

DISEÑO DEL SISTEMA DE CALIDAD “MODERNIZA” EN UNA EMPRESA HOTELERA DE TAPACHULA, CHIAPAS, MÉXICO

DESIGN OF THE “MODERNIZA” QUALITY SYSTEM IN A HOTEL COMPANY IN TAPACHULA, CHIAPAS, MEXICO

V. A. Rangel Rodríguez¹
B. J. Cárdenas Córdova²
M. Escobar Ríos³
M. de los A. López Arroyo⁴

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de la situación actual en un Hotel ubicado en la ciudad de Tapachula, Chiapas, México para identificar los elementos a mejorar o implementar que permitieran renovar el distintivo M y obtener el distintivo M especializado. La metodología utilizada fue de tipo inductiva, el alcance fue explicativo y se utilizó el cuestionario guía de implementación del Distintivo M para la realización del diagnóstico. En el estudio se detectaron y actualizaron los documentos y procesos; se logró renovar y obtener los certificados de la distinción; con lo cual, la empresa garantiza la calidad en sus servicios y le permite tener una ventaja competitiva. Así mismo, muestra la importancia de la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación profesional de ingenieros relacionados con la ingeniería de calidad en la industria turística que sobresale por su gran importancia económica en la región y en el país y marca la pauta para el diseño e implementación de aspectos normativos en los programas de estudio.

ABSTRACT

The purpose of this research was to diagnose the current situation at a hotel located in Tapachula, Chiapas, Mexico, to identify elements that needed to be improved or implemented to allow the renewal of the M Distinction and obtain the specialized M Distinction. The methodology used was inductive, explanatory, and the M Distinction Implementation Guide questionnaire was used to conduct the diagnosis. The study identified and updated documents and processes; the company was able to renew and obtain the M Distinction certificates. This guarantees the quality of its services and gives it a competitive advantage. It also demonstrates the importance of applying the knowledge acquired during the professional training of engineers related to quality engineering in the tourism industry, which stands out for its great economic importance in the region and the country and sets the tone for the design and implementation of regulatory aspects in the study programs.

ANTECEDENTES

Los temas relacionados con la aplicación de normas laborales y certificaciones forman parte esencial de la llamada ingeniería de calidad; la enseñanza de sus técnicas y métodos de implementación permiten a los ingenieros realizar el seguimiento y control de procesos basados en estadísticas y modelos matemáticos que contribuye en la reducción de costos, tiempos y mejora la rentabilidad de la empresa (Cruz, López y Ruiz, 2017). Por ello, que los estudiantes realicen estudios en empresas mediante la aplicación de dichos temas representa una oportunidad para fortalecer su formación profesional.

¹ Profesora del Departamento de Ingeniería Industrial. Tecnológico Nacional de México/ IT de Tapachula, México. vrangel_23@hotmail.com

² Ingeniera Industrial. Tecnológico Nacional de México/ IT de Tapachula, México industrial@tapachula.tecnm.mx

³ Ingeniera Industrial. Tecnológico Nacional de México/ IT de Tapachula, México industrial@tapachula.tecnm.mx

⁴ Profesora del Departamento de Ingeniería Industrial. Tecnológico Nacional de México/ IT de Tapachula, México. mariadelosangeles.lopezarroyo21@gmail.com

Por lo anterior, el presente estudio tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de la situación actual en una empresa que permita identificar los aspectos a mejorar o implementar para renovar del distintivo M y obtención del distintivo M especializado en un Hotel para ampliar sus índices de rentabilidad y competitividad de la zona; de esta forma administrar y dirigir la empresa de manera modernizada. La empresa en estudio fue un Hotel de cinco estrellas ubicado en la Ciudad de Tapachula, Chiapas, México; que contaba con un certificado M vencido; por lo que requería contar con un sistema de gestión de calidad vigente que avale la calidad de sus servicios ante sus clientes; el estudio permitió aplicar los conocimientos adquiridos por las ingenieras durante su formación profesional en la industria turística que sobresale por su gran importancia económica en la región y en el país.

El turismo en México es una actividad económica importante por el número de consumidores y divisas captadas (Arauco et al., 2022 como se citó en Cervantes et al., 2023), por ello, los servicios de hotelería son indispensables en la oferta de destinos turísticos; el estado de Chiapas cuenta actualmente con mil cien hoteles de entre uno y cinco estrellas (DATATUR, 2020), de ahí que, dada la importancia de los Hoteles en la región, es importante que estos cuenten con un servicio de calidad.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad permiten a las empresas mejorar sus procesos internos mediante la implementación de diversas herramientas; en México la secretaria de Turismo (SECTUR) busca contribuir en la competitividad y en el fortalecimiento de los Sistemas de Calidad de las empresas turísticas mediante el Programa de Calidad Moderniza (Distintivo M) y el Distintivo H, mismos que además aumentan la satisfacción del cliente (López et al., 2019). El estándar de calidad Moderniza es un sistema de calidad que inició operaciones en el año 2002 dirigido a propietarios y directivos de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas legalmente constituidas de distintos sectores, como lo son los Hoteles; este les permite incrementar los índices de rentabilidad y competitividad, con base en una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística, que, a su vez, le permitirán satisfacer las expectativas de sus clientes (SECTUR, 2023).

Para su implementación se requiere aplicar cuatro elementos: 1) Calidad Humana, 2) Satisfacción del cliente, 3) Gerenciamiento de rutina y 4) Gerenciamiento de mejora; cada uno de ellos tiene un objetivo a cumplir y una serie de técnicas que permiten lograrlo que se observan en la Tabla 1 (Ibáñez, 2011 y SECTUR, 2015).

Tabla 1. Descripción de los elementos del sistema de calidad “MODERNIZA”.

ELEMENTO	CALIDAD HUMANA
OBJETIVO	Elevar la productividad y humanizar el trabajo
TÉCNICAS	Lenguaje básico y estructuras organizacionales Las 5's Liderazgo y desarrollo Humano
ELEMENTO	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
OBJETIVO	Clientes satisfechos
TÉCNICAS	Conocimiento del mercado Marketing Ventas y Desarrollo de Personal de Contacto
ELEMENTO	GERENCIAMIENTO DE RUTINA
OBJETIVO	Procesos eficientes y reducción de desperdicios
TÉCNICAS	Procesos y eliminación de desperdicios Estandarización Administración visual
ELEMENTO	GERENCIAMIENTO DE MEJORA
OBJETIVO	Desarrollar la capacidad para direccionar la empresa y ser cada día mejores
TÉCNICAS	Finanzas básicas Sistema de Información, Política Básica y Directrices PDCA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) y Rendición de Cuentas.

La Secretaría de Turismo en México otorga su máximo reconocimiento, el Distintivo M, a todas las empresas que implementen de manera exitosa la Metodología Moderniza; el cual valida la adopción de mejores prácticas y las distingue como empresas Turísticas Modelo; con el propósito de incrementar el desarrollo de las empresas turísticas se crea el Distintivo M especializado y se conforma por 4 elementos: Direccionamiento de la empresa, administración y finanzas, comercialización y operaciones (SECTUR, 2023). El Distintivo M tiene una vigencia de dos años, período durante el cual se realizan visitas semestrales para verificar que la organización labora bajo los lineamientos del Programa donde el puntaje mínimo a obtener es de 80/100 (López et al., 2019).

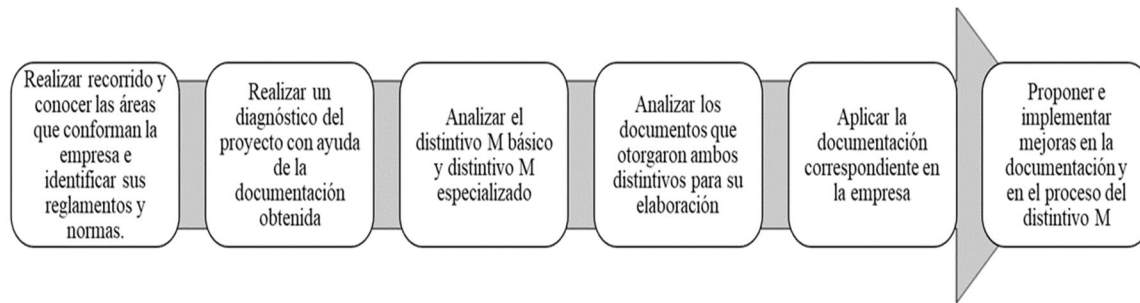
METODOLOGÍA

La definición de la metodología representa un aspecto esencial para el inicio de una investigación y el logro de los objetivos planteados; por ello, a continuación, se presenta la metodología empleada en la presente investigación.

Enfoque de la investigación: El estudio fue de tipo inductivo con un cuestionario como método de recolección de información. El cuestionario utilizado corresponde a una guía de implementación para obtener la certificación y se conformó por cada uno de los cuatro elementos que se consideran en la evaluación para su obtención; se analizó el caso particular de la empresa y sobre este se elaboraron las propuestas de mejora (Hernández et al., 2014).

Alcance de la investigación: El estudio fue de alcance explicativo por qué el interés se centró en analizar en qué condiciones se encuentra la empresa respecto a su Sistema de Gestión de la Calidad y en particular el Distintivo M; para ello se efectuaron las siguientes actividades Figura 1. (Hernández et al., 2014).

Figura 1. Actividades realizadas para la renovación del Distintivo M en la empresa.



Diseño de la investigación: El estudio fue de diseño no experimental ya que no hubo manipulación de las variables y se analizaron en su contexto natural para posteriormente evaluarlas; en este caso se evaluó el grado de implementación de cada uno de los elementos del distintivo y se actualizaron mediante la aplicación de cada una de las técnicas que incluyen (Hernández et al., 2014).

Unidad de análisis: La unidad de análisis fue una empresa con 123 empleados, cuya actividad laboral corresponde a la de servicios de Hotelería con otros servicios integrados, inició actividades el 30 de noviembre 1964. Cuenta con 97 habitaciones, de las cuales 24 son estándar, 50 de lujo, 10 Jr. y Master Suite, 10 Bungalow y 1 Suite presidencial; además de un restaurante que ofrece desayuno buffet, servicio a la carta y el Bar y un Centro Internacional de Convenciones (CIC).

Instrumento de recolección de datos: Para la recolección de datos se utilizó la guía de implementación que corresponde a la lista de verificación de los puntos del programa Moderniza; con ello se realizó el diagnóstico e identificaron los aspectos que la empresa requería actualizar, los formatos se muestran en las siguientes tablas.

En la Tabla 2 se presenta el elemento Calidad Humana y el desglose de las actividades que la empresa debe realizar en cada una de las técnicas que contiene (se presenta únicamente una por técnica a modo de ejemplo), el responsable de la ejecución, el tipo de evidencia documental, la frecuencia de aplicación, entre otros aspectos referentes a los datos de las empresas.

Tabla 2. Formato de guía de implementación del elemento Calidad Humana.

Guía de implementación						
Este documento será la guía de acciones a realizar durante todo el programa Moderniza. Las acciones mencionadas en esta guía corresponden a la Lista de Verificación Moderniza, documento con que es evaluada la empresa al inicio y al final del programa. Es decir, que si se implementan conforme a las sesiones no existirá problemas en acreditar exitosamente. Lo principal es no tener atrasos ni salirse del camino. Es importante mencionar que los formatos proporcionados son sugeridos y flexibles, es decir, pueden ser modificados y adaptados a las necesidades de la empresa de acuerdo con su grado de madurez. De modo que si la empresa ya cuenta con formatos propios equivalentes (que cumplan lo que se pide), son perfectamente válidos.						
Empresa:		Elaboró:		Fecha de inicio:	Fecha final:	
N°	¿Qué?	¿Quién?	Evidencia documental (Formato de moderniza o equivalente)		¿Cuándo? Frecuencia de aplicación	Observaciones
			Clave	Nombre		
PREÁMBULO DE IMPLEMENTACIÓN						
1	Definición de los indicadores que serán monitoreados en el proceso de cambio. Cuadro de Mando Integral.			Cuadro de Mando Integral		
ELEMENTO 1: CALIDAD HUMANA						
Técnica 1. Lenguaje Básico y Estructuras Organizacionales						
Armar el plan para la implementación de la técnica 1, colocar acciones, responsables y fechas, (Plan 3W).		Calidad		Formato Plan 3W		
1	Establecer una matriz de responsabilidades con todos los involucrados en el proceso de cambio, para definir quién va a implementar cada una de las técnicas.	Calidad		Matriz de responsabilidades		
Técnica 2. Las 5 'S						
Armar el plan para la implementación de la técnica 2, colocar acciones, responsables y fechas, (Plan 3W).		Calidad		Formato Plan 3W		
1	Capacitar al personal en las 5'S. Aplicar evaluación.	Calidad		Listas de Asistencia - evaluación Elemento 1 (EV-E1). Puede usarse como evidencia el material didáctico.		
Técnica 3. Liderazgo y Desarrollo Humano						
Armar el plan para la implementación de la técnica 3, colocar acciones, responsables y fechas, (Plan 3W).		Recursos Humanos		Formato Plan 3W		
1	Capacitar a los puestos de mandos altos y medios en el tema de liderazgo y desarrollo humano.	Recursos Humanos		Listas de Asistencia - evaluación Elemento 1 (EV-E1). Puede usarse como evidencia el material didáctico.		
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS			EV-E1	Evaluación del Elemento 1.		

En la Tabla 3 se muestran las técnicas y las actividades que la empresa debe cumplir en el elemento tres, satisfacción del cliente (se presenta únicamente una por técnica a modo de ejemplo). En la Tabla 4 se muestran las técnicas y las actividades que la empresa debe cumplir en el elemento tres, Gerenciamiento de Rutina (se presenta únicamente una por técnica a modo de ejemplo).

Tabla 3. Formato de guía de implementación del elemento Satisfacción del Cliente.

ELEMENTO 2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					
Técnica 4. Conocimiento del mercado				¿Cuándo? Frecuencia de aplicación	Observaciones
Armar el plan para la implementación de la técnica 4, colocar acciones, responsables y fechas, (Plan 3W).		Ventas		Formato Plan 3W	
1	Definir los segmentos y nichos de mercado.	Ejecutivos de ventas, Front y Reservas			
Técnica 5. Desarrollo de Personal de Contacto					
Armar el plan para la implementación de la técnica 5, colocar acciones, responsables y fechas, (Plan 3W).		Recursos Humanos			
1	Definir quiénes son los colaboradores que están en contacto con el cliente.	Recursos Humanos			
Técnica 6. Marketing					
Armar el plan para la implementación de la técnica 6, colocar acciones, responsables y fechas, (Plan 3W).		Ventas		Formato Plan 3W	
1	Elaborar un diagnóstico de mercado.	Ventas, Front y Restaurante			
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS			EV-E2	Evaluación del Elemento 2.	

Tabla 4. Formato de guía de implementación del elemento Gerenciamiento de Rutina.

ELEMENTO 3: GERENCIAMIENTO DE RUTINA					
Técnica 7. Procesos y eliminación de desperdicio				¿Cuándo? Frecuencia de aplicación	Observaciones
Armar el plan para la implementación de la técnica 7, colocar acciones, responsables y fechas, (Plan 3W).		Calidad		Formato Plan 3W	
1	Elaborar un mapa de Macro procesos del negocio	Calidad		Mapa de Macro procesos, o diagrama equivalente	
Técnica 8. Estandarización del Proceso					
Armar el plan para la implementación de la técnica 8, colocar acciones, responsables y fechas. (Plan 3W)		Calidad		Plan 3W	
1	A nivel de empresa identificar las rutinas o procesos que son prioridad para estandarizar.	Calidad		Listado de procesos viables para estandarizar.	
Técnica 9: Administración visual					
Armar el plan para la implementación de la técnica 9, colocar acciones, responsables y fechas. (Plan 3W)		Gerente administrativo		Formato Plan 3W	
1	Definir los indicadores de las UGB's que serán expuestos de manera visual.	Gerente administrativo		Indicadores y responsables. Definición de UGB	
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS			EV-E3	Evaluación del Elemento	

En la Tabla 5 se muestran las técnicas y las actividades que la empresa debe cumplir en el elemento cuatro, Gerenciamiento de Mejora (se presenta unicamente una por técnica a modo de ejemplo).

Tabla 5. Formato de guía de implementación del elemento Gerenciamiento de Mejora.

ELEMENTO 4: GERENCIAMIENTO DE MEJORA					
Técnica 10. Sistema de Información y Análisis Financiero				¿Cuándo? Frecuencia de aplicación	Observaciones
Armar el plan para la implementación de la técnica 10, colocar acciones, responsables y fechas. (Plan 3W)		Calidad		Formato Plan 3W	
1	Diseñar un sistema de información con los indicadores del negocio. Pueden considerarse los usados por UGBs.	Ventas, Front, Restaurante, Contabilidad, Calidad y recursos humanos		CMI, Documento o software con el Sistema de información	
Técnica 11. Política Básica y Directrices					
Armar el plan para la implementación de la técnica 11, colocar acciones, responsables y fechas. (Plan 3W)		Gerente administrativo, calidad.		Formato Plan 3W	
1	Establecer y aprobar por la dirección la Política Básica del Negocio definiendo Misión, Visión y Valores.	Gerente administrativo		Política básica	
Técnica 12. PDCA y Rendición de Cuentas					
Armar el plan para la implementación de la técnica 12, colocar acciones, responsables y fechas. (Plan 3W)		Calidad		Formato Plan 3W	
1	Completar esta guía de implementación con el responsable y la fecha de ejecución de las acciones.	Calidad		Guía de implementación	
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS			EV-E4	Evaluación del Elemento 4. Gerenciamiento de mejora	

Procedimiento de análisis de la información: La lista de verificación presentada en las tablas anteriores permitió realizar el diagnóstico de la empresa; se realizaron las actividades que la empresa no cumplía y se procedió a realizar los diagramas, formatos, programas y/o capacitaciones correspondientes, los cuales se describen en el apartado de resultados.

RESULTADOS

El diagnóstico permitió realizar implementaciones de mejora en cada una de las áreas de la empresa (gerencia, contabilidad, ama de llaves, front, ventas, almacén, cocina, restaurant, mantenimiento, vigilancia y recursos humanos. Se realizó el Plan 3W (Plan que describe ¿Qué se realizará?, ¿Quién lo realizará? y ¿Cuándo lo realizará?) para cada una de las técnicas; la matriz de responsabilidades y su formato de evidencias.

El resultado del diagnóstico mostró la necesidad de definir y/o actualizar los siguientes procedimientos, formatos y/o mediciones: Evaluación del desempeño por colaborador, cuadro de desempeño de colaborador destacado, insignia representativa, política de evaluación del desempeño, constancia de colaborador destacado, descripción de puestos, evaluación líder PAEI (productor, el administrador, el empresario y el integrador), nivel de

desarrollo de colaborador, segmentación del mercado front, traducción de necesidades, diferenciación del producto ampliado, estándar de postura de atención, evaluación de personal de contacto, identificación de desperdicios o mudas, receta estándar, tablero de administración visual, calendario de cumpleaños, evaluación de análisis financiero, evaluación de política básica y directrices, FODA de la empresa, directrices de recursos humanos, nichos de segmentación, encuestas de restaurant bar, estrategia para la creación de cultura, formato de cuidado del medio ambiente, manual de procedimientos de benchmarking y lienzo estratégico.

Se realizó la actualización de cada uno de los requisitos enlistados previamente y con el propósito de presentar la documentación actualizada se han seleccionado los siguientes, en la Tabla 6 se presenta el análisis FODA realizado para la empresa correspondiente a uno de los resultados obtenidos del diagnóstico; a partir de ello y al ser un FODA cruzado se diseñaron las estrategias presentadas en la Tabla 7.

Tabla 6. Análisis FODA de la empresa.

ANALISIS FODA		
SITUACIONES INTERNAS	Internas	Debilidades
	Fortalezas lo que la empresa hace bien	Aquello en lo que tenemos desempeño deficiente o carencias
	1. Disposición de personal para trabajar en equipo	1. Pocos atractivos turísticos
	2. Privacidad	2. Lejos de la ciudad
	3. El hotel está rodeado de áreas verdes mostrando un agrado visual	3. Planeación de proyectos y fechas acordadas
	4. Buen prestigio e imagen en la zona de Tapachula	4. Rotación de personal en los departamentos
SITUACIONES EXTERNAS	Oportunidades	Amenazas
	Factores externos que podrían ser aprovechados en nuestro favor	Factores externos que pueden ser un peligro o un inconveniente, que nos afectan
	1. Capacitaciones a todos sus empleados	1. Incremento de la competencia
	2. Áreas de recreación	2. La demanda turística en fechas festivas
	3. Ubicación	3. Precios más accesibles en la competencia
4. Aparición de nuevos nichos de mercado		

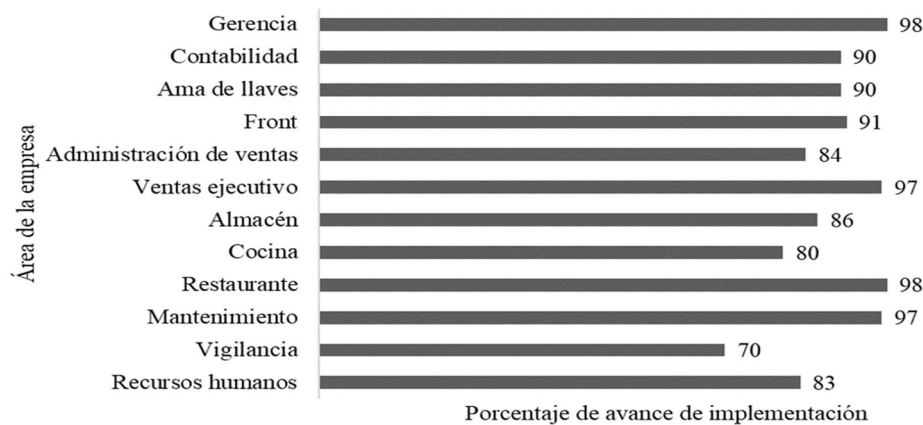
Tabla 7. Estrategias diseñadas para la empresa a partir del análisis FODA.

Estrategias FA	Estrategias DA
F3-A1 Aprovechar la buena ubicación estratégica de privacidad de la naturaleza para disminuir la ventaja competitiva	D3-A1 Elaborar proyectos estratégicos para ser más eficientes que la competencia y así brindar un mejor servicio para contrarrestar la competencia.
Estrategias FO	Estrategias DO
F5-O4 Crear fidelidad en los nuevos nichos de mercado y conformidad, así brindarles un mejor trato.	D2-O3 Ofrecerles a los clientes tener una estancia con más tranquilidad, ya que al tener una ubicación alejada le dará al cliente más privacidad.

Así mismo, se brindó información a los colaboradores de las 5'S, el cómo aplicarlas en el área de trabajo y se realizó una evaluación final de los avances de cada área de trabajo por departamento, al cierre se obtuvieron los resultados presentados en la Figura 2, en ella

podemos observar que el área de gerencia y restaurante tienen un mayor porcentaje de implementación un 98%, seguida de mantenimiento y ventas ejecutivo con un 97%, Front con 91%, ama de llaves y contabilidad con 90%, posteriormente almacén con un 86%, administración de ventas 84%, recursos humanos con 83%, cocina con 80% y finalmente vigilancia con 70%; con ello la empresa puede identificar las áreas que requieren reforzar el programa para mejorar su servicio como lo es vigilancia, cocina, recursos humanos y administración de ventas y almacén que cuentan con porcentajes menores a 90%.

Figura 2. Porcentaje de implementación del programa de 5S en la empresa.



Se realizó un diagrama de flujo por cada procedimiento de centro de consumo y una vez realizadas las actualizaciones y programas, la empresa obtuvo la certificación del Distintivo M, lo cual le genera una mejor posición ante sus competidores y le permite brindar una mejor atención al cliente. Actualmente la empresa cuenta también el Distintivo M especializado con lo cual, la empresa se encuentra en mejores condiciones de brindar un mejor servicio y atención a su cliente.

CONCLUSIONES

Con el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad Moderniza la empresa en estudio logró obtener el Distintivo correspondiente y con ello se posiciona como una empresa más competitiva en la región y pasa a ser un atractivo más para los visitantes de la zona, con el reconocimiento otorgado por la Secretaría de Turismo del país la empresa ofrece garantía de servicios de calidad. Así mismo, se pudo observar que contar con este tipo de reconocimientos se obtienen ventajas para las empresas como una mayor organización en sus procesos, mayor reconocimiento al trabajo de los empleados, mayor calidad en los procesos, mejor conocimiento de las necesidades del mercado y posicionamiento frente a la competencia.

El Distintivo M permite a las empresas turísticas fortalecer la gestión de sus procesos y contribuye en la mejora o aumento de su productividad y competitividad, ya que todas las empresas que lo obtienen son destacadas como empresas modelo. En definitiva, las empresas con intenciones de implementar modernización y mejorar la eficiencia en sus procesos deben iniciar el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad Moderniza.

Así mismo, se concluye que la enseñanza de la ingeniería de calidad que comprende temas relacionados con las normativas laborales, certificaciones y procedimientos internacionales en los estudiantes de ingeniería es indispensable y pertinente en su formación profesional, ya que les dota de herramientas que les permiten optimizar productos y procesos industriales, así como realizar estudios en las organizaciones y dar solución a los problemas que presentan en su interior de manera eficiente; los resultados obtenidos pusieron de manifiesto que las herramientas aplicadas permiten obtener resolver problemáticas y posicionar a las empresas en un ambiente competitivo.

BIBLIOGRAFÍA

- Cervantes, L., Ultreras, A., Sánchez, V. y Soledispa, B. (2023). Turismo y actividad económica estratégica para el desarrollo local en México. *DEBE-HABER Revista Científica*, 1(2), 75-86.
- Cruz, F., López, A. y Ruiz, C. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015. *Ingeniería Investigación y Desarrollo: I2+D*, 17(1), 59-69.
- DATATUR. (2020). *Programa de Monitoreo Hotelero DataTur*. Recuperado el Siete de Noviembre de 2024, de https://datatur.sectur.gob.mx/ITxEF/ITxEF_CHIS.aspx
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ibáñez, R. (2011). Diagnóstico de la calidad y competitividad del sector turístico en México. *Cuadernos de Turismo*, 28, 121-143.
- López, M., Genaro, M., Fabian, G. y Cortes, E. (2019). Evaluación del impacto de la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad en las empresas turísticas del Estado de Guerrero para medir la competitividad. *Foro de estudios sobre Guerrero*, 7(1), 805-814.
- SECTUR. (2015). *Secretaría de Turismo. Sistema de Gestión Moderniza*. Recuperado el Siete de Noviembre de Dos mil veinticuatro, de <https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Distintivos/Presentacion%20Moderniza%202017.pdf>
- SECTUR. (2023). *Secretaría de Turismo. Estándar de Calidad Moderniza*. Recuperado el Siete de Noviembre de Dos mil veinticuatro, de <https://www.gob.mx/sectur/programa-de-calidad-moderniza>