

DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA, PARA LA
MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA
TURÍSTICA



GOBIERNO DE
MÉXICO

TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

¿Qué es el Programa de Calidad Moderniza?

El Programa de calidad MODERNIZA es un Sistema de Gestión para el Mejoramiento de la Calidad, a través del cual las empresas turísticas podrán estimular a sus colaboradores e incrementar sus índices de rentabilidad y competitividad, con base en una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística, condiciones que le permitirán satisfacer las expectativas de sus clientes.



DISTINTIVO



PROGRAMA
MODERNIZA

MÉXICO



¿Quiénes pueden participar?

El Programa MODERNIZA está dirigido a propietarios y directivos de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas legalmente constituidas en alguno de los siguientes giros preferentemente:

- Hoteles de 1 a 4 estrellas
- Restaurantes, destacando los ubicados en destinos turísticos
- Agencias de viajes
- Operadoras de turismo receptivo
- Ecoturismo
- Arrendadoras de autos
- Transportadora turística
- Marinas
- Campos de Golf
- Parques temáticos
- Spa
- Balnearios, entre otros

¿Cómo puedo obtener el Distintivo Moderniza?

Participando en el programa MODERNIZA: En un esfuerzo coordinado, se impulsa la implementación de MODERNIZA en las MIPYMES turísticas a nivel nacional. Las empresas participantes en MODERNIZA tendrán derecho a ser evaluadas sólo si cumplieron con un mínimo de 80% de asistencias, tareas y evaluaciones con los que se obtienen 20 puntos; además de obtener un puntaje mínimo de 60/100 puntos en la evaluación final, la cual se realiza con base en la lista de Verificación del programa Moderniza.

Sin cursar el programa MODERNIZA: las empresas que ya cuenten con un sistema de calidad, podrán solicitar la evaluación a un consultor registrado para obtener el Distintivo M y deberán obtener una calificación mínima de 80/100.



Proceso de implementación a la empresa



¿Quién implementa?

En este proceso, el consultor M registrado ante la SECTUR estará a cargo de implementar el sistema, así como de realizar las visitas y calificar a la empresa.



Beneficios de implementar MODERNIZA

Para las empresas:

- Elevar la calidad de los servicios y mejorar la atención para la satisfacción de los clientes.
- Elevar las ventas y reducir los costos para la satisfacción de los accionistas.
- Humanizar el trabajo incrementando la participación y por consecuencia, elevar la satisfacción de los colaboradores.
- Incrementar la rentabilidad.

Para el país:

- Contar con empresas más competitivas.
- Desarrollo de confianza en los turistas.
- Aumento de las divisas por prácticas turísticas.
- Mejorar la imagen a nivel internacional

¿Qué vigencia tiene y quién puede renovarlo?

El Distintivo M tiene una vigencia de dos años, y para conservarlo la empresa deberá aplicar una autoevaluación en la que deberá obtener una calificación mínima de 80/100, alcanzando ésta, deberán solicitar la visita de un consultor M quien realizará la evaluación para la renovación del Distintivo M.



Resultados de la Evaluación al Programa de Calidad MODERNIZA

La SECTUR a través de la Asociación de Mercadólogos e Investigadores de Mercado A.C; realizó un estudio con el objeto de medir el impacto del Programa de Calidad MODERNIZA en el desempeño de las empresas. Siendo los resultados:

Los empresarios con Distintivo M percibieron mejoras sustanciales en tres elementos: mayor satisfacción de los clientes, aumento en la productividad e incremento en las ventas.

En lo que respecta a la administración del negocio, los empresarios encontraron cuatro elementos que han generado mayores resultados en la empresa: integración del equipo, mejor control de su negocio, mejor imagen de su empresa y la mejora en sus procesos de operación.

El 70% de los entrevistados manifestó que el programa había cubierto sus expectativas y el 21% que las había superado.

Gracias a estos resultados la SECTUR ha concluido que el Programa de Calidad MODERNIZA es una herramienta eficiente y útil para ayudar a las MIPYMES Turísticas a modernizarse y ser más competitivas.



MAYORES INFORMES

Secretaría de Turismo

Subsecretaría de Calidad y Regulación
Dirección General de Certificación Turística

Dirección de Certificación Turística
Schiller No. 138, 6° piso,
Col. Chapultepec Morales,
Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11570,
Ciudad de México.

Enrique Sánchez Tellez
esanchezt@sectur.gob.mx

Tel. 01 (55) 3003 1600 ext. 4430, 4425

www.sectur.gob.mx

www.calidad.sectur.gob.mx



GOBIERNO DE
MÉXICO

