



UNIVERSIDAD
"DON VASCO, A. C."

UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.

INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

La intervención del trabajador social en el Proceso de implementación
del Distintivo MODERNIZA que otorga SECTUR al Hotel Continental
Uruapan.

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
Licenciada en trabajo social

PRESENTA
MIROSLAVA BRAVO TORRES

ASESORA: LIC. ADRIANA SANTOYO MARTÍNEZ



URUAPAN, MICHOACÁN, 8 DE NOVIEMBRE DEL 2011



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A **DIOS** por haberme dado la vida y mantenido con ella, brindándome salud, y un camino lleno de bendiciones, rodeada de una familia inigualable.

A mi **PAADRE** que aunque no estuvo conmigo físicamente en este proceso, en todo momento sentí su amor. Porque es un orgullo para mí de vida y lucha continua, porque fue un guerrero hasta en su último suspiro y defendió a los suyos hasta el último momento.

A mi **HERMANA**, porque me brindó todo su apoyo en los momentos de desesperación y desmollo, por está ahí cuando me siento triste, alegre o desanimada, por el ejemplo de entereza ante las dificultades, y por el simple hecho de ser mi hermana del alma no solo de sangre.

A mis **SOBRINOS** que son mi mejor inspiración para mejorar, que me hacen perfeccionar, por que los amo. Porque el que estén en plena adolescencia me hace cumplir y terminar con este proceso académico.

A **ROMAN** por darme la pauta para pararme en la realidad y no perder el suelo en ningún momento, dándome el coraje para mejorar. Por coincidir en este momento de mi vida y dejarme en claro no dejar nada sin terminar.

A la **FAMILIA** Torres porque fueron una parte importante en mi proceso académico y de vida, por que forjaron en mí ese espíritu de competidora.

A mi **MAESTRA ADRIANA Y SANDRA** que me tuvieron tanta paciencia, me apoyaron y guiaron en este proceso, por hacerme ser mejor profesionalista y mejor persona, por el ejemplo que son y fueron desde el primer día que me dieron clases y posteriormente el seminario de titulación.

A mi **MADRE** que en todo momento ha sido el motor que me impulsa a mejorar, que por ella soy lo que soy, y gracias a la paciencia y amor que me brinda ahora soy una profesionalista y lo mas importante una mujer de bien. Porque en cada uno de sus actos y palabras me dio la pauta para no dejarme caer y ser una guerrera de la vida. Por exigirme en cada paso que doy.

A **NICOLAS** que es mi motivo de vida, mi inspiración y mayor responsabilidad, es quien me impulsa a no dejar inconcluso este ni ningún proceso en la vida, por quien retome mi titulación y retomare un proyecto de vida, Gracias Nicoleitör por inyectar estas ganas de ser mejor y el compromiso en todos y cada uno de los aspectos diarios de la vida. Gracias por ser mi compañía, amor y mi mayor alegría.

A mi **HERMANO** que se fue antes de tiempo en todo momento me acompaña su recuerdo y me hizo ser una luchadora en la vida con su ejemplo valor y lucha continua que mostro hasta en el último suspiro.

A mi **CUÑADOS** que ha estado en cada una de las etapas de mi vida apoyándome y guiándome, siendo un ejemplo a seguir de profesión, humanismo, y entereza, guiándome en disciplina y cuidado. Porque un mejor cuñado no hubiera podido tener.

A mi **TIA GEMA** por tanto amor que me ha dado, por siempre estar a mi lado y ser ese hombro en que me puedo recargar cuando las cosas están mal.

A todos mis **PROFESORES** que me impartieron clases, de cada uno aprendí cosas y me llevo buenos recuerdos, además me brindaron conocimientos y herramientas que me fueron útiles en mi vida personal y profesional.

A todas **ESAS PERSONITAS** que se atravesaron en algún momento de mi vida y me dieron la fortaleza en momentos difíciles, a la gente que me juzgo injustamente o me ofendió y exigió de mas porque gracias a ello tengo la fortaleza necesaria para afrontar y terminar con los procesos de la vida.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I. CONTEXTO EN QUE SE DESCRIBE LA EXPERIENCIA

1.1.	Política social.....	8
1.2.	Plan Nacional de Desarrollo.....	9
1.3.	Plan Estatal de Desarrollo.....	11
1.4.	Plan Municipal de Desarrollo.....	16
1.5.	Marco Legal y Normatividad para un hotel	19
1.6.	Hotel Continental.....	20
1.6.1	Características Generales.....	20
1.6.2	Organigrama.....	24
1.6.3	Funciones de cada puesto.....	24
1.7.	Programa Moderniza.....	28
1.8.	Fases de la implementación.....	37

CAPITULO II. CAPACITACIÓN Y CALIDAD

2.1.	Definición de capacitación.....	39
2.1.1.	Misión de la capacitación.....	40
2.1.2.	Procesos de la capacitación.....	41
2.1.3.	Evaluación de la capacitación.....	42
2.2.	Importancia de la capacitación.....	42
2.3.	Definición de calidad.....	45
2.3.1.	Antecedentes de la calidad.....	48
2.3.2.	Bases de la calidad.....	49
2.3.3.	Importancia de la calidad en el servicio.....	50

CAPITULO III. TRABAJO SOCIAL EN EL AREA EMPRESARIAL

3.1.	Perfil del trabajador social en el área empresarial.....	54
3.1.1.	Antecedentes.....	54
3.1.2.	Definición del trabajador social empresarial.....	55
3.1.3.	Funciones y actividades.....	55
3.1.4.	Conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes.....	59

CAPITULO IV. METODOLOGIA DE LA INTERVENCION

4.1	Propuesta metodológica de Angélica Gallardo Clark.....	62
4.1.1.	Introducción al modelo.....	62
4.2.	Fases metodológicas aplicadas.....	65
4.2.1.	Investigación.....	65
4.2.2.	Diagnostico de la situación.....	66
4.2.3.	Programación.....	67
4.2.4	Ejecución.....	67
4.2.5.	Evaluación.....	67
4.3.	Cuadro comparativo metodológico.....	68

CAPITULO V. DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA

5.1.	Antecedentes.....	70
5.2.	Desarrollo de la experiencia profesional.....	72
5.3.	Resultados.....	82
5.4.	Dificultades o limitantes.....	83

CAPITULO VI. ANALISIS DE LA INTERVENCION

6.1.	En relación al contexto.....	86
6.2.	En relación al marco teórico – conceptual.....	88
6.3.	En relación a la metodología aplicada.....	89

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCIÓN

Este informe tiene la finalidad de sistematizar la experiencia profesional del Trabajador Social inmerso en la gestión del distintivo moderniza que ofrece SECTUR a las empresas turísticas certificadas con calidad y calidez. Se describirá sistemática y ordenadamente el proceso que se siguió durante esta gestión, mostrando las funciones y actividades del profesional en el área de empresa, así como demostrar los conocimientos teóricos – prácticos – metodológicos del quehacer profesional del Licenciado en Trabajo Social. El presente informe nos permitirá analizar el proceso que se llevo durante esta gestión que permite obtener el Distintivo Moderniza, conociendo y desarrollando las etapas, métodos y procedimientos para acreditar dicho distintivo, así como las limitantes y complicaciones que se presentaron durante esta implementación del programa Moderniza, por parte de SECTUR al Hotel Continental

El Centro de Estudios Latinoamericanos de Trabajo Social (CELATS) ha llegado a concluir que es importante impulsar y apoyar la sistematización de experiencias en trabajo social fundamentalmente por dos razones:

1. Generalmente el trabajador social que está realizando una práctica directa con sectores populares, se ve absorbido por los problemas y demandas cotidianas que este plantea. La sistematización abre la posibilidad de reflexionar mas globalmente sobre la práctica, poniéndola sobre su contexto, analizando y respetando el trabajo desarrollado, los métodos practicados, los problemas y contradicciones que surgieron y como se resolvieron.

La sistematización tiene un valor para cada practica particular, ya que permite dar una mirada retrospectiva al pasado y a partir de lo aprendido orientar el futuro.

2. Hay poca documentación escrita que entregue una visión sobre la practica misma de Trabajo Social. Todo ello se traduce en una escasa o limitada reflexión sobre la práctica misma del trabajador social.

La sistematización pretende contribuir a avanzar a la superación de esta debilidad; hace una práctica comunicable y compatible a otros y, así impulsar la posibilidad de un aprendizaje y una reflexión colectiva.

El CELATS menciona que la sistematización describe, ordena y reflexiona analíticamente el desarrollo de una experiencia práctica de Trabajo Social con respecto a los siguientes aspectos:

- a. Teóricos y Metodológicos.
- b. Contextuales, tanto institucionales como históricos sociales.
- c. Las interacciones de los actores que participan en la práctica profesionales y sectores populares.
- d. Los procesos que llevan a cabo, incluyendo un análisis tanto de los elementos que facilitan y/o apoyan su desarrollo como de los que dificultan las acciones de la práctica.
- e. Los resultados de la experiencia.
- f. El desarrollo de algunas generalizaciones que se pueden extraer a partir de la práctica.

Para comprender contextualmente la intencionalidad del presente informe, se desarrollaron seis capítulos teóricos, conclusiones y propuestas que permiten identificar el trabajo que desarrollara el profesionista de trabajo social para obtener por medio de SECTUR el distintivo Moderniza.

El gobierno estatal, municipal y federal se ha esforzado notablemente por combatir el problema de inseguridad que se vive en la república Mexicana en general, ya que dicho problema ha afectado notablemente la economía mexicana, esta inseguridad y violencia está afectando notablemente el turismo en la zona de Michoacán ya que los medios de comunicación se encarga de difundir las cosas que pasan en la zona.

Dentro de los planes de apoyo del Gobierno Federal en la secretaría de Turismo (SECTUR) se tiene un programa llamando Distintivo Moderniza para el ámbito turístico que se encarga de concientizar y capacitar a este sector de lo importante que es atender con calidad y calidez, modernizando sus procesos y servicios. Programa en el cual después de la capacitación y concientización, evalúa la Secretaria de Turismo a la empresa que participe en este programa y de ser acreditados ofrecer el distintivo M (moderniza) y la propaganda debida de empresa normada por dicho distintivo en internet a nivel mundial en sus páginas de SECTUR.

El objetivo principal de del Programa Moderniza es la concientización y capacitación sobre la calidad y calidez en el servicio, por ello que el trabajar social es muy importante y trascendente para realizar esta gestión, brindando su capacitación, asesoría y concientización con los seres humanos en grupos y de forma individual dentro de la empresa, atendiendo y cambiando su aspecto sociocultural, sin olvidar el trato humano y cálido con los individuos, como seres integrales.

Por ello en el primer capítulo se abordan textualmente las políticas sociales con sus directrices, planes y programas del plan Nacional, Estatal y Municipal que conllevan relación con el desarrollo y aplicación del distintivo M, con SECTUR y con apoyos de capacitación a pequeñas empresas, se analizan dichos planes que estaban vigentes en el 2007, ya que es el año en que se desarrollo la intervención profesional del Trabajador Social en el Hotel Continental para obtener el distintivo M, también se aborda lo que es el ámbito en que se desarrollo el trabajo (Hotel Continental Uruapan) y lo que es el Distintivo Moderniza.

En el capítulo segundo se explica y desarrolla lo que es la capacitación y la calidad, así como la relación de un término con el otro, como herramienta principal para obtener el distintivo M.

En el capítulo tercero se habla del profesional en Trabajo Social, su perfil en el área empresarial, sus antecedentes, las definiciones principales que emplea, los objetivos, las funciones y actividades que realiza, así como los conocimientos, habilidades y actitudes que realiza.

En el capítulo cuarto se desarrolla lo que es la metodología de la intervención tomado de la autora Angélica Gallardo Clark, que es la que se asemeja con los pasos a seguir por SECTUR para el desarrollo de cada una de las etapas metodológicas de Moderniza.

En el capítulo quinto se ve textualmente como se desarrollo la experiencia del Trabajador Social en la gestión para la obtención del distintivo Moderniza, así como las evaluaciones y lineamientos que se siguieron para poder obtenerlo.

En el capítulo sexto se realiza un análisis general de toda la información contextual, textual y real para la implementación y obtención del distintivo Moderniza, todo esto formando los seguimientos para la presentación de las conclusiones y la sugerencias de seguimiento para el correcto desarrollo de Moderniza en el Hotel Continental y para el cuidado no solo implementación del distintivo Moderniza.

CAPITULO I

CONTEXTO EN QUE SE INSCRIBE LA EXPERIENCIA

En este capítulo se describirán brevemente la relación que tiene el concepto de las políticas sociales en sus tres niveles, con la relación y puntos que están encaminan a la pequeña empresa turística como lo es el Hotel Continental Uruapan, que es el contexto en que se desarrollo la presente experiencia del Distintivo M, haciendo mención de los aspectos primordiales de la institución y en lo que consiste el programa Moderniza, marcado por SECTUR.

1.1. POLITICA SOCIAL

A las políticas sociales se les puede definir como el conjunto de directrices, orientaciones, criterios y lineamientos conducentes a la preservación y elevación del bienestar social, procurando que los beneficios del desarrollo alcancen a todas las capas de la sociedad con la mayor equidad posible.

En la página <http://www.eumed.net>; Ceja Concepción define a la política social como la forma que por medio de estrategias y políticas concretas tiene el Estado para construir una sociedad cohesionada y equitativa. En una perspectiva de mayor equidad e integración social, la política social tiene como fin principal facilitar la convergencia entre los intereses individuales y los intereses comunes de la sociedad.

Una vez definido textualmente lo que es la Política Social, se proseguirá a analizar las directrices del Plan Nacional, Estatal y Municipal, ya que como su definición lo dice se establecen para lograr la integración y equidad de la sociedad, desarrollándolas el gobierno para bien de los individuos y el crecimiento de la sociedad en general.

Por ello en el presente capítulo se citara lo que está plasmado en el Plan Nacional de desarrollo, en el Plan estatal y el municipal, dirigido al sector turismo y a las pequeñas empresas como lo es el Hotel Continental, que es donde se está elaborando el informe del proceso Moderniza para la certificación en calidad.

1.2 PLAN NACIONAL DE DESARROLLO. (DEL GOBIERNO DE FELIPE CALDERON HINOJOSA 2007-2012)

En el plan nacional de desarrollo 2007-2012 contempla lo que son las pequeñas y medianas empresas, por lo tanto se retomara lo siguiente; A pesar de que se han conseguido avances importantes es necesario continuar con una política integral de apoyo para el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa; con énfasis en las de menor tamaño, con el propósito de establecer las condiciones que contribuyan a su creación, desarrollo y consolidación.

Por tanto, si bien las diferentes estrategias que se describen en este documento tienen como objetivo promover el crecimiento en todos los sectores y para todos los grupos productivos, su impacto será mayor sobre las empresas de menor tamaño. Sin embargo, dada la problemática particular del sector y su importancia en la actividad económica agregada y en la generación de empleos es necesario adoptar una agenda de política orientada específicamente al mismo.

La atención de las MIPyMEs debe centrar su propuesta en la creación de una política de desarrollo empresarial basada en 5 segmentos: el primero incluye a emprendedores, mujeres y hombres que se encuentran en proceso de creación y desarrollo de una empresa; el segundo está compuesto por las microempresas tradicionales; el tercer segmento contempla las pequeñas y medianas empresas: el cuarto incluye al grupo MIPyMEs que tiene un mayor dinamismo en su crecimiento y en la generación de empleos respecto del promedio; y el quinto está formado por aquellas empresas establecidas en el país que, por su posición en el mercado,

vertebran las cadenas productivas. Estos segmentos recibirán atención del gobierno federal a través de cinco estrategias: financiamiento, Comercialización, Capacitación y Consultoría, Gestión e Innovación y Desarrollo Tecnológico.

Estoy tomando las siguientes estrategias del plan nacional antes mencionado ya que son los puntos que se involucran y tienen afinidad con la situación actual del Hotel Continental y de la sociedad Michoacana en el momento de la implementación del proyecto Moderniza en la institución, mencionándolas en seguida:

- Estrategia 6.2. consolidar los esquemas de apoyo de las MIPyMEs se ha llevado a cabo con una gran diversidad de programas que ha derivado en una dispersión de esfuerzos y recursos, así como en una multiplicidad de estrategias diversas, no necesariamente compatibles entre sí esto hace necesario revisar la oferta institucional y reestructurar los esquemas de apoyos, estableciendo mecanismos de coordinación que permitan general sinergias y conduzcan a un mayor impacto de la política con menores costos de operación. Para ello el esquema de apoyo de las MIPyMEs se considera en una sola instancia que coordine los programas de apoyo integral a estas empresas, de acuerdo a su tamaño y potencia, que sea referente al nivel internación y que permite impulsar productivamente a las empresas y a los emprendedores con proyectos viables que favorezcan la generación de empleos. En este sentido se agilizará la entrega de los recursos humanos para apoyar a las MIPyMEs
- Estrategia 6.3. Impulsar el desarrollo de proveedores, elevando el porcentaje de integración de los insumos nacionales en los productos elaborados en México y consolidando cadenas productivas que permitan una mayor generación de valor agregado en la producción de bienes que se comercian internacionalmente. Con ello se busca seguir una política integral de desarrollo, de sectores que resultan estratégicos

por su contribución a la generación de valor agregado y el nivel de empleo formal bien remunerado y la promoción de desarrollo regional equilibrado.

- Estrategia 6.4. Revisar y ajustar los programas actuales de apoyo para que permitan apoyar un escalamiento de la producción hacia manufacturas y servicios de alto valor agregado. Para ello es clave complementar el apoyo directo con recursos financieros mediante un servicio conducente a mayor capacitación y mayor habilidad administrativa, y programas de asesoría y consultoría que faciliten la expansión de las empresas, la adopción de nuevas prácticas de producción y de las tecnologías más avanzadas.

En el Plan Nacional del Gobernador Felipe Calderón Hinojosa 2007-2012 se está apoyando a las MIPyMEs de turismo con proyectos de realce para la región y de difusión de las áreas turísticas con que cuenta el municipio de Michoacán.

1.3 PLAN ESTATAL DE DESARROLLO. (DEL GOBIERNO ESTATAL DE LEONEL GODOY RANGEL 2008-2012)

Turismo: palanca de desarrollo y vía de integración social. El sector turismo constituye una prioridad estatal dada su importancia como factor de desarrollo y motor de crecimiento. Destacan, en primer lugar, su elevada productividad y empleo remunerado; en segundo, sus posibilidades de extender una parte importante de sus beneficios a regiones marginadas o económicamente rezagadas. Lo anterior, es particularmente importante para el caso de Michoacán, donde existe una riqueza cultural y natural con amplias oportunidades de aprovechamiento.

En las cuentas nacionales, el turismo ha presentado durante varios años un saldo positivo en México, aportando cada día más divisas para el crecimiento de la economía nacional. En comparación con las reservas internacionales y la inversión extranjera directa, el ingreso por turismo equivale al 17 por ciento y 66 por ciento, respectivamente, mientras que con respecto a las remesas y las exportaciones petroleras el ingreso por turismo equivale al 37 por ciento y el 59 por ciento, respectivamente.

El sector turismo debe ser gestionado como pieza clave en el desarrollo económico del estado desde una perspectiva territorial, dando cabida al crecimiento endógeno, a la asociatividad y a la creación de redes empresariales y sociales. Ello, por supuesto, en una estrategia que lleve a garantizar el respeto, cuidado, conservación y desarrollo de los entornos naturales, culturales y sociales.

Pero no basta con que cumpla su función de una manera sustentable de cara a la circunstancia ambiental. Para que el turismo sea realmente detonante y eje de un desarrollo humano y sustentable debe sustentarse en mucho en las capacidades de la población local.

En el caso de Michoacán, la afluencia de turistas aumentó un 86.4 por ciento en los últimos seis años, promediando anualmente un incremento de 21.6 por ciento, lo que corresponde a un ritmo mayor al promedio nacional. La derrama económica también se ha mantenido creciente, alcanzando más de 11 mil millones de pesos en 2007, por lo que el turismo contribuyó en dicho año con el 8.8 por ciento del PIB estatal.

Michoacán presenta además un crecimiento en la actividad turística por encima de la media nacional, principalmente en habitaciones ocupadas, dato que destaca por quedar encima en el registro de entidades que tradicionalmente han tenido un liderazgo en el sector.

También es evidente que ha resultado un éxito para la actividad turística el hecho de que la pasada administración comenzará a identificar y desarrollar políticas y estrategias respecto a ciertos productos potencialmente importantes en la entidad, como son: “Morelia Patrimonio cultural de la Humanidad”, “Pueblos Mágicos” , “Costa Michoacana”, “País de la Monarca”, “Ruta de la Salud” y “Ruta Don Vasco”.

Con los planes y programas turísticos específicos, como el Plan Luz, el Plan para el Desarrollo Turístico Integral de la Costa Michoacana –elaborado por FONATUR, entre otros–; se lograron avances en cuanto a infraestructura, particularmente, en obras de iluminación escénica para edificios históricos, plazas públicas y templos; se impulso la restauración de elementos arquitectónicos, ampliación y mejoramiento de paradores turísticos en ciertas comunidades de la costa michoacana.

A pesar de lo logrado en este sector, se requiere consolidar el posicionamiento de Michoacán como un destino líder a nivel nacional en turismo cultural, así como en turismo de naturaleza y de sol y playa, focalizando algunos de sus mejores esfuerzos en espacios y ejes de actividad ya desplegados en la costa michoacana, en las regiones lacustres, en los territorios de población indígena, o en áreas de conservación y desarrollo natural.

La elevación indispensable de la competitividad de las empresas del sector tiene que ir acompañada de la consecución de esquemas de certificación y de líneas de financiamiento y capitalización que sean accesibles para todo tipo de empresas y núcleos de asociación, sean éstos privados o sociales. La integralidad y transversalidad de políticas públicas en la materia obligará a la vez, a fomentar y consolidar vínculos interinstitucionales para el desarrollo del sector, evitando así duplicidades y costos excesivos y multiplicando los esfuerzos de intervención. Las áreas del gobierno del estado dirigidas a la actividad turística deberán, por ello, ligarse estrechamente a las áreas de educación, cultura, desarrollo social, transporte, deportes y artesanía.

A continuación se destacaran las líneas de Acción que tienen que ver con el sector turismo y conllevan relación con la certificación del Distintivo Moderniza:

- Definir políticas y estrategias para consolidar los principales productos identificados como potencialmente importantes en la entidad, como es el caso del programa “Pueblos Mágicos de Michoacán”, y “Corredor Costero” y elevar su competitividad turística, así como mejorar la calidad de vida de sus habitantes, impulsando un desarrollo sustentable del turismo en la costa a través del trabajo conjunto entre los actores locales y las autoridades en sus tres niveles de gobierno.
- Promover y aprovechar turísticamente los 19 municipios del Estado de Michoacán, comprendidos en los santuarios y zonas de amortiguamiento vía la consolidación y enriquecimiento del programa “País de la Monarca”, apoyando el desarrollo de proyectos turísticos sustentables, que generen empleos suficientes y bien remunerados con medidas de cuidado, protección y conservación del medio ambiente en beneficio de las localidades involucradas.
- Fomentar la vinculación entre el sector turístico y las instituciones educativas para la formación, capacitación, educación, innovación, investigación y transferencia tecnológica.
- Crear infraestructura turística y mejorar la existente será prioritario para las acciones de gobierno en las comunidades y regiones con el objeto de elevar el bienestar y mejorar los servicios para los visitantes; el turismo tiene que convertirse en un medio eficaz para la integración social, cultural y económica. Debe ser una actividad cuyo crecimiento de oportunidades movilice al tejido social de los michoacanos desde abajo, con el único propósito de mejorar su nivel y condición de vida.
- Promover el turismo social con servicios de calidad y al alcance de todos los michoacanos.

- Coadyuvar en las acciones que generen un clima de seguridad pública confiable para la visita de los turistas en todas las regiones del estado.

Consumo de Bienes y Servicios con Calidad y Precios Competitivos. La falta de aplicación adecuada de la Ley y la corrupción en la observación de la misma, ha hecho de la PROFECO una instancia gubernamental de trámite muy ineficiente para atender adecuadamente la gran variedad de necesidades relativas al consumo.

El estímulo a las empresas socialmente responsables es un mecanismo que permitiría promover las mejores prácticas en el mercado y, al mismo tiempo, mejorar la competitividad de la proveeduría al existir mayor relación entre las exigencias del consumo y la oferta de los bienes y servicios.

Objetivo; Impulsar el consumo de bienes y servicios con calidad y precios competitivos, mediante programas de información y prevención del consumo, el desarrollo del consumo saludable y la formación, asesoría y defensa del consumidor.

Nombraremos las Líneas de Acción de la calidad y precios competitivos que tienen relación con la implantación del distintivo Moderniza y su certificación.

- Apoyar las iniciativas ciudadanas para que, con base en sus derechos constitucionales, puedan organizarse en defensa de sus intereses.
- Garantizar el derecho al consumo saludable a través de la inocuidad alimentaria, esto será objeto de materia prioritaria en las políticas públicas del gobierno del estado, que habrá de aplicar en las acciones institucionales y, asimismo, promoverá las mismas en las no gubernamentales.

- Impulsar las propuestas sobre la creación de normas que vayan encaminadas a mejorar la relación de oferta y demanda de bienes y servicios en el mercado al que concurren los michoacanos, coadyuvando con ello al logro de mayores niveles de calidad y competitividad.

1.4 PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO. (DEL GOBIERNO DE MARCO ANTONIO LAGUNAS VAZQUEZ 2008-2011)

A continuación se hará mención del plan Municipal, que tiene el programa de fortalecimiento de la atracción del turismo y uno de los Objetivos específicos que tiene que ver con lo que es la implementación del Distintivo Moderniza. Impulsando el turismo como factor de desarrollo económico en el Municipio, a través de la definición del Proyecto Integral de Turismo Municipal, que contemple la participación de la Sociedad, el Gobierno del Estado y la Federación para que, con la intervención de las partes y la coordinación de los trabajos por parte del H. Ayuntamiento, este proyecto integral sea de gran escala y con una visión a 30 años.

Las Estrategias con que se tiene relación directa con la implementación y aplicación del programa moderniza, en el Hotel Continental son las siguientes:

- Apoyaremos la recuperación del río Cupatitzio para impulsar actividades deportivas y turísticas.
- Dignificaremos el centro histórico, a través de un Plan Integral de Rescate del Centro Histórico, en donde intervengan de manera determinante los ciudadanos y comerciantes del mismo, con una visión turística y cultural.
- Gestionaremos con los comerciantes el mejoramiento de la imagen de los tianguis, para que tengan una imagen homogénea en lonas, estructura y color de los puestos.

- Integraremos y actualizaremos el ordenamiento y aspecto de los mercados de manera que sean un atractivo más en la oferta turística, teniendo dentro de ellos actividades como: venta de artesanías, comida típica, etc.
- Promoveremos la instalación del Consejo Municipal de Turismo.
- Firmaremos convenios de colaboración con la Secretaría de Turismo estatal proveedores turísticos para difundir los eventos artísticos y culturales del municipio.
- Realizaremos muestras y exposiciones turísticas a lo largo del año.
- Realizaremos recorridos turísticos entre la población y personas que lo soliciten.
- Fomentaremos el turismo cultural como un instrumento detonador del desarrollo regional.
- En coordinación con el sector privado, se buscará unir esfuerzos para generar financiamiento, fuentes de empleo, difusión y por supuesto, completa protección al patrimonio cultural.
- Promoveremos la conciencia ciudadana en materia de limpieza, de manera que la imagen de la ciudad sea la de una ciudad limpia, iniciando con capacitación en las escuelas y, después, abriendo una campaña general.
- Crearemos un cuerpo de orientación y vigilancia que apoye al turismo de manera permanente integrado por personal con alto sentido de servicio.
- Gestionaremos la internacionalización de la terminal aérea local.

También se hará mención de los programas Significativos en torno a la creación de alternativas económicas y de empleo, por ello a continuación se desglosan puntos específicos de este plan que tienen co - relación con el propósito de moderniza:

- Promover el desarrollo económico del Municipio a través del fomento a la creación de empresas, proyectos productivos e inversiones que aseguren los niveles de bienestar que merece la sociedad Uruapense, prestando particular atención al apoyo para la generación de micro y pequeñas empresas en comunidades y tenencias del Municipio.
- Implementaremos mecanismos que promuevan la inversión productiva en actividades industriales, comerciales y agropecuarias, en proyectos que contribuyan a la generación de empleos.
- Capitalizaremos las oportunidades que representan los programas Estatales y Federales para la generación de inversiones en el Municipio.
- Impulsaremos las incubadoras de empresas.
- Diseñaremos programas de financiamiento y asesoría técnica para impulsar proyectos productivos (microcréditos) en todo el municipio.
- Fortaleceremos la relación con las asociaciones y cámaras empresariales del municipio.
- Realizaremos foros y exposiciones empresariales del municipio.
- Asesoraremos a inversionistas potenciales para propiciar la inversión en el municipio de Uruapan, ofreciendo publicaciones impresas y electrónicas en las que se promuevan las ventajas competitivas del municipio.
- Impulsaremos las condiciones para elevar la competitividad económica del municipio en coordinación con el gobierno del estado.
- Colaboraremos en la búsqueda de opciones inmobiliarias que permitan la instalación de nuevas empresas.
- Promover en todo el mundo las ventajas competitivas del municipio.

- Publicitaremos las condiciones favorables del municipio para la inversión productiva y el intercambio comercial.
- Convendremos con instituciones de educación superior para la elaboración de análisis y estudios orientados al desarrollo económico del municipio.

El presente capítulo nos permitió ver como los planes municipales, estatales y federales se realizan en pro de la sociedad y economía local, pero debido a la inseguridad actual no todos se pueden desarrollar como se debe ni a todos se les aprovecha como debiera, ya que la sociedad tiene miedo a los cambios y no les gusta arriesgar lo poco o mucho que tienen en la actualidad.

1.5 MARCO LEGAL Y NORMATIVIDAD PARA UN HOTEL

En este capítulo analizaremos brevemente los puntos, normas, políticas y artículos que rigen a los hoteles y similares, conociendo también la forma en que se les nombra y el por qué se les nombra de esas formas.

Todo lo a continuación plasmado se obtuvo del art. 21 de la ley 10-1997, de turismo de Castilla y León, son empresas de alojamiento turístico aquellas que se dedican a prestar hospedaje a las personas, con o sin servicio de carácter complementario, mediante precios y con ánimo de lucro, en establecimientos abiertos al público en general y pueden existir en modalidad de Hotel, Apartamentos y Moteles.

Los hoteles están sujetos a autorización turística, lo que conlleva a su inscripción de oficio en el Registro de Empresas, Actividades y Profesiones Turísticas, esta autorización será concedida siempre que se cumplan los requisitos mínimos establecidos en dicha ley y demás normativas vigentes aplicables.

1.6 HOTEL CONTINENTAL URUAPAN

En este capítulo plasmaremos información que se obtuvo para el desarrollo del manual moderniza elaborado en el 2008, información que se dio en una entrevista por parte del dueño y administrador actual del hotel Continental el Sr. Alejandro Silva Figueroa.

1.6.1. CARACTERISTICAS GENERALES.

Antecedentes: Hotel Continental, HOTELES SU CASA, es un edificio que fue hecho para ser hotel brindando a sus huéspedes la comodidad que el requiere, rebasando las expectativas de la competencia, no teniendo elevador para eliminar los costos, por ello al nivel de calle se encuentra situada la recepción, lobby, restauran, cocina y bar, así el huésped si se hospeda en 1er. piso solo tiene que bajar un nivel y a 3er. piso solo subir uno, el proyecto arquitectónico de dicho establecimiento estaba elaborado en primer momento como hotel tipo americano, pero la gran visión de Don Nacho Silva hizo modificar dicho diseño, al estar a su entera satisfacción se inicio con la construcción, abriendo sus puertas al público el día 1 de octubre de 1992 la sección B y el 1 de noviembre de 1993 la sección A, gracias al diseño y visión de este empresario se pudo y puede hasta nuestros días competir de manera exitosa con la competencia ya que puede brindar un excelente servicio a muy bajos costos, por el ahorro de energía que se tiene debido al diseño de las habitaciones, ya que como antes se menciono todas tienen mucha luz natural y es muy fácil el traslado dentro de las instalaciones.

Desde el primer momento se idealizo la construcción de un hotel típico que permitiera resaltar las tradiciones del estado, por eso los canes de madera, el diseño de los marcos de las puertas y las puertas mismas, el piso de barro, el mobiliario de encino, la teja en el techo, la vegetación variada, haciendo todos estos elementos que se vea como una de las casas antiguas de Uruapan, el fin de tener un

estacionamiento tan vasto para 69 autos es para poder dar servicio a los agentes viajeros tanto como a los vacacionistas en general, está situado en la calle Nicolás Bravo no. 33 y 34 de la colonia Centro con C.P. 60000 a dos cuadras del centro de la ciudad, contando con dos líneas telefónicas y fax 523 97 93 y/o 524 60 55.

Es un hotel que se distingue de la competencia por sus instalaciones, servicios, calidad y calidez, donde su único fin es el hacerles sentir a sus clientes COMO EN SU CASA, siendo un hotel de cuatro estrellas, que cuenta con 64 cómodas habitaciones tipo estándar en una cálida atmosfera, cada habitación cuenta con: pantalla de plasma, servicio de cable, teléfono, internet inalámbrico, ventilador de techo, dos camas matrimoniales o una king.

Cuenta en las instalaciones con un amplio y hermoso restaurante denominado LOS ARCOS, donde se pueden deleitar deliciosos platillos internacionales. Así como con un esplendido jardín y un salón de usos múltiples para que todo evento de placer o negocios. Los medios de publicidad son la venta directa, agencias mayoristas y minoristas, con una página web www.continentaluruapan.com y correo electrónico reservaciones@continentaluruapan.com

La plantilla de personal, así como la razón social a cambiado notablemente ya que en promedio se tienen 23 colaboradores, pero se ha llegado a una plantilla de 40 personas, cuando inicio el hotel sus actividades comerciales se inicio con la razón social de Alejandro Silva Figueroa, al paso de los años se cambio a Servicios Administrativos ya que se formo una sociedad entre los hermanos Alejandro y Ernesto Silva Figueroa, por el crecimiento tan significativo que tuvo la empresa, al terminar la sociedad entre los antes mencionados por así convenir a los mismos se formo la razón social Perla Aidere Esquivel García, sin cambiar nunca el nombre comercial, respetándolo como HOTEL CONTINENTAL URUAPAN con el eslogan de HOTELES SU CASA, EL PLACER DE ESTAR COMO EN SU CASA, siendo esta una marca registrada de los cuatro hoteles que ya se tenían: Continental, San Miguel, Rotonda, Posada Hidalgo.

- **Razón Social:** Perla Aidere Esquivel García
- **Domicilio:** Nicolás Bravo no. 56 Col. Centro C.P. 60 000
- **Teléfono y Fax:** (452) 524-60-55, 523-97-93
- **Horario de atención:** 24 Horas al día.

OBJETIVOS.

Dar más que el servicio de cliente y proveedor, para que este se sienta como en su casa, haciéndolo sentir que lo que paga es nada en base a lo que recibe, sorprendiéndolo con promociones atractivas para su bolsillo.

VALORES

- **CALIDAD EN EL SERVICIO.-** ofrecer servicios de hospedaje y alimentación que satisfagan al máximo las expectativas de nuestros huéspedes.
- **HONESTIDAD.-** Cumplir con lo que ofrecemos, respetando a nuestros clientes al cumplir con sus expectativas.
- **TRABAJO EN EQUIPO.-** Conjuntar los esfuerzos para cumplir con nuestra misión por medio de las habitaciones, aptitudes y desempeño de cada uno de los que integran esta organización.
- **CONFIANZA.-** Que los huéspedes estén convencidos de que se les brinden el mejor servicio de hospedaje.
- **COMPROMISO.-** Nos esforzamos constantemente y nos renovamos para mejorar nuestros servicios cada día.

- **ESPIRITU DE SERVICIO.-** Brindamos atención con calidez, respeto y amabilidad, hablando con la verdad, siendo auténticos, flexibles y comprometidos.

MISION Y VISION.

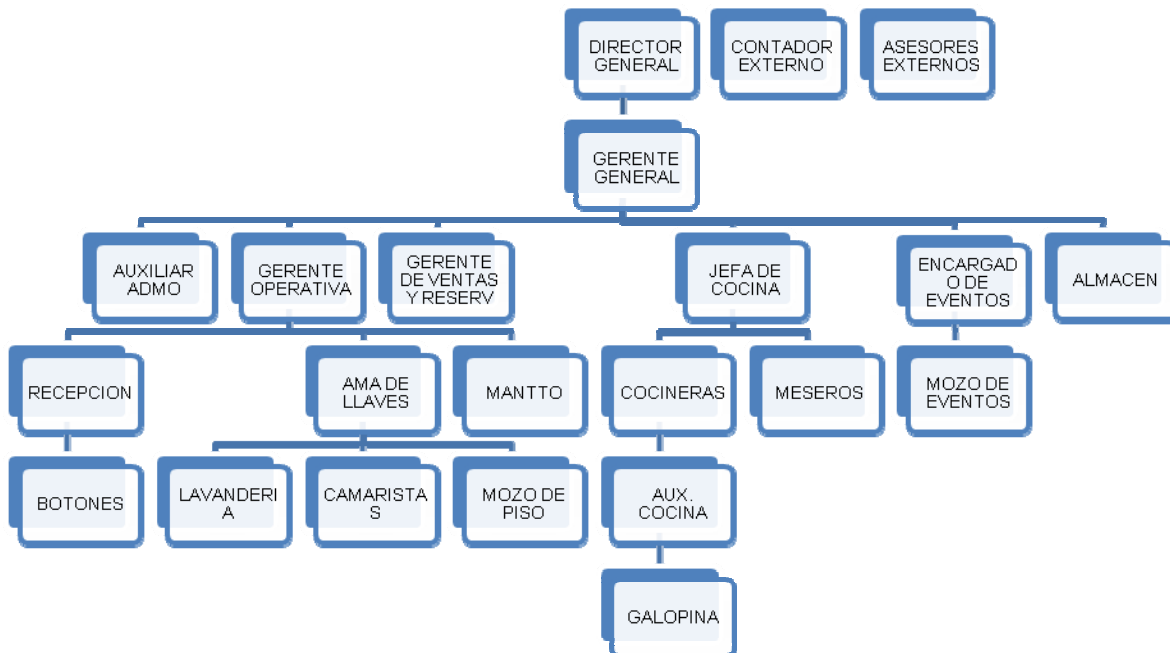
MISION.- Ofrecer servicios de hospedaje y alimentación de alta calidad, buscando la satisfacción de nuestros huéspedes, para que estos se sientan como en su casa.

VISION.- Ser una empresa líder en el ramo de la hotelería en la región de Uruapan, ofreciendo servicios de calidad que dan la máxima satisfacción de nuestros huéspedes con una ocupación promedio en el año superior al 70%, contando para tal efecto con personal altamente capacitado y con una infraestructura adecuada.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Con los datos proporcionados por el director general del hotel en el 2007, y actualmente plasmado en la carpeta Moderniza 2007 con una validez de 2 años, se podrá analizar visualmente la jerarquización y puestos con que cuenta el hotel continental, así como las responsabilidades principales de cada uno de los puestos y áreas de la institución.

1.6.2.ORGANIGRAMA (ESTRUCTURA ORGANIZATIVA)



Fuente: Dirección general 2007

1.6.3. FUNCIONES GENERALES DE CADA PUESTO.

En el Hotel Continental Uruapan se desarrollo una carpeta de descripciones de puestos que se pedía en la Certificación Moderniza 2007, y en el presente capitulo retomaremos de esa material las funciones y objetivos principales de cada uno de los puestos con que se cuenta en el organigrama general de la institución

- GERENCIA GENERAL.- Planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades del hotel, a su personal en general con el propósito de lograr los

objetivos de la empresa, de los accionistas, y satisfacer las necesidades de los huéspedes y clientes.

- **AUXILIAR ADMINISTRATIVO.-** Realizar las tareas asignadas por la gerencia administrativa., controla los pagos a proveedores, mantiene al día los reportes bancarios, realiza depósitos, realiza actividades de captura y archivo de documentos e información administrativa y contable del hotel.
- **CONTADOR EXTERNO.-** Realizar, supervisar y coordinar todos los asuntos de carácter contable y administrativos buscando el mayor control de los movimientos que se realizan en la empresa, para obtener resultados reales, cumpliendo con la normatividad de las diferentes instancias de gobierno como la SHCP, el IMSS, el INFONAVIT, etc.
- **GERENCIA DE OPERACIONES.-** Dirigir el área de habitaciones, coordinar a todo el personal a su cargo para brindarles una estancia placentera y confortable a los huéspedes y clientes del hotel.
- **GERENCIA DE VENTAS Y RESERVACIONES.-** Dirigir el área de ventas y reservaciones del hotel, realizar el presupuesto anual de ventas, planear las estrategias de ventas, promociones y buscar nuevos mercados y clientes para el hotel.
- **ENCARGADO DE EVENTOS.-** Dirigir las actividades relacionadas con los salones con que cuenta el hotel, realizar el presupuesto anual de eventos contratados, planear las estrategias de ventas, promociones y buscar nuevos mercados y clientes para los salones
- **MOZO DE EVENTOS.-** Mantener en perfecto orden y limpieza el área de pisos, pasillos y sanitarios de los salones, montando en coordinación y supervisión de su jefe inmediato los salones para los eventos necesarios

- **AMA DE LLAVES.-** Coordinar al personal a su cargo para que se proporcionen habitaciones limpias y arregladas supervisando que todos los atributos que ofrece una habitación estén en óptimas condiciones para brindar un buen servicio y confort a los huéspedes
- **JEFE DE LAVANDERIA.-** Proporcionar a las camaristas, ama de llaves, restaurant del hotel y huéspedes, ropa de cama, toallas, mantelería y otras prendas limpias planchadas y arregladas para su uso y poder brindar un buen servicio y confort a los huéspedes
- **CAMARISTA.-** Proporcionar las habitaciones limpias y arregladas para brindar un buen servicio y confort a los huéspedes
- **RECEPCIONISTA.-** Proporcionar el servicio de recepción y registro de huéspedes durante su turno, les asigna habitación y efectúa los cargos que realicen durante su estancia para efectuar el cobro correcto de la habitación a la salida del huésped
- **AUDITOR NOCTURNO.-** Proporcionar el servicio de recepción y registro de huéspedes durante su turno, revisa todos los movimientos que se registraron durante el día y corrige posibles errores en los cargos y consumos a los huéspedes.
- **BOTONES.-** Proporcionar el servicio de entrega de habitaciones y mostrar los servicios que hay en ellas a los huéspedes y orientarlos para que su estancia sea más placentera
- **MANTENIMIENTO.-** Realizar todas las funciones de mantenimiento tanto preventivo como correctivo en las diferentes áreas del hotel y del restaurant
- **MOZO DE PISO.-** Mantener en perfecto orden y limpieza el área de pisos, pasillos y sanitarios del hotel.

- **ALMACENISTA.-** Realizar correctamente la compra de productos que se necesitan para el restaurant en el área de cocina y del comedor, para el área de hotel en cuartos, para la recepción y para los eventos y banquetes solicitados, verificar que los productos recibidos sean de la calidad solicitada, controlar los inventarios del almacén, de la cava, y de la bodega de vinos.
- **JEFE DE COCINA.-** Dirigir el trabajo de la cocina tanto en los periodos de mas actividad para que no se retrase la salida de los platillos, también para reponer y proveer los stocks de materiales, ingredientes y bases de los platillos de la carta, coordina con el encargado de compras sobre el volumen y la calidad de los productos, elabora la requisición de productos, prepara nuevos platillos, coordina los menús y buffet
- **COCINERO.-** Preparar con eficiencia, rapidez y buen sazón los platillos de las cartas o menús especiales que se requieran en el comedor.
- **AUXILIAR DE COCINA.-** Auxiliar en la preparación de los alimentos con eficiencia, rapidez y buena sazón siguiendo las instrucciones del chef o cocineros los platillos de las cartas o menús especiales que se requieran en el comedor.
- **GALOPINA.-** Mantener en perfecto orden y limpieza todo el equipo de cocina y comedor, auxiliar en la preparación de los alimentos con eficiencia, rapidez y buena sazón siguiendo las instrucciones del chef o cocineros
- **MESERO.-** Proporcionar al cliente un servicio excelente, utilizando todos los medios de los que disponga en el comedor, ofreciendo las diferentes cartas de alimentos y bebidas, y atendiendo las indicaciones que le especifique el cliente.

La estructura organizativa es indispensable para poder iniciar y participar en el programa moderniza por ello anteriormente se visualizó de forma clara y precisa como está conformada cada área de la institución, así como la función de cada uno de los puestos que integran el organigrama.

1.7. PROGRAMA MODERNIZA.

En este apartado se dará a conocer lo que es el programa Moderniza, el certificado Moderniza y los pasos que se siguen e implementan para obtener una certificación adecuada, así como los beneficios con que se cuenta al obtener este distintivo por parte de SECTUR. Dicha información se obtendrá del manual moderniza que se otorga a las empresas participantes en el proceso Moderniza por parte de SECTUR. El Programa Moderniza, tiene una duración de tres a cuatro meses, período en el cual las empresas logran resolver gran parte de la problemática que enfrenta la micro, pequeña y mediana empresa turística.

MODERNIZA establece en su metodología que las empresas que implementen exitosamente el programa y que alcancen al menos 80 puntos de un total de 120, recibirán el Distintivo "M" de "Empresa Moderna", que es entregado por la Secretaría de Turismo. Este reconocimiento avala la adopción de las mejores prácticas y una distinción de empresa turística modelo.

EMPRESAS MODERNIZA

Las Empresas Moderniza, son aquellas que han conseguido concluir con éxito el Programa de Calidad Moderniza, estimulando a sus colaboradores e incrementando sus índices de rentabilidad y competitividad, con base en una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística, aspectos que le permiten mejorar la calidad de sus servicios y recursos.

Moderniza establece en su metodología que las empresas que implementen exitosamente el programa y alcancen al menos 80 puntos de un total de 120, obtendrán el Distintivo "M", único reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo a las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas de excelencia, avalando la adopción de las mejores prácticas y una distinción de empresa turística modelo.

Datos importantes a este respecto se obtuvieron a través del Estudio de Medición de Impacto del Programa de Calidad Moderniza realizado en diciembre de 2006, en los cuales se refleja que el Programa ha ayudado a las empresas a obtener un sin número de beneficios.

Porcentaje de Incremento en las siguientes áreas:

- 42% prom. en Satisfacción de sus Clientes.
- 32% prom. en Productividad
- 25% prom. en Ventas

Porcentaje de elementos con mayores resultados:

- 79% en Integración de su equipo de trabajo
- 78% en Control de su negocio
- 73% en Mejora de imagen de su negocio
- 67% en Mejora en sus procesos de operación.

De este mismo estudio se pudo obtener que el 80% de las No "M" no cuentan con herramientas que les permitan medir los beneficios obtenidos por los accionistas, los clientes, con sus procesos y con su personal.

Por todo esto es importante destacar que con el Programa Moderniza las empresas alcanzan beneficios cuantificables en tres líneas fundamentales:

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

Detectando mejoras en otros aspectos tales como:

- Mejor control de su negocio.
- Mejor imagen de su negocio.
- Integración del equipo de trabajo.
- Mejora en los procesos de operación en su negocio.
- Mayor conocimiento sobre las necesidades de sus clientes.
- Innovación de productos y/o servicios a través del mayor contacto con los clientes.

JUSTIFICACION.

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.

ESTRUCTURA MODERNIZA.

ELEMENTOS Y TÉCNICA

1. Calidad Humana

T1.Lenguaje Básico y Estructuras Organizacionales

T2.Las 5´ S

T3.Liderazgo y Desarrollo Humano

2. Satisfacción del Cliente

T4.Conocimiento del Mercado

T5.Desarrollo del Personal de Contacto

T6.Marketing

3. Gerenciamiento de Rutina

T7.Procesos y Eliminación de Desperdicios

T8.Estandarización del Proceso

T9.Administración Visual

3. Gerenciamiento de Mejora

T10.Sistema de Información y Análisis Financiero

T11.Política Básica y Directrices

T12.PDCA y Rendición de Cuentas

OBJETIVOS.

Moderniza como objetivo principal tiene el mejorar la calidad en la atención en el servicio al cliente tanto interno como externo, normando las actividades de toda la gente involucrada en la atención al público.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

MODERNIZA se orienta principalmente a mejorar y resolver cuatro aspectos básicos de la operación de las empresas:

- El Sistema de Gestión: Implantando 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.

OBJETIVOS ESPECIFICOS DE CADA TECNICA MODERNIZA

A continuación se desarrollara textualmente cada uno de los 4 elementos con sus 12 técnicas que conforman el programa moderniza, enumerando los objetivos de cada una de las técnicas, así como una breve pero sustanciosa definición general de cada una.

ELEMENTO 1. CALIDAD HUMANA

T.1. Lenguaje Básico y Estructura Organizativa.

- Asegurar que el poder sea canalizado dentro de la empresa de forma objetiva y que todos entiendan las reglas del juego.
- Crear dos estructuras organizacionales:
 - o Para las actividades cotidianas, basada en unidades gerenciales básicas (UGB`S)
 - o Para las actividades de mejora e implementación del sistema, de manera interfuncional.

T2. Las 5`s.

- Consolidar áreas de trabajo altamente productivas, incrementando la seguridad, eficiencia, mejorando la apariencia e incrementando la producción.
- Proveer un soporte firme para mejorar la calidad de vida en el trabajo ayudando en el desarrollo de la disciplina y a incrementar la moral de todo el equipo.

T3. Liderazgo y Desarrollo Humano.

- Desarrollar el liderazgo en todos los niveles de la organización.

- Que el trabajo sea una fuente de desarrollo y liberación del potencial humano.
- Que la empresa cree un ambiente de felicidad para los colaboradores, a través de un método humanístico, mas ni paternalista, a partir de las metas organizacionales.

ELEMENTO 2. SATISFACCION DEL CLIENTE.

T4. Conocimiento del Mercado.

- Conocer de forma objetiva el mercado buscando mejorar la actuación de la organización.
- Que la “voz del cliente” sea escuchada en la empresa para la transformación del sistema de trabajo y de los productos y servicios.

T5. Desarrollo del Personal de Contacto.

- Mejorar el servicio al cliente a través de una postura de atención adecuada.
- Que el concepto “atención” sea visto como un “producto” que ofrece la empresa.
- Incrementar las ventas a través del desarrollo de habilidades en el personal de contacto.

T6. Marketing.

- Mejorar las ventas a través de la implementación de una estrategia mercadológica que considere aspectos de publicidad, promoción, seguimiento y ubicación.
- Medir el impacto de la publicidad que hace la empresa para determinar un uso eficiente de los recursos.

ELEMENTO 3. GERENCIAMIENTO DE RUTINA.

T7. Procesos y Eliminación de Desperdicios.

- Identificar los procesos clave del negocio y definir claramente los equipos de trabajo que atiendan dichos procesos.
- Identificar desperdicios, analizar sus causas y efectos para poder eliminarlos.

T8. Estandarización del Proceso.

- Asegurar que la tecnología básica este documentada y sea del dominio de la empresa.
- Que la estandarización sea una base para la evolución y la mejora continua.
- Que solo la parte critica de “como hacerlo” quede documentada, evitando burocratizar a la empresa.
- Que exista un itinerario para el entrenamiento del personal.

T9. Administración Visual.

- Tener el marcado de los resultados de cada UGB a la vista, contando con la información necesaria de manera clara y actualizada para la toma de decisiones.
- Establecer apoyos visuales que faciliten alcanzar las metas establecidas respecto a la rutina de trabajo.

ELEMENTO 4. GERENCIAMIENTO DE MEJORA.

T10. Sistema de Información y Análisis Financiero.

- Desarrollar un sistema de información y análisis financiero para mejorar el proceso de toma de decisiones, concentrar los esfuerzos en los puntos clave e incrementar los resultados de la empresa.

T11. Política Básica y Directrices.

- Fijar los grandes rumbos a ser seguidos por todos en la empresa, mediante la política básica formada por: Misión, Valores y Visión.
- Garantizar la planeación de toda la empresa, a partir de la definición de las políticas, su desdoblamiento en objetivos y creación de equipos de mejora.

T12. PDCA y Rendición de Cuentas.

- Desarrollar un verdadero gerenciamiento con base en las 4 fases del PDCA.
- Que la planeación de cada área de la empresa sea la resultante de:
 - o El despliegue de las políticas de la empresa.
 - o Los objetivos propios de cada área.
 - o Establecer un sistema de rendición de cuentas que permita de manera efectiva, medir los avances de los esfuerzos.
 - o Reconocer a las personas que cumplen los compromisos.

BENEFICIOS.

El Programa Moderniza da beneficios cuantificables a cada una de las empresas que participan en él, desplegándolos en tres líneas fundamentales:

- 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 propietarios.
- Humanizar el trabajo, incrementando la participación y por consecuencia elevar la satisfacción de los colaboradores.

1.8. FASES DE LA IMPLEMENTACION

- **DIAGNOSTICO.-** Diagnostico de resultados, diagnostico de estructura financiera, visita de diagnostico inicial en base a la lista de verificación.
- **CAPACITACION.-** Se impartirán seis sesiones plenarias para propietarios, directores y/o gerentes (hasta 2 por empresa). Se imparten las doce técnicas del sistema moderniza. El empresario capacita a su personal en los temas vistos y aplica evaluaciones de conocimientos de acuerdo a su perfil y nivel de madurez.
- **IMPLEMENTACION.-** El empresario junto con su personal aplican las técnicas del sistema a la realidad de la empresa. Para ello, utiliza la guía de implementación, ejecutando las acciones que en ella se indican.
- **SEGUIMIENTO.-** El consultor “M” realiza 2 visitas de seguimiento a negocios, en las cuales apoya a resolver las dudas sobre la implementación y a adaptar los formatos, lo prepara para recibir su evaluación final.
- **EVALUACION FINAL.-** El consultor “M” con un criterio objetivo y basándose exclusivamente en evidencias físicas y documentales, aplica nuevamente la LISTA DE VERIFICACION para constatar que la implementación se haya llevado a cabo satisfactoriamente y asigna el puntaje final.
- **EVALUACION CRUZADA.-** El consultor “M” distinto, evalúa al 20% de las empresas del grupo para validar que la impartición y seguimiento sea conforme a los requisitos de la Metodología. Esta actividad es coordinada por el Interlocutor Estatal correspondiente.
- **VALIDACION Y OBTENCION DE DISTINTIVO M.-** De acuerdo al puntaje obtenido en la Evaluación Final, asistencia y participación destacada en las sesiones plenarias y cumplimiento en la aportación económica correspondiente, se determina si la empresa obtiene el Distintivo M. Las

empresas que lo consiguen presentan un caso de Éxito destacando los cambios más relevantes que experimentaron con el Programa.

Todo lo anterior permite visualizar de una forma clara y específica lo que es el distintivo MODERNIZA, así como el impacto que pretende tener dentro de la empresa. Aquí se pudo leer que para obtener dicho distintivo se necesita cumplir a la perfección y detalle los 4 elementos, con sus 12 técnicas, con información teórica y práctica específica a desarrollar.

Aunque los gobiernos y las administraciones en general se esfuerzan notablemente por la economía y la rama turística esto no basta para cumplir con el objetivo principal de moderniza que es la ATENCION CON CALIDAD EN EL SERVICIO, ya que el factor primordial de este programa es el factor humano he ahí donde la actividad que realiza el profesional de Trabajo Social es fundamental para obtener la certificación del distintivo M, ya que es el facilitador de información con el personal de la institución, es el que realiza el llenado de la papelería que solicita Moderniza, retomando al Hotel continental Uruapan que es donde se implemento el programa moderniza es importante destacar que es una empresa del sector hotelero, siendo una pequeña empresa ya que su plantilla de personal es menor a 50.

CAPITULO II

CAPACITACIÓN Y CALIDAD

Es importante conocer teóricamente lo referente a la capacitación como un proceso, y la calidad como eje que rige la capacitación y los resultados en el producto y los servicios que debe ofrecer toda empresa, ya que Moderniza nos dice que dependiendo de la capacitación impartida al personal ésta se verá reflejada en la calidad en su servicio.

2.1. DEFINICION CAPACITACION

Siliceo en su libro Capacitación y desarrollo de personal define a la capacitación de la siguiente manera; “La capacitación es un medio formidable para encauzar al personal de una empresa logrando una autentica auto motivación e integración. Esto solo es posible si la educación que se imparte es integral, pues solo así ubicara y desarrollara al empleado cualquiera que sea su nivel y área de trabajo, como un miembro responsable del conglomerado social al que pertenece.

” La capacitación es, La educación e instrucción de adultos, con el fin de hacer más productivo el trabajo. Esta autora plantea también que la capacitación es para trabajadores calificados, técnicos y supervisores encargados de tareas que impliquen conocimiento especia. (Taxiomara;año:pag)

“La capacitación en el trabajo es el proceso de enseñanza aprendizaje que le permite a una persona adquirir un criterio general sobre una disciplina determinada, ayudándole a conocer a fondo lo que hace y sus interrelaciones con otras actividades conexas”. (Mandiola; año: pag)

Ya que se leyeron las definiciones antes mencionadas, para dicho trabajo se tomara la definición de la autora María de Lourdes Mandiola, ya que al capacitar a la gente se llega a la perfección en el trabajo que es el atender con calidad a los

huéspedes, clientes internos y externos de la institución obteniendo gracias a esto el reconocimiento de la gente y de la secretaria de turismo el distintivo Moderniza.

2.1.1. MISION DE LA CAPACITACION.

Según Roberto Pinto (1993). La capacitación se basa en una filosofía que considera que la persona tiene necesidades múltiples, y que no es solamente el ingreso económico lo que se busca al realizar un trabajo determinado; también es importante desarrollarse integralmente para aplicar las capacidades intelectuales y creativas en el trabajo y en general en todos los aspectos de la vida. En este sentido, la capacidad se sustenta en una filosofía que rescata el valor del ser humano dentro de la empresa y que responde a una manera de pensar y entender el medio ambiente social, laboral y familiar en que se desenvuelve.

Sin embargo para Pain en su libro Como realizar un proyecto de capacitación, dice que la capacitación debe responder a las demandas que generan los acontecimientos cotidianos, y proveer medios para acompañar la implementación de proyectos de desarrollo tecnológico, comercial u organizacional. Estas demandas, cada vez más complejas, provienen tanto de directores generales como de responsables operativos.

Para El Dr. Ramírez Cavassa Cesar; El programa de capacitación debe de ser concebido en términos del capacitando al que va dirigido, esto es, que deben considerarse los propios empresarios, directores, gerentes, gerentes medios y trabajadores de la empresa así como a los propios capacitadores de la organización; y hablando de capacitadores, para que el programa de capacitación tenga éxito, un elemento clave y esencial del mismo lo constituye la área de profesores cuyo perfil debe obedecer al de las características de un personal especializado y de experiencia profesional en el sistema educativo y de el sistema vivencial de las organizaciones productivas, así como experiencia en los resultados de los diversos cursos ofrecidos en el campo de la actuación real.

En el libro *Capacitación y Desarrollo del Personal* del autor Alfonso Siliceo Aguilar comenta que el propósito de la capacitación es la siguiente:

- a. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.
- b. Clasificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.
- c. Elevar la calidad del desempeño.
- d. Resolver problemas.
- e. Habilitar para una promoción.
- f. Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa.
- g. Actualizar conocimientos y habilidades.
- h. Preparación integral para la jubilación.

2.1.2. PROCESOS DE CAPACITACION.

El autor Roberto Pinto Villatoro propone el siguiente proceso de capacitación:

1. Enfoque sistemático.
2. Enfoque estructural.
3. Proceso legal.
 - 3.1. Constitución de comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento.
 - 3.2. Registro de planes y programas.
 - 3.3. Expedición de constancias de habilidades laborales.
 - 3.4. Registro de listas de constancias de habilidades laborales.
4. Proceso administrativo.
 - 4.1. Plantación.
 - Determinación de necesidades de capacitación
 - Definición de objetivos
 - Elaboración de planes y programas.
 - Presupuestos.

- 4.2. Organización.
 - 4.3. Ejecución.
 - 4.4. Evaluación.
5. Proceso instrucciones.

2.1.3. EVALUACION DE LA CAPACITACION.

El autor Roberto Pinto Villatoro escribió; La evaluación de la capacitación de el proceso que sirve para obtener información útil, para retroalimentar al sistema de capacitación y normar la toma de decisiones, con el propósito de mejorarlo y de validar técnica y profesionalmente el entrenamiento en función de sus resultados. En este sentido la evaluación debe ser ubicada como la fase del proceso administrativo de la capacitación que compara lo planeado con los resultados obtenidos, a fin de medir la eficiencia y eficacia del sistema e identificar las causas que afectan su correcto desarrollo.

2.2. IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION.

Para el Dr. Cesar Ramírez Cavassa, en su libro Vicios y Virtudes de la capacitación, La importancia de la capacitación son sus efectos los efectos de un programa de capacitación se traduce en el desarrollo de una capacitación consciente, responsable, sistemática y permanente que garantice a las organizaciones la actualización y formación de sus recursos humanos. La filosofía del programa de capacitación debe ir orientada hacia a adquisición de habilidades, materiales, técnicas, humanas y prácticas que les permitirá superar su desempeño.

Sin embargo para Roberto Pinto Villatoro, El entrenamiento efectivo modifica a las personas en su forma de pensar, de actuar y de sentir. La capacitación efectiva, por lo tanto, es la que desarrolla habilidades, incrementa conocimientos y modifica actitudes, según el rumbo que marquen los objetivos que se diseñan para cada caso particular.

El mismo autor menciona que la capacitación efectiva debe ser la específica

necesidad, por lo tanto, un curso debe ser simplemente originado por un problema o una necesidad. Si un curso no se orienta a reducir ese problema o a satisfacer esa necesidad, estrictamente no se justifica su desarrollo.

Citaremos a continuación un párrafo del libro *Que es el control de calidad total*, escrito por Ishikawa, Kaoru donde se ve la importancia de la educación y capacitación en control de calidad; he repetido muchas veces que “el control de calidad empieza con educación y termina con educación”. Para promover el CC con participación de todos, hay que dar educación en CC a todos los empleados desde el presidente hasta los obreros de línea. “el CC es una revolución conceptual en la gerencia: por tanto, hay que cambiar los procesos de raciocinio de todos los empleados. Para lograrlo, es preciso repetir la educación una y otra vez”.

1. Educación en CC para cada nivel. En Japón hay programas educativos muy detallados para cada nivel en la empresa.
2. Educación a largo plazo. En el occidente, la educación en CC normalmente dura de cinco a diez días. Esto es insuficiente. El curso básico de CC diseñado por la UCIJ y que sirve de modelo para los cursos japoneses, durante seis meses y luego regresan al sitio de trabajo donde aplican lo aprendido durante tres meses.
3. Educación y capacitación dentro de la empresa. Las actividades antes descritas son realizadas por organizaciones especializadas y no siempre responden a las necesidades de cada industria o empresa. Una empresa puede escoger, pues, su propio programa.
4. La educación debe continuarse indefinidamente. La educación en CC se ha impartido en el Japón desde 1949 sin interrupción. Año tras año se agregan cursos al esfuerzo educativo total.
5. La educación formal: menos de la tercera parte del esfuerzo educativo total. La educación no termina al reunir a los empleados para darles instrucción formal. En el mejor de los casos, tal instrucción representa solo una pequeña porción de su educación total.

Ciampa (1993), Dan en su libro *Calidad Total*, hace mención sobre la capacitación de la siguiente manera: Capacitación. En el momento apropiado, es esencial impartir cursos de capacitación a los participantes de los equipos piloto a fin de reforzar lo aprendido. En tales cursos se cierran las lagunas y se proporcionan los conceptos subyacentes a todas las técnicas y herramientas aplicadas en los proyectos pilotos. Para ello se propone:

- Curso General. Un curso general presentara las herramientas básicas de análisis y solución de problemas de la CT.
- Un programa básico de capacitación en solución de problemas y toma de decisiones. Existe una clara necesidad de un lenguaje y una metodología comunes para resolver problemas
- Panorámica de un día. Una panorámica de un día sobre la calidad total, tal como se consideraba y se aplicaba en esta empresa en particular. Los temas incluirían su historia y su desarrollo, la relación entre las herramientas estadísticas y analíticas de aseguramiento de la calidad y el sistema justo-a-tiempo, la razón por la que la CT era conveniente e importante para la empresa, las expectativas de los empleados y la estrategia general de implantación de la CT.
- Un programa de capacitación en habilidades de influencia y negociación. El entorno de la CT produciría más interacción entre los empleados de varios departamentos. Se insistiría en que los empleados proporcionararan información en una forma mejor y más rápida a otros empleados y en que, al hacerlo, pidieran y proporcionararan servicios, todo dirigido a mejorar el servicio general brindando al consumidor.
- Administración de las juntas. Dado que la calidad total propicia la formación de equipos de solución de problemas y que la coordinación a menudo se realiza mediante comités directivos, aumenta el número y la importancia de las juntas.

“Si hablamos de la importancia de la capacitación, entonces también debemos de hablar de la importancia del capacitador el rol del responsable de capacitación evoluciona hacia una posición de consultor interno de la empresa ante el personal operativo, que a su vez se transforma en verdadero cliente, en la medida en que comienza a disponer de presupuestos de capacitación bajo su responsabilidad llegando a veces a generarse una situación de competencia entre el servicio de capacitación interna y organismos externos”. (Pain;1989: 11)

2.3. DEFINICION DE CALIDAD.

En este capítulo se nombrara lo que es la calidad ya que antes se hablo de la capacitación, por ello veremos que la capacitación al personal conlleva a la calidad en el servicio y para SECTUR en su programa Moderniza es primordial la calidad en la atención con el personal de contacto, por ello es fundamental capacitar a la gente para que atiendan con calidad y calidez.

Se mencionara a continuación lo que define el autor Gilles legault (1999; 26) Todos tenemos nuestras definiciones de la calidad con respecto a los bienes adquiridos y a los servicios recibidos. Un sondeo de opinión llevaría a la construcción de un mosaico de definiciones con tendencias más o menos en el sentido de las percepciones personales y de las experiencias vividas. La calidad toma, entonces, la definición del que la propone:

- Para un cliente externo o interno, es un servicio que satisface sus necesidades y expectativas.
- Para un comprador, es una entrega que corresponde en todos los sentidos a las normas y existencias del pedido.
- Para un responsable de producción, es la conformidad como los métodos y con las prácticas comunes,
- Para la dirección de finanzas, son presupuestos que se equilibran.

- Para los gobiernos, es la protección del pueblo.
- Para el empleado, es el reconocimiento de su trabajo como algo altamente satisfactorio.
- Para los accionistas, es un buen rendimiento sobre sus inversiones de capital.
- Para la empresa, la calidad es una cuestión de supervivencia.

Ahí están varias definiciones de calidad, he aquí la que propone Peter Druker en su libro *Innovation and entrepreneurship*: La calidad se refiere únicamente al valor que un consumidor le otorga a un producto o a un servicio. Alcanzar la calidad total en una empresa de servicios,

En cambio en el libro *La calidad; guía para su implantación* (7-8) dan la siguiente definición; La calidad total puede definirse en por lo menos tres maneras distintas. Una es describir el principio unificador que constituye la base de toda la estrategia, la planificación y la actividad en una empresa que adopte su filosofía. Expresando en forma sencilla, dicho principio es la dedicación total al cliente. Una empresa con un objetivo de calidad total firmemente establecido se dedica por entero a la satisfacción del cliente en toda forma posible.

Una segunda manera de definir la calidad total es describir los resultados por los que pugna una empresa dedicada a la calidad total, esto es, los principales resultados de las diversas actividades que su personal busca crear o mejorar. Esto se agrupa en cuatro categorías: los clientes, el tiempo para resolver a los problemas, ambiente que respalde y estimule el trabajo en equipo, ética general de mejoramiento continuo.

Una tercera forma de definir la calidad total es analizar las diversas herramientas, técnicas y demás elementos que conducen a los resultados; en otra palabra, describir los componentes de un programa de Calidad Total.

John M. Grocock , en su libro La cadena de la calidad define la calidad como; El primer supuesto erróneo es creer que la calidad significa excelencia, lujo, brillo o peso. La palabra calidad se emplea para indicar el valor relativo de las cosas en frases tales como buena calidad, mala calidad, y aquella atrevida expresión moderna de calidad de vida, es un cliché, porque cada persona que la escucha supone que quieren la formula quiere decir con exactitud lo que ella entiende con esa frase. Es una situación en que los individuos hablan a la ligera de algo sin nunca tomarse el trabajo de definirlo. Esta es precisamente la razón por la que debemos definir la calidad como el cumplir con los requisitos si es que la vamos a administrar. Por tanto, aquellos que quieren hablar de calidad de vida, deben definir esa vida en términos específicos tales como ingreso deseado, salubridad, control de la contaminación, programas políticos y otros elementos mensurables. La calidad de un producto es el grado de conformidad de todas las propiedades y características pertinentes del producto relativas a todos los aspectos de la necesidad de un cliente, limitado por el precio y la entrega que él o ella está dispuesta a aceptar.

En el libro Alcanzar la calidad total; en una empresa de servicio, maneja los siguientes cuatro niveles de la intervención en la calidad:

1. El control de la calidad; Es una intervención por la cual el resultado de un procedimiento o de una actividad se mide para comparar los datos con los objetivos propuestos.
2. El aseguramiento de la calidad; Es una función por la cual la dirección verifica constantemente el buen funcionamiento del proceso y de los resultados de los procedimientos, para alcanzar (con seguridad) los resultados previstos.
3. La administración de la calidad; Se trata de una función de administración, así como generalmente se percibe, una función de planificación de organización, de dirección, de control y de aseguramiento de la calidad.

La administración de la calidad es:

- Definir una política clara en materia de calidad, teniendo en cuenta las fuerzas distintivas y los objetivos estratégicos del desarrollo de la empresa.

- Planificar y organizar los sistemas de seguridad y de control de calidad para verificar el nivel de calidad de los servicios ofrecidos a la clientela, para corregir las fallas y para prevenir toda supresión a los objetivos establecidos.
- Definir el plan de movilización de los recursos humanos en un proceso de mejoramiento continuo.

2.3.1. ANTECEDENTES DE LA CALIDAD.

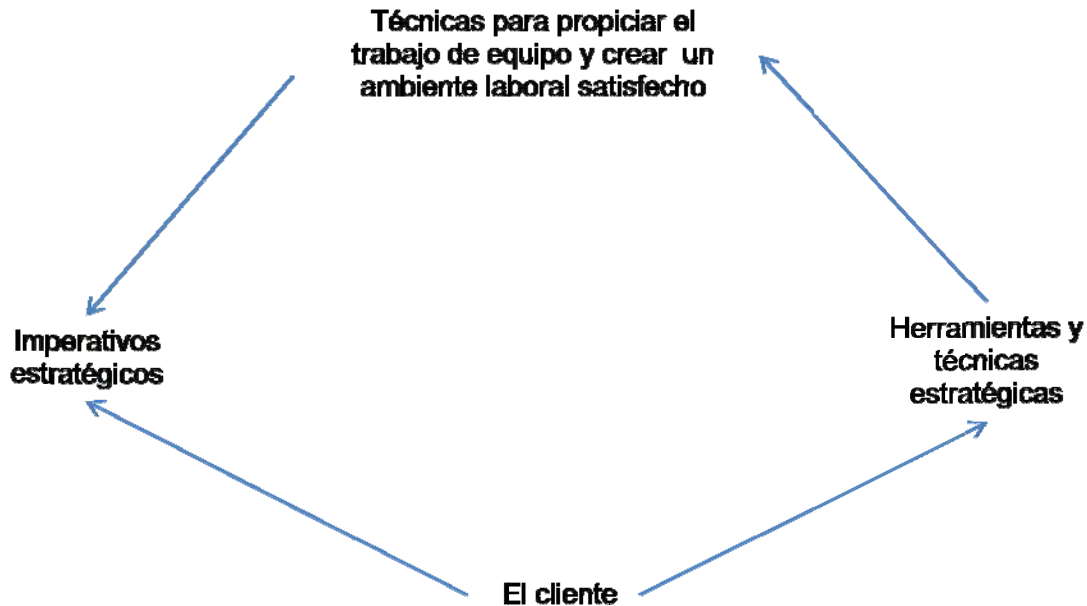
En el libro calidad total; guía para su implantación da los siguientes antecedentes de lo que es la calidad que a continuación se mencionara: El movimiento de calidad total comenzó a tomar forma en estados unidos a fines de los años setentas y se origino por la frustración de algunos líderes industriales cuyas empresas eran incapaces de mantener su participación en el mercado corporativamente con la de sus competidores extranjeros.

La calidad total se dirigió originalmente a las partes de la organización que fabricaban y distribuían el producto. Se trataba de una manera mejor y mas completa de asegurar la calidad y confiabilidad del mismo. Avanzo hacia la ingeniería y el desarrollo de productos como primas hermanas de la producción, aun mas relacionada con el desempeño del producto.

El autor Ishikawa, (1992), refiere la siguiente información de los antecedentes de la calidad; El control de calidad moderno, o control de calidad estadística como lo llamamos hoy, comenzó en los años 30 con la aplicación industrial del cuadro de control ideado por el Dr. W. A. Shewhart, de Bell Laboratories. La segunda guerra mundial fue el catalizador que permitió aplicar el cuadro de control a diversas industrias en los Estados Unidos, cuando la simple reorganización de los sistemas productivos resulto inadecuada para cumplir las exigencias del estado de guerra y semiguerra. Pero al utilizar el control de calidad, los Estados Unidos pudieron producir artículos militares de bajo costo y en gran cantidad, las normas para tiempos de guerra que se publicaron entonces se denominaron Z-1.

2.3.2.. BASES DE LA CALIDAD.

Ciampa, (1993) en su libro Calidad Total nos da las bases para llegar a la calidad y a continuación las citamos en un cuadro, para enseguida mencionarla textualmente.



El aspecto técnico: primer componente. Elegir un punto de partida para comenzar a rastrear las raíces técnicas de la calidad total es mas difícil de lo que pudiera parecer. La construcción de la gran pirámide de Giza, la eficacia de las legiones romanas, la estructura de mando aplicada por Napoleón conforme sus ejercicios conquistaban Europa y el diseño Organizacional de Max Weber, que se convirtió en la burocracia de la época moderna, pueden ejercitarse como ejemplos de procedimientos o técnicas dirigidas a conseguir una mayor eficacia organizativa.

El aspecto Humano: segundo componente. Estos intentos técnicos por mejorar la forma en que operaban las organizaciones ocurrían en forma paralela a otros que se daban en el aspecto conductual y organizacional de la ecuación que surgiera con el nombre de desarrollo organizacional. En este caso las raíces se remontan a fines de los años cuarenta.

Imperativos estratégicos: tercer componente. El tercer componente principal que debe añadirse para hacer realidad la calidad total es que dentro de la organización esta debe concentrarse en los imperativos estratégicos del negocio.

El cliente externo: cuarto componente. El último componente de la calidad total, el cual le otorga su esfuerzo y la hace singular, es el cliente externo. Los anteriores enfoques a la excelencia organizacional eran independientes del cliente. En este aspecto, el desarrollo organizacional ha mirado hacia el interior y se ha aislado, concentrándose totalmente en el clima interior y la interacción de los empleados.

2.3.3. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

En el libro Alcanzar la calidad total; en una empresa de servicio dice que La calidad en el servicio se manifiesta en las relaciones entre el personal del proveedor y el cliente.

En una empresa de servicios, la calidad que se percibe en el interior es diferente de la calidad que percibe la clientela.

Parece importante definir desde el principio, las características observables del servicio que pueden ser objeto de una evaluación de parte del cliente. Estas características deben incluir al proceso de entrega del servicio. Notamos que el cliente puede no ser testigo más que del resultado e ignorar todo sobre el proceso de entrega. En este caso, el cliente juzga el desempeño del sistema, según los resultados observados. Ya sea que se trate del servicio mismo o del proceso de entrega, evaluaciones objetivas deben permitir comparar los resultados obtenidos con las normas de calidad deseada. Estas normas pueden ser cuantitativas o cualitativas.

En el libro servicio de calidad al cliente de William B. Martin nos dice ¿Qué es el servicio de calidad al cliente? Hay dos dimensiones principales que forman el

servicio de calidad al cliente: la dimensión de procedimiento y la dimensión personal. Cada una es indispensable para dar un servicio de calidad.

El lado del procedimiento de servicio consiste en establecer sistemas y procedimientos para entregar productos y/o servicios.

El lado personal del servicio comprende la manera como el personal de servicio (usando sus aptitudes, comportamientos y habilidad de palabra), se relaciona con los clientes.

La importancia de la calidad en el servicio:

1. Crecimiento de la industria del servicio.
2. Crece la competencia.
3. Mejor conocimiento de los clientes.
4. Servicios de calidad al cliente de sentido a la economía.

Tratar a los clientes profesionalmente es como jugar un partido de beisbol o softbol.

1. Al igual que un juego de pelota, es posible que se haga todo bien y aun así no ganar.
2. Pero su promedio de bateo en el servicio al cliente aumentara cuando todas las bases se cubren de la manera correcta.
3. Cuando los clientes compradores o huéspedes regresan usted sabrá que anoto un tanto a su favor porque el trato que usted ofreció les agrado.

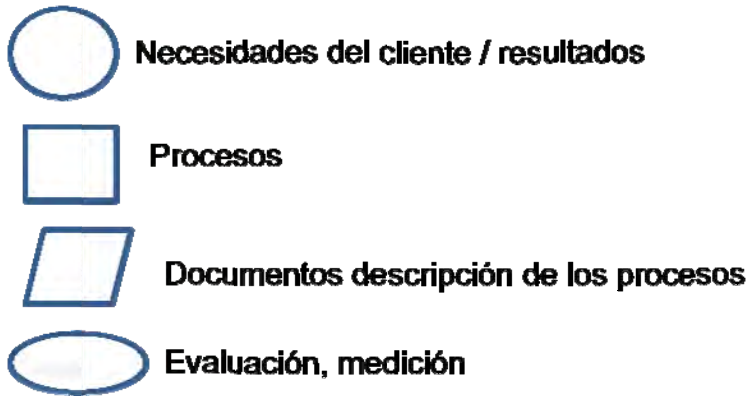
ELEMENTOS CLAVE DEL SISTEMA DE CALIDAD.

En el libro de calidad total en una empresa de servicio menciona que; La administración integral de la calidad implica una multitud de tareas variadas pero

todas orientadas hacia la satisfacción del cliente. El sistema puede ser ilustrado por medio de la siguiente figura.

- PROCESO DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD.

En el mismo libro de alcanzar la calidad total: en una empresa de servicio en su Pag. 111 da el siguiente esquema de lo que es el funcionamiento del sistema de calidad.



La capacitación y calidad están relacionadas entre sí ya que la primera es una herramienta fundamental para llegar a la segunda, relacionada con el servicio es aun más complejo porque este no es algo cuantificable.

Y si bien cada empresa y giro de mercado exige especificaciones muy precisas de calidad en el campo turístico es mayor la exigencia de calidad en el servicio por si mismo, ya que el servicio es algo que se da a proveedores internos como externos y la satisfacción del cliente no depende de un bien cuantitativo sino de un servicio satisfactorio para el huésped, por ello el que el personal este bien capacitado, entendiendo lo que es su laborar diaria y su actitud ante las personas es la herramienta principal de lo que es la calidad.

CAPITULO III

TRABAJO SOCIAL EN EL AREA EMPRESARIAL

En el presente capítulo desarrollaremos teóricamente lo que es un trabajador social, su labor y desarrollo en el área empresarial, siendo para este informe fundamental esta parte teórica, ya que es el trabajador social la que desarrollo la actividad del presente informe. En las definiciones de Trabajo Social empresarial se maneja una gran diversidad de actividades y funciones propias del quehacer profesional en el área empresarial por ello a continuación damos algunos puntos de lo que el trabajador social realiza en esta ares, y así podemos ver que su perfil es adecuado para el desarrollo de la gestión ante SECTUR para el distintivo Moderniza.

3.1. PERFIL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL AREA EMPRESARIAL.

La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social

3.1.1. ANTECEDENTES:

En nuestro país existen empresas pioneras en el Bienestar Social del sector Obrero, y que las principales acciones han sido generados por empresas con una amplia visión de negocios, que creyeron que el éxito de sus empresas radicaba en la calidad de sus recursos humanos. (Neri 2010)

Este departamento surge con el objetivo de ser el vínculo de la empresa con la familia y las comunidades de los trabajadores.

- Clases de alfabetización.
- Atención de casos.

- Programas de salud.
- Trabajó con familias.
- Fomento de valores humanos y organizacionales.
- Planes de prestaciones sociales.

En el año de 1972, los primeros egresados de la licenciatura de Trabajo Social se integran a las empresas con Departamentos de Trabajo Social, los cuales fueron diseñando y ejecutando programas con un enfoque más profesional.

3.1.2. DEFINICION DE TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL.

El trabajador social empresaria identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de empleados, desde una perspectiva integral que considera los aspectos económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas, teniendo hacia el aumento de la productividad, en un ámbito cordial y agradable. (Sánchez, 2004)

El trabajador social es la profesión que tendrá a humanizar las relaciones entre el capital y el trabajo dentro de la Justicia social y equidad, y tendiente a colaborar para obtener un mayor rendimiento de la producción.

El trabajador social industrial se define como un conjunto de actividades que tratan de movilizar esfuerzos de la comunidad empresarial, formada por todos los que en ella laboran, en el sentido que esta contribuya de manera efectiva a la opción de condiciones y que puedan realizarse a través de un trabajo productivo y debidamente remunerado. (Teran, 1990:65)

3.1.3. FUNCIONES Y ACTIVIDADES

Según la Revista Trabajo Social No. 44r tema Perfil Profesional del Trabajador Social en el área empresarial, autora Margarita Terán, Universidad Autónoma de

México, Octubre – Diciembre de 1990:39-54. Nos dice que el trabajador social cuenta con funciones básicas dentro de su quehacer y con funciones de apoyo, por ello en este capítulo las enlistaremos.

- INVESTIGACION:

- Realiza investigación social, relacionadas con problemas existentes en la empresa.
- Diseñar estudios de necesidades y características de los trabajadores.
- Seguimiento de la superación laboral de los trabajadores.
- Actualiza información sobre aspectos de seguridad social y bienestar de los trabajadores.
- Estudia problemas sociales que se generan en la empresa.
- Elaborar inventarios de recursos y servicios sociales de la empresa.

- ADMINISTRACION:

- Diseñar y participar en planes, programas y proyectos.
- Participar en la administración de recursos humanos y materiales del departamento de Trabajo Social.
- Buscar la optimización de recursos.
- Controlar procesos administrativos del departamento de Trabajo Social.
- Diseñar manuales de normas y procedimientos.
- Supervisión de programas y proyectos.
- Coordinación con otros departamentos.

- RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN:

- Realizar entrevistas para el reclutamiento y selección de personal.
- Participar en la selección, a través del estudio socioeconómico a los solicitantes.
- Orientar a nuevos trabajadores sobre derechos y obligaciones.
- Desarrollar programas orientados a la introducción al puesto.

- CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO:
 - Diseñar y organizar programas de capacitación y adiestramiento.
 - Impartir cursos de actualización al personal de la empresa.
 - Promover la participación de los trabajadores en los programas de capacitación y adiestramiento.
 - Crear nuevos sistemas de estímulos y superación para el personal profesional.
 - Participar en la evaluación del personal para el otorgamiento de estímulos, así como la sucesión y ascenso del personal.

- SEGURIDAD E HIGIENE:
 - Planear, organizar, desarrollar y evaluar acciones para el aprovechamiento de los instrumentos de seguridad.
 - Formular propuestas para el mejoramiento de la higiene y seguridad empresarial.
 - Participar en campañas de prevención de riesgos y accidentes de trabajo.
 - Apoyar normas y procedimientos para evitar accidentes de trabajo.
 - Participar en la comisión de seguridad e higiene en la inspección, conservación, verificación y buen funcionamiento de las instalaciones de la empresa.

- RELACIONES PUBLICAS:
 - Invertir en las situaciones conflictivas de la empresa, que generan frustración y agresividad.
 - Invertir en las confirmaciones de las características psicológicas del personal, los hábitos, aspiraciones, prestaciones de personal que integran la empresa.
 - Promover en todas las actividades, entre jefes y los subalternos, el respeto e interés en su relación.
 - Dirigir sus acciones hacia el desarrollo de un buen espíritu de trabajo

de los empleados, para obtener mejores servicios y prestaciones.

- EDUCACION:
 - Orientar sobre el empleo adecuado del tiempo libre.
 - Promover el desarrollo integral de los trabajadores.
 - Plantear, organizar, dirigir y controlar programas de educación para el trabajo y su familia.
 - Organizar a los trabajadores en acciones de educación para la salud.
 - Estimular en los trabajadores la seguridad en si mismos, aumentando la participación activa dentro de la empresa.
 - Realizar públicamente sobre el cuidado de los menores, primeros auxilios y sanidad ambiental, higiene personal y del hogar.
 - Crear talleres para los hijos de los trabajadores.

- PRESTACIONES DIVERSAS:
 - Mediciones entre autoridades de la empresa y sus trabajadores.
 - Tramitar los beneficios y servicios asistenciales para trabajadores.
 - Elaborar programas de becas para los hijos de los trabajadores.
 - Participar en los programas de incapacidad, rehabilitación de trabajadores, pensiones o jubilaciones.

- COORDINACION:
 - Con grupos de trabajadores en programas de desarrollo.
 - Coordinación multidisciplinaria en programas de bienestar social.
 - Canalizar las ayudas en becas para los hijos de los trabajadores.

- ASESORIA:
 - Orientar y realizar acciones en busca de soluciones de problemas humanas con repercusiones en el trabajo.
 - Vigilar que el reglamento y derechos de trabajadores sean cumplidos.
 - Orientar al trabajador con respecto a algunos trámites. Tales como:

- funerales, enfermedades crónicas, incapacidades, despido y jubilación.
- Orientar al trabajador en aspectos de derecho civil y familiar.

3.1.4. CONOCIMIENTOS, CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES.

- CONOCIMIENTOS:

- De políticas sociales: Para orientar sobre políticas sociales, legislación, derecho labora, sindical, civil, familiar.
- Economía: Analizar procesos de producción, estructura socio-económica del país y sus regiones, conceptualizar las necesidades y carencias, conflictos sociales, etc.
- Sociología: Para analizar las clases sociales, las investigaciones en ciencias sociales, comprender la dinámica y organización social.
- Psicología: Comprender motivaciones, emociones, mecanismos de respuesta de los individuos, comprender situaciones del individuo, de su familia y contexto, etc.
- Antropología: Reconocer formas de vida, concepción de valores, costumbres, formas de pensamiento de los individuos de acuerdo a su contexto social.
- Administración: Elaboración de planes, programas y proyectos, elaboración de manuales de organización y procedimientos.
- Matemáticas y Estadísticas: Aplicar técnicas de análisis e interpretación matemáticas y estadísticas en la cuantificación de resultados de investigación.

- CAPACIDADES Y HABILIDADES:

- A niveles directivos.
 - En la toma de decisiones.
 - Ejercer autoridad.
 - Diseñar planes y programas.
 - Delegar funciones.
 - Evaluar procesos.

- A niveles intermedios.
 - En la planeación de procesos.
 - Administración de procesos.
 - Supervisión de procesos.
 - Identificar situaciones o problemas.
 - Establecer diagnósticos sociales.
 - Identificar recursos disponibles en la empresa.
- Para teorizar.
 - Sistematizar los procesos sociales.
 - Generar conocimientos a partir del trabajo.
 - Desarrollar la especificidad de trabajo social.
 - Retroalimentar la teoría a partir de la practica.
 - Desarrollar a las teorías de trabajo social.
- A niveles operativos.
 - En la aplicación de procesos técnicos.
 - Observación.
 - Entrevistas.
 - Aplicación de cuestionarios.
 - Seguimiento de caso.
 - Dinámica de grupo.
 - Aplicación técnica de educación y promoción social.
- ACTITUDES
 - Mantener el apego a las políticas de la empresa.
 - Ser responsable de la información de la empresa.
 - Ser solidario con colegas.
 - Respetar la especificación profesional.
 - Mantener ética profesional.
 - Ser veraz y discreto.
 - Tener sentido de responsabilidad.
 - Respetar la dignidad humana.
 - Actuar sin paternalismo, ni fomentar la dependencia.

- Adecuar su comunicación al nivel de las personas.

La intervención y desarrollo de las funciones de los Trabajadores Sociales en el área empresarial es fundamental para el desarrollo del personal dentro de la empresa, personal y laborar, así como el crecimiento de la misma empresa.

El Trabajador social es la persona idónea para capacitar y desarrollar las habilidades, del trabajador.

CAPITULO IV

METODOLOGIA DE LA INTERVENCION

En el presente capítulo retomaremos información del libro de Trabajo Social Comunitario (UNAM-ENTS), de la autora Angélica Gallardo Clark, ya que cuando se implemento el programa de gestión del distintivo Moderniza no se siguió ni analizo ningún modelo de intervención, porque SECTUR maneja su propio modelo de intervención. Analizando a esta autora se podrá identificar gran similitud entre su proceso y el que maneja SECTUR en este proceso de certificación Moderniza.

4.1. PROPUESTA METODOLÒGICA DE ANGELICA GALLARDO CLARK.

La propuesta metodológica de dicha autora es un modelo de educación liberadora, tomando campos de elaboración que distinguieron a la re-conceptualización por medio de:

- La formulación metodológica que permitirá la estructuración de conocimientos y de técnicas de la práctica profesional.
- La construcción de nuevos marcos teóricos que dieran sustento a la investigación e interpretación social.
- La elaboración de alternativas de organización de planes de estudio de las instituciones académicas de trabajo social.

4.1.1. INTRODUCCION AL MODELO.

En este capítulo analizaremos como la autora Angélica Gallardo C. desarrolla su modelo de intervención, relacionándolo con el modelo de Moderniza que empalman en que para ambos los sujetos son activos en la transformación,

pretenden despertar una conciencia crítica del individuo, por medio de la educación no formal para adultos.

La autora, Concibe a la sociedad en términos de clases sociales cuya relación es de explotación y subordinación política, económica y social, regulando la intervención por la idea de que el propio hombre es sujeto activo en las transformaciones. El sujeto social posee una conciencia ingenua sobre la realidad y su situación por lo que es necesario despertar una conciencia crítica, vía educación activa y dialógica.

Las expectativas sobre promoción social a partir de esta línea se caracterizan por programas y proyectos de educación de adultos, educación no formal y capacitación campesina.

En esta propuesta, EL OBJETIVO ES EL HOMBRE, y su problemática social, así como las relaciones que este establece en la sociedad.

Este proceso adopta una metodología para su intervención:

- a. Abordar la realidad como una totalidad y no como partes aisladas.
- b. Descubrir los constantes cambios que se producen en la realidad a raíz de sus contradicciones estructurales.
- c. El conocimiento y comprensión de la realidad a través de aproximaciones sucesivas a la realidad.
- d. Este tipo de intervención y de conocimiento permitirá la construcción teórica.

La metodología está integrada por dos procesos, uno que guía la intervención de la realidad y el segundo que se centra en un proceso educativo para lograr la participación popular, que incluso puede utilizarse de manera independiente como alfabetización. El primer proceso da inicio con una fase de investigación.

De todos los antecedentes que sirven para conocer las situaciones sociales abordadas, se distinguen dos niveles:

1. Nivel de investigación preliminar, que tiene como fin obtener un conocimiento global de la situación social motivo del estudio.
2. Nivel de la investigación descriptiva. Profundizan aquellos aspectos que de acuerdo al criterio técnico profesional y personal de trabajo social, le han parecido mayormente interesantes y significativos.

La información de tal investigación permite tener un diagnóstico, en el que se selecciona, jerarquizan e integran criterios técnicos que debe de realizar el trabajador social.

Para la elaboración del diagnóstico de las situaciones problemas, se utilizan dos esquemas: mecanismos de jerarquización de problemas y el de presentación de diagnósticos.

- En el primer esquema se jerarquizan los problemas en relación a valores asignados con base a criterios de urgencias.
- El segundo esquema completa el diagnóstico con la presentación de los problemas pero con un análisis de causa – efecto, así como una visión a futuro si no se atienden tal situación presente.

La ejecución de los programas y proyectos se caracteriza por acciones de capacitación, asesoría, y educación social. La educación social constituye la MEDULA ESPINAL de todo el engranaje técnico-participativo. La última etapa se encuentra presentada por lo que es la evaluación, permite detectar las fallas técnicas del proceso metodológico, con el fin de corregirlas, además de la conformación de las metas programadas y las alcanzadas.

Se plantea la estrategia educativa como acción constante y necesaria para la metodología básica, la cual está constituida por ocho etapas:

1. Investigación preliminar. Su objetivo es definir la problemática.
2. La investigación temática. Se elabora un reporte temático de los listados que se presentan con mayor frecuencia.
3. Investigación temática y vocabular. Es la selección de los temas y palabras generadoras.
4. Codificación. Implica proyectar una situación temática en imágenes cotidianas. Se busca que el sujeto se observe en su propia situación, a partir de una proyección de su existencia problematizada.
5. Descodificación. Se realiza una descomposición del tema generador en los diversos elementos que lo integran.
6. Verificación. Valorar la comprensión de los problemas que se viven y el aprendizaje logrado de una muestra de gente.
7. Aplicación. Representa el desarrollo práctico del método Psico-Social.
8. Evaluación. Significa la valoración de las distintas dimensiones del proceso educativo.

4.2. FASES METODOLOGICAS APLICADAS.

En este capítulo se verá como se llevo a cabo el proceso para obtener el distintivo MODERNIZA en las instalaciones del hotel Continental, desarrollándolo en dos etapas, la primera es la de intervención y la segunda es la del proceso de educación social.

4.2.1. INVESTIGACION (1ra. y 2da. Aproximación)

Se llevo a cabo la primera investigación por parte del hotel para ver si cumplimos con los lineamientos mínimos necesarios para participar en el programa Moderniza al recibir la invitación al curso, en el mismo momento se realizo una

revisión por parte del evaluador desarrollando el reconocimiento del medio, mobiliario y el equipo de trabajo humano, dando a conocer el temario a desarrollar durante la impartición del curso.

En la investigación descriptiva, el instructor enviado por la secretaria de turismo, delimito la situación a trabajar, dándonos a conocer que el proceso de capacitación seria en forma de cascada, y poniendo en claro que el objetivo general del programa es el mejorar la calidad en el servicio, certificándonos como trabajadores de calidad. Conocimos la técnica no 1 de 12 que se llama LENGUAJE BASICO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, en la que se da a conocer la forma verbal a trabajar diariamente, se analizo el universo a capacitar en forma de cascada, siendo la plantilla completa de personal, y se desarrollo el primer trabajo de campo, ya que el instructor desarrollo la evaluación preliminar de la situación del hotel y sus trabajadores, por medio de un recorrido minucioso por las instalaciones de la fuente de trabajo y el primer contacto con el personal.

4.2.2. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN.

Se desarrollo e implemento el organigrama jerárquico del personal, para poder abordar e identificar las problemáticas existentes del hotel, analizando los recursos con que se cuenta en las instalaciones y en el personal en general.

Obteniendo el diagnostico general de que el personal en general no sabía cuál era la función general de su trabajo, no se involucraban al 100% con su empresa, ya que no se sentían parte de ella, sino un trabajador mas de ella, se dedicaban a cumplir con las funciones que se les encomendaban sin dar un plus y un servicio con calidad y calidez, ya que desconocían lo que es la calidad y la calidez en el servicio.

4.2.3. PROGRAMACIÓN.

- Se plantearon los objetivos a seguir para la capacitación y programación Moderniza.
- Se llevo a cabo la revisión de planes y programas ya existentes del hotel para desarrollo de la infraestructura, el personal, mobiliario, etc.
- Se concientizo sobre las alternativas de acción para desarrollar las habilidades del personal, mejorar la calidad en el servicio, en la atención, en la imagen. En el diseño y demás del hotel.
- Ya que se tenían las alternativas a abordar se seleccionaron las que se consideraron más apropiadas para un mejor y pronto resultado.
- Se implemento la calendarización de capacitación con fechas y horas definidas para cada área del hotel, así como la calendarización de actividades a desarrollar para la mejora del hotel y el personal.
- Se implemento un pintarron con códigos de colores que indicarían como se encuentra cada área y puntos a mejorar, así como los procedimientos para llegar a la perfección en los procesos de cada área.

4.2.4. EJECUCIÓN.

Esta fue la etapa más larga de todo el programa Moderniza, ya que en ella se desarrollaron las capacitaciones en todas las áreas del hotel (Camaristas, almacén, mantenimiento, restaurante, cocina, salones, recepción, gerencia, administrativos), se desarrollo en un 50% de forma de capacitación de aula y el 50% en trabajo de practica dentro de las áreas de trabajo de cada uno.

4.2.5. EVALUACIÓN.

La ejecución y evaluación se desarrollaron simultáneamente ya que dentro de cada capacitación se desarrollaron evaluaciones al término, enseguida se llevo el

desarrollo de cada técnica ya en la practica en cada área, y así se pudo verificar que lo expuesto quede claro y sea practico y eficaz para la operación de cada área.

4.3. CUADRO COMPARATIVO, METODOLOGIA.

FASE	ACTIVIDAD	TECNICA	INSTRUMENTO
Investigación	+ Identificación de actitud de servicio + Funciones y responsabilidades del personal + Identificaba el contacto con el cliente.	Observación Entrevista	Guía de entrevista
Diagnostico de situación	+ Lenguaje básico + Sentido de pertenencia. + Necesidades de capacitación del personal. + Jerarquización de necesidades. + Falta de definición de funciones y actividades. + Falta de optimización del tiempo y los recursos + identificar al personal de contacto.	Observación e interacción	Crónica grupal
Programación	Planeación de las sesiones. Despliegue de definiciones que le	Encuesta observacion	Carta descriptiva Pintarron

	hagan saber a la gente que es el trabajo de contacto Planeación de las herramientas de divulgación Estimación de avances por áreas.		
Ejecución	Capacitación.	Expositivas	Diapositivas Cañon.
Evaluación	Verificar que si se adquirieran las habilidades. Informe Recorrido.	Semáforo encuesta	5's Fecha fatal

Como se pudo ver en este capítulo, la metodología que SECTUR marca para la implementación del distintivo Moderniza es muy similar al de Angelica Gallardo Clark ya que se siguen los pasos que ella maneja en su metodología de implementación, sin tener los procesos del distintivo un cuerpo formal a la implementación del programa, desarrollado para atender principalmente la atención con calidad en las personas de primer contacto.

CAPITULO V

DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA.

El desarrollo de este capítulo se basa en el proceso que se siguió durante la gestión ante SECTUR para la certificación del Distintivo Moderniza a nombre del Hotel continental Uruapan, se analizara la implementación de cada una de las 12 técnicas que comprende el Manual Moderniza así como la reacción e inmersión del personal de la Empresa en el proceso.

5.1. ANTECEDENTES.

Hotel continental Uruapan inicio con el proceso de gestión moderniza en noviembre del 2007 con una plantilla de 10 trabajadores, el curso lo tomaron la entonces jefa de recepcionistas y el entonces gerente general, esto después de que llegó por parte de la Secretaria de Turismo la invitación para participar en dicho curso sin investigar a fondo de que se trataba, ni los cambios que este proceso iba a requerir. Debido a la crisis económica que se presentaba en la Empresa se decidió acudir a este programa después de recibir la invitación por parte de la Secretaria de Turismo Estatal, ya que al obtener el distintivo la secretaria daba publicidad gratuita a nivel nacional de las instalaciones y servicios, así mismo ya que la competencia hotelera en Michoacán es mucha y para ganar dicha competencia y obtener el mayor mercado posible de clientes se debe de ofrecer un trabajo con calidad y calidez al 100% por cada uno de los proveedores internos al cliente. Moderniza lo único que exigía era ser una empresa turística, con ganas de superarse y de trabajar con calidad en el servicio involucrándonos al 100 % con la atención al cliente.

Al acudir ambas personas a la primera reunión, se dieron cuenta del grado de complejidad que implicaba este proceso, así como la demanda de tiempo para poder llevarlo a cabo tal como se requería, al platicarlo los dos participantes y el instructor que manda SECTUR con el propietario del hotel. Decidieron contratar a una persona

con un nivel de estudios profesional para que desarrolle y ejecute hasta su final la gestión moderniza, por ello me invitaron a laborar en dicho establecimiento, ingrese al hotel con el puesto de Gerente Operativo, se me asigno un lugar de trabajo en el lobby, junto a la recepción para que tuviera en todo momento acceso a todo lo relacionado con el trabajo diario del personal y clientes.

Teniendo cuatro días laborando en el hotel acudí a lo que era la segunda capacitación de Moderniza, con el elemento uno y técnica primera que es Lenguaje Básico y Estructura Organizacional, en esta reunión el instructor de SECTUR el Lic. Juan Carlos Barbosa me invito a tomar la primer capacitación con el tema de inducción a Moderniza y conceptos generales del programa, con otro grupo que iniciaría el proceso en Patzcuaro.

El programa Moderniza es ejecutado en un periodo de tres a cuatro meses, dividido en 6 sesiones en salón, que se llevan a cabo un día por semana cada tercer semana, en el que se ve la información teórica que se tiene que ejecutar en la institución, después de la primer capacitación se lleva a cabo una visita a la institución, en la que se hace un diagnóstico preliminar de los aspectos básicos que se notan a simple vista a mejorar, después de la sesión no. 3, se lleva a cabo lo que es la segunda visita para dar seguimiento a las observaciones a mejorar, la semana siguiente a la quinta sesión se ejecuta la 3ra visita de seguimiento en la que ya se revisan también adelantos en la información escrita de la carpeta de trabajo, culminando la sesión no 6 se planea la visita no. 4 que es la de la fecha fatal para evaluar y dar el veredicto de Distintivo Moderniza, esto por parte del evaluador que mande SECTUR. MODERNIZA establece en su metodología que las empresas que implementen exitosamente el programa y que alcancen al menos 80 puntos de un total de 120, recibirán el **Distintivo "M"** de "Empresa Moderna", que es entregado por la Secretaría de Turismo. **Este reconocimiento avala la adopción de las mejores prácticas y una distinción de empresa turística modelo.**

5.2. DESCRIPCION DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.

El proceso de Certificación Moderniza inicio con una capacitación que consta de 6 sesiones impartidas por el instructor Juan Carlos Barbosa quien es enviado por SECTUR, esta capacitación fue en un promedio de 3 meses. Durante el proceso de capacitación se inicio en forma de cascada con la información que se obtenía, desarrollándose al personal de la empresa, evaluando todos los procesos el mismo instructor.

.Dichos cursos se impartían los días martes de cada dos semanas, después de la sesión no. 1 se lleva a cabo una visita de diagnostico en el Hotel, en la que evalúan los aspectos generales de las instalaciones y el personal, después de la sesión no. 3 se llevo a cabo la visita no. 1 de seguimiento a las problemáticas detectadas en la visita de diagnostico, la semana siguiente a la sesión penúltima que es la no. 5 se realiza la visita de seguimiento no.2 , de la sesión no. 5 a la 6 que es la última se dejan pasar 4 semanas para implementar todo lo impartido en aula a la práctica de las labores de la institución, en la semana 11 antes de la fecha fatal se lleva una evaluación final en el hotel, en el que se muestra todo lo implantado del curso ya en la práctica, en la sesión no. 6 se definen los puntos a perfeccionar y los instrumentos de seguimiento para la certificación, concluyendo la semana no. 12 se lleva a cabo lo que es la fecha fatal que es la exposición general ante todos los demás participantes del curso y del evaluador e instructor que manda SECTUR.

CALENDARIO QUE SECTUR PROPORCIONA PARA SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACION DE LOS INSTRUCTORES:



En dicha capacitación se desarrolla lo que se dará a conocer al personal de la empresa, información que se divide en 4 elementos con 3 técnicas cada uno, de moderniza para los instructores se desarrolla el desglose de la información en las 6 sesiones de aula:

Sesión 1. Introducción y conceptos generales de moderniza.

Le di a conocer al personal lo que es Moderniza y se les concientizo por medio de una charla apoyada con diapositivas sobre lo que es realizar su trabajo con calidad y calidez, y como todos tenemos clientes internos y externos del hotel siendo la actividad principal para todos la atención en el servicio a nuestros clientes.

Todos pusimos mayor atención en el servicio que le se le da a nuestros clientes procurando todos la mayor calidez a la hora del servicio impartido con cuidado en la calidad de cada una de nuestras actividades.

Sesión 2. Elemento 1. CALIDAD HUMANA.

Técnica 1. Lenguaje básico y estructura organizativa.

Cite a la gente dependiendo de la organización de su rol de trabajo, poniéndolos en mesa redonda y les di a conocer la información por medio del cañón, y realizamos una exposición, participando todos los asistentes diciendo casos prácticos de la información dada en ese momento, se les dio tiempo para realizar su evaluación escrita respecto al tema, al terminar ellos la evaluación la revisamos todos juntos para aclarar las dudas que les hayan quedado respecto al tema.

De ese día en adelante se les estuvo llamando conforme a los términos expuestos en la primer sesión y dejamos de nombrarlos por ejemplo áreas de trabajo ahora se les nombraba por UGB (Unidad, Gerencial,

Básica), no se les decía plan de trabajo sino PDCA (planeación, diagnóstico, chequeo y ajuste), los primeros días algunos términos se les olvidaban o hacían difíciles de pronunciar pero con la práctica y por medio del periódico mural se familiarizaron rápidamente con ellos.

Técnica 2. Las 5`s.

Fue la técnica más notable en la práctica y de más trabajo físico para todos los trabajadores, ya que después de la teoría se realizó berrumada (limpieza general de cada una de las áreas, trabajando el 100% de los integrantes de cada UGB) para enseguida de la berrumada llevar a cabo las 5`s y estandarizarlas en la práctica, para que no olvidaran y se estandarizara se etiquetó cada área de trabajo en donde se iba a colocar cada cosa y caducidades según cada área.

Técnica 3. Liderazgo y desarrollo humano.

Ya que todos identificamos a los líderes de cada UGB reubicamos a personal para que sean dirigidos por la gente que ellos veían como sus líderes, para que así mejorara el ambiente laboral y la gente sintiera que tenía un líder como dirigente no un capataz que daba órdenes y decía que hacer o que no hacer en su área laboral.

Sesión 3. Elemento 2. SATISFACCION DEL CLIENTE.

Técnica 4. Conocimiento del Mercado.

Después de la información de salón que se le dio al personal ponían especial cuidado en el cliente que estaba atendiendo, atendiéndolo conforme sus necesidades cubriendo sus inquietudes y ofreciéndoles medios y servicios que consideraban podían requerir.

Técnica 5. Desarrollo del Personal de Contacto.

El personal de contacto obtuvo conocimientos que le permitieron desarrollarse mejor ante las necesidades de los huéspedes, cuidando aspectos súper importantes como es la postura e imagen que le dan a los clientes internos y externos siendo mas cortes a la hora de la atención.

Técnica 6. Marketing.

Esta es una charla que se le dio a los trabajadores pero quien abordo realmente la información fue la gerencia general ya que se dio cuenta que la propaganda que está utilizando no era realmente la que la los huéspedes para los que estamos diseñados atiende, ya que por ser agentes viajeros en su mayoría a los clientes que se les atiende la propaganda en agencias de viajes no los volantes eran información que leían ellos, y en su contra no se atendía lo que era la información de radio que es lo que los clientes nuestros escuchaban.

Sesión 4. ELEMENTO 3. GERENCIAMIENTO DE RUTINA.

Técnica 7. Procesos y Eliminación de Desperdicios.

La gerencia general enfatizo su atención en los procesos a desarrollar por cada unos de los trabajadores, midiendo con cronometro en mano cada una de las actividades del día y el personal cuido el no desperdiciar tiempo, movimientos, mobiliario, utensilios, etc., en sus actividades.

Hubo personal que puso resistencia a corregir o modificar la forma de desarrollar sus actividades por que por la antigüedad que tienen en el hotel consideraban que lo hacían de la forma mas correcta posible ya que así lo han desarrollado siempre y les era funcional para ellos y para la empresa en general.

Técnica 8. Estandarización del Proceso.

Al repartirles al personal sus descripciones de puestos en lo real de forma escrita la forma en que debían trabajar diariamente para agilizar su trabajo y ahorrar tiempo, movimientos, suministros, etc., la apatía del personal fue mínima ya que vamos a mas de la mitad de proceso y la gente esta concientizada de que cada una de las actividades es por bien de cada uno de los trabajadores y la empresa en general.

Técnica 9. Administración Visual.

Se implementaron pintarrones con información de importancia para todos en diferentes partes del hotel, para el personal era de mucha curiosidad el llegar cada quincena a ver la información que en el se plasmaba.

Así mismo cuidaban notablemente el aspecto de sus áreas de trabajo y el cumplir con sus funciones diarias a la perfección para que el semáforo que se les colocaba como calificación siempre se mantenga en color verde.

La competencia era lo más grande para todo el personal, ya que querían sobresalir ante las demás áreas y su trabajo se volvió competitivo pero saludablemente mejorando la calidad en cada función y reflejada en la atención a los huéspedes y limpieza en general de la empresa.

Sesión 5. ELEMENTO 4. GERENCIAMIENTO DE MEJORA.

Técnica 10. Sistema de Información y Análisis Financiero.

El personal se dio cuenta como estaba la situación financiera del hotel por medio del pintarron en donde se plasmaban la ocupación quincenal

y así la gente consideraba la situación financiera de la empresa lo que argumentaban darles seguridad al ver que la ocupación subía por la atención y calidad que se le brindaba a los huéspedes.

Para la gerencia toda esta información les permitía conocer minuciosamente el estado financiero de la empresa, ocupándose de las problemáticas para abatirlas.

Técnica 11. Política Básica y Directrices.

Al conocer el personal las directrices y políticas de la institución, supieron el rumbo a seguir y a donde va dirigido todo su trabajo y esfuerzo.

Técnica 12. PDCA (Programación, Diagnóstico, Chequeo y Ajuste) y Rendición de Cuentas.

Al saber el personal que se tiene una fecha para terminar con los cambios de mejora se le dio seriedad al asunto, y las UGB'S se esmeraban por estar siempre en verde y así hacérseles rutina cada una de las actividades.

S6. SESION DE DUDAS Y COMENTARIOS

En esta sesión se hace un debate de dudas y comentarios de la información desarrollada en la práctica, tomando acuerdos para la exposición de la fecha fatal y la evaluación general en la que se dirá si se obtuvo o no el distintivo M.

El desarrollo de las visitas de diagnóstico, seguimiento y evaluación final, se realizaba por el instructor-evaluador Juan Carlos Barbosa, el instructor y yo realizábamos recorridos en dichas visitas por todas las instalaciones del hotel, desarrollando el preguntas a su paso al personal de cada una de las áreas, sobre el clima laboral, antigüedad, conocimientos e información de moderniza,.

El desarrollo del programa ya en la práctica se llevó a cabo en sesiones de cada tercer día, a las 5:30 p.m. con el personal de horario corrido y segundo turno, a las 9:30 a.m. con el personal del 1er. y 3er. turno de los días lunes, miércoles y viernes de cada semana y los días martes y jueves se realizaba un recorrido con el encargado de cada área para aterrizar aun más la información impartida en los cursos, a todos y cada una de las sesiones internas asistió el 100% del personal, desarrollándolo de la siguiente manera cada sesión:

1. Pase de lista.
2. Observación y revisión de tareas de la sesión anterior.
3. Desarrollo de la técnica nueva, por medio de exposición con cañón.
4. Psicodrama de la experiencia de los trabajadores en su área, respecto al tema impartido.
5. Acuerdos para las tareas a desarrollar por cada uno, en sus áreas de trabajo.
6. Evaluación escrita del texto impartido.

Mi intervención como expositor y mediador entre SECTUR y el personal del Hotel Continental se desarrollaron en sesiones de 1 hora, hora y media, en promedio ya que nos retiramos del aula hasta que todos quedábamos claros y entendimos sobre todo el material expuesto, el desarrollo de los temas en las sesiones fue el siguiente:

Sesión 1. Que es moderniza y conceptos generales que se ocuparan en Moderniza. Temario general, introducción a los 4 elementos y las 12 técnicas.

Sesión 2. Técnica 1. Lenguaje Básico y Estructura Organizativa.

- El objetivo de esta sesión fue asegurar que el poder sea canalizado dentro de la empresa de forma objetiva y que todos entiendan las reglas del juego.
- Se crearon dos estructuras organizacionales:
 - Una para las actividades cotidianas de su trabajo, basada en unidades gerenciales básicas (UGB`S), identificándolas dentro de su organigrama, reconociéndose como un equipo de trabajo.

- Para las actividades de mejora e implementación del sistema, de manera interfuncional. Acordando los responsables del seguimiento de las tareas a desarrollar para cada UGB.

Sesión 3. Técnica 2. Las 5`s.

- Consolidar áreas de trabajo altamente productivas, incrementando la seguridad, eficiencia, mejorando la apariencia e incrementando la producción. Teniendo áreas limpias y seguras, que motiven a los trabajadores a desarrollar sus labores diarias. Proporcionándoles un soporte firme para mejorar la calidad de vida en el trabajo ayudándoles en el desarrollo de la disciplina y a incrementar la moral de todo el equipo.

Sesión 4. Técnica 3. Liderazgo y Desarrollo Humano. Concientizar al personal sobre lo que es el liderazgo y desarrollo humano, provocando que el personal pueda identificar claramente a sus líderes y el tipo de cada uno.

- Se les proporcionaron herramientas para que identifiquen el liderazgo en todos los niveles de la organización, siendo el trabajador una fuente de desarrollo y liberación para la mejora de la institución.
- Que la empresa cree un ambiente de felicidad para los colaboradores, a través de un método humanístico, mas no de paternalista, a partir de las metas organizacionales, siendo estas claras y específicas para cada área y cada trabajador.

Sesión 5. Técnica 4. Conocimiento del Mercado.

- El objetivo principal es que el trabajador conozca de forma objetiva el mercado con el que se está trabajando buscando mejorar la actuación de la organización, por medio de sus labores de forma correcta y efectiva, bien dirigida según las necesidades de sus clientes.

- Que la “voz del cliente” sea escuchada en la empresa para la transformación del sistema de trabajo y de los productos y servicios, implementando un formato de quejas y sugerencias que nos de información clara y concreta para cada área a mejorar.

Sesión 6. Técnica 5. Desarrollo del Personal de Contacto.

- Concientizar al trabajador sobre el servicio al cliente a través de una postura de atención adecuada, asiendo que el concepto “atención” sea visto como un “producto” que ofrece la empresa, gracias a la calidad y calidez de cada uno de los colaboradores en sus labores.
- Incrementar las ventas a través del desarrollo de habilidades en el personal de contacto.

Sesión 7. Técnica 6. Marketing.

- Se midió el impacto de la publicidad que hace la empresa para determinar un uso eficiente de los recursos con que cuenta la institución. Mejorando las ventas a través de la implementación de una estrategia mercadológica que considere aspectos de publicidad, promoción, seguimiento y ubicación. Involucrando a todas las áreas, para conocer el punto de vista de cada uno y las observaciones que a cada uno le pueden haber hecho los huéspedes.

Sesión 8. Técnica 7. Procesos y Eliminación de Desperdicios.

- Se requiere Identificar los procesos clave del negocio y definir claramente los equipos de trabajo que atiendan dichos procesos. Identificando desperdicios, analizando sus causas y efectos para poder eliminarlos.

Sesión 9. Técnica 8. Estandarización del Proceso.

- Estandarizar todas y cada una de las actividades a desarrollar por cada uno de los puestos del organigrama, conociendo de propia voz por cada trabajador

sus labores diarias y periodicidad de cada una, tomando estos documentos como una base para la evolución y la mejora continua.

- Que solo la parte crítica de “como hacerlo” quede documentada, evitando burocratizar a la empresa. Asegurando que la tecnología básica este documentada y sea del dominio de la empresa.
- Desarrollando un itinerario para el entrenamiento del personal.

Sesión 10. Técnica 9. Administración Visual.

- Exponer el marcador de los resultados de cada UGB, contando con la información necesaria de manera clara y actualizada para la toma de decisiones, para mejorar las áreas en general.
- Establecer apoyos visuales que faciliten alcanzar las metas establecidas respecto a la rutina de trabajo.

Sesión 11. Técnica 10. Sistema de Información y Análisis Financiero.

- Desarrollar un sistema de información y análisis financiero para ejorar el proceso de toma de decisiones, concentrar los esfuerzos en los puntos clave e incrementar los resultados de la empresa.

Sesión 12. Técnica 11. Política Básica y Directrices.

- Fijar los grandes rumbos a ser seguidos por todos en la empresa, mediante la política básica formada por: Misión, Valores y Visión.
- Garantizar la planeación de toda la empresa, a partir de a definición de las políticas, su desdoblamiento en objetivos y creación de equipos de mejora.

Sesión 13. Técnica 12. PDCA y Rendición de Cuentas.

- Desarrollar un verdadero gerenciamiento con base en las 4 fases del PDCA.
- Que la planeación de casa área de la empresa sea la resultante de:
 - El despliegue de las políticas de la empresa.

- Los objetivos propios de cada área.
- Establecer un sistema de rendición de cuentas que permita de manera efectiva, medir los avances de los esfuerzos.
- Reconocer a las personas que cumplen los compromisos.

Sesión 14. Desarrollo de cada una de las áreas de su fecha fatal, desarrollando con una exposición por cada UGB , desarrollando el antes y después de su área de trabajo y sus labores cotidianas, expresando el estado de clima laboral en que se encuentran ahora.

5.3. RESULTADOS.

El resultado principal fue que SECTUR otorgara el distintivo Moderniza, acreditando Hotel continental todo el proceso que pide con una validez de dos años como lo marca la normatividad de Secretaria de Turismo. Comprometiéndose el personal y yo como gestora para esta certificación a mantener las instalaciones y servicio con la calidad y calidez que marca moderniza durante la vigencia de la certificación.

- Gracias a la capacitación que se impartió para la certificación de Moderniza, se mejoro notablemente la calidad y calidez en el servicio, la economía no permitió corregir todos los aspectos a mejorar, mejorando únicamente al 100% los aspectos de calidad en el servicio.
- Apoye por medio de la capacitación continua a los trabajadores para que valoraran la importancia de su labor y quehacer diario, haciéndolos sentir parte fundamental del hotel y que así como los clientes externos, también ellos como clientes internos valoraran al hotel y su eslogan de Hoteles su casa, como el placer de estar en su casa.

- Se logro que los trabajadores identificaran las metas, la misión y visión de la empresa, así como el rumbo a seguir, sabiendo claramente cada uno lo que debe y puede hacer, pasos a seguir y aspectos a evitar.
- El día de la fecha fatal se realizo también la última evaluación en el hotel, al terminar con la revisión el evaluador y el instructor se pudo ver el cambio en actitud del personal siendo más cálidos en su servicio con los clientes, proporcionando un servicio de calidad total, teniendo argumentos para ofrecer y vender los servicio de la empresa.
- Visualmente cambio para mejorar la imagen del Hotel, ya que se mantenía en limpieza, ordenado, sin mermas de tiempo por parte de los trabajadores, y bajo notablemente los desperdicios de materia prima insumos para las actividades de cada uno de los trabajadores.
- A parte de capacitar al personal y concientizarlos sobre la calidad y su trabajo diario, se pudo lograr el hacer un equipo real de trabajo donde cada uno de los integrantes desarrollaba sus actividades en conjunto, hombro con hombro con sus compañeros de área y de institución en general.
- SECTUR dio a conocer el Hotel Continental Uruapan, ya certificado en todo el mundo por medio de su página, publicándolo como un hotel de calidad y calidez en sus servicios.

5.4. DIFICULTADES O LIMITANTES.

Los limitantes a los que me enfrente durante el proceso Moderniza fueron varios como a continuación los mencionare pero todos desglosados de la misma limitante, la forma de gerencia que se venia manejando desde sus inicios en el hotel:

- Es una empresa 100% familiar en la que intervienen en todo momento los sentimientos, mandos y mentalidades de cada uno de los integrantes de la familia Silva Esquivel, teniendo cada una de las personas personalidad e intereses muy diferentes entre si, teniendo como meta los integrantes de la

familia la estabilidad económica de la familia, sin importar el como llegar a ella.

- Me integre como antes lo mencione al hotel en el momento que se iba a iniciar el proceso de certificación, entonces llegue como persona externa a cambiar o implementar una forma nueva de trabajo, con trabajadores de una antigüedad mayor de 10 años casi el 100% de la plantilla de personal, siendo todos ello además personas con un nivel académico nulo, que se hicieron gente de trabajo en esta institución, aprendiendo unos de los otros, y heredándose los hábitos buenos y malas de trabajo, teniendo males inconscientes muy importantes. Por ello el tener que hacer parte escritas de sus labores les fue muy difícil porque no estaban acostumbrados a recibir capacitación y mucho menos a compartir lo que ellos saben hacer, ya que lo aprendieron sobre la práctica y por trabajo propio. Todo esto llevo a que el personal al principio tuviera mucha resistencia hacia mi persona y los proceso y capacitaciones que impartía, ya que nunca habían tenido nadie que les revisara tan minuciosamente su trabajo, ni que les estandarizara las funciones, cuando yo inicie mis labores en el hotel, fue con la labor de observar y conocer al personal, áreas, funciones, etc., de todo el hotel, así que la gente colaboradora del hotel se sentía observada y evaluada por un extraño y aun mas por alguien que realmente no sabían si tenía conocimientos de lo que ellos desde hace tanto tiempo se esmeraban por hacer.
- En el trascurso de un mes más o menos se inicio con las capacitaciones al personal en las que se les explico lo que era Moderniza detalladamente y cómo íbamos a trabajar de ese momento en delante creyendo que esto iba a suavizar la situación de cambio con el personal, pero no, ellos siguieron con mucha resistencia, ya que tenían mucho tiempo haciendo el trabajo así y les había funcionando muy bien según su consideración en cuanto a calidad y tiempo.

Durante todo este proceso se vió claramente que el programa Moderniza en la práctica es muy complejo y se ocupa de la voluntad al 100% del personal, ya que deben de estar consientes de los cambios que deben de tener. El programa enfoca toda su atención por medio de la capacitación en concientizar al personal sobre lo que es calidad para así llegar a la calidad en la atención y en los servicios que cada uno realiza.

CAPITULO VI

ANALISIS DE LA INTERVENCION

En este capítulo se analizará como se llevó a cabo la implementación del distintivo Moderniza en relación al contexto Nacional, estatal y municipal en que se desarrollo la experiencia, así como con los conceptos generales y la metodología aplicada en la situación real.

6.1. EN RELACION AL CONTEXTO.

En los planes de desarrollo Nacional, Estatal y Municipal, durante todas las administraciones se han preocupado por impulsar el turismo y algunas de las estrategias son las siguientes:

- El ingreso mundial por turismo ha sostenido un crecimiento durante los últimos 20 años, aportando cada vez mas divisas. En el caso de Michoacán la influencia de turismo aumento un 86.4% en los últimos 6 años anual más o menos.
- Se inicio con la identificación de Morelia pueblos mágicos, costa Michoacán, restauración y alumbrado de los edificios históricos, etc. Lo cual apoyo directamente al turismo en Uruapan ya que estamos rodeados de estas bellezas turísticas.
- SECTUR por medio de sus programas pretende hacer crecer las PYMES turísticas por medio de sus campañas publicitarias de las regiones turísticas, actividades de diversión y recreación, fomentando asi la activación de la economía nacional, lo que compromete a las personas involucradas con los sectores turísticos a mejorar y cuidar la atención, calidad y calidez en cada uno de los servicio que se ofrecen.

Después de analizar las exigencias y facilidades de SECTUR para fomentar el turismo y todo lo que conlleva este sector, la gerencia del hotel decidió participar en

la certificación moderniza ya que la competencia de dicho nicho es cada vez mayor y las exigencias del turismo cambian notablemente de generación en generación, siendo moderniza una herramienta de actualización y crecimiento para la empresa, que permitiría que el crecimiento que se da en el turismo anualmente se refleje en la ocupación del hotel, ya que además de demostrar que es una empresa de calidad y moderna sería una empresa publicada dentro de los programas que SECTUR ORGANIZA para la publicidad de Michoacán en general, ya que como se ve en el capítulo del plan se puede rescatar que el hotel participe en este tipo de programas generaría una mayor inversión del turismo en la economía michoacana.

La capacitación es el eje básico para poder otorgar el distintivo Moderniza, ya que es parte fundamental en el proceso de certificación que ofrece SECTUR es un medio formidable para encauzar al personal de una empresa logrando una auténtica auto motivación e integración. Esto solo es posible si la educación que se imparte es integral, pues solo así ubicara y desarrollara a empleado cualquiera que sea su nivel y área de trabajo, como un miembro responsable del conglomerado social al que pertenece

La antigüedad de los trabajadores en sus áreas laborales, conjuntado con su baja escolaridad retardo un poco el proceso ya que se portaron con limitantes a cambios por hacer sus actividades de forma ya mecánicas y creerlas correctas, el llenado de papelería se tuvo que desarrollar muy minuciosamente con cada uno de los integrantes ya que les era un poco difícil el plasmar sus sentimientos y actividades de forma escrita.

Se realizaron capacitaciones con sus diferentes fases en los que se tomo como base la siguiente temática:

Sesión 1. Introducción y conceptos generales de moderniza.

Sesión 2. Elemento 1. CALIDAD HUMANA.

Técnica 1. Lenguaje básico y estructura organizativa.

Técnica 2. Las 5`s.

Técnica 3. Liderazgo y desarrollo humano.

Sesión 3. Elemento 2. SATISFACCION DEL CLIENTE.

Técnica 4. Conocimiento del Mercado.

Técnica 5. Desarrollo del Personal de Contacto.

Técnica 6. Marketing.

Sesión 4. ELEMENTO 3. GERENCIAMIENTO DE RUTINA.

Técnica 7. Procesos y Eliminación de Desperdicios.

Técnica 8. Estandarización del Proceso.

Técnica 9. Administración Visual.

Sesión 5. ELEMENTO 4. GERENCIAMIENTO DE MEJORA.

Técnica 10. Sistema de Información y Análisis Financiero.

Técnica 11. Política Básica y Directrices.

Técnica 12. PDCA (Programación, Diagnostico, Chequeo y Ajuste) y Rendición de Cuentas.

S6. SESION DE DUDAS Y COMENTARIOS

6.2. EN RELACION AL MARCO TEORICO - CONCEPTUAL

- En el programa moderniza lo fundamental para poder obtener la certificación es la capacitación del personal para que den una atención de calidad.

- El capacitar al personal se vio reflejado de forma pronta en la atención que le daban a los huéspedes, y en la satisfacción de los mismos dando mayor recomendación y difusión de su estancia en las instalaciones del hotel, de la misma manera se vio reflejado en la optimización de recursos de la materia prima para desarrollar los trabajos de todas las áreas, ya que se disminuyó notablemente los desperdicios de tiempo y de materias primas.
- El capacitar a los trabajadores sobre la disminución de la cantidad de tiempo, materia prima, etc., no quiere decir que bajara también la calidad en el servicio, sino todo lo contrario con menos se pudo hacer más, dando todos en cada una de las áreas lo mejor de sí mismos, obteniendo un servicio y producto de calidad.
- La calidad fue la clave y pauta a seguir para que los trabajadores se apasionaran con su trabajo y lo desarrollaran con entusiasmo y alegría, procreando así una actividad satisfactoria para ellos y los huéspedes. Ya que se concientizaron de que si trabajaban con calidad y calidez en cada uno de sus procesos, terminan con las mermas de tiempo, desperdicio de materia prima, agilidad de procesos y satisfacción del cliente interno y externo

6.3. EN RELACION A LA METODOLOGIA APLICADA

El programa moderniza conlleva su propia metodología, reconociendo ellos solo METODOLOGIA EN FORMA DE CASCADA, siendo este realmente solo el paso a seguir toda una metodología de certificación.

Analizando ahora como se llevo a cabo la certificación, se vio que la metodología de la autora ANGELICA GALLARDO CLARK es sumamente parecida al proceso que se siguió para certificar Moderniza ya que para esta autora, EL OBJETIVO ES EL HOMBRE, y su problemática social, así como las relaciones que este establece en la sociedad.

Se desarrollo en dos etapas como ella lo menciona ya que primero se capacito a los mandos más altos del Hotel, y la persona encargada de llevar a cabo la certificación, tomando esta información de parte del instructor de Moderniza desarrollando así la primer etapa que marca dicha autora, y en segundo momento como segunda etapa estas personas se manejan como instructores internos y desarrollan el trabajo practico y empírico con todos los trabajadores de la institución.

CONCLUSIONES

La administración del hotel Continental se lleva de forma familiar lo cual es la primer limitante para un óptimo desarrollo de la empresa como tal y de los trabajadores dentro de sus áreas laborales, ya que se anteponen los intereses de la familia tanto económicos, anímicos y sociales.

El panorama turístico en general en Michoacán es muy pobre en estos momentos ya que el nivel de delincuencia aumenta notablemente, oscureciendo las maravillas naturales con la que cuenta el estado.

Dentro del proceso que se vivió el hotel modifiko algunos aspectos que a continuación mencionaremos:

- El hotel modifiko y sistematizo todas sus actividades, desarrollando así tareas uniformes para todos, sin desperdicios de tiempo, trabajo, materiales, etc.
- Se economizo tiempo, salarios y materiales, ya que el personal realizo sus funciones desde una descripción de puestos.
- Se realizaron cambios en las instalaciones para agilizar las funciones y el servicio, así como la higiene de la institución.
- El programa Moderniza tiene como base la capacitación para llegar a la calidad en el servicio por ello es tan importante que el instructor que da a

conocer en primer momento el programa sea una persona capacitada para dar la capacitación y proporcionar de una forma entendible toda la información sobre moderniza.

- El personal bien capacitado sabe y conoce lo que es hacer con calidad su trabajo y los puntos importantes de una atención profesional hacia su cliente interno y/o externo.
- El perfil del Trabajador Social para desarrollar el programa M en la institución, fue de gran ayuda ya que tiene los conocimientos requeridos para sistematizar los procesos, capacitar y concientizar al personal, llevando a un cambio a la institución, proporcionado todo los integrantes de esta un servicio de calidad.
- El desarrollar la capacitación sobre la práctica de cada uno de los puestos ayuda a que el cambio sea más rápido y certero ya que se involucro el personal en todo momento, dando ellos mismos la pauta de la forma correcta de desarrollar sus actividades diarias.

RECOMENDACIONES

Después de lo desplegado en los capítulos anteriores, en esta etapa enumeraremos alguna propuestas que el departamento de Trabajo Social realiza para la Gerencia General del Hotel, puntos que servirán para mejorar la calidad en el servicio y por consiguiente el servicio de cada una de las áreas, agilizando el trabajo de cada colaborador de la empresa.

1. Clarificar las políticas, procesos, jerarquización, mando, poder y gestión de cada una de las áreas.
2. Seguir al pie de la letra el organigrama general de la institución, otorgando la libertad de mando como se debe en cada jerarquía.
3. Anteponer la economía y administración de la institución a aspectos personales y privados.
4. Darle seguimiento por medio de evaluaciones mensuales a las descripciones de puestos, modificando en tiempo y forma lo que se requiera por las demandas del turismo.
5. Capacitar al personal de nuevo ingreso al momento de ingresar a la institución sobre el distintivo M y todos los puntos del mismo.
6. Corregir la contratación, contratando a gente con un nivel de escolaridad más elevado, mejores valores y calidad de vida.

Para continuar con la certificación Moderniza en las instalaciones del hotel continental, propongo:

1. No descuidar la capacitación con el personal de nuevo ingreso, actualizando términos y actividades con el personal ya capacitado.
2. Tener a una persona con el puesto de contralora o supervisora de procesos y procedimientos, que se dedique exclusivamente a evaluarlos en cuanto a la temaría de Moderniza, calificando y exponiendo públicamente entre ellos la calificación de cada UGB. (Unidad Gerencia Básica – área del hotel – equipos de trabajo)
3. Tener pizarrones en áreas comunes de los trabajadores en los que se anoten notas importantes, calificaciones, puntos a mejorar, tareas claves de cada área, actualizaciones, procedimientos, etc., que controle la persona encargada de Moderniza dentro de la institución.
4. Tener en todos y cada uno de los puestos del organigrama una persona siguiente a bordo, para que esto permita que si alguien se retira de la empresa sin previo aviso ni tiempo suficiente para capacitar a alguien más en los proceso y procedimientos, ya se tenga desde antes programada esta persona y pueda subir al puesto siguiente superior con la capacidades y capacitación necesaria.
5. Mantener el organigrama público y con la jerarquización clara y específica, para que todos tomen el lugar que les corresponde dentro del hotel y las responsabilidades y funciones propias de su puesto, sin triangular actividades o mandos.

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

1. ANGELICA GALLARDO CLARK
Metodología y práctica del Desarrollo Comunitario
Edit. El Ateneo, 1982.
2. SILICEO AGUILAR ALFONSO
Capacitación y desarrollo de personas
Edit. Limosa, 1982.
3. PINTO VILLATORO ROBERTO
Proceso de capacitación.
Edit. Diana, 2003
4. RAMIREZ CAVASA CESAR
Vicios y virtudes de la capacitación
Edit. Pac. S.A. DE C.V., 1988
5. KAORU ISHIKAWA
Que es el control total de calidad
Edit. Norma, 1992
6. DAN, CIAMPA
Calidad total, guía para su implementación.
Edit. Edison – Wesley Iberoamericana, 1993.
7. GUILLES, LEGAULT
Alcanzar la calidad total; en una empresa de servicios.
Edit. Trillas, 1999.
8. WILLIAM B. MARTIN.
Servicio de calidad al Cliente, la cortesía en el trabajo.
Edit. Trillas, 1991.
9. MENDOZA NUÑEZ ALEJANDRO.
Capacitación para la calidad y la productividad.
Edit. Trillas, 1998.
10. GROOCOCK, JOHAN M.
La cadena de la calidad.
Edit. Diaz de Santos, S. A. 1993.

11. MOLLER DE LA LOMA, ENRIQUE
Cultura de calidad de servicio
Edit. Trillas, 1999.

PAGINAS WEB

1. www.todoexpertos.com/categorias/turismo-y-viajes/hoteles
2. www.redlaboral.net/descargashoteles-138.html

REVISTAS, MANUALES Y DOCUMENTOS

1. Revista de Trabajo Social no. 38
2. Manual MODERNIZA SECTUR 2005-2010
3. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO.
Luis Felipe Calderón Hinojosa, 2007 – 2012
4. PLAN ESTATAL DE DESARROLLO MICHOACAN.
Maestro. Leonel Godoy Rangel, 2008-2012
5. PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO URUAPAN, MICHOACAN.
Marco Antonio Lagunas Vázquez 2008-2011