierno a que ponga los ojos en las PyMES». Acceso: 5 de noviembre de 2021. <https://www.elmundo.cr/economia-y-negocios/cicr-urge-al-gobierno-a-que-ponga-los-ojos-en-las-pymes/>
- Hernández Castro, Gustavo. *Gestión de calidad en las empresas turísticas sostenibles*. San José: EUNED, 2018. Edición eBook. <https://ebooks.uned.ac.cr/pdfreader/gesti50108659>
- Hernández Sampieri, Roberto; Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio. *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill, 2010.
- Instituto Costarricense de Turismo. «Empresas certificadas, Turismo Sostenible». Acceso: 20 de setiembre de 2021, <https://www.turismo-sostenible.co.cr/directorio>
- Instituto Costarricense de Turismo. *Metadatos de los Registros Administrativos: Divisas por concepto de turismo*. San José, Costa Rica: Informes Económicos, 2021. <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/cifras-econ%C3%B3micas/costa-rica/960-divisas-por-concepto-de-turismo/file.html>
- Instituto Costarricense de Turismo. *Metadatos de los estudios contratados por el ICT: Global Review Index TM (GRI)*. San José, Costa Rica: Centros de Desarrollo, Review Pro 2019 CDT. <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/cifras-tur%C3%ADsticas/centros-de-desarrollo/1678-review-pro-2019-cdt/file.html>

- Instituto Costarricense de Turismo. *Plan Nacional y Planes Generales: Plan Nacional de Turismo 2017-2021*. San José, 2021. <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/planes-y-documentos-institucionales.html>
- Instituto Costarricense de Turismo. *Visualizaciones interactivas: Llegadas internacionales 2009-2020*. San José, Costa Rica, ICT: Informes estadísticos, 2021. <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiOTU1NTgxMmltMmlwOS00YmNhLWJlNDctMjZmZmE5ZDc5MzZlhwidCl6ImQwN2I2NTM1LTfkZGMtNDA2YS04MzQxLTBiMGEzMDIkNDEsNmMlMmMiOjR9>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. *Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares 2020: Resultados Generales*. San José: INEC, 2020. <https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/renameh2020.pdf>
- International Standardization Organization (ISO). *Sistemas de gestión de la calidad, Requisitos*. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO, 2015.
- Gutiérrez Pulido, Humberto y Torres Quirarte, Abel. «Planeación avanzada de la calidad del producto(apqp): conceptos básicos y un caso práctico». *e-Gnosis* 5 (2007): 1-14. <https://www.redalyc.org/pdf/730/73000502.pdf>
- Kapiki, Soutana (Tania). «Quality Management in Tourism and Hospitality: An Exploratory Study among Tourism Stakeholders». *International Journal of Economic Practices and Theories* 2, n.º 2 (2012):53-61. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2150570
- Marín, Mario. *Sistemas de Calidad*. San José: EUNED, 2014. Edición eBook. <https://ebooks.uned.ac.cr/pdfreader/sistemas-de-calidad>
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio. *Estado de la Situación PYME Serie 2012-2017: Nuevo Marco metodológico*. San José: MEIC, 2019. <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2019/pyme/pcp.pdf>
- Picón Cruz, Juan Carlos y Víctor Julio Baltodano Zúñiga. «Capacidad competitiva de las microempresas de hospedaje. El caso de las comunidades cercanas al Proyecto Turístico Papagayo, Guanacaste, Costa Rica». *Revista Intersedes VI*, n.º10 (2006): 2-20. Acceso: 10 de noviembre de 2021. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/20489>
- PYMES de Costa Rica. «Conozca el tamaño de su empresa». Acceso: 20 de octubre de 2021. <https://www.PYMESS.go.cr/cuadro5.php?id=1>
- PYME, Ministerio de Económica, Industria y Comercio. *Programa de Financiamiento para la PYME en Costa Rica*. San José, Costa Rica: MEIC, 2016.

Quesada Castro, Renato; Yorlenny Fontana Coto y Carlos Sánchez Sáenz. *Gestión de empresas turísticas sostenibles*. San José: EUNED, 2011, 151.

Torres-Granadillo, Fernando y Wileidys Artigas. «Emprendimiento económico: Elementos teóricos desde las perspectivas de sistemas y redes». *Revista de Ciencias Sociales (Ve) XXI*, n.º 3 (2015): 429-441. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28042299012>

