Sociedad Mexicana de Ciencia y Tecnología Agropecuaria ISSN: 2448-6620

LAS MIPYMES Y SU IMPACTO EN LA CERTIFICACIÓN PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS (CASO CABOS - LA PAZ)

Paola Gallardo Rodríguez[1]; Claudia Marilu Fuentes Gallardo[2]; Laura Cupul Moreno[3]; María Eugenia Gallardo Rodríguez[4]; Wendy Mondragón Moreno[5] y Erik Fabián Rodríguez Segura[6]

[1]Tecnológico Nacional de México Roque. Carr. Celaya-JR, C.P. 38110. Ingenieria en Gestión Empresarial

RESUMEN

Analizar el Programa Moderniza, que es un modelo de gestión de la Secretaría de Turismo de México fue diseñado para mejorar la competitividad y rentabilidad de MIPYMES turísticas. Busca elevar la calidad, la satisfacción del cliente. El análisis se centra en el Programa Moderniza, con cuatro elementos y doce técnicas. El elemento uno habla sobre la calidad humana, donde el objetivo es elevar la productividad y humanizar el trabajo a través de un esquema de trabajo colaborativo y un liderazgo participativo. El elemento dos habla de la satisfacción de los clientes a través de entender el mercado a disposición de la empresa, crear estrategias adecuadas de mercadotecnia, así como una postura de atención adecuada y técnicas de ventas. El elemento tres aborda los procesos eficientes y la reducción de desperdicios, creando una estructura con un alto grado de autonomía en el nivel operativo, la estandarización de procesos y el desarrollo de un sistema de administración y auditoria para el control de las actividades rutinarias. El cuarto busca desarrollar la capacidad para direccionar la empresa y ser cada día mejores a través del establecimiento de la filosofía organizacional. Quinto elemento desde la perspectiva del marketing, ayuda a conocer el mercado de las empresas. Sexto, ayuda a identificar al personal que estará en contacto con el cliente y proporcionarle herramientas para lograr su plena satisfacción. Séptimo busca reconocer que las operaciones de la organización basadas en proceso y la interrelación que llevan a fortalecer el gerenciamiento y desarrollar los equipos de trabajo como la base para el control de los procesos, la optimización de estos mediante el control de los posibles desperdicios. Octavo y noveno busca asegurar mediante el desarrollo de estándares internos de trabajo, que los equipos controlen las rutinas que llevan a cumplir las necesidades del cliente, asegurar el autocontrol de las organizaciones. Décimo, a través de las finanzas básicas, busca aprender a usar herramientas financieras para tomar las decisiones que permitan cuidar el flujo de efectivo y la utilidad de este. Onceavo, integrar sistemas de información en las organizaciones a manera que la dirección cuente con indicadores sólidos en la toma de decisiones. Para desarrollar un verdadero gerenciamiento con base en las cuatro fases del PDCA para que la planeación de cada área sea el resultado del despliegue de las políticas de la empresa. La investigación fue mixta se colectó datos numéricos y descriptivos con la intencionalidad de observar los fenómenos en su contexto natural para comprender la amplitud numérica y la profundidad de las experiencias de la población a través de la aplicación de una encuesta cualitativo-cuantitativa no experimental, a través de un Google Forms® (escala de Likert) evaluar actitudes, opiniones o comportamientos, pidiendo a los encuestados califiquen su grado de acuerdo frente a una afirmación, considerando desde un extremo negativo a uno positivo, permitiendo cuantificar datos subjetivos y entender la intensidad de la opinión.

Palabras clave: *mypimes, control financiero, satisfacción del cliente*