



Gestión y Asesoría Turística

Actividades Temáticas

Manual de Evaluación

Noviembre 2007

Índice

Índice.....	2
Introducción.....	3
Objetivos del Manual.....	4
Metodología.....	5
Descripción del Sistema.....	5
Sobre este documento	7
Definiciones.....	9
Composición del Manual	13

Introducción

El presente instructivo tiene como finalidad orientar las labores de los funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo, a quienes compete la responsabilidad de evaluar aquellos proyectos dedicados a las Actividades Temáticas, esto como parte de los trámites que deben cumplir las Empresas o Actividades que opten por la Declaratoria Turística, según los alcances del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas, artículo 4 y el Decreto N°25226-MEIC-TUR del 15 de marzo de 1996, publicado en La Gaceta N°121, del 26 de junio de 1996.

La herramienta en cuestión que deberán aplicar en el campo los inspectores del ICT, se caracteriza por responder a una composición sencilla, donde se identifican como ejes de su funcionalidad cuatro aspectos básicos: La Organización de la empresa, la Operación de la misma, sus acciones en el campo Ambiental y Cultural como el Servicio al Cliente.

Bajo esta óptica se ha planteado una serie de ítems (un total de 59), que el inspector deberá evaluar, asimismo es de su competencia recolectar la evidencia, como observar el entorno donde se desarrolla la actividad y de este modo obtener la información que permita establecer el nivel de cumplimiento de la empresa en estudio.

Con el propósito de orientar las acciones de evaluación de los proyectos de estilo Temático se ha considerado necesario desarrollar este instructivo que le permita al técnico orientar sus labores de revisión de documentación, recolección de evidencias, verificación y evaluación in-situ de una forma clara y precisa, asimismo, el empresario podrá contar con una herramienta que le da la pauta en cuanto a una serie de requerimientos a cumplir para lograr un mejor rendimiento como prestador de servicios turísticos.

Objetivos del Manual

El presente Manual constituye una guía teórico práctica que aborda los temas de las actividades turísticas especializadas en aspectos temáticos como los denominados Parques, Plantaciones, y otras manifestaciones de la Cultura Agropecuaria, mediante una medición tanto de orden cuantitativa como cualitativa, se define el nivel de rendimiento de una empresa, asimismo se identifican sus fortalezas y debilidades a nivel de operación como otros tecnicismos de valoración inmediata.

La implementación de la revisión de los procesos específicos aplicables a las Actividades de vocación temática, tiene definidos como sus objetivos principales los siguientes:

- ❖ Evaluar las características de organización, de los procesos operativos, aspectos ambientales y servicios que ofrecen las empresas que optan por los beneficios de la Declaratoria Turística.
- ❖ Verificar que las actividades que realizan las empresas cumplan con lo establecido en el inciso a) del artículo 13 del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.
- ❖ Velar por que las empresas desarrollen sus actividades bajo las mejores medidas de seguridad para el usuario.
- ❖ Tener una referencia general de las características y servicios que brindan las empresas y que a la vez sirva de instrumento a la política oficial del fomento de las Actividades Temáticas.
- ❖ Ofrecer al empresario un marco referencial que le oriente en cuanto a los parámetros para la implementación y mejora de sus servicios al usuario.

Metodología

Con base al análisis de la normativa existente sobre todo al amparo del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, asimismo de la Ley Orgánica del ICT, se estableció en principio la identificación de variables técnicas como su posible nivel de alcance dentro de un marco de operacionalización congruente a la necesidad de fortalecer el crecimiento de este innovador sector de la oferta turística.

Una vez definido este marco conceptual nos dimos a la tarea de preparar una tabla que facilita la agrupación de los principales ítems en cuatro grupos macro, bajo la perspectiva de establecimiento legal de la empresa, como de sus niveles de calidad y servicio, sin dejar de lado el sustento de las variables ambientales como parte de los esfuerzos que realiza la institución en materia de identificación del país como destino turístico de naturaleza.

Dichas variables se integran dentro de una hoja de excel para facilitar su valoración además de llevar un registro de rendimiento reflejado en un gráfico de barras, con lo cual se pueden orientar los esfuerzos empresariales, dentro de un proceso de inducción y continuidad.

Descripción del Sistema

Se han elaborado los lineamientos con vistas a asegurar dentro de una empresa los procesos de Organización, Operación, Ambientales y de Servicio al Cliente. A partir de una herramienta se procede a establecer una serie de condicionantes de orden técnico, sin dejar de lado la funcionalidad como dinámica de crecimiento, cambio e innovación de las actividades turísticas.

El cuerpo de la herramienta pretende aplicar la revisión de cada actividad especializada en turismo temático, asimismo verificar el desenvolvimiento de sus funciones de cara al turista directamente.

Se han identificado cuatro componentes centrales: De la Organización, De la Operación de la Actividad, de las Variables Ambientales y Culturales, y el Servicio al Cliente.

Para valorar los niveles de calidad y servicio de cada uno de los proyectos visitados se han desarrollado para los mismos una serie de preguntas al mejor estilo de un cuestionario simple, que refleja si la empresa cumple con el ítem pertinente, bajo una respuesta ya sea positiva o negativa, que se encuentra sujeta a que la empresa aporte la documentación o evidencia pertinente, según lo valorado. Asimismo se deja una tercera columna abierta bajo la nomenclatura de No Aplica, para aquellos casos en que un ítem no es funcional para una actividad específica.

En total se han identificado 59 preguntas dentro del cuerpo básico de este documento, de los cuales 10 pertenecen al tema de la Organización, 23 a la Operación Temática específica, 12 referidas a las Variables Ambientales y Culturales y 14 orientadas a la medición del Servicio al Cliente.

De lo anterior se deduce que predominan cuatro capítulos básicos, los cuales tienen una participación porcentual que se distribuye de la siguiente manera:

Capítulo I		
De la Organización	10	17.00
Capítulo II		
De la Operación	23	39.00
Capítulo III		
Variables Ambientales y Culturales	12	20.00
Capítulo IV		
Del Servicio al Cliente	14	24.00
Total	59	100%

De lo anterior se interpreta que cada una de las secciones está compuesta por una serie de preguntas, para un gran total de 59. Estas a su vez responden a una serie de conceptos que serán ponderados de acuerdo a las características que le confieren cada ítem. Sus particulares valores serán sumados, dando como resultado una puntuación parcial o total, a la que corresponde un porcentaje, según sea para cada sección.

La suma total de estos puntajes, proporcionará la equivalencia que determinará la categoría de la empresa evaluada, sin dejar de pasar por alto que las empresas o actividades especializadas en Temas Temáticos deberán alcanzar un 80% para calificarse.

Su participación porcentual va a depender de nivel que pueda alcanzar en los temas enunciados en párrafos anteriores.

Según las características de la empresa existen conceptos que no deben ser evaluados, en este caso se describirá en el rectángulo la abreviatura N.A (No Aplica) y se restarán estos puntos del total que corresponde a la sección o capítulo sometido a evaluación.

Para que una empresa se someta a esta evaluación deberá encontrarse en operación, asimismo someterá a conocimiento del ICT la documentación pertinente para solicitar la Declaratoria Turística, o en su defecto encontrarse amparada a la figura de la Declaratoria Turística. Una vez los técnicos del ICT tengan identificado el perfil de la empresa, se tendrá que llevar a cabo la visita de campo para determinar y valorar in-situ, y de conformidad a la evidencia aportada su posible nivel de rendimiento o resultado global.

Mediante esta labor de despacho como de las visitas de campo que sean pertinentes, los funcionarios podrán asignar un total de puntos asignados y consecuentemente asignar un porcentaje de participación con respecto al 100%.

Sobre este documento

Este documento contiene los elementos necesarios para evaluar los proyectos temáticos bajo la percepción de los siguientes ejes: Organización, Operación, Variables Ambientales y Servicio al Cliente, asimismo se encuentra complementado con la Guía de Evaluación para el Inspector, mecanismo que establece todos sus alcances y limitaciones como representante del ICT.

A continuación se detallan los componentes de este documento:

1. La Guía de Evaluación que describe los requisitos para una actividad de este tipo, es parte integral de este documento.
2. Formulario resumen de la evaluación aplicada a este tipo de empresas.
3. Formulario o Tabla de Información General sobre las características de la empresa, cuya información será la base para alimentar la página Web del Instituto Costarricense de Turismo, para empresas Declaradas Turísticas.
4. Manual del Supervisor del Instituto Costarricense de Turismo, para la aplicación de las evaluaciones en las empresas de este tipo.
5. Constancia de visita.

Estamos claros que esta herramienta pretende responder a un modelo integral y homogéneo de evaluación, que tiene como propósito fundamental el Aseguramiento de la Calidad en los Proyectos Temáticos. Todo lo anterior implica un paso trascendental en la industria turística, la búsqueda de estándares de calidad competitivos a nivel internacional y la información veraz a los consumidores sobre las características de los productos y servicios desarrollados por esta nueva tendencia de oferentes.

Definiciones

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Actividad Turística: Son actividades turísticas todas aquellas que por su naturaleza recreativa o de esparcimiento, y por estar relacionadas con el turismo tengan como finalidad ofrecer al turista una experiencia vivencial, incluyendo aquellas que lo ponen en contacto con manifestaciones históricas, culturales, fincas agropecuarias demostrativas, áreas naturales dedicadas a la protección y aprovechamiento de los recursos naturales, zoológicos, zoológicos, acuarios, parques de diversión y acuáticos. Las cuales obtendrán la declaratoria turística como actividad turística. Lo anterior según los alcances del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas, Decreto N°25226-MEIC-TUR del 15 de marzo de 1996, publicado en La Gaceta N°121, del 26 de junio de 1996, y sus reformas publicadas en la Gaceta N° 211, del viernes 2 de noviembre del 2007.

Ambiental: Relativo al ambiente. Compendio de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y en un momento determinado.

benchmarking: Es un medio de buscar las mejores prácticas que conducirán a una actuación sobresaliente de las empresas.

Biodegradables: Que puede sufrir biodegradación. Transformación de un cuerpo complejo en sustancias más simples efectuada por un organismo vivo.

Calidad: Conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confiere su habilidad para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Cultural: Relativo a la cultura. Desarrollo intelectual o artístico.

Defecto: incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Documento: Información y medio de soporte.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
Nota: La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo/prueba y otros medios.

Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

Instructivo: Documento que establece las condiciones para los empleados en cuanto a su alcance y frecuencia y responsabilidad de realización.

Mantenimiento: Conservar o dar vigor, o sea, el conjunto de acciones y operaciones orientadas a la conservación del objeto.

Manual de Seguridad: Contiene los requisitos específicos que debe reunir el tipo de empresa con relación a este tema.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Misión: Determina el propósito o razón de ser por la que empresa se diferencia del resto de las compañías de su sector.

Organización: Acción y efecto de organizar. Apelación de ciertas instituciones internacionales.

Política: Marca una dirección o área de actuación, orienta mediante guías de actuación globales y define un objetivo cuantitativo a alcanzar. Asimismo limita

las condiciones a respetar. La política marca las directrices básicas de la empresa.

Primeros auxilios: Asistencia que se le presta a una persona accidentada o enferma antes de llegar a un centro hospitalario.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente interno o externo.

Proceso de calificación: Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.

Proyecto: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Restaurante: Establecimiento donde se sirven comidas.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio: Es el resultado generado por las actividades de interrelación entre la empresa y el usuario, y por las propias de la empresa para satisfacer las necesidades del usuario. La entrega o usos de bienes tangibles puede formar parte de la prestación del servicio.

Servicio al cliente: Ofrecer un producto o servicio diseñado para satisfacer las necesidades del cliente, junto con todos los elementos intangibles que van con ello.

Temático: Tema o conjunto de temas.

Tours: Excursión. Ida a algún lugar para estudio, recreo o ejercicio físico.

Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Valores: Creencias sobre lo que es deseable, valioso, y justificable. Los valores son los cimientos sobre los cuales se edifican los demás conceptos claves de la empresa.

Visión: Determina los objetivos a medio y largo plazo de la empresa. Es decir, cómo la empresa quiere verse en relación a la satisfacción de sus clientes actuales y potenciales, con respecto a sus productos y servicios actuales y futuros.

Composición del Manual

1- Objetivo del Manual

Evaluar las empresas que se dediquen a la actividades temáticas, específicamente en los procesos de Organización, Operación, Variables Ambientales-Culturales y Servicio al Cliente, tanto desde la perspectiva de uso del turista como del personal de servicio.

2- Alcance:

Aplica para aquellas empresas que se dediquen a prestar un servicio turístico con un interés temático claramente definido como la Cultura Agropecuaria, o de Actividades de Eco-aventura, Acuaturismo e inclusive de Ecoturismo entre otras (Parques Temáticos, Mariposarios, Zoo-criaderos, Ranarios, Serpentarios, plantaciones demostrativas como por ejemplo en Café, Piña, Flores, Acuarios para la visitación de turistas.)

3- Responsabilidades:

El departamento técnico respectivo del Instituto Costarricense de Turismo asignará una o varias personas quienes tendrán entre otras funciones valorar y evaluar in-situ los servicios de calidad, servicio, mantenimiento y limpieza, como de atención a los turistas, asimismo les compete asegurar que se respetan las instrucciones establecidas para alcanzar los niveles de calidad de la actividad evaluada según el manual vigente.