

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)	<p>Compra de la norma a organismo normalizador autorizado.</p> <p>Compromiso de alta gerencia.</p> <p>Implementar el sistema de gestión de calidad basado en el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).</p> <p>Planear (contexto organizacional, liderazgo, planificación).</p> <p>Hacer (apoyo y operación).</p> <p>Verificar (evaluación del desempeño).</p> <p>Mejorar (Actuar).</p> <p>Auditoría externa por ente autorizado.</p>	<p>INTE/ISO 9001: 2015 norma y requisitos versión escrita (¢34 024).</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.