



“MODERNIZA”

Sistema de Calidad para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística.

Objetivo Sectorial

Fortalecer la modernización de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) turísticas.

Líneas Estratégicas

- * Implantar programas para la mejora de la calidad en las PYMES Turísticas.
- * Impulsar la promoción de las PYMES Turísticas Modernas.
- * Promover los esquemas de financiamiento a las PYMES turísticas.

Impacto

- * Elevar la calidad en los servicios de las PYMES turísticas.
- * Contribuir a incrementar su rentabilidad.
- * Mayor eficiencia y productividad empresarial.

MODERNIZA, es un Sistema de Gestión para mejorar la calidad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas.

Fue diseñado por la Secretaría de Turismo para brindar acceso a los servicios de capacitación y consultoría necesarios para promover su eficiencia y modernización.

Inicia operaciones en el año 2002.

El programa MODERNIZA
se ha realizado en 135
ocasiones en 29 estados,
beneficiando a más de
2,335 empresas

Empresas Registradas

2,335

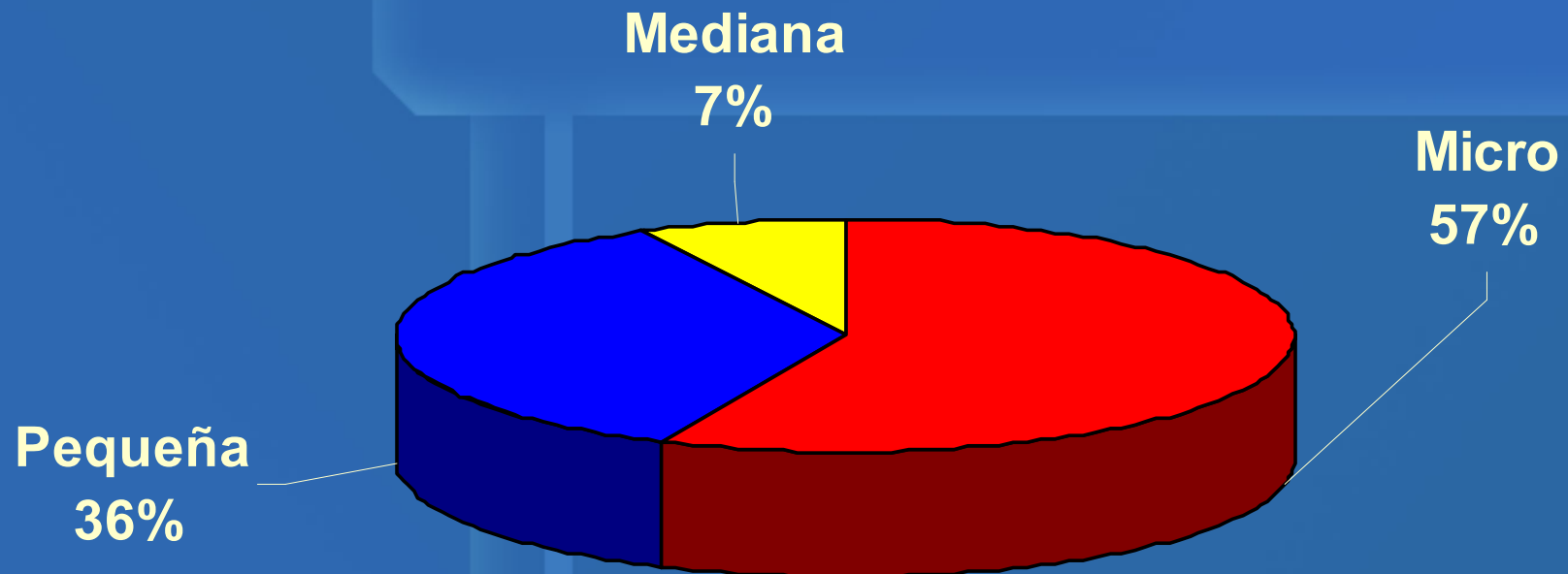
Empresas "M"

1,554

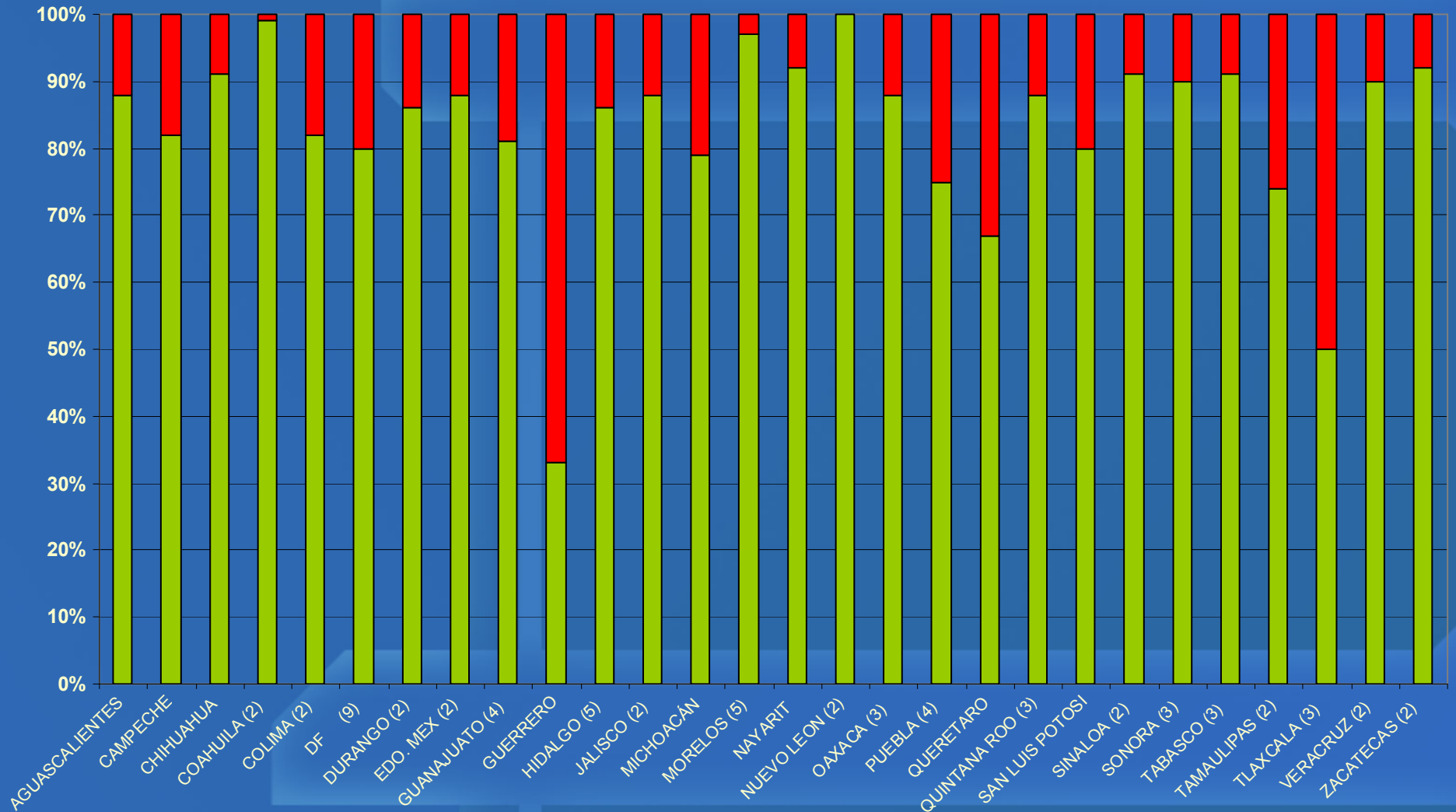
Actualmente más de 400 están en procesos de implementación de Moderniza

Empresas “M” por Giro





Calificación del Programa 2002-2006



Objetivo:

Apoyar a los micro, pequeños y medianos empresarios turísticos para conducir la dirección de sus negocios hacia la modernización

Modernización Significa:

- Utilización de sistemas eficientes.
- Orientación a la satisfacción del cliente.
- Capacidad de mejorar su rentabilidad.
- Desarrollo de sus colaboradores.

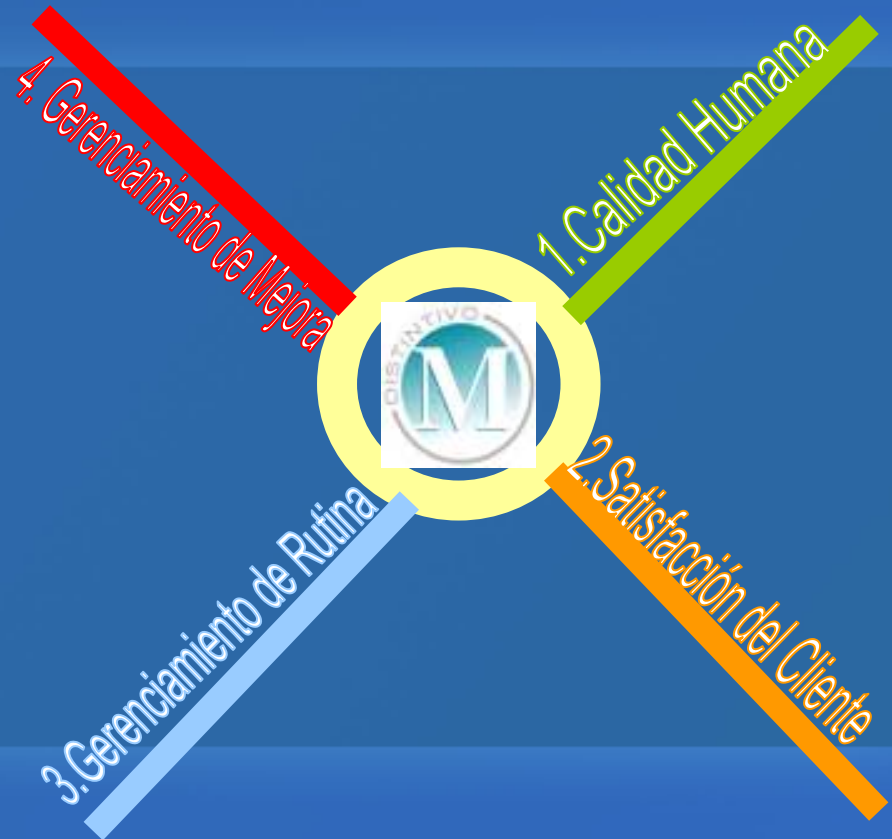
Las empresas pueden clasificarse en cuatro niveles de competitividad:

- **Emergente**
 - Habilidad para sobrevivir por medio de la improvisación en la operación.
- **Confiable**
 - Nivel de calidad repetible en las áreas principales de la empresa.
- **Competente**
 - Áreas y personal especializado en el desarrollo de nuevos productos, procesos y servicios.
- **Clase mundial**
 - Control total del ciclo de negocio y capacidad para satisfacer de manera consistente a todos los consumidores de la empresa (Clientes, Accionistas, Colaboradores, Proveedores, Comunidad, Gobierno).

- Alcanzar un Nivel entre “Confiable” y “Competente”.
- Distintivo “M” entregado por la Secretaría de Turismo.

Nota: Después del programa es necesario continuar los esfuerzos para que el cambio se vuelva hábito. Las empresas contarán con materiales de apoyo.

1. Calidad Humana.
2. Satisfacción del Cliente.
3. Gerenciamiento de Rutina. Procesos
4. Gerenciamiento de Mejora. Proyectos



OBJETIVO:

HUMANIZAR EL TRABAJO

A través de:

- Establecer reglas claras y un estilo de liderazgo participativo.
- Crear un ambiente propicio para elevar la moral y la disciplina del equipo de trabajo.
- Establecer un sistema humanista, más no paternalista, a partir de las metas organizacionales.



OBJETIVO:

- CLIENTES SATISFECHOS

A través de:

- Entender el mercado a disposición de la empresa
- Crear estrategias adecuadas de marketing.
(Producto, Promoción, Plaza, Precio)
- Desarrollar una postura de atención adecuada y técnicas de ventas en el personal de contacto con el cliente



OBJETIVO:

- PROCESOS EFICIENTES Y REDUCCIÓN DE DESPERDICIOS

A través de:

- Creación de una estructura con un alto grado de autonomía en el nivel operativo.
- Estandarización de los procesos.
- Desarrollo de un sistema de administración visual y auditoria que nos permita gerenciar la rutina.



OBJETIVO:

DESARROLLAR LA CAPACIDAD PARA DIRECCIONAR LA
EMPRESA Y SER CADA DÍA MEJORES

A través de:

- Establecimiento de la filosofía organizacional.
- Aprender a convertir los sueños en realidad.
- Desarrollar un sistema de información y análisis financiero que le permita al empresario un verdadero control de su empresa.



Los 4 elementos se cubren a través de la implementación de **12 técnicas**

Elemento	1. Calidad Humana	2. Satisfacción del Cliente	3. Gerenciamiento de Rutina	4. Gerenciamiento de Mejora
Técnica	1. Lenguaje Básico y Estructuras Organizacionales	4. Conocimiento del Mercado	7. Procesos y Eliminación de Desperdicio	10. Sistema de Información y Análisis Financiero
	2. Las 5'S	5. Desarrollo del Personal de Contacto	8. Estandarización del Proceso	11. Política Básica y Directrices
	3. Liderazgo y Desarrollo Humano	6. Marketing	9. Administración Visual	12. PDCA y Rendición de Cuentas

A través de este sistema las empresas alcanzan beneficios **cuantificables** en tres líneas fundamentales:

1. Elevar la **calidad de los servicios** y mejorar la atención, para la satisfacción de los clientes.
2. Elevar las **ventas y reducir los costos**, para la satisfacción de los propietarios.
3. **Humanizar** el trabajo, incrementando la **participación** y por consecuencia elevar la satisfacción de los colaboradores.

Actividades con la participación de los Consultores "M"



- 6 Sesiones de Capacitación en las que participan hasta 25 empresas de diferentes giros turísticos
- Dirigidas al Dueño o Director de la Empresa

- 4 Visitas que realiza un Consultor "M" a cada empresa

Actividades que se realizan con el personal de la empresa

- Adaptación de los materiales estandarizados
- Implantación de las 12 Técnicas del Sistema de Calidad MODERNIZA
- Capacitación interna del personal operativo

Distintivo “M” a Empresas Turísticas Modernas

Reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo a las empresa que implementen exitosamente MODERNIZA, para ello deben alcanzar al menos **80 puntos de un total de 120 puntos.**

- Los aspectos que se evaluarán son:
 - Aspectos relacionados con la metodología.
 - Aspectos relacionados con la implantación.
 - Aspectos relacionados con los resultados.



Vigencia de 2 años

Promoción a Empresas “M”

Para las empresas que obtiene el Distintivo “M”, la Secretaría de Turismo impulsará acciones promocionales que apoyen en el incremento de clientes , competitividad y rentabilidad



- Promoción de Empresas “M” en medios masivos de comunicación:
 - Publicación de Compendios de Empresas “M”.
 - Revistas especializadas.
 - Web de SECTUR

- 6 sesiones grupales (todas las empresas de un destino) de 8 horas en las que participa el Director y el Responsable de Calidad.
- 4 Visitas: 1 de diagnóstico, 2 de seguimiento y 1 de Evaluación.
- 2 Carpetas conteniendo los documentos básicos del sistema.
- CD conteniendo la metodología de MODERNIZA, formatos, guías de implementación y material de apoyo para la capacitación.
- Entrega del Distintivo “M” a las empresas que implementen exitosamente MODERNIZA.

Micro, pequeñas y medianas empresas turísticas legalmente constituidas, y sin ser limitativos, de los siguientes giros:

- ✓ Hoteles de 1 a 4 estrellas
- ✓ Restaurantes
- ✓ Agencias de Viajes
- ✓ Empresas Ecoturísticas
- ✓ Arrendadoras de Autos
- ✓ Auto transportes turísticos
- ✓ Marinas
- ✓ Balnearios

Estratificación por número de empleados	
Micro empresa	1-10
Pequeña empresa	11-50
Mediana empresa	51-100

- La Secretaría de Turismo lleva a cabo la formación de expertos consultores en el Sistema de Calidad MODERNIZA.
- Los Consultores acreditados cuentan con un registro ante la SECTUR.
- Los Consultores “M” son los **únicos facultados** para la implementación de MODERNIZA en micro, pequeñas y medianas empresas turísticas en nuestro país.

! Agradecemos su atención !