



**Nombre del alumno: LIMBERG  
ALBORES MONTOYA**

**Nombre del profesor: GERARDO  
GARDUÑO ORTEGA**

**Nombre del trabajo: SUPERNOTA  
UNIDAD III**

**Materia: CONTROL TOTAL DE CALIDAD**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**Grado: 7tmo. CUATRIMESTRE**

**Grupo: LAEN**

La Secretaría de Turismo (SECTUR), consciente de que la mayoría de las empresas turísticas de México son Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES), determinó diseñar un programa que impactara de manera clara y eficiente en su gestión.



Un programa de capacitación, que facilite a las Mipymes el incorporar a su forma de operar herramientas efectivas y prácticas administrativas modernas, que les permitan mejorar la satisfacción de sus clientes, mejorar el desempeño de su personal, mejorar el control del negocio; disminuir los desperdicios; incrementar su rentabilidad, a fin de hacer más competitiva a la empresa para que pueda ofrecer servicios de calidad a los turistas y propiciar el desarrollo de una cultura de mejora continua.

### El Programa tiene las siguientes características:

- **Garantizar su aplicabilidad y utilidad tanto en la micro como en la pequeña y en la mediana empresa**
- **Generar resultados tangibles (medibles) y contundentes de forma inmediata en el desempeño de la empresa.**
- **Asegurar que la aplicación del programa se hiciera de forma homogénea y estandarizada en todos los casos y lugares donde se aplicara (evitar la discrecionalidad del consultor).**
- **Propiciar que el costo de implementación no fuera un impedimento para que las Mipymes Turísticas se incorporaran al programa.**



### Enfoque del Programa.-

Se orienta principalmente a mejorar y resolver cuatro aspectos fundamentales en la operación de las empresas:

- **El Sistema de Gestión:** Implementando sistemas que permitan a las empresas un direccionamiento claro y un conocimiento amplio de qué esperan sus clientes; promoviendo una adecuada planeación y la definición de objetivos claros para todos los que laboran en la empresa.
- **Procesos:** Aplicando una metodología adecuada para resolver los problemas de operación, se tiene una conciencia clara de los procesos de la empresa, favoreciendo la integración y evitando el desperdicio.
- **Desarrollo Humano:** Creando las condiciones necesarias para que el personal libere su potencial y haga contribuciones significativas, impulsando a la empresa a alcanzar y mantener su nivel de competitividad.
- **Sistema de Información y Diagnóstico:** Desarrollando un sistema que permita conocer la situación de su entorno y de su condición interna, mediante la construcción de indicadores que sirvan de guía y permitan alinear los diferentes tipos de mediciones que cada área tiene para integrarlos en un sistema de información, con el cual el empresario pueda tomar oportunamente las decisiones adecuadas y establecer las políticas o directrices del negocio.

**Moderniza**

Obtén para tu negocio el distintivo que emite la Secretaría de Turismo Federal



Proceso para la obtención del Distintivo Moderniza.



SECTUR