

**MTRA. SUSANA I. ROJAS JÁCOME**  
**Consultor Moderniza Ecoturístico**

---

PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA  
PARA  
EMPRESAS RURALES Y DE TURISMO DE  
NATURALEZA



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SECTUR**  
SECRETARÍA DE TURISMO



**SECTUR**  
Secretaría de  
Turismo y Cultura

DISTINTIVO



PROGRAMA  
**MODERNIZA**  
ECOTURÍSTICO

**MÉXICO**



DISTINTIVO



PROGRAMA  
**MODERNIZA**  
ECOTURÍSTICO

**MÉXICO**

## PROGRAMA

# MODERNIZA ECOTURÍSTICO

Modelo de gestión a empresas ecoturísticas para crear un sistema que permita hacer más eficiente su operación e incrementar la calidad en la prestación de sus servicios, a través de una dirección y administración moderna que se adapta a las necesidades de este tipo de negocios.

## ¿Qué es el Programa de Calidad de Moderniza Ecoturístico?

El Programa Moderniza Ecoturístico es un sistema de gestión para el mejoramiento de la calidad en su empresa que se basa en 4 lineamientos:

- Calidad Humana
- Rutina
- Satisfacción del cliente
- Mejora



## Antecedentes del programa M ecoturístico

En el entorno del turismo de naturaleza el Programa Moderniza tiene sus primeras actividades gracias al interés del Grupo interinstitucional para el turismo de naturaleza en México; el cual estructuró circuitos de capacitación a empresas comunitarias ecoturísticas, con el firme propósito de generar en ellas nuevas habilidades empresariales. Fue así que en el 2005, se inició formalmente la atención de empresas comunitarias de naturaleza con el Programa Moderniza.

A la fecha, el programa ha atendido a un universo amplio de empresas de turismo de naturaleza, tanto privadas como comunitarias, operadas desde grupos familiares, ejidales, indígenas y comunales, entre otros.







VERACRUZ  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



SECTUR  
SECRETARÍA DE TURISMO



SECTUR  
Secretaría de  
Turismo y Cultura

DISTINTIVO



PROGRAMA  
MODERNIZA  
ECOTURÍSTICO

MÉXICO

## CALIDAD HUMANA

El objetivo de este primer elemento es la creación y fortalecimiento del equipo de trabajo humano, con el propósito de crear una dinámica hacia el cambio. Se pretende que los participantes reconozcan la importancia que tiene el individuo en la organización y cómo se pueden lograr cambios mediante un proceso de mejora colectiva.



Empresa y  
equipos  
de trabajo



5s



Desarrollo  
Humano



## RUTINA

El objetivo del segundo elemento busca la integración de las actividades diarias de la empresa de una manera ordenada, a manera de que sea el personal de la empresa de turismo de naturaleza controle y opere sus rutinas, a través de estándares definidos por la normatividad y por la Dirección o Asamblea de socios.



Procesos y  
mermas



Control del  
servicio y  
actividades  
turísticas



Gestión  
medioambiental



VERACRUZ  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



SECTUR  
SECRETARÍA DE TURISMO



SECTUR  
Secretaría de  
Turismo y Cultura



## SATISFACCION DEL CLIENTE

El tercer elemento pretende el análisis del producto turístico de la empresa de naturaleza, con el propósito de que la empresa participante delinee el cumplimiento de las necesidades del cliente con respecto a la oferta y forma de atención al turista.





## MEJORA

El objetivo del elemento es que a través de las 3 últimas técnicas la empresa participante defina los proyectos estratégicos que debe llevar a cabo para el crecimiento de la organización, considerando siempre los aspectos financieros y el impacto en la comunidad en donde se encuentra inmersa.







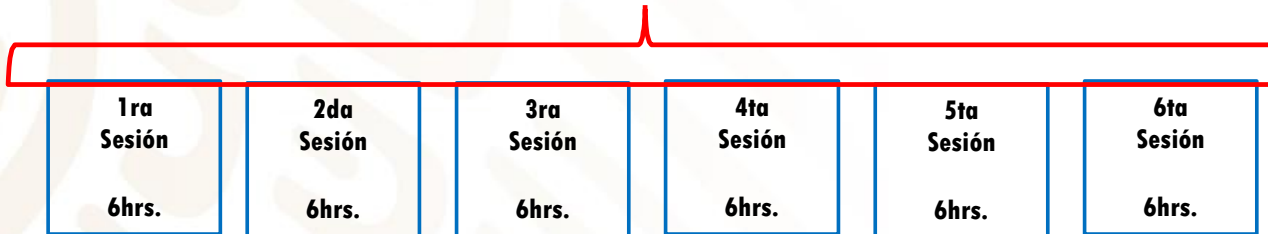
# TIEMPOS DE IMPLEMENTACIÓN

## SESIONES PLENARIAS DE CAPACITACIÓN



## ¿Cómo puedo obtener el Distintivo?

- **ASISTIENDO AL 100%  
CAPACITACIONES**
- **80 PUNTOS DE 120**



Durante estas sesiones se aplicarán:

1. Registro de asistencia para capacitaciones y recibir las visitas
2. Tareas y evaluaciones a los participantes y capacitación a todos
3. Desarrollo de actividades para la implementación del sistema para alcanzar la calidad del estándar MODERNIZA ECOTURISTICO

## ¿Qué vigencia tiene y quién puede renovarlo?

**El Distintivo Moderniza Ecoturístico tiene vigencia de dos años el cual se tendrá que renovar.**

**La renovación se podrá hacer a través del mismo consultor que implementó por primera vez el Distintivo Moderniza Ecoturístico o bien comunicándose a la SECTUR Federal para proporcionar el nombre de otro de los consultores acreditados.**







VERACRUZ  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



SECTUR  
SECRETARÍA DE TURISMO



SECTUR  
Secretaría de  
Turismo y Cultura

DISTINTIVO



PROGRAMA  
MODERNIZA  
ECOTURÍSTICO

MÉXICO

## Programa M ecoturístico







VERACRUZ  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



SECTUR  
SECRETARÍA DE TURISMO



SECTUR  
Secretaría de  
Turismo y Cultura

DISTINTIVO



PROGRAMA  
MODERNIZA  
ECOTURÍSTICO

MÉXICO

## ¿Quién implementa?

Solamente los consultores acreditados con credencial y número de consultor emitidos por la SECTUR serán los que podrán impartir este tipo de capacitaciones para las Empresas Ecoturísticas.





## REQUISITOS BÁSICOS DE PARTICIPACIÓN



1. Ser empresa ecoturística con figura legal notariada
2. Tener dos años de operaciones como mínimo
3. Pertenecer a alguno de los siguientes giros, con actividades tales como turismo de aventura, turismo rural, pesca deportiva o ictioturismo:

- Hoteles
- Restaurantes
- Agencias de viajes
- Operadoras de turismo receptivo
- Arrendadoras de autos

- Autotransportes turísticos
- Marinas
- Campos de golf
- Parques temáticos
- Spa
- Balnearios

**MAYORES INFORMES**

Secretaría de Turismo

**MTRA. SUSY ROJAS**

**2291611632**

**MUCHAS GRACIAS**



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

