

“LA SUSTENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS PARA EL DESARROLLO REGIONAL EN LA ZONA DIAMANTE DE ACAPULCO, GRO., BAJO LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD MODERNIZA Y PUNTO LIMPIO”

*Elisa Cortés Badillo*¹

*Eloy Mata Carrillo*²

*Maricela López Trejo*³

RESUMEN

El turismo de la Zona Diamante de Acapulco, es una de las principales actividades que benefician económicamente al municipio. Esta zona en particular en los últimos años ha experimentado un fuerte impulso en el desarrollo turístico por la infraestructura y el establecimiento de cadenas hoteleras, restaurantes entre otros, lo cual se refleja en una gran afluencia de turismo nacional e internacional que busca estándares de calidad cada vez más exigentes, por lo que las organizaciones tienen la necesidad de incorporarse en sistemas de Gestión de Calidad como ventaja competitiva.

En esta investigación se tiene la finalidad de Diagnosticar la implementación de los programas de calidad “Moderniza” y “Punto Limpio” para el Desarrollo Regional en la Zona Diamante de Acapulco, para promover la sustentabilidad de las empresas turísticas.

Realizados los análisis el 80% de las empresas visitadas en la Zona Diamante de Acapulco específicamente en Playa Bonfil, San Andrés Playa Encantada y Barra Vieja cumplen con los

¹ Doctora en Ciencias Ambientales. Instituto Tecnológico de Acapulco. E-mail: elicorbad@gmail.com.

² Doctor en Ciencias en Ambientales. Instituto Tecnológico de Acapulco. E-mail: prof.mata@gmail.com

³ Maestra en Ciencias en Administración de Negocios. Instituto Tecnológico de Acapulco. E-mail: trejo_mar@hotmail.com

requisitos para la recertificación, lo cual indica que el seguimiento brindado a estos Sistemas de Gestión de Calidad han sido llevados a la práctica diaria en las empresas, logrando su competitividad. El 20% de las empresas cuentan con el potencial para lograr la maduración de los programas y la sustentabilidad.

Palabras Clave: Gestión de calidad, Competitividad, Desarrollo Regional.

México se encuentra entre los cincuenta países más ricos del mundo turísticamente hablando, lo anterior se debe a los invaluable recursos naturales y culturales con los que cuenta.

A pesar de la incipiente infraestructura y el difícil tránsito en los caminos en 1530 se realizan las primeras diligencias por empresarios de Nueva Inglaterra y de Estados Unidos, la razón principal: la actividad comercial; nacen también los primeros mesones principales, dando posada a peregrinos o mercaderes (Molina, 1991: pág. 75). Para 1884, México contaba con 5 846 kilómetros de vías férreas y desde finales del siglo XVIII existía una vinculación de los transportes con los servicios alternos de alojamiento y alimentación (Ramírez, 1991: pág. 34), en este período, el turismo existía, pero no como se le define actualmente.

El año de 1928 fue decisivo en el sector turístico ya que se fortalece la aviación comercial en México, se crean los primeros servicios propiamente turísticos, como hoteles, agencias de viajes y organismos especializados y reguladores de la actividad turística, se promulgan nuevas leyes en beneficio del desarrollo del turismo, se fundan diversas asociaciones pro-turismo, y con esto se vislumbra el turismo nacional moderno facilitando a la población el acceso a los viajes de placer. En el aspecto económico se logran incrementos significativos en la balanza de pagos (Molina, 1991: pág. 34).

En el segundo período (Jiménez, 1992: pág. 75) que se identifica a finales de la década de los cincuenta hasta finales de la década de los sesenta, el turismo se visualiza de otra manera, el gobierno de México considera que éste no es tan sólo un instrumento de ayuda económica, sino también un factor que contribuye a facilitar el intercambio de ideas, formas de vida entre personas de diferentes países, al mismo tiempo que facilita la comprensión entre los pueblos, lo que lo convierte en un vehículo de paz internacional, amenazada constantemente durante la guerra fría.

El Lic. López Mateos fue el principal promotor de esta idea que se manifiesta durante sus giras como candidato a la presidencia de México, en 1958, declara a Acapulco, como el centro turístico costero más importante de México para el turismo internacional, ideas que reafirma durante su gobierno. En su sexenio se cuenta con 29 aeropuertos federales y se acondicionan otros 18; entre ellos; México, D.F., Acapulco, La Paz, Mazatlán y Oaxaca (Jiménez, 1992: pág. 75).

Gustavo Díaz Ordaz, es continuador de esta política turística durante su período. Ambos lo fundamentan en la promoción de las costumbres y el folklor, así como en la arquitectura nacional. Las acciones emprendidas por el gobierno en ese entonces se orientan a la creación o remodelación de elementos de cultura prehispánica o colonial, se crean museos, se expande la infraestructura carretera, algunos aeropuertos son mejorados o acondicionados y declarados internacionales y se sistematiza la información de los atractivos turísticos; en 1960 se inicia el inventario de recursos turísticos que llevaría dos años después a la elaboración del primer Plan Nacional de Turismo en México.

A principios de 1959 se publica el decreto por el que se crea el Departamento de Turismo como un órgano dependiente del poder Ejecutivo Federal, el presupuesto otorgado fue de 21 millones

de pesos. Las obras públicas consideradas dentro del plan de desarrollo turístico contemplan su ejecución en los puertos de Acapulco, Guaymas y Manzanillo, entre otros. De 1960 a 1970, se da un importante crecimiento en infraestructura carretera pasándose de 44,892 km a 71,520 km (Solís, 1973: pág. 88-89).

Acapulco, ya identificado como el primer gran centro turístico, comienza a vivir la dualidad que trae consigo el fenómeno turístico: lujo y despilfarro por un lado e indigencia por otro, orientación de vida placentera y grandes residencias por un lado y viviendas deplorables y pobreza por el otro; es durante los sesenta cuando se intenta modificar las condiciones de urbanismo de los centros turísticos y se ponen en marcha planes de desarrollo urbano que permitan controlar el anárquico crecimiento de la ciudad.

La ciudad y puerto de Acapulco se encuentra en el estado de Guerrero, situado en el sur de la República Mexicana, localizado totalmente en la zona tropical, entre los 16° 18' y 18° 48' de latitud norte y los 98° 03' y 102° 12' de la longitud oeste. Limita al norte con los estados de México, Morelos, Puebla y Michoacán; al sur, con el océano Pacífico; al este con Puebla y Oaxaca y al oeste con Michoacán y el Pacífico. Tiene una extensión territorial de 63,794 kilómetros cuadrados, que representan el 3.2% de la superficie total del país. Su forma es irregular; la mayor anchura es de 222 kilómetros y la mayor longitud es de 461 kilómetros; su litoral es de 500 kilómetros aproximadamente.

La infraestructura turística con que cuenta Acapulco es diversa y satisface las necesidades de los viajeros, principalmente en lo que se refiere a hospedaje, alimentos y bebidas, transporte y en general los servicios complementarios tanto directos como indirectos. Con respecto a alimentos y bebidas, se aprecia que los mejores negocios están ubicados en toda la Av. Costera Miguel Alemán incluyendo la escénica, es decir desde el Acapulco Tradicional hasta el

Acapulco Diamante, pasando por el Acapulco Dorado. Es importante mencionar que dentro de este giro turístico, la gastronomía es amplia y variada, por lo que se pueden disfrutar succulentos platillos regionales como el ceviche, el pescado a la talla, el pozole, mariscos, carnes rojas o aves, tradicionales o exóticos, de la cocina nacional, de especialidad o internacional, variedad suficiente para satisfacer todo tipo de paladar.

Acapulco cuenta con alrededor de 20,000 habitaciones de todo tipo de categorías, desde el “Gran Turismo”, que representa el máximo lujo, hasta de una estrella y casas de huéspedes. Muchos de sus hoteles tienen acceso directo a la playa y otros más se encuentran muy cerca de ella. También se pueden encontrar más de 900 restaurantes que van desde la comida rápida, comida nacional, internacional y exóticos para atender los paladares más exigentes del turismo nacional y extranjero.

La ciudad ofrece además de sus más de 60 hermosas playas, centros comerciales, boutiques, mercados, tiendas departamentales y tianguis de artesanías, lo que hace posible adquirir todo tipo de recuerdos y/o artesanías no sólo locales sino también nacionales.

Otro gran atractivo es la vida nocturna, su amplia variedad en entretenimiento, lo distingue con respecto a otros centros vacacionales; se puede encontrar desde espacios únicos de salsa, cumbia, merengue, tropical, disco, romántica y sus combinaciones, hasta escenarios con representaciones cómicas y ballet, lo cual lo convierte en un anfitrión hospitalario y reconocido.

La finalidad del presente estudio es verificar la calidad del servicio en los restaurantes que se está ofreciendo en la zona de Acapulco Diamante. La calidad es un tema de investigación en las diversas áreas del conocimiento y aplicación empresarial. La mayor parte del trabajo hasta ahora realizado por diferentes autores, se centra en debatir acerca de los factores que influyen

y determinan la calidad o acerca de la forma de medición de la calidad. Las corrientes más importantes consideran la diferencia entre lo que los clientes esperan y lo que reciben, y otros establecen que este parámetro de medición no es el más adecuado y que hay otras formas que deben ser atendidas (Torres, et al. 2009: pág. 58).

Con el tiempo la calidad se ha ido modificando para convertirse en un proceso fundamental de las empresas, su adopción les permite transitar por el camino de la competitividad y el posicionamiento en el mercado; de tal manera, que sea sector servicios, industrial o agropecuario, micro o grande empresa, la organización necesita tener calidad y ofrecer calidad al cliente.

Una pregunta obligada es: ¿Qué hacer para propiciar la innovación, el crecimiento, alcanzar y mantener la calidad y al mismo tiempo, satisfacer al cliente? La respuesta no es sencilla, pero puede considerarse como un punto de partida el mantener los retos como una norma dentro de la empresa. Otros factores que inciden para determinar el éxito o fracaso de las organizaciones son la visión, misión, objetivos y valores de la empresa, para lo que se requiere efectuar un análisis de la empresa, del mercado en el que se desea competir, la calidad de los productos y/o servicios que ofrecen, el grado de satisfacción de los clientes y sus expectativas hacia estos productos y/o servicios (Alonso, 2006: pág. 45).

Es necesario conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa; en lo que se refiere a la competencia, se debe determinar quiénes son los competidores más capaces del mercado, su trayectoria y habilidades, el ritmo con el que desarrollan sus nuevas ventajas competitivas; poner atención al comportamiento de los consumidores y determinar cuáles son los factores que incluyen para determinar su lealtad o abandono y tener una gran disposición al cambio que bien planeado y aplicado fortalecerá a la empresa.

Ganar un cliente es importante, pero es más difícil mantenerlo y requiere un enfoque de calidad y un arduo y constante trabajo en equipo, pues todas las áreas deben involucrarse en la prestación de los servicios o en la elaboración de los productos.

En la dinámica de mantener un nivel óptimo de satisfacción del cliente en estas empresas, el Ejecutivo Federal a través de la Secretaría de Turismo ha creado distintos programas de apoyo al sector, entre ellos destaca el denominado Distintivo M y más específicamente orientado al restaurante el Distintivo H.

En 2001 inicio el Distintivo M, orientado para las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas que enfrentan dificultades en cualquiera de estos aspectos: bajo grado de competitividad en el mercado, reducida capacidad de gestión y organización, utilización de tecnología obsoleta, procesos complicados y no actualizados y falta de capacitación entre otros, en su interior se desarrolla el programa Moderniza, “Sistema para mejorar la Calidad del Servicio de la micro, pequeña y mediana empresa turística”, su objetivo fundamental es apoyar a los empresarios del sector turístico, en la modernización de sus negocios mediante la adopción de sistemas de gestión, estándares de calidad y servicio de clase mundial, a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos y alcanzar una mayor rentabilidad y competitividad.

En este programa, la Secretaría de Turismo otorga un apoyo económico del 80% del costo del programa para micro empresas (hasta 20 personas), de 60% para pequeñas empresas (hasta 50 personas) y del 50% a medianas empresas (hasta 100 personas) (Torres, et al. 2009: pág. 40).

La Secretaría de Turismo en coordinación con las oficinas de turismo de los estados de Tabasco, Zacatecas, Hidalgo, Guanajuato, Estado de México, Tlaxcala, Distrito Federal y Durango, en diciembre de 2008 iniciaron el Programa Moderniza dirigido a 180 micro, pequeñas y medianas empresas de los giros hoteles, restaurantes y agencias de viaje. Dicho programa fue presentado y entro en operaciones en Acapulco el 8 de junio de 2008.

A partir de 1990 se implementó en México el Programa Nacional de Manejo Higiénico de Alimentos, Distintivo H, para todos los establecimientos fijos de alimentos y bebidas, teniendo dos objetivos fundamentales:

1. Disminuir la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos en turistas nacionales y extranjeros.
2. Mejorar la imagen de México a nivel mundial con respecto a la seguridad alimentaria.

El Distintivo H es un programa preventivo, diseñado para disminuir la contaminación que pudiera causar alguna enfermedad transmitida por alimentos; contempla la capacitación al 80% del personal operativo y al 100% del personal de mandos medios y altos. La vigencia de este reconocimiento para las empresas es de un año. En la actualidad existen más de 700 establecimientos que ostentan el Distintivo H a nivel nacional. (Torres, et al. 2009: pág. 41).

Existen otras certificaciones de calidad principalmente de las familias ISO 9000, auspiciadas por la Federación Mundial de Organismos Internacionales de Normalización y apoyadas por la iniciativa privada. Son criterios para el aseguramiento de la calidad que, aunque en sus inicios no fueron concebidas especialmente para los servicios, se aplican en establecimientos turísticos, principalmente en hoteles.

El concepto de aseguramiento de la calidad tiene su base en dos puntos importantes: el control y la prevención, con el fin de evitar al máximo que se produzca un error. El aseguramiento de la calidad actúa bajo el techo del sistema de calidad, que es la estructura organizativa y los procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad e involucra todas las áreas de una organización.

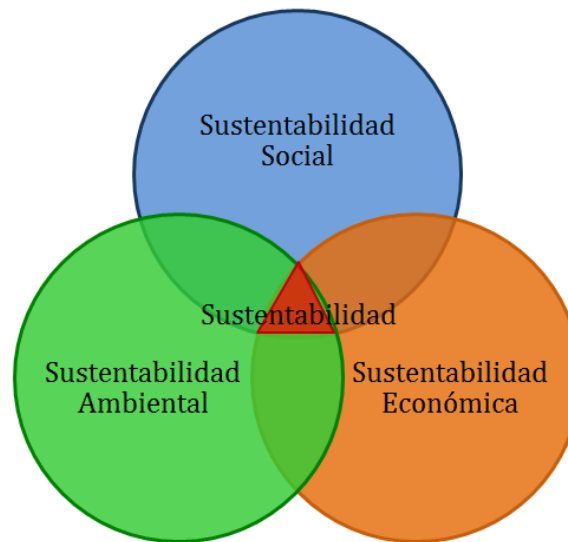
Entre las mejoras identificadas con el establecimiento de las Normas ISO 9000 se pueden mencionar:

- Estandarización de los procesos.
- Creación y propagación de una cultura que promueve la mejora continua.
- Consolidación del trabajo en equipo.

En el presente estudio, uno de los objetivos es ligar el concepto de calidad con el de sustentabilidad, por lo que es necesario definir ese concepto.

El término sustentabilidad sufrió diferentes transformaciones a lo largo del tiempo hasta llegar al concepto moderno basado en el desarrollo de los sistemas socio-ecológicos para lograr una nueva configuración en las tres dimensiones centrales del Desarrollo Sustentable: la económica, la social y la ambiental (figura 1).

Figura 1. Esquema de la sustentabilidad.



Fuente: <https://www.google.com.mx/search?q=desarrollo+sustentabilidad>

No se puede concebir el concepto de Educación Ambiental separado al de sustentabilidad, es por eso que en este texto necesariamente tenía que abordarse este tema para indicar que la visión de la problemática ambiental sería amplia, abierta y crítica buscando como fin último el bienestar de la especie humana.

Una definición lacónica dice que “sustentabilidad es una característica de un proceso o estado que puede ser mantenida a través del tiempo” (Kordej-de Villa, 1997: pág.124); es decir, en forma indefinida, sin que esto signifique que es para siempre. Otra más la describe como “la reserva de recursos que le permita a las futuras generaciones tener una calidad de vida (al menos) similar a la actual generación” (WCED, 1987: pág.38).

La sustentabilidad es un concepto más amplio que el de Desarrollo Sustentable y puede ser aplicada a diferentes escalas, desde la sustentabilidad de una familia, de un proyecto o de una

industria, pasando por el uso sustentable de recursos y de fuentes de materiales, hasta la sustentabilidad sectorial y global.

La idea básica de la sustentabilidad teóricamente es simple: un proceso o sistema sustentable es el que sobrevive a través del tiempo. Pero hay al menos tres cuestiones adicionales que no es tan sencillo contestar, estas son ¿qué sistemas o subsistemas o características de sistemas sobreviven o persisten?, ¿por cuánto tiempo? y ¿cuándo se evalúa si el sistema o subsistema o característica ha persistido? (Constanza, 1995: pág.56).

Biológicamente la sustentabilidad significa evitar la extinción y la sobrevivencia de los sistemas para reproducirse. Económicamente implica evitar interrupciones y colapsos, protección contra inestabilidades y discontinuidades. Interrelacionando estos propósitos a través de un rango de tiempo y una escala espacial ante unas acciones que la sociedad ha desarrollado en consecuencia, se conocerá si las predicciones y los motivos que condujeron a emprender estas acciones fueron acertadas o no, desde la interpretación de sustentabilidad.

Se observa la introducción del término predicción, el cual es usual en las definiciones de sustentabilidad, pues a menudo mediante predicciones se realizan acciones que se espera conduzcan hacia el estado sustentable.

Por ejemplo, se argumenta que las tasas de aprovechamiento de los recursos naturales renovables deben mantenerse por debajo de las tasas de renovación de esos recursos, lo que conducirá al aprovechamiento sustentable.

Esto es una predicción más que una definición, dado que generalmente existe una gran incertidumbre al predecir las tasas de renovación, y también al observar y regular las tasas de recolección o de aprovechamiento.

Como en todas las predicciones, hay gran incertidumbre que conduce a mucho trabajo, a discusiones y a desacuerdos, que es precisamente lo que sucede en el debate mundial sobre Desarrollo Sustentable. Quizá esto corrobora el comentario de que la sustentabilidad es más un problema de predicción que de definición, al menos desde el punto de vista teórico (Constanza, 1995: pág. 18).

Considerando el carácter multidisciplinario de la sustentabilidad, ésta puede enfocarse a diversos fines de interés tales como el sistema ecológico, una especie en particular o todas las especies (biodiversidad), el sistema económico, una cultura, un negocio, o una industria determinada; pero invariablemente se relacionará el sistema socioeconómico global en el contexto de la vida ecológica. Esta interrelación entre sistemas y subsistemas a través de escalas y rangos espaciales y temporales, genera la inquietud de por cuánto tiempo un sistema o característica deberá ser sustentable.

Cuando se intenta inclinarse por la sustentabilidad debería prefigurarse el período a que se refiere ese propósito; que necesariamente sería a mediano o largo plazos. Hay quienes piensan que sería para siempre, pero nada es para siempre, ni aún el universo. La sustentabilidad no puede significar una vida infinita, o de ser así, nada sería sustentable (Folch, 1997: pág.97).

Por lo tanto la sustentabilidad no puede ser tomada como una panacea, sino como un instrumento para intentar hacer viable un proceso socioeconómico, en un lugar más o menos concreto y en un plazo aproximadamente acotado.

El concepto de sustentabilidad surge cuando se comprende que el desarrollo debe centrarse en los seres humanos y no solo en índices económicos, se ha tomado prestada la Tierra de nuestros hijos y de los hijos de nuestros hijos y por lo tanto se les debe heredar en condiciones razonablemente buenas.

De entrada, se intuye que la especie humana es el objetivo fundamental de este nuevo paradigma llamado sustentabilidad. Su piedra angular es la preservación de las condiciones de vida, que se basa en las complejas interacciones de los diferentes componentes de la biosfera, lo que conlleva a la necesidad de conservar la biodiversidad y la protección al ambiente.

Se entiende por sustentabilidad el proceso que permitirá la continuación indefinida de la existencia humana en la Tierra, a través de una vida sana, segura, productiva y en armonía con la naturaleza y con los valores espirituales (Du Plessis, 2002: pág. 25).

Para lograrlo deben cumplirse ciertos requisitos, como establecer un balance entre las necesidades humanas y la capacidad de carga del planeta y la obligación moral de mantener esa capacidad para satisfacer las necesidades de las futuras generaciones.

Pero la sobrevivencia no debe ser la meta a alcanzar, sino que debe buscarse la vida en un ambiente que cubra las necesidades humanas logrando equidad social y económica entre los individuos, comunidades, naciones y generaciones.

Se requiere encontrar una vía para la distribución equitativa de la riqueza, con los recursos y oportunidades que propicien la prosperidad para todos. Para lograr el estado de sustentabilidad se necesita un instrumento programático, que se ha denominado Desarrollo Sustentable.

El objeto de estudio fueron tres localidades ubicadas en la zona Diamante del municipio de Acapulco, Guerrero: Alfredo V. Bonfil, San Andrés Playa Encantada y Barra Vieja.

Por sus características, se utilizó investigación aplicada y de campo, que está encaminada a la resolución de problemas de índole práctico y que recopila información de una manera física. Los métodos de investigación forman un carácter mixto ya que se integra en combinación de los aspectos cualitativos y cuantitativos (Hernández, et al., 2009: pág. 114).

Inicialmente se analizó una base de datos con las empresas turísticas que cuentan con la certificación de los programas de calidad “Moderniza” y “Punto Limpio”, posteriormente se seleccionan las organizaciones que necesitan verificación en sus sistemas de gestión de calidad y lograr ubicarlas geográficamente de una manera visual.

Una vez localizadas las empresas se procede al trabajo de campo, donde se evalúa físicamente el grado de madurez que han alcanzado en materia de sistemas de calidad. Para poder hacer una valoración, los evaluadores visitan las empresas y observan las condiciones del entorno, ambiente laboral, las instalaciones y la atención que se le brinda al cliente, conjuntamente se realizan entrevistas al personal, clientes y a la comunidad aledaña, además se analiza la documentación requerida por los módulos y elementos de implementación y se integra con la descripción que tiene la gerencia sobre la empresa. Como producto de la evaluación se obtiene un diagnóstico integral en el que se califican los diversos parámetros de los programas “Moderniza” y “Punto limpio”.

Con la información recabada se procede a analizar y cuantificar los resultados obtenidos en la investigación, las empresas se estratifican en dos grupos. El primero son las corporaciones turísticas que han alcanzado un grado significativo de desarrollo, a las cuales se les apoya con

la implementación de los requisitos necesarios restantes y con ello concluir con la renovación de los programas; el segundo grupo se constituye por las empresas que no consiguieron un progreso significativo de los programas de calidad, a este conjunto se les sugiere un plan de mejora para aumentar su nivel de progreso específico, en el cual se detallan actividades para que la organización pueda cumplir con los requisitos establecidos en los programas “Moderniza” y “Punto Limpio”.

Acapulco Diamante, también conocida como Punta Diamante, es una de las tres zonas turísticas en las que se divide el puerto de Acapulco, en la costa sur de México. Esta es la parte más nueva, con mayor desarrollo e inversión del puerto, lo que lo convierte en uno de los lugares más exclusivos del país. Está conformada por exclusivos hoteles, complejos residenciales, condominios de lujo y villas privadas. La zona diamante es conectada mediante la avenida Escénica.

Punta Diamante es un ambicioso proyecto turístico de bienes raíces compuesto por lujosos hoteles, spa, restaurantes, zonas comerciales y un campo de golf. Todo lo anterior lo convierte en uno de los lugares más exclusivos del país.

Inicia en la Carretera Escénica en las Brisas, pasando por Puerto Marqués y Punta Diamante y se extiende hasta la Playa de Barra Vieja. En esta zona se ubican exclusivos hoteles y resorts de cadenas internacionales y numerosos desarrollos residenciales y condominios de lujo, a diez minutos del Aeropuerto Internacional de Acapulco. Esta área ya cuenta con todos los conocidos centros comerciales, cadenas departamentales y de servicios, grandes complejos turísticos entre los que se encuentra Mundo Imperial, con un centro de convenciones y exposiciones, un foro de espectáculos, además del famoso complejo residencial y comercial “La Isla”.

Sobre la Av. Escénica se encuentra gran parte de la vida nocturna de Acapulco, con las mejores discotecas y restaurantes de lujo de cocina internacional y mexicana. Entre los atractivos que se encuentran en esta zona también están la Bahía de Puerto Marqués, con sus aguas mansas y su gran diversidad de deportes acuáticos, Playa Revolcadero, Playa Diamante y la Playa Bonfil para el surfing. Esta área cuenta además con 4 campos de golf de 18 hoyos (par 78 de Campeonatos) y es también sede de grandes espectáculos musicales y de famosos eventos deportivos como el Abierto Mexicano de Tenis.

Punta Diamante es un área ecológica de alojamiento, las construcciones han respetado la flora y fauna de los alrededores. En el Distrito Diamante, que se encuentra entre la Bahía de Acapulco, la de Puerto Marqués y Playa Revolcadero, en donde se combinan de manera el desarrollo, la vegetación exuberante y la vista panorámica (figura 2).

Figura 2. Panorámica de Punta Diamante.



Fuente: https://commons.wikimedia.org/wiki/fileacapulco_diamante.jpg

Además de ofrecer todas las comodidades de la vida moderna, este complejo inmobiliario busca conservar el entorno natural. Para este propósito se ha implementado una planta de tratamiento de aguas residuales y un generador eléctrico ecológico. El camino principal fue

construido con cemento hidráulico. El alumbrado público tiene detalles en piedra con temas prehispánicos, también existe una pista de ciclismo que corre a lo largo de la península.

Los sectores de Punta Diamante que se consideraron en el estudio fueron: la playa Alfredo V. Bonfil, la playa de San Andrés Playa Encantada y Barra Vieja.

En la playa Alfredo V. Bonfil (figura 3) el clima predominantemente es subhúmedo cálido, con una temperatura media anual de 28°C y una mínima de 22°C.

Figura 3. Playa Alfredo V. Bonfil.



Fuente: https://commons.wikimedia.org/wiki/file:acapulco_diamante.jpg

Los restaurantes considerados en esta zona fueron: 100 % Natural (figura 4), Harry's (figura 5), Alejo (figura 6), Compadre Noilo (figura 7), El Pulpo (figura 8), así como el restaurante del Hotel Holiday Inn.

Figura 4. Restaurant 100 % Natural.



Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Restaurant Harry's.



Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Restaurant Alejo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Restaurant Compadre Noilo.



Fuente: Elaboración propia

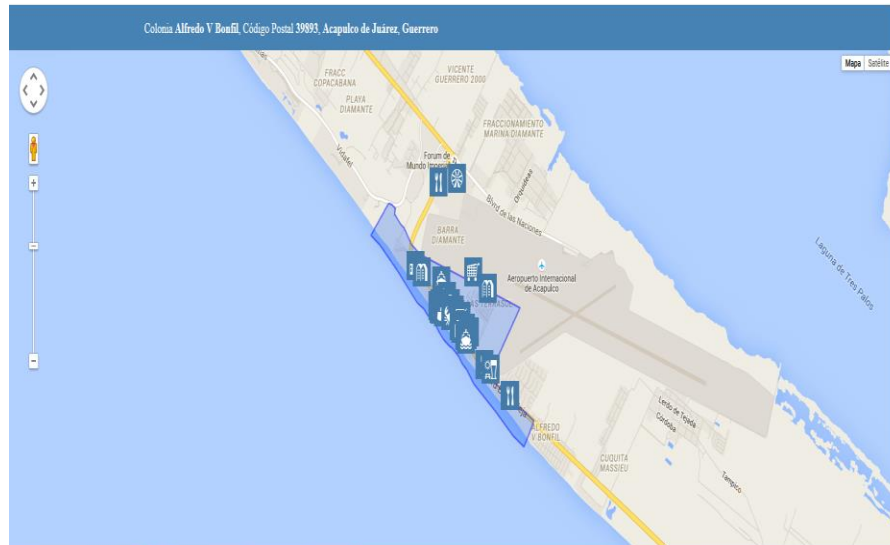
Figura 8. Restaurant El Pulpo.



Fuente: Elaboración propia

En la playa de San Andrés Playa Encantada (figura 9), el clima predominantemente es subhúmedo cálido, con una temperatura media anual es de 28°C y una mínima de 22°C.

Figura 9. Playa San Andrés Playa Encantada.



Fuente: https://commons.wikimedia.org/wiki/fileacapulco_diamante.jpg

Los restaurantes que se estudiaron es esta zona fueron Alejo (figura 10) y Zabesú (figura 11), en los cuales se observó que los indicadores de identidad cultural se cumplieron ampliamente. En Zabesú predomina el rescate de las tradiciones y en Alejo el atractivo es el pescado a la talla que es el platillo típico de la región.

Figura 10. Restaurant Alejo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 11. Restaurant Zabesú.

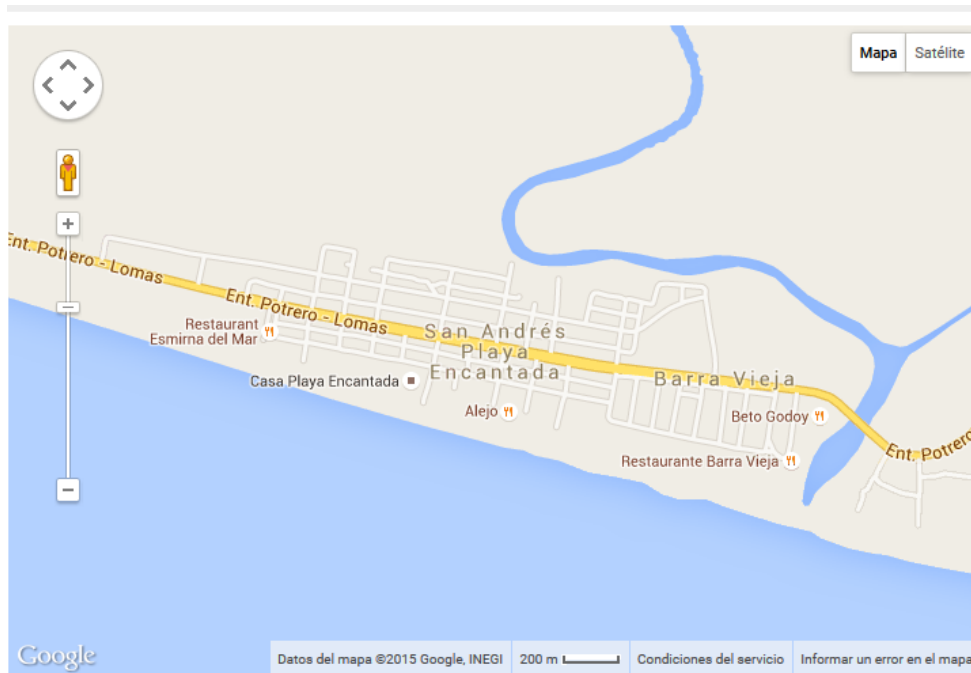


Fuente: Elaboración propia

La localidad de Barra Vieja tiene 772 habitantes, distribuidos entre 387 hombres y 385 mujeres. La relación mujeres/hombres es de 0.995. La tasa de fecundidad de la población femenina es de 2.85 hijos por mujer. El porcentaje de analfabetismo entre los adultos es del 11.14% (7.75% en los hombres y 14.55% en las mujeres) y el grado de escolaridad es de 6.99 (7.49 en hombres y 6.51 en mujeres).

En Barra Vieja (figura 12), el 0.26% de los adultos habla alguna lengua indígena. En la localidad se encuentran 178 viviendas, de las cuales el 0.39% disponen de una computadora.

Figura 12. Ubicación de la localidad de Barra Vieja



Fuente: https://commons.wikimedia.org/wiki/file/acapulco_diamante.jpg

Los restaurantes elegidos para el estudio en esta zona fueron: Cira la Morena (figura 13) y Sol y Mar (figura 14), que representan fielmente las tradiciones gastronómicas del lugar.

Figura 13. Restaurant Cira la Morena.



Fuente: Elaboración propia

Figura 14. Restaurant Sol y Mar.



Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS

Los elementos que se consideran para otorgar el Distintivo “M” a las empresas son: Calidad humana, donde se consideran aspectos como recursos y potencial humano, responsabilidad en la implementación del sistema de gestión, organigrama, integración del equipo de trabajo, limpieza y buenas condiciones de seguridad e higiene, así como una permanente capacitación.

Satisfacción del cliente, integra elementos como identificación del cliente, opinión y contacto con el cliente, tomando en cuenta sus quejas y reclamaciones, promoción del servicio y precio. Gerenciamiento de rutina, comprende la identificación del personal en los procesos, identificando y documentando las diferente áreas, identificado sus principales desperdicios, con la participación de los involucrados, se revisan los estándares de trabajo actualizándose periódicamente por los medios visuales disponibles, es importante la inducción y la capacitación, así como los indicadores de desempeño y los registros.

Gerenciamiento de mejora en este aspecto se consideran los indicadores importantes del negocio, los análisis financieros periódicos y FODA, los valores definidos en la política básica de la empresa, el trabajo los equipos multidisciplinarios y el ejercicio de rendición de cuentas.

De acuerdo a la gráfica 1, de los diez restaurantes analizados, cuatro cumplen con los requerimientos mínimos establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad Moderniza, siendo estos: los Restaurantes 100% Natural (98.79), Hotel Holiday Inn (98.21), Harry's (97.07) y Alejo (93.50), lo cual los distingue como empresas donde la maduración del programa ha alcanzado un grado de excelencia. Por su parte los Restaurantes Alejo (89.00), Compadre Noilo (86.94), Sol y Mar (63.91) y El Pulpo (60.31), están por abajo del 90% lo que indica que en esas empresas habrá necesidad de redoblar esfuerzos en lo relativo al contenido del programa para alcanzar niveles de competitividad.

Entre los resultados que se entregan al cliente, destacan los relacionados a la Sociedad y Protección del Medio Ambiente. En este apartado se consideran aspectos de difusión de una cultura de calidad, protección del medio ambiente y aspectos que contribuyan con el mejoramiento de la sociedad en su conjunto. Es decir se pretende difundir la cultura de la sustentabilidad en el ramo de la prestación de servicios.

Un ejemplo de ello es el caso del Restaurant 100% Natural, donde a pesar de que no se cuenta con un programa de separación de basura, los desechos provenientes de la cocina se utilizan para la elaboración de composta.

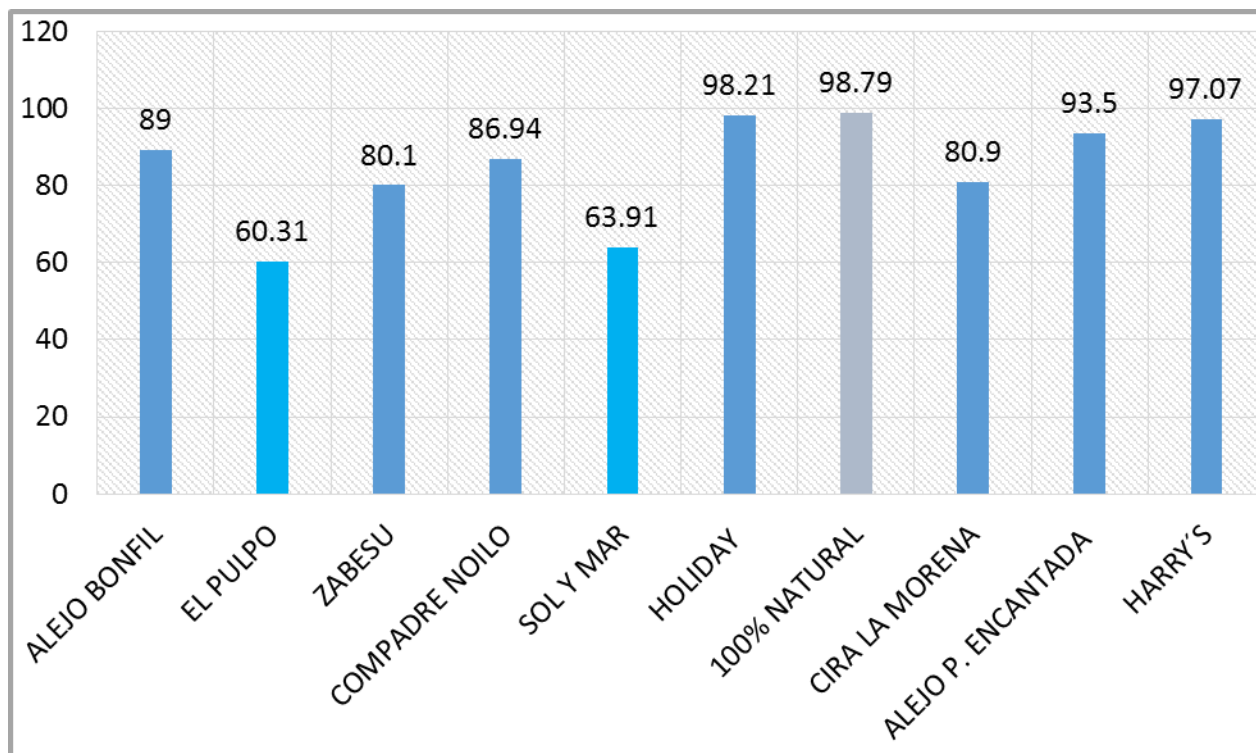
Con el cristal que se obtiene de las botellas de bebidas ofrecidas en este, las recolectan para una empleada que cuenta con una florería, quien le da un segundo uso al reutilizarlas en adornos o arreglos florales. De esta manera se pone en práctica las 3R.

Además cuenta con un huerto propio, produciendo parte de su materia prima, contribuyendo con el medio ambiente.

Se practica ahorro de energía al apagar luces cuando no es necesario su utilización y todos los focos se cambiaron recientemente por focos ahorradores.

En el concepto de ahorro de agua, en el Restaurante se encuentra en construcción una planta tratadora de agua.

Gráfica 1. Resultados finales del Sistema de Gestión de Calidad Moderniza.



Fuente: Elaboración propia

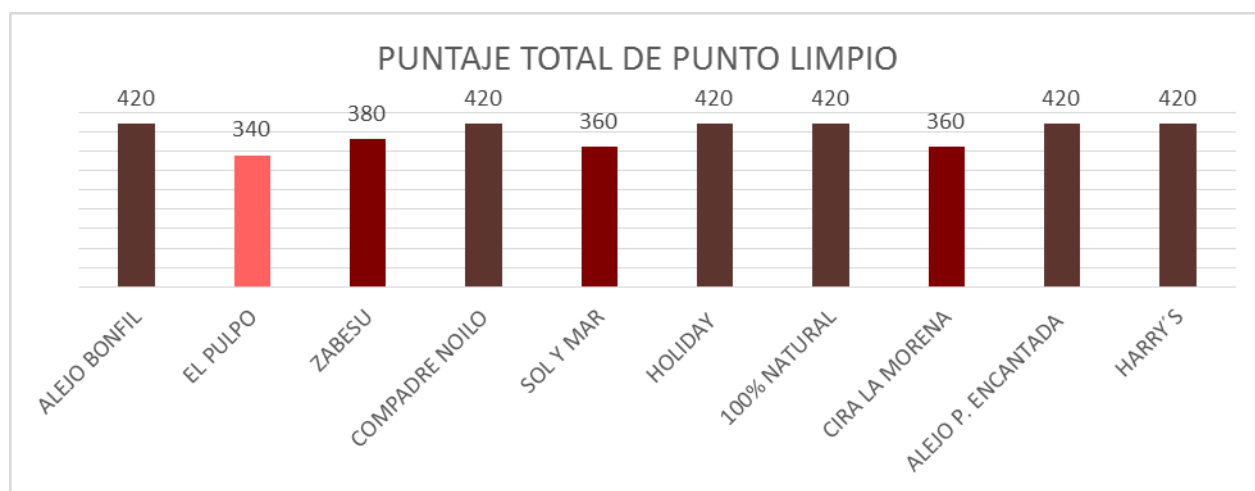
Las áreas que se consideran en el Sistema de buenas prácticas higiénicas Punto Limpio son conocimientos técnicos del personal sobre prácticas higiénicas, la infraestructura de filtros de agua y hielo, así como de sistemas de potabilización de agua y la existencia de filtros de aire y

el control documentado de estos procesos. Asimismo, el diagnóstico inicial incluye el control, documentación y registro de plagas. A esta área se agrega lo relacionado a prácticas relativas a la sustentabilidad.

De acuerdo a la gráfica 2, tomando en cuenta una escala de valoración de 420 puntos como máximo, en lo relativo al Sistema de Gestión de Calidad Punto Limpio, los Restaurantes de Zona Diamante elegidos en las áreas de Playa La Bonfil, San Andrés Playa Encantada y Barra Vieja diagnosticados el 60% cumplen con el puntaje de verificación: Alejo, Compadre Noilo, Holiday y Harry's.

Por su parte, en los Restaurantes El Pulpo (340), Zabesu (380), Sol y Mar (360) y Cira la Morena (360), sus puntajes indican que las prácticas higiénicas cuando se realizó el diagnóstico no son las adecuadas, por lo tanto, habrá de seguir insistiendo sobre el particular.

Gráfica 2. Resultados finales del Sistema de Gestión de Calidad Punto Limpio.



Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en ambos programas de Gestión de Calidad (Moderniza y Punto Limpio), impulsados a nivel nacional por la Secretaria de Turismo (SECTUR), se infiere que la mayoría de las empresas seleccionadas, en este caso de la industria restaurantera, localizadas en el sector Diamante de Acapulco, Gro., deberán redoblar sus esfuerzos para aplicar en ambos programas, si pretenden convertirse en empresas competitivas, de calidad y que incorporen en sus procesos aspectos relativos a la sustentabilidad.

BIBLIOGRAFÍA.

Alonso, A. Mar (2006) *Gestión de la Calidad de los procesos turísticos*. Editorial Síntesis. Madrid.

Constanza, R. y Patten, B. (1995). *Defining and Predicting Sustainability*. Ecological Economics 15. Pp 193-196.

Du Plessis, Ch. (2002). *Agenda 21 For Sustainable Construction in Developing Countries*. CSIR Building and construction technology. Petroria, South Africa.

Folch, R.; Cleveland, C.; Marti, F. (1997). *Sostenibilidad*. Revista Medi Ambient No. 17, abril. Barcelona, España.

Hernández, S. R.; Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. Cuarta edición. México.

Jiménez, Alfonso (1992) *Turismo, Estructura y Desarrollo*. Editorial McGraw Hill. México.

Kordej-de Villa, Z. (1997). *Framework for Sustainable Development of Human Settlements*. Second International Conference Building and the Environment. París, Francia.

Molina E., Sergio (1991) *Planificación Integral del Turismo: Un enfoque para Latinoamérica*. Editorial Trillas. México.

NACIONAL FINANCIERA (1973) "La política industrial". En Solís, Leopoldo. La economía mexicana. F.C.E. Vol. 1. México.

Ramírez Blanco, Manuel (1991) *Teoría General de Turismo*. Editorial Diana. México.

Torres, V. J. C.; Pineda, P. L.; Miguel, A.; Maldonado, C. P. (2009) *Ciencia Regional. Calidad del servicio en los Restaurantes de la Zona Dorada de Acapulco, Guerrero*. Editorial Carteles Editores- P.G.O. México.

WCED, World Commission on Environment and Development (Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas). (1992). *Cumbre de Río de Janeiro*.