

CUSCO,

OFICIO MULTIPLE N° - 2009-GR-CUSCO/DIRCETUR-DT

Señor (a)

CIUDAD.-

**Asunto: Premio Q'ente a la Actividad Turística
Cusco 2009.**

Es grato dirigirle la presente, a nombre de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR Cusco, y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que, venimos organizando el concurso para la premiación de las empresas turísticas en la Región, evento denominado **“Premio Q'ente a la actividad turística Cusco 2009”**

Este año continuando con las acciones implementadas al sistema de calificación, aplicaremos criterios de calidad y sostenibilidad turística, con el objeto de reconocer el esfuerzo de las empresas, personas y organizaciones que adoptan buenas prácticas de gestión en la prestación de servicios de calidad así como de responsabilidad social y ambiental. Para ello contaremos con el apoyo técnico del Proyecto “Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Turísticos Cusco” en la elaboración de los criterios de calificación y evaluación de las empresas participantes.

Conocedores de su compromiso con la actividad turística, lo invitamos cordialmente a participar en el concurso de premiación a la mejor empresa turística **“PREMIO Q'ENTE a la calidad turística”**, para lo cual agradeceré se sirva alcanzarnos la ficha de inscripción y la documentación que respalde la información consignada en la ficha de inscripción, los mismos que deberán ser presentados en un sobre cerrado por Mesa de Partes de DIRCETUR, cito en Plaza Tupac Amaru Mz. 1 lote 2, hasta el **11/09/2009**.

Para mayor información visite nuestra página Web: www.dirceturcusco.gob.pe ó la página web del Proyecto www.calidadcusco.com

Hago de su conocimiento que adjunto al presente, encontrará los criterios que se aplicarán en la evaluación y calificación de las empresas para lo que recomendamos tener en cuenta al momento de adjuntar la documentación solicitada.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración.

Atentamente,

Adjunto:
Ficha de inscripción
Bases del concurso
Criterios de calificación

PREMIO "Q'ENTE" A LA CALIDAD TURISTICA CUSCO 2009



1. PRESENTACION

1.1. EL PREMIO

Es el máximo reconocimiento a nivel regional, que se entrega anualmente a empresas, personas, y organizaciones del sector turismo que destacan en la adopción de buenas prácticas de gestión en la prestación de servicios turísticos de calidad así como de responsabilidad social y ambiental; y que por ello representan un modelo a seguir.

1.2. OBJETIVOS

- ✓ Promover la adopción de procesos de calidad y responsabilidad social y ambiental; para impulsar la competitividad de las empresas y organizaciones vinculadas a la actividad turística y exportadora de la región.
- ✓ Reconocer el esfuerzo de las empresas y organizaciones que adoptan prácticas para brindar servicios de calidad así como prácticas para la responsabilidad social y ambiental en la región Cusco.
- ✓ Incentivar a otras empresas y organizaciones a trabajar con criterios de calidad y responsabilidad social y ambiental.
- ✓ Contribuir al desarrollo de la oferta de servicios turísticos, cuya gestión incluya criterios de calidad, mejora continua de los procesos de trabajo e innovación de los equipos que permita minimizar los impactos negativos sobre su entorno.

2. EMPRESAS PARTICIPANTES.

Está dirigido a Empresas, personas y organizaciones turísticas ubicadas dentro de la Región Cusco.

2.1. TIPOS DE EMPRESAS:

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE
Hoteles de 4 a 5 estrellas
Hoteles de 3 estrellas
Hoteles de 1 a 2 estrellas
Hostales 3 estrellas
Hostales de 1 a 2 estrellas
Albergues
Hospedajes**

* No se consideran Apart Hoteles, Resort, ni Ecolodge por no contar con esta clase de establecimientos de hospedaje registrados en la Región de Cusco.

** Se consideran hospedajes a los establecimientos que tienen la constancia otorgada por DIRCETUR

RESTAURANTES
Categoría de 3 tenedores
Categoría de 1 a 2 tenedores
Restaurantes

* No se considera restaurantes de 4 y 5 tenedores. En el Directorio de DIRCETUR está registrado solo 1 restaurante de 5 tenedores, y de acuerdo a las bases se necesita como mínimo 2 empresas para su calificación.

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	
Clase	Modalidad
Operadora	Tradicional
	No tradicional
Minorista	Tradicional
	No tradicional
Mayorista	Tradicional
	No tradicional

* Turismo de Aventura, Naturaleza, Místico, Rural Vivencial, Ecoturismo.

** Las agencias podrán presentarse a una sola clasificación de agencia con una sola modalidad (Ej. Agencia operadora no tradicional).

TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE
Ámbito Regional
Ámbito Nacional

* Este año también se premiará a las empresas de transporte turístico

GUIAS DE TURISMO
Tradicional (Cultural)
No tradicional*

* Turismo de Aventura, Naturaleza, Místico, Rural Vivencial, Ecoturismo.

2.2 TIPO DE PREMIO:

Primer Puesto	Qori Q'ente
Segundo Puesto	Qolqe Q'ente

2.3 PREMIOS ESPECIALES

Por su contribución al desarrollo de la actividad turística.

- Organizaciones
- Municipalidades
- Artesanía
- ONG's
- Otros

3. BASES DEL PREMIO

- a. El premio "Q'ente" se otorga a empresas, personas y organizaciones vinculadas a la actividad turística de la Región Cusco, que adoptan buenas practicas de gestión para la prestación de servicios de calidad y de responsabilidad social y ambiental.
- b. Los premios se convocan y otorgan con una periodicidad anual.
- c. Los premios son de carácter honorífico, consistentes en un trofeo y una Resolución Directoral, otorgados por la Dirección Regional de Turismo Cusco.
- d. La Dirección Regional de Turismo, difundirá a través de todos los medios a su alcance, el resultado de la premiación, así como las características y aspectos más destacados por los que se han concedido los premios a las empresas y organizaciones que los obtengan.
- e. La empresa ganadora obtendrá además la impresión de su material promocional para su participación en una feria turística.
- f. Las empresas participantes y las que opten al Premio "Q'ente", deberán estar inscritas en DIRCETUR.
- g. Las empresas participantes y las que opten al Premio "Q'ente", deberán tener como mínimo tres años de actividad ininterrumpida, a partir de su inscripción en DIRCETUR.
- h. Las empresas, personas u organizaciones que tengan sanciones por parte de entidades públicas o privadas no podrán ser consideradas como participantes al premio Q'ente.
- i. Cada empresa u organización que desea participar en el proceso de evaluación y premiación, podrán inscribirse directamente en la Dirección de Turismo cito en la Plaza Tupac Amaru Mz. 1 lote 2 Wanchaq, para ello deberán:
 - Llenar la ficha de inscripción
 - Elaborar un Resumen Ejecutivo de las actividades de la empresa, adjuntando la documentación (copias simples) que certifiquen lo consignado en el resumen.
- j. Para el caso de personas además de la ficha de inscripción deberán acompañar un Currículum Vital Documentado.
- k. La inscripción en el premio Q'ente es gratuita.
- l. Para la evaluación y calificación de solicitudes, deberá haber como mínimo dos empresas, personas u organizaciones aptas en el mismo rubro y en la misma categoría.
- m. La evaluación y calificación se realizará, aplicando los criterios de calidad de acuerdo a la metodología SERVQUAL (Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), además los criterios de Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Ambiental, con el apoyo técnico del Proyecto "Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Turísticos de DIRCETUR Cusco".
- n. Se contará con el asesoramiento de una empresa especializada en gestión de la calidad, quien además tendrá a su cargo el proceso de evaluación de las empresas postulantes.
- o. Las empresas ganadoras serán las que obtengan el mayor puntaje en la calificación.
- p. Las empresas que no ganen el premio pero que obtengan más del 75% de calificación formarán parte del piloto de certificación en calidad turística, promovido por el Proyecto Mejoramiento de la Calidad de los servicios Turísticos.
- q. El plazo de admisión de solicitudes se cerrará el día viernes **11 de Setiembre del 2009**
- r. La entrega de los premios será en acto público y solemne el día **02 de octubre del 2009**.
- s. Las empresas titulares del Premio, están facultadas para hacer constar en sus documentos comerciales la mención "Premio Q'ente a la calidad turística 2009", incluyendo la reproducción de la figura que lo simboliza.

4. CRONOGRAMA:

CRONOGRAMA DE PREMIACION	FECHA	
	INICIO	FIN
1. Lanzamiento y convocatoria	14/08/09	31/08/09
2. Recepción de propuestas	25/08/09	11/09/09
3. Comité de evaluación	14/09/09	24/09/09
Revisión y aplicación de Formatos de Evaluación y Calificación		
4. Comité de premiación	25/09/09	30/09/09
5. Premiación	02/10/09	

5. CRITERIOS DE EVALUACION PARA EL PREMIO Q'ENTE:

La evaluación y calificación de las empresas participantes se realizará aplicando los criterios de calidad y responsabilidad social empresarial y ambiental (los que deben estar consignados en el Informe Resumen de la Empresa):

1. Criterios de calidad

1.1 Gestión de la empresa

- a. Políticas de la empresa
- b. Plan estratégico

1.2 Dimensiones de la calidad

- a. Elementos Tangibles: dirigido a las Instalaciones físicas, equipamiento y apariencia del personal
 - Limpieza de las instalaciones
 - Equipamiento necesario
 - Estado de conservación de infraestructura, mobiliario y equipos.
 - Mantenimiento de sanitarios y grifería en los baños
 - Limpieza y provisión de implementos necesarios en baños de uso público.
 - Personal
 - Apariencia y presentación del personal
 - Conocimiento y dominio de idiomas
- b. Fiabilidad: Dirigido a la Habilidad del personal para prestar el servicio de manera confiable y precisa.
 - Confianza que inspira el personal
 - Cumplimiento de promesas por parte del personal
- c. Capacidad de respuesta: Predisposición del personal para ayudar al cliente y proveer el servicio a tiempo.
 - Cumplimiento de servicios en el tiempo indicado
 - Solución de problemas con rapidez
- d. Seguridad: Conocimiento del personal y habilidad para inspirar confianza
 - Personal capacitado y con experiencia.
 - Tranquilidad al dejar las pertenencias y seguridad dentro del establecimiento
- e. Empatía: Predisposición del personal para una atención permanente con un trato amable y cordial.
 - Disposición del personal para una atención y ayuda en todo momento
 - Trato amable y cordial del personal

2. Responsabilidad Social Empresarial:

3.1 Relación con clientes:

- a. Satisfacción de los clientes

3.2 Relación con colaboradores:

- a. Condiciones y ambiente de trabajo
- b. Promoción de empleo local
- c. Programas de capacitación.

3.3 Relación con proveedores:

- a. Proveedores locales

3.4 Relación con la comunidad:

- a. Iniciativas de apoyo de desarrollo de la comunidad donde opera.
- b. Actividades con la comunidad para su participación en los beneficios de la actividad turística.

3.5 Articulación empresarial

- a. Miembro de una red empresarial, gremio o asociación.

3.6 Códigos de Ética

a. Código de Conducta de prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y Código de Respeto al medio ambiente y al patrimonio cultural y arqueológico.

3. Responsabilidad Ambiental:

- 4.1 Prácticas de ahorro de agua
- 4.2 Prácticas de ahorro de energía
- 4.3 Manejo de desechos sólidos
- 4.4 Respeto por el entorno natural, cultural y patrimonio

6. CONTENIDO DEL RESUMEN EJECUTIVO DE LA EMPRESA

- 1. Reseña Histórica de la Empresa
- 2. Gestión empresarial:
 - 2.1 Políticas de la empresa
 - 2.2 Visión y Misión de la empresa
- 3. Organización de la empresa (organigrama)
- 4. Curriculum Vitae del personal que labora en la empresa, que considere cargos, años de trabajo en la empresa, formación, capacitación de los últimos 2 años así como la experiencia laboral en el rubro (incluir no más de 5 documentos por File)
- 5. Descripción de los servicios que ofrece:
Instalaciones, equipamiento, servicios.
- 6. Responsabilidad Social Empresarial:
 - 6.1 Número de trabajadores en planilla
 - 6.2 Número de trabajadores eventuales
 - 6.3 Número de empleados locales (Provincia del Cusco)
 - 6.4 Número de cursos de capacitación promovidos por la empresa
 - 6.5 Insumos o productos de origen local
 - 6.6 Empresas de turismo proveedoras de servicios
 - 6.7 Inversión local
 - 6.8 Iniciativas de apoyo a la comunidad donde se ubica
 - 6.9 Actividades con comunidades y su inclusión en el beneficio de la actividad turística
 - 6.10 Miembro activo de una Red, asociación o gremio.
 - 6.11 Códigos de Conducta y Ética
- 7. Responsabilidad Ambiental:
 - 7.1 Prácticas de ahorro de agua
 - 7.2 Prácticas de ahorro de energía
 - 7.3 Manejo de desechos sólidos
 - 7.4 Respeto por el entorno

7. GLOSARIO DE TERMINOS

Calidad: La calidad es el cumplimiento de los requerimientos de determinadas especificaciones que generan satisfacción en el cliente. (www.rie.cl)

Es la medida de cómo el nivel de servicio prestado satisface las expectativas del cliente (www.bogotaturismo.gov.co)

Modelo SERVQUAL: (SERVice QUALity – Parasuraman et. Al 1985), modelo conceptual que propone que la calidad de servicio se puede estimar a partir de cinco dimensiones:

- a. Elementos Tangibles.- dirigido a las Instalaciones físicas, equipamiento y apariencia del personal
- b. Fiabilidad.- Dirigido a la Habilidad del personal para prestar el servicio de manera confiable y precisa.
- c. Capacidad de respuesta.- Predisposición del personal para ayudar al cliente y proveer el servicio a tiempo.
- d. Seguridad.- Conocimiento del personal y habilidad para inspirar confianza. Sistemas de seguridad
- e. Empatía.- Predisposición del personal para una atención permanente con un trato amable y cordial.

Clasificación de Agencias de Viaje y Turismo: La clase es la modalidad bajo la cual la Agencia de Viajes y Turismo presta sus servicios, de acuerdo a la siguiente clasificación:

- a. Agencia de Viajes y Turismo Mayorista: Aquella que proyecta, elabora y organiza todo tipo de servicios turísticos y viajes para ser ofrecidos a otras Agencias de Viajes y Turismo, no pudiendo ofrecer ni vender sus productos directamente al turista.
- b. Agencia de Viajes y Turismo Minorista: Aquella que vende directamente al turista pasajes y/o servicios turísticos no organizados; comercializa el producto de los Operadores de Turismo y de las Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas. La Agencia de Viajes y Turismo Minorista no puede ofrecer sus productos a otras Agencias de Viajes y Turismo.
- c. Operador de Turismo: Aquél que proyecta, elabora, diseña, organiza y opera sus productos y servicios dentro del territorio nacional, para ser ofrecidos y vendidos a través de las Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas y Agencias de Viajes y Turismo Minoristas, pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al turista.

(Decreto Supremo N° 026-2004-MINCETUR)

Gestión de la empresa: es el proceso de planificar, organizar, ejecutar y evaluar una empresa. Tanto el acceso a herramientas para la gestión empresarial como la planificación financiera y la contabilidad entre otras, facilitan el proceso de toma de decisiones al momento de planificar, ejecutar y buscar financiamiento. (<http://cecoeco.catie.ac.cr>)

Turismo Sostenible: Responde a las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas presentes, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida. (Organización Mundial del Turismo).

Responsabilidad Social Empresarial: es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales (www.ethos.org.br)

Q'ente: Picaflor, mensajero de los dioses, cuyas plumas servían para la Maskaipacha o corona del Inka. El Q'ente tiene trascendencia histórica, se cuenta que "el culto al Dios creador (Wiracocha) supuso un concepto de lo abstracto y de lo intelectual y estaba destinado solo a la nobleza. Wiracocha, al igual que otros dioses, fue un dios nómada y tenía un compañero alado, el Pájaro Inti, una especie de pájaro mago, sabedor de la actualidad y del futuro. Este pájaro mago no es otro que el QORIQ'ENTE de la tradiciones orales.