



SECTUR

SECRETARÍA DE TURISMO

DISTINTIVO



PROGRAMA
MODERNIZA

MÉXICO

REVISIÓN DE ASPECTOS TÉCNICOS Y METODOLÓGICOS DEL PROGRAMA MODERNIZA BÁSICO.

Comité

Mónica Roux

Isabel Sánchez

Gustavo Pérez

Jorge Rodríguez

Metodología del Programa de Calidad Moderniza

® Versión 2013

<http://www.calidad.sectur.gob.mx>



Objetivo



- Aportar experiencias y conocimiento que contribuyan a la dinámica de mejora de implementación del **Sistema Moderniza**, tanto por parte de los consultores como para los empresarios.





Definición de conceptos



- Aspectos técnicos:
Son los conocimientos y habilidades básicos que deben de poseer los participantes del programa Moderniza para lograr el mejor aprovechamiento del Sistema.

”





Definición de conceptos



Aspectos Metodológicos

Son las herramientas y procedimientos que permiten garantizar el resultado deseado.

T1-01 PLAN 3W			
El plan 3W puede ser utilizado para cualquier proyecto de mejora. La meta puede ser de dos tipos. 1. Cumplimiento de un entregable para una fecha (E) (Elaborar los procedimientos de un área) 2. A través de un indicador numérico (I) Incrementar las ventas en 10% para el 10 de agosto de 2009)			
Empresa	Fecha de elaboración:		
Objetivo	Fecha rendición de cuentas:		
Meta:			
Acción	¿Qué? Descripción de la acción	¿Quién? Responsable	¿Cuándo? Cumplimiento de la acción
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
UGB:	Director:		
Lider:	Firma de Aprobación:		
Miembros:			



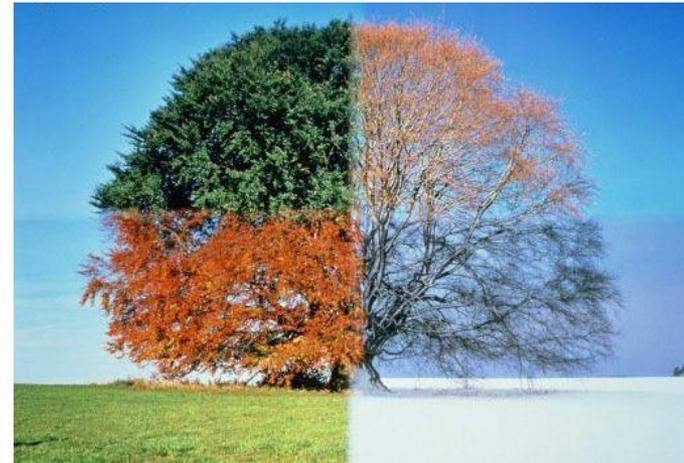
Experiencias del consultor en sesiones plenarias y en visitas.

Situaciones de impacto en la metodología:

Elemento 1

- **Enfatizar en cultura del cambio.**
- En un inicio, dar al empresario el Plan 3W de las primeras tareas pre-hecho para garantizar su conocimiento, comprensión y utilización.
- Mostrar más fotografías de implementación de 5's.
- Impulsar al empresario a ser un capacitador y entrenador de su equipo al dotarlo de material.

¿QUE ES EL CAMBIO?



Proceso inevitable dentro de la naturaleza que implica **pasar de una situación a otra diferente**, lo cual afecta en forma significativa las formas establecidas.

Experiencias del consultor en sesiones plenarias y en visitas.

Situaciones de impacto en la metodología:

Elemento 2



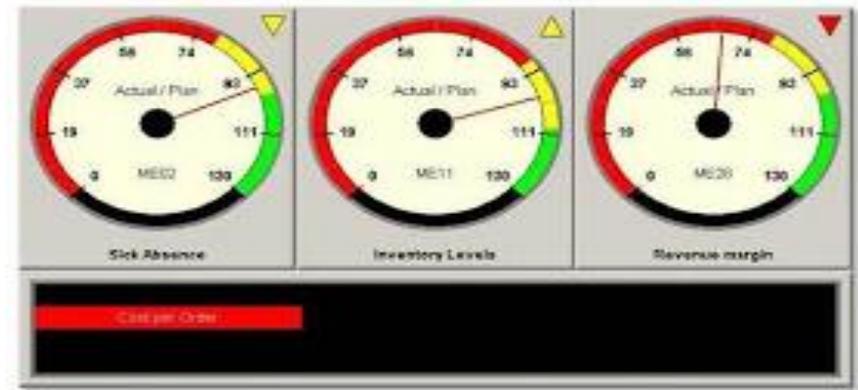
- Compartir videos de atención a clientes
- Hacer psicodramas diferentes a los propuestos
- Aplicar el modelo AIDA en la publicidad (Ej.; Comerciales Lolita Ayala – Genomma Lab.
- Desarrollar ejemplos en la medición del impacto de la publicidad
- Desarrollar ejercicios de las 4P's

Experiencias del consultor en sesiones plenarias y en visitas.

Situaciones de impacto en la metodología:

Elemento 3

- Facilitar la comprensión del concepto de UGB diferenciándolo de las áreas ó departamentos del negocio.
- Explicar la definición de UGB “al revés” (Partiendo del cliente al producto).
- Dividir la tarea de la receta estándar en costeo y procedimiento.
- Dar ejemplos de indicadores.



Experiencias del consultor en sesiones plenarias y en visitas.

Situaciones de impacto en la metodología:

Razones financieras; Indicadores usados en finanzas para medir la realidad financiera de una empresa y su capacidad para asumir obligaciones. Las hay de: Liquidez, endeudamiento, rentabilidad y cobertura.

ACTIVIDADES	MESES															
	1				2				3				4			
	SEMANAS															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
FASE I																
Recolección de Información	■	■	■													
Redacción y Revisión			■	■	■											
Mecanografía y presentación					■	■	■									
FASE II																
Elaboración de Instrumentos								■								
Recolección de Datos									■							
Tabulación de Datos										■	■	■				
Análisis e Interpretación de Datos											■	■	■			
Mecanografía y presentación												■	■	■		
FASE III																
Elaboración de Documento															■	
Redacción y Revisión															■	■
Mecanografía y presentación																■

Elemento 4

- Realizar ejercicios de análisis de crecimientos y comportamientos.
- Analizar conceptualmente las razones financieras.
- Realizar un diagrama de Gantt para facilitar los conceptos de despliegue de directrices, así como seguimiento y cumplimiento de indicadores.



Conceptos técnicos de apoyo para el consultor.



Cada consultor debe de tener una biblioteca de lecturas recomendadas tanto para su acervo personal como para recomendar en caso de que algún participante le pida algo de bibliografía.





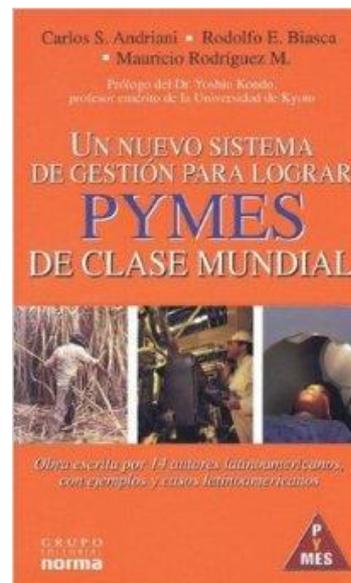
Conceptos técnicos de apoyo para el consultor.



- El programa Moderniza es por demás reconocido por su impacto en las empresas y su robusta metodología, por lo que las presentes lecturas pretenden ser una herramienta más en el quehacer didáctico de los consultores certificados y por ningún motivo alterar la metodología del sistema.



- El Nuevo Sistema de Gestión Para Las Pymes: Un Reto Para Las Empresas Latinoamericanas (2003)
- Carlos S. Andriani, Rodolfo Biasca, Mauricio Rodriguez M.



E1. Calidad Humana

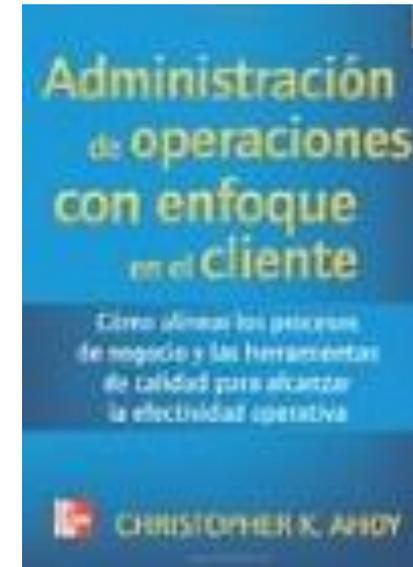
T1. Lenguaje Básico y Estructuras Organizacionales



Ahoy, Christopher

“Administración de operaciones con enfoque al cliente”

Mc Graw Hill,
2009.



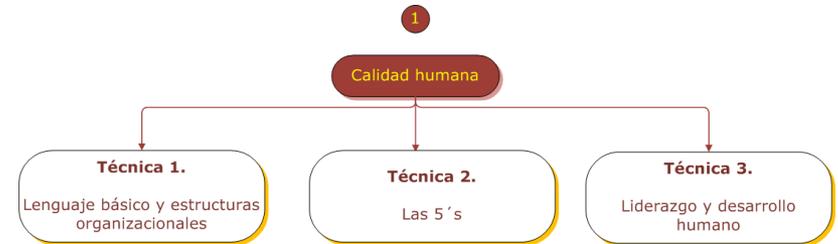
E1. Calidad Humana

T2. Las 5's

Tapping, D, Harper-Frank, K, Williams, J.

“The 5's for the office user's guide”

MSC Media,
2008.



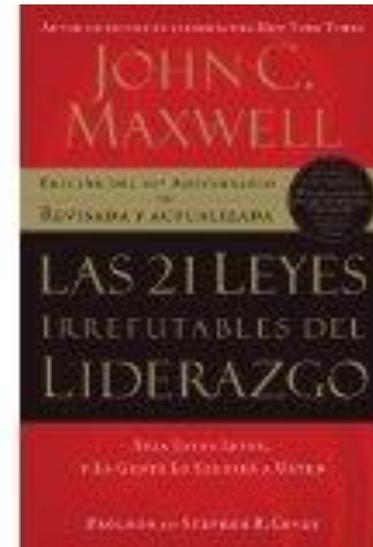
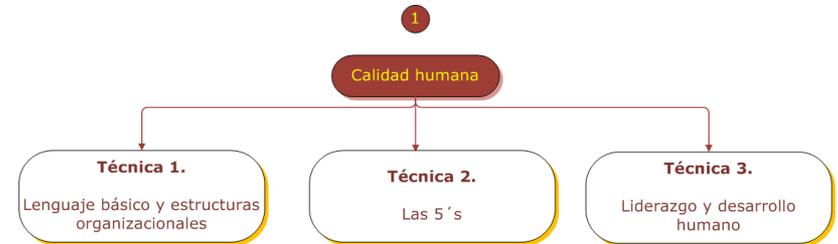
E1. Calidad Humana

T3. Liderazgo y Desarrollo Humano

Maxwell, M.

“Las 21 leyes irrefutables del liderazgo: Siga estas leyes, y la gente lo seguirá a usted”

Grupo Nelson,
2007.



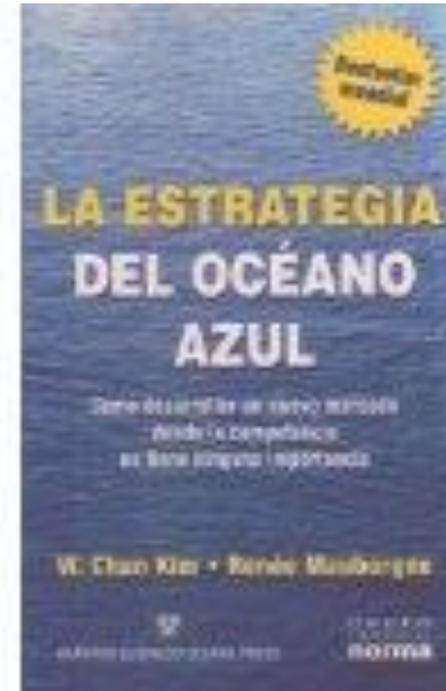
E2. Satisfacción del Cliente.

T4. Conocimiento del mercado.

**Chan Kim, W,
Mauborgnw, R.**

“La estrategia del océano azul”

Grupo Norma,
2005.



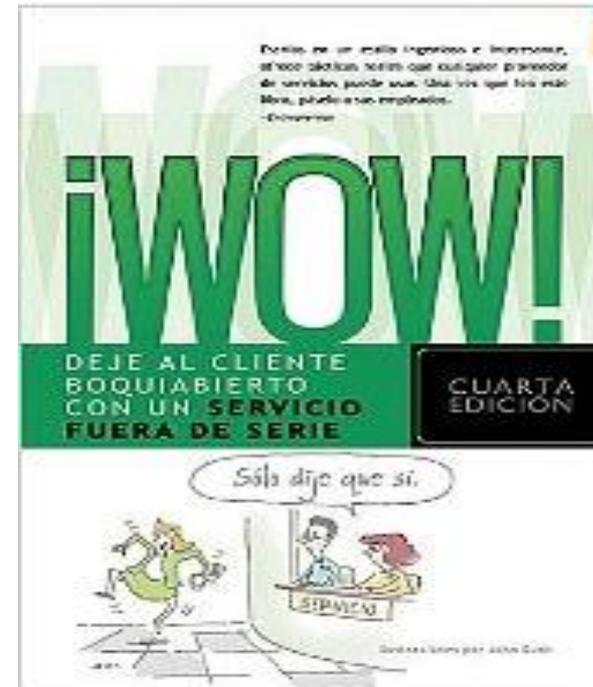
E2. Satisfacción del Cliente.

T5. Desarrollo del personal de contacto.

Performance Research Associates.

“¡Wow!: Deje al cliente boquiabierto con un servicio fuera de serie”.

Grupo Nelson,
2007



E2. Satisfacción del Cliente.

T6. Marketing

Pine II, J, Gilmore, J.

“The Experience Economy”

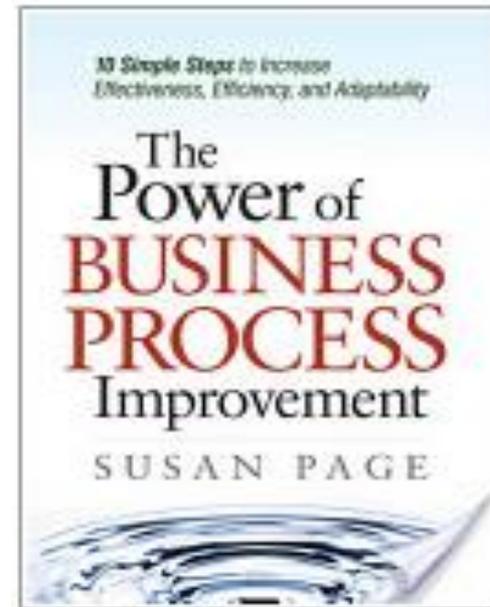
Harvard Business School
Publishing,
2011



E3. Gerenciamiento de rutina.

- T7. Procesos y eliminación de desperdicios.
- T8. Estandarización.
- T9. Administración Visual.
Page, Susan.

“The Power of Business
Process Improvement”
American Management Association
2010



E3. Gerenciamiento de mejora.

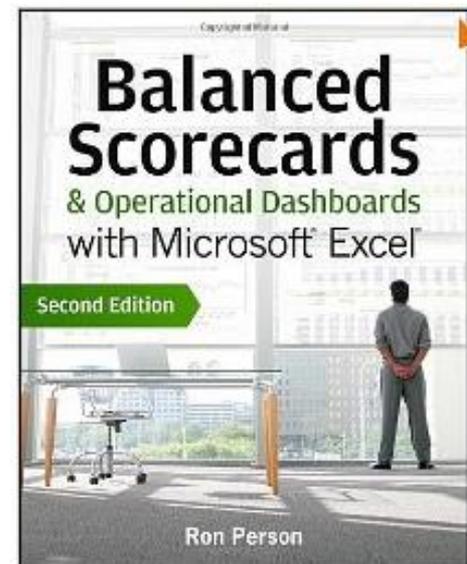
T10. Sistemas de información y análisis financiero.



Person, Ron.

“Balanced Scorecards and Operational Dashboards with Microsoft Excel”

Wiley Publishing,
2009.





E3. Gerenciamiento de mejora.



T11. Política básica y directrices.

Drucker, Peter F.

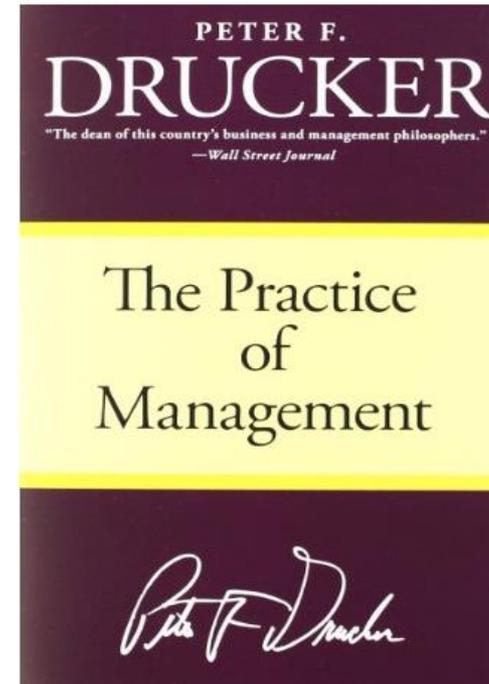
“The practice of management”

New York, Harper Collins

Guerra Casanova Leonel Ing.,

Planeación NEO.

ITESM 1997.



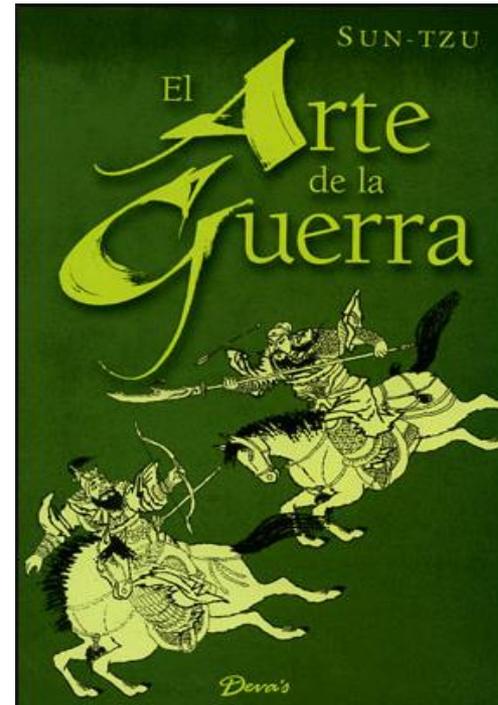


E3. Gerenciamiento de mejora.

T12. PDCA y rendición de cuentas

Sun Tzu.

“El arte de la guerra”





Algunos otros.



Miedaner, Talane.

“Coaching para el Éxito” Editorial
Urano,
2000.

Gerber, Michael.

“El mito del emprendedor”
Paidós Empresa.
2010.

Rigby, Rhymer.

“28 líderes de negocios que
cambiaron al mundo”
Aguilar, 2012.

