

# Modelo Guanajuato

## para la Competitividad Turística

### *Personas*



# Índice

<b>Introducción.....</b>	<b>2</b>
<b>I. Antecedentes .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Objetivos .....</b>	<b>4</b>
<b>III. Excelencia en el servicio al cliente.....</b>	<b>5</b>
<b>IV. Proyectos de mejora e innovación grupales .....</b>	<b>8</b>
<b>V. Líderes sociales y empresariales .....</b>	<b>11</b>

# Introducción

El capital humano de las organizaciones turísticas juega un rol clave en la gestión de los servicios, dado que es parte constitutiva de éstos y de la generación de experiencias memorables y únicas para el cliente. La calidad en el servicio ha evolucionado del cumplimiento técnico de procesos de trabajo hacia hacer del servicio un arte, a partir de un desempeño profesional y comprometido del capital humano.

No menos importante que la prestación de los servicios es la mejora e innovación de procesos, productos y los propios servicios para responder en forma efectiva a las expectativas y necesidades de los turistas para contribuir de ésta forma a desarrollar ventajas competitivas para las organizaciones.

El Modelo para la Competitividad Turística del Estado de Guanajuato plantea en sus impulsores el que el trabajador no importando sus responsabilidades o nivel dentro de la organización, deberá tener la oportunidad de participar activamente en la aportación de ideas y su aplicación en proyectos de mejora e innovación, logrando con esto incentivar su compromiso y motivar su satisfacción al aportar su experiencia y conocimientos para aprovechar oportunidades o solucionar problemas relacionados con la satisfacción de las necesidades del cliente.

El turismo como actividad multidisciplinaria depende para su competitividad de la participación de personas quienes contribuyen desde diferentes trincheras. Es en muchos casos a partir del concurso activo de diferentes liderazgos, que la gestión turística logra sus cometidos, es por esto que el reconocimiento de éstos liderazgos permitirá no solo hacer pública su contribución con el turismo, sino hacer evidente su compromiso.

La Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato quiere reconocer el esfuerzo de las personas que contribuyen a través de un desempeño excelente del servicio, la participación y talento de equipos de trabajo que desarrollan proyectos de mejora o innovación de procesos, productos y servicios y a los líderes de la comunidad, empresarios y personal del sector público, que contribuyen desde sus propias organizaciones a mejorar la competitividad del sector en el estado.

# I. Antecedentes

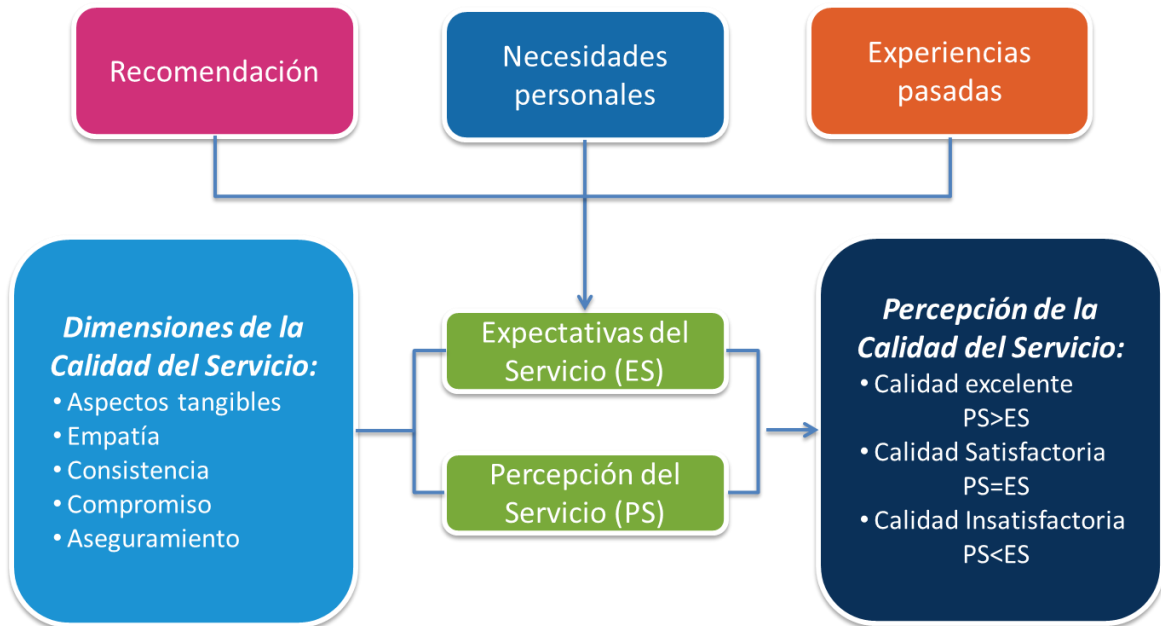
En materia de reconocimientos a equipos de mejora existen diversos proyectos principalmente de asociaciones o internos en empresas que motivan que el personal desarrolle proyectos grupales de mejora o innovación, aplicando diversas herramientas estadísticas para el análisis y solución de problemas que forman parte de la cultura de sistematización en el manejo de problemas y proyectos que se pretende desarrollar entre los trabajadores, motivando que los propios equipos de mejora presenten en público sus proyectos y resultados para ser evaluados por un jurado, reconociendo los de mejor aplicación de herramientas y de mayor impacto.

En materia turística el propio estado de Guanajuato ha promovido entre los empresarios la generación de proyectos de innovación, los cuales mantienen una buena imagen.

## II. Objetivos

- Fomentar el desarrollo de una cultura de servicio a partir de reconocer la excelencia en el servicio del personal de las organizaciones turísticas.
- Impulsar la mejora continua e innovación de procesos, productos y servicios, a través de la participación del personal de los propios establecimientos en la generación de ideas y la implantación de proyectos grupales.
- Reconocer el involucramiento y compromiso de líderes sociales, empresariales y del sector público que se destaquen por su contribución para mejorar la competitividad del turismo en el estado.

# III. Excelencia en el servicio al cliente



## Características

- Es un modelo que permite la valoración del servicio esperado por el cliente y la evaluación del trabajador comparada con las expectativas para identificar discrepancias.
- Orienta la evaluación sobre definiciones objetivas de comportamiento del empleado o servidor público y las características del servicio que ofrece.
- Puede ser evaluado por el propio turista receptor de los servicios y que identifica excelencia en el desempeño o por la organización para la cual trabaja el empleado o servidor público.

## Estándares

Para evaluar la calidad del servicio se deben considerar las cuatro dimensiones del servicio, las cuales se integran de la siguiente forma:

### 1. Aspectos tangibles del servicio

- 1.1 Apariencia del prestador del servicio
- 1.2 Pulcritud
- 1.3 Cumplimiento de los servicios prometidos
- 1.4 Oportunidad en la atención

### 2. Empatía

- 2.1 Disposición para escuchar al cliente
- 2.2 Comprensión de las necesidades del cliente
- 2.3 Contribución para generar una experiencia única en el servicio
- 2.4 Vinculación emocional con el cliente

### 3. Consistencia

- 3.1 Profesionalismo en el desempeño de sus responsabilidades
- 3.2 Actitud de servicio
- 3.3 Cortesía
- 3.4 Inspira confianza
- 3.5 Demuestra valores
- 3.6 Proporciona el servicio sin discriminar a los clientes

### 4. Compromiso

- 4.1 Interés y entusiasmo para proporcionar el servicio
- 4.2 Disposición para resolver las necesidades del cliente
- 4.3 Disposición para proporcionar información al cliente

### 5. Aseguramiento

- 5.1 Desempeño sistemático y planeado
- 5.2 Desempeño sin errores
- 5.3 Congruencia del servicio con la propuesta de valor de la organización

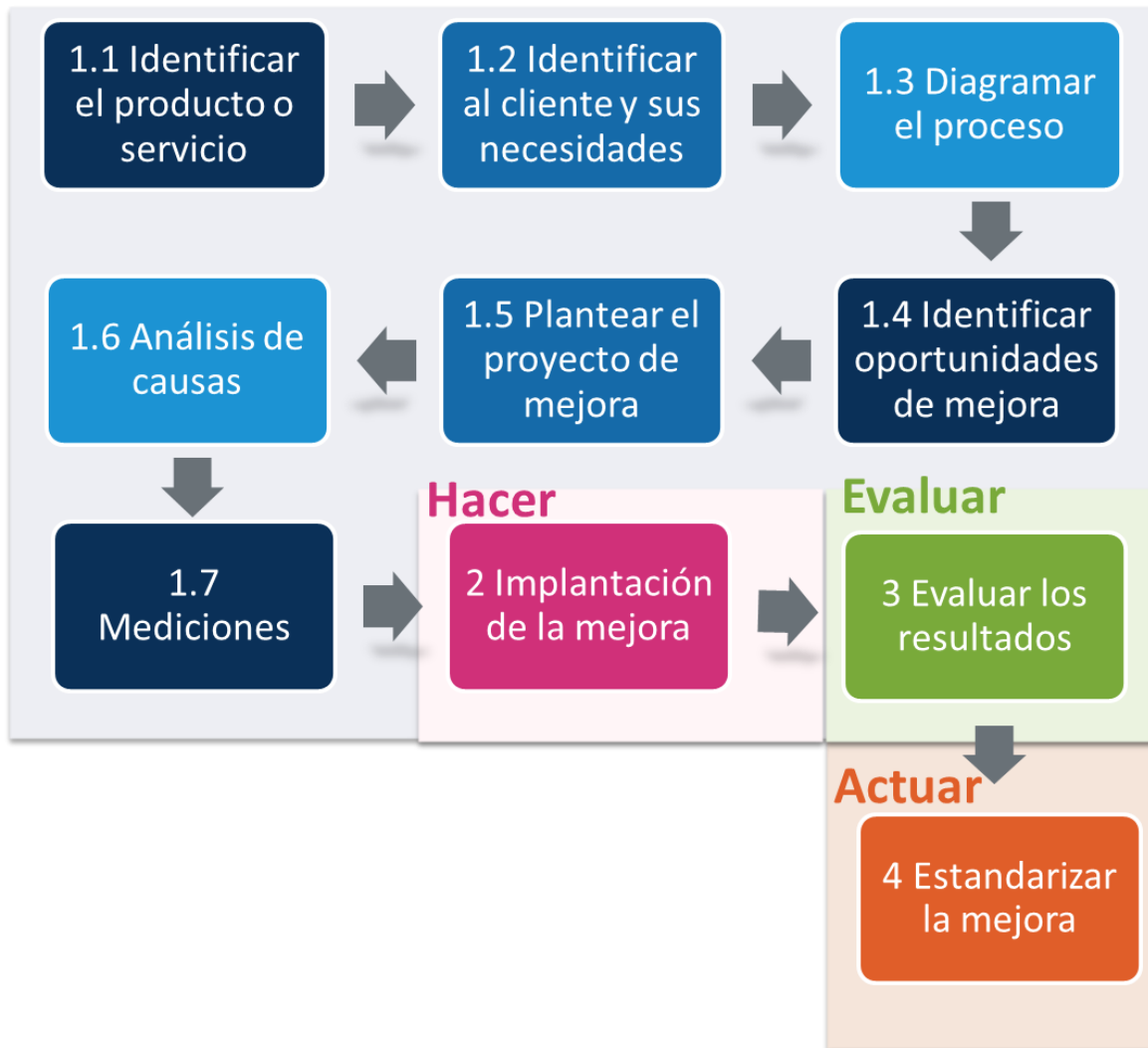
## Preguntas de reflexión

- ¿Por qué se destaca el desempeño de la persona considerada?
- ¿Cuáles son las principales fortalezas que la persona tiene para realizar su trabajo?
- ¿Cuál fue su aportación más importante en el trabajo?
- ¿Cuál ha sido su contribución al cumplimiento de estrategias y objetivos de su organización o del turismo?
- ¿De qué forma ha contribuido para lograr la vinculación con los clientes?
- Indicadores de desempeño, que reflejen los logros y/o mejora. Los indicadores pueden ser de servicio, calidad, productividad, rentabilidad y encuesta de satisfacción a clientes.



# IV. Proyectos de mejora e innovación grupales

## Planear



## Características

- El modelo planteado para la evaluación de los proyectos de mejora e innovación considera una serie de once pasos que son parte de un ciclo de mejora continua (Planear, Hacer, Evaluar, Actuar) que orientan el trabajo de equipos para hacer eficiente la forma en que realizan su trabajo diario.
- El propio modelo permite entender las actividades a través de las cuales generan sus productos y servicios para identificar oportunidades relacionadas con su desempeño o bien plantear innovaciones que permitan mejorar sus resultados.
- El trabajo en equipo es apreciado como un mecanismo que le da sentido al trabajo y promueve la motivación e identificación con la propia organización, ya que fomenta el involucramiento y facilita el reconocimiento.

## Estándares

### 1. Planear

#### 1.1 Identificar el producto o servicio

- 1.1.1 ¿Cuál es el producto, proceso o servicio que quiere mejorar o innovar?

#### 1.2 Identificar al cliente y sus necesidades

- 1.2.1 ¿Quién es su cliente?
- 1.2.2 ¿Cuáles son sus necesidades, expectativas?

#### 1.3 Diagramar el proceso

- 1.3.1 Diagramar las actividades que integran el proceso asociado

#### 1.4 Identificar oportunidades de mejora

- 1.4.1 ¿Cuáles son las oportunidades, problemas que identifica?

#### 1.5 Plantear el proyecto de mejora

- 1.5.1 ¿Qué pretende lograr con su proyecto?

#### 1.6 Análisis de causas

- 1.6.1 ¿Qué condiciones ocasionan el problema?
- 1.6.2 ¿Qué oportunidades identifica?

#### 1.7 Mediciones

- 1.7.1 ¿Cuáles son los insumos del proceso?
- 1.7.2 ¿Cuáles son los resultados del proceso?
- 1.7.3 ¿Cuáles son los indicadores de medición de sus resultados?

## 2. Hacer

### 2.1 Implantación de la mejora

- 2.1.1 ¿Qué actividades realiza para mejorar el proceso?
- 2.1.2 ¿Documenta el proceso?
- 2.1.3 ¿El proceso de trabajo en equipo facilita el desarrollo del proyecto?

## 3. Evaluar

### 3.1 Evaluación de los resultados

- 3.1.1 ¿Cuál es el efecto de las acciones tomadas?
- 3.1.2 ¿Qué beneficios obtiene el cliente de su proyecto?
- 3.1.3 ¿Cómo se ve impactada la satisfacción y lealtad del cliente a partir de su proyecto?
- 3.1.4 Indicadores que reflejen los logros y/o mejora.

## 4. Actuar

### 4.1 Estandarización de la mejora

- 4.1.1 ¿Cómo va a monitorear la implantación del cambio y su efectividad?
- 4.1.2 ¿Cómo evita que se vuelva a presentar el problema?

# V. Líderes sociales y empresariales



## Características

- Impulsa la participación desde el ámbito empresarial, social o gubernamental de líderes que inspiran y motivan la competitividad del turismo a partir de un compromiso manifiesto y participación activa, cuyos resultados promueven el desarrollo económico y social en el estado.
- Visualiza al liderazgo como consecuencia del reconocimiento y autoridad percibida por los diferentes grupos con los que interactúa la persona, cuyo perfil le permite inspirar una visión común y motivar la participación y compromiso de todos los actores en el ecosistema turístico al implantar iniciativas y proyectos exitosos.

## Estándares

### 1. Cultura turística

- 1.1 ¿De que forma ha apoyado el desarrollo de una cultura turística en el estado?
- 1.2 ¿Cómo contribuye a la vinculación de los diferentes actores del turismo?
- 1.3 ¿Cuál es la contribución para la competitividad del turismo en el estado?

### 2. Visión y valores

- 2.1 ¿Cuál es su visión personal?
- 2.2 ¿Cuáles son sus valores y como los ha promovido?

### 3. Responsabilidad social

- 3.1 ¿Cómo ha contribuido para la generación de empleos turísticos en el estado?
- 3.2 ¿Cómo ha contribuido para la preservación del patrimonio cultural del estado?
- 3.3 ¿Cuál ha sido su contribución para el desarrollo de comunidades vinculadas al turismo?
- 3.4 ¿Cómo ha contribuido a la preservación y mejora del medio ambiente?

### 4. Proyectos desarrollados

- 4.1 ¿Cuáles son los proyectos turísticos ha desarrollado?
- 4.2 ¿Cuáles son sus casos de éxito?
- 4.3 ¿Cómo ha promovido el emprendimiento de empresas turísticas?

### 5. Desarrollo del capital humano

- 5.1 ¿Cómo ha promovido el desarrollo de sus colaboradores cercanos?

### 6. Resultados

- 6.1 ¿Cuáles han sido sus resultados en materia financiera, social y del capital humano?

## Preguntas de reflexión

- ¿Cuáles son sus competencias personales como líder?
- ¿Cómo ha impactado su trayectoria la competitividad turística del estado?
- ¿Cuáles son los principales obstáculos que ha logrado vencer?
- ¿Qué premios o reconocimientos ha obtenido?
- ¿Cuenta con notas y/o publicación de referencias a su trayectoria?

