

## Distintivos turísticos en México

### Tourist badges in Mexico

César Y. Amador-Mercado <sup>a</sup>

---

#### Abstract:

Tourism certification is permanent training for companies in the tourism sector, being that it is a tool for competitiveness and improvement, since it allows increasing the quality of the product and / or service, and in this way achieving customer satisfaction. Therefore, being certified will provide confidence to visitors, guaranteeing compliance with the attention and service protocols, thus acquiring growth opportunities, increasing the level of sales and meeting the expectations of a specific market.

#### Keywords:

Certification, quality, satisfaction

---

#### Resumen:

La certificación turística es la capacitación permanente para las empresas del sector turístico, siendo que es una herramienta de competitividad y de mejora, ya que permite incrementar la calidad del producto y/o servicio, y de esta manera lograr la satisfacción del cliente. Por lo tanto, al estar certificado brindará confianza a los visitantes, garantizando el cumplimiento de los protocolos de atención y de servicio, de esta forma adquirirá oportunidades de crecimiento, incrementando el nivel de ventas y cubriendo expectativas de un mercado en específico.

#### Palabras Clave:

Certificación, calidad, satisfacción

---

### Introducción

Dentro del sector turístico es esencial mantener un sistema de calidad puesto que este ayuda a tener un equilibrio entre la oferta de servicios y productos y las necesidades de los demandantes. Además, garantiza la mejora continua en los servicios ofertados.

### Programa de Manejo Higiénico de Alimentos Distintivo H

Se trata del reconocimiento que otorgan en conjunto la Secretaría de Turismo, Sectur y la Secretaría de Salud a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas que tienen altas medidas de prevención e higiene en los productos que ofrecen de acuerdo con los estándares

de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2015.

Garantiza una serie de recomendaciones y técnicas para el lavado, desinfección, limpieza, manejo de basura, preparación de alimentos, almacenamiento, congelación, refrigeración, descongelación e higiene personal, estableciendo un proceso de mejora continua.

Es 100% preventivo, lo que asegura la advertencia de contaminación que pudiera causar algún tipo de enfermedad transmitida por alimentos y bebidas.

### Sello de Calidad Punto Limpio

Busca que las pequeñas y medianas empresas del sector turismo, como lo son restaurantes, hoteles, cafeterías, agencias de viajes, arrendadoras de autos, operadoras de buceo y centros de entretenimiento en el país,

---

<sup>a</sup> César Yarim Amador Mercado Preparatoria No. 4 Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México <https://orcid.org/0000-0003-2733-4767> Email: cesar\_amador@uaeh.edu.mx

incorporen buenas prácticas de higiene en su modelos de gestión, a fin de proteger la salud de clientes, trabajadores y comunidades.

### Programa de Calidad Distintivo Moderniza

El distintivo Moderniza es un sistema para mejorar la calidad de empresas turísticas con el fin de elevar la rentabilidad y competitividad. Es decir, con base en una forma moderna de dirigir y administrar la empresa, se permitirá ofrecer mayor satisfacción al cliente.

Está dirigido preferentemente a hoteles de hasta 4 estrellas, restaurantes, agencias de viajes, operadoras de turismo receptivo, arrendadoras de autos, marinas, entre otras.

### Programa de Calidad Distintivo S

Es un reconocimiento a las buenas prácticas sustentables, en el desarrollo de proyectos turísticos y el compromiso de las empresas turísticas que operan en México bajo los criterios globales de sustentabilidad.

Busca la eficiencia productiva, maximizar la experiencia del cliente, minimizar la huella ambiental de su operación, generar mayor derrama económica al país, facilitar a las empresas el acceso a nuevas tecnologías, entre otras.

### Programa de Calidad Tesoros de México

Impulsa la excelencia de Hoteles y Restaurantes cuyos estándares de servicio, características arquitectónicas y gastronómicas, reflejan y promueven la riqueza de la Cultura Mexicana. Son empresas que se encuentran en ciudades de gran importancia histórica, rodeados de cultura, tradición y autenticidad.

### Pueblos Mágicos

Los pueblos mágicos en México, son localidades con atributos simbólicos, leyendas, historia, hechos trascendentes y magia en sus manifestaciones sociales y culturales. Son destinos que representan alternativas fuera de lo común para el turista, además ayudan a diversificar la oferta, estimulan la inversión pública y privada, generan empleos, desarrollo social, entre otros.

El objetivo principal de este programa es fomentar el desarrollo sustentable de las localidades poseedoras de atributos de singularidad, carácter y autenticidad a través de la puesta en valor de sus atractivos, representados por una marca de exclusividad y prestigio teniendo como referencia las motivaciones y necesidades del viajero actual.

La calidad en las localidades es una condición de mercado y un factor para ser competitivas, corresponde a todos los actores del Pueblo Mágico, construir de manera permanente destinos y negocios turísticos exitosos; la tarea básica es impulsar los programas y sellos de calidad de la Secretaría de Turismo.



Figura 1. Distintivos turísticos en México

### Conclusión

La creciente preocupación por la bioseguridad y la aplicación de protocolos de higiene ha creado la necesidad de implementar certificaciones y distintivos en el sector turístico, promoviendo la competitividad de las empresas turísticas, de igual forma se busca que los destinos y prestadores de servicios alcancen los más altos estándares de calidad en la prestación de los servicios.

### Referencias

- [1] Cardoso, C., Castillo, M., & Hernández, C. (2014). Sosteniendo al turismo o turismo sostenible. Estudios y Perspectivas en Turismo, 23, pp. 376-395. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180730867009.pdf>
- [2] Molina, S. (2010). Planificación integral del turismo. Trillas
- [3] Sectur (2018). Distintivos Turísticos. Recuperado de <https://www.turismo.cdmx.gob.mx/distintivos>