

ANÁLISIS DEL GRADO DE MADUREZ DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD MODERNIZA Y PUNTO LIMPIO EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE LAS ZONAS DORADA Y TRADICIONAL DE ACAPULCO, GUERRERO COMO VARIABLES QUE INCIDEN EN EL DESARROLLO REGIONAL DEL ESTADO.

M.C. Maricela López Trejo¹

Dra. Elisa Cortes Badillo²

M.C. Leonel Hernández De los Santos³

RESUMEN

El turismo de la zona Dorada y Tradicional de Acapulco, una de las principales actividades que benefician económicamente al municipio, cruza por un fuerte desafío, la demanda turística se ha deteriorado por el impacto de la competencia de otros destinos turísticos nacionales e internacionales aunado a que los turistas tienen estándares de calidad cada vez superiores, por lo que las organizaciones se enfrentan a un ámbito más competitivo.

La tendencia de los flujos turísticos de la Región de Acapulco muestra un escaso crecimiento en el turismo nacional y decremento en el turismo internacional. Las empresas turísticas certificadas necesitan continuar con esos Sistemas de Gestión de Calidad Moderniza y Punto Limpio para posicionarse en el mercado para lograr la competitividad y así satisfacer las

¹ M.C. Maricela López Trejo, Instituto Tecnológico de Acapulco, Email: trejo_mar@hotmail.com

² Dra. Elisa Cortes Badillo, Instituto Tecnológico de Acapulco, Email: elicorbad@gmail.com

³ M.C. Leonel Hernández De los Santos, Instituto Tecnológico de Acapulco, Email: hernandezney5@hotmail.com

necesidades de los turistas actuales contribuyendo de esta manera al desarrollo de la región en forma sustentable.

PALABRAS CLAVE: Desarrollo Regional, Sistemas de Gestión de Calidad Moderniza, Sistemas de Gestión de Calidad Punto Limpio

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se desarrolla en dos zonas conocidas como Acapulco Zona Dorada, también llamado el Sunset Boulevard Mexicano y la zona Tradicional, la primera se extiende desde la Base Naval a lo largo de la playa hasta el Parque Papagayo, ubicado en el lado opuesto de la bahía de Acapulco. Se ha elegido como un destino porque es considerado el corazón de Acapulco ya que la mayoría de las actividades tanto diurnas como nocturnas tienen lugar aquí. La principal avenida de Acapulco, la Costera Miguel Alemán, en su mayor parte recorre la "Zona Dorada" y provee un fácil acceso a sus populares playas Condesa, Hornitos e Icacos, al lado de las costas norte y poniente. Al noroeste, Acapulco "Zona Dorada" limita con la zona llamada "Acapulco Tradicional". Al sureste, comienza la Carretera Escénica que lleva hacia "Puerto Marqués" y hacia "Acapulco Diamante".

Imagen 1 Vista Panorámica de la Zona Dorada



Fuente: Elaboración propia

Acapulco Zona Dorada se desarrolló entre los años 50 y los años 70 del siglo anterior. La proyección internacional que vivió Acapulco se debió, en gran parte, a las diferentes celebridades de las artes, la política y el "jet set" internacional que eligieron este destino para vacacionar o residir temporalmente.

Acapulco Zona Dorada se ubica desde el centro de la ciudad hasta el otro lado de la bahía, donde está la Base Naval. Esta zona se encuentra a unos 25 minutos del Aeropuerto Internacional de Acapulco. Por vía aérea, Acapulco es fácilmente accesible desde casi cualquier ciudad en Norteamérica. Por carretera, está a unos 320 km. (200 millas) al suroeste de la ciudad de México por la Autopista del Sol.

Por mar varias líneas de cruceros llegan desde Estados Unidos y atracan en el muelle de la Zona Dorada.

Acapulco Zona Dorada es por mucho la parte más importante en cuanto a opciones de hospedaje. En total, aquí se concentra más de la mitad de la oferta de cuartos de hotel que tiene el Puerto. Del mismo modo, las opciones de entretenimiento también son muchas y muy variadas. Puede elegir una cena de lujo en un barco que lo lleve a pasear por la bahía, disfrutar de un espectáculo folclórico o acudir a un club nocturno para ser testigo de las fiestas más electrizantes de Acapulco.

Acapulco Zona Dorada se extiende a lo largo de la reconocida Bahía de Acapulco. En esta zona, el turista puede gozar de muchas alternativas en cuanto a restaurantes, discos, bares y plazas comerciales. Si usted camina por la calle conocida como La Costera (Av. Miguel Alemán) estará realmente en el corazón de Acapulco; y podrá adquirir desde artesanía tradicional hasta

prendas de vestir de afamados diseñadores. En cuanto a la música, aquí podrá disfrutar mariachis o el "beat" de la noche en algún moderno club.

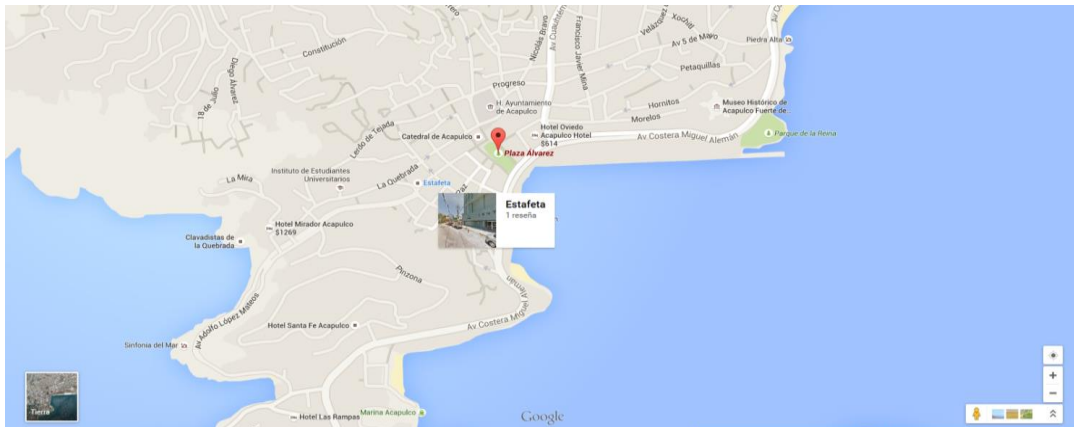
En esta zona existen parques acuáticos con toboganes y espectáculos con delfines que no debe perderse. Además, las playas de Acapulco Zona Dorada más destacadas son Playa del Morro, que permite a los nadadores disfrutar de olas no muy fuertes y de la dorada arena. También está la famosa Playa Condesa que tiene olas fuertes sobre todo durante el verano; la arena de esta playa es suave. Playa Icacos tiene olas fuertes en el verano y más tranquilas en otras épocas, también tiene una suave arena.

El clima es subtropical casi todo el año y la temperatura fluctúa, según la altitud, entre 24 y 33° C. o 75 a 91° F.

El **Acapulco Tradicional** o **Náutico**, es una de las tres zonas turísticas en las que se divide el puerto de Acapulco, Guerrero, al sur de México. Es la parte antigua del puerto, en donde se halla el centro de la ciudad, los barrios históricos y el puerto; tuvo su desarrollo entre los años 1930 y 1960 . En el área se pueden encontrar diversos hoteles algunos de los más antiguos del puerto, restaurantes con platillos típicos y gran parte de los atractivos turísticos de Acapulco.

Una de las zonas en las que se divide Acapulco es la Zona Tradicional, que es la parte más antigua de la ciudad y que se desarrolló entre los años 30 y 50 del siglo pasado. Se extiende desde las Playas de Caleta y Caletilla hasta al Parque Papagayo. Esta zona se encuentra a unos 22 km al sureste del Aeropuerto Internacional de Acapulco.

Imagen 2 Mapa de la Zona Tradicional de Acapulco



Fuente: www.sectur.calidadturistica.com

Imagen 3 Vista panorámica de la Zona Tradicional



Fuente: Elaboración propia

En Acapulco Zona Tradicional, el Zócalo es un lugar adorable desde el amanecer hasta el atardecer; es el lugar perfecto para disfrutar una rica cerveza fría y un fresco platillo de mariscos a la mexicana. Ahí se recomienda visitar sitios como el Fuerte San Diego y la Catedral de Nuestra Señora de la Soledad. También puede ir al Palacio Municipal, edificio del año 1607 que funcionó como convento franciscano. La Capilla EcuMénica de la Paz y el Fortín Álvarez son otros sitios de interés. En esta zona podrá conocer el Acapulco cotidiano, junto con las costumbres y actividades de sus amables habitantes.

En esta zona del puerto está también el espectáculo de La Quebrada, reconocido mundialmente; se puede llegar ahí fácilmente en taxi en menos de 5 minutos desde el centro. El Acapulco Tradicional es como una fotografía de la vida real en México; es muy agradable apreciar sus mercados y casas viejas, algunas de ellas de arquitectura colonial.

Acapulco Tradicional posee una extensa variedad de playas de arena dorada. La arena es de punto fino a grueso y es muy suave. Las olas de las playas que aquí puede visitar son muy tranquilas. Las playas son las siguientes: Playa Hornitos, Playas Caleta y Caletilla, Playa La Angosta, Playa Manzanillo, Playa Honda, Playa La Larga, Playa Tlacopanocha, Playa Tamarindos, Playa Hornos, Playa Papagayo y Playa Roqueta.

Turismo

La Organización Mundial de Turismo (OMT) menciona que el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros motivos. De esta forma, como una actividad que realizan los visitantes, el turismo no constituye una actividad económica productiva, sino una actividad de consumo.

Empresas turísticas

Las empresas se pueden calificar según su sector que nos muestra la complejidad del producto turístico y las distintas áreas de negocio que genera, misma que facilita su visualización dentro del gran mapa del producto turístico.

Los alojamientos turísticos son los hoteles, departamentos turísticos, tiempo compartido, villas, albergues, casas u hoteles rurales, que ofrecen un servicio para albergar a un turista cuentan con una capacidad limitada de alojamiento y con tendencia a la expansión.

Las empresas de restauración son los restaurantes, cafeterías, bares, cafés-bares, tabernas, salas de fiesta, etc., es decir todas las empresas que, además de brindar alimentos y bebidas, crean momentos agradables durante la estancia del turista en el destino.

Las empresas de intermediación son las agencias de viajes, mayoristas- minoristas, centrales de reservas, empresas de intercambios vacacionales, que fungen como canales de venta. Con la responsabilidad ante el usuario y ofertante y la capacidad de organizar paquetes turísticos.

Las empresas de transporte pueden ser transporte aéreo, terrestre, marítimo. Y Comprenden todos los medios que el turista requiere para desplazarse desde su lugar de origen al destino turístico, durante su estancia y de regreso a su casa.

Las empresas de esparcimiento y cultura son los parques temáticos, espectáculos, museos, casinos, campos de golf, puertos deportivos que contemplan todas las actividades que hacen inolvidable la estancia del turista en el destino.

Turismo global

En lo que respecta a las llegadas de turistas y a los ingresos por turismo en las distintas regiones consideradas por la OMT en los últimos años, se encuentra:

África, esta región ha tenido históricamente una participación pequeña en las llegadas internacionales de turistas, tanto a nivel receptor como emisor, sin embargo el área meridional se ha desarrollado una principal zona de destino de los turistas que se dirigen al destino que se ha visto favorecida por el auge en el tránsito de negocios hacia Sudáfrica. Por otra parte el descenso en las llegadas turísticas a Marruecos y Argelia ha incidido en la disminución generalizada de turistas la etapa septentrional, aunque Túnez ha mantenido un crecimiento ininterrumpido de turistas desde comienzos de los años noventa. También destinos como

Kenya y las islas del Océano Índico tuvieron buenos resultados, como consecuencia de un crecimiento del turismo procedente de Europa.

En **América** existe un turismo muy variado, por ejemplo en Canadá se mantiene una tendencia creciente en las llegadas de turistas procedentes de los Estados Unidos y de los grandes mercados europeos, fundamentalmente de las zonas próximas al Atlántico. En la zona sur se registró un crecimiento de los turistas europeos y norteamericanos, así como un mayor movimiento de turistas entre los mismos países sudamericanos.

En **Asia Oriental y Pacífico** ha aumentado espectacularmente su participación en los movimientos turísticos internacionales, tanto como regiones receptoras de turistas como emisoras de los mismos. Así, destacan Camboya y Vietnam, como principales mercados receptores emergentes y Japón, como principal zona emisora de turistas.

Europa se puede estratificar en Mediterránea Oriental que destaca por un crecimiento rápido en las llegadas de turistas y en los ingresos por turismo internacional y Europa Occidental con peores resultados en llegadas e ingresos, como consecuencia del grado de saturación y de la sobrevaloración de la moneda en determinados destinos. Europa Septentrional con resultados de llegadas e ingresos turísticos superiores al promedio mundial, debido a las favorables cifras registradas en el Reino Unido. En cuanto a los países que más gastan en turismo, cabe destacar que los Estados Unidos y Alemania ocupan el primer lugar. Estos dos países junto con Japón producen más de la cuarta parte de los ingresos por turismo internacional en todo el mundo y junto con Reino Unido, Italia y Francia, producen cerca del 50% del ingreso por turismo total mundial. Es necesario destacar que el turismo sigue siendo una fuente importante de divisas para los países desarrollados, que son los países que reciben la mayor parte de los ingresos turísticos mundiales y los principales países emisores.

Turismo nacional

El turismo en México es una actividad económica importante para el país y es una de las mayores en el mundo, colocada en décimo lugar a nivel mundial en términos de llegadas de turistas internacionales.

El turismo en México tiene el potencial de crecer casi el doble de lo estimado para el crecimiento económico de este año, de acuerdo con un reporte el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés).

"Durante 2015 se pronostica que la contribución de la industria turística al PIB aumentará 6.1% y el empleo 5.5%. Esto demuestra que el sector genera crecimiento económico y empleos a un ritmo acelerado de casi el doble de la economía nacional, que se pronostica crecerá al 3.4% en 2015", dijo el organismo en un reporte. El WTTC confió en que para finales de este año, el sector de los viajes y el turismo contribuirá con 2,670 millones de pesos, que representarán el 15% del PIB nacional.

En 2014, el turismo internacional en México creció 4.7% anual, con lo que logró la cifra de 1,138 millones de viajeros, según cifras de la Organización Mundial de Turismo. Pese a este crecimiento, el sector existe el riesgo de perder 266,000 millones de pesos y 385,000 empleos durante los próximos 10 años si no se promueve el desarrollo en el turismo mexicano.

"De faltar un plan para el manejo de los recursos humanos y desarrollo de talento, esto derivaría en menos crecimiento, menor inversión e innovación y una pérdida de competitividad, tanto para el país como para las empresas turísticas", detalló Scowsill.

De implementar las medidas correctas, el WTTC estima que la industria turística representará 16% de la economía mexicana y desarrollará 10 millones de empleos para 2025.

“En tiempos de retos económicos globales, el turismo continua a crecer más rápidamente que la economía global y es una fuente constante de empleos e impulso al crecimiento en cada región del mundo”, dijo el CEO de la organización con sede en Londres.

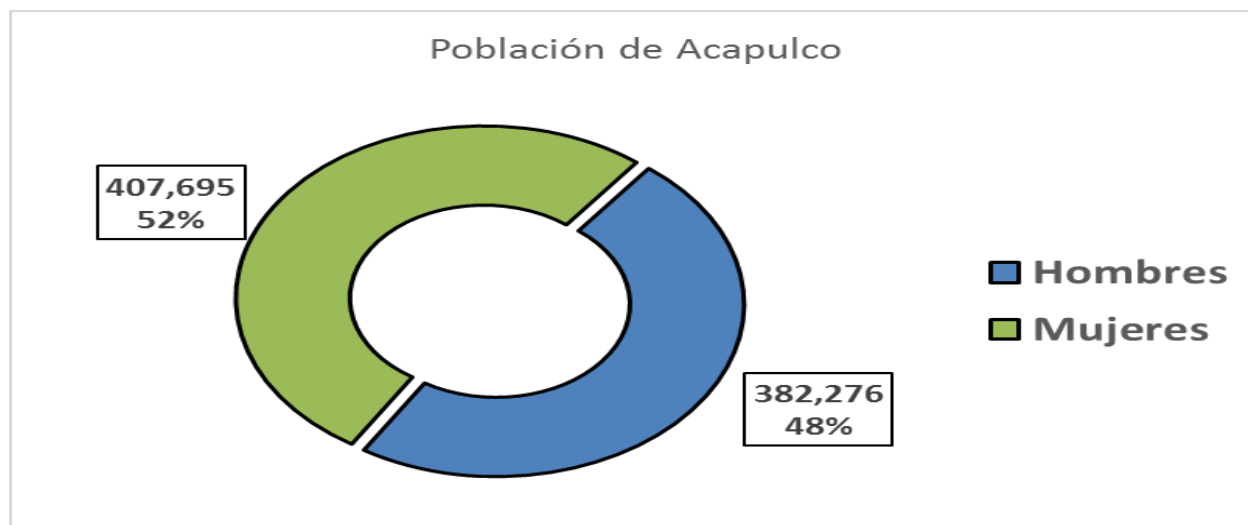
Turismo local

Acapulco es uno de los destinos turísticos de México más importantes, ya que fue el primer puerto turístico internacional de México. En la actualidad Acapulco es el puerto más visitado de Guerrero y uno de los puertos más visitados por turistas nacionales e internacionales de México. Acapulco se puede dividir en 5 zonas turísticas, Acapulco Tradicional, Acapulco Dorado, Barra Vieja , Pie de la cuesta y Acapulco Diamante, siendo este último el más nuevo y lujosos en donde se encuentran el Fórum de Mundo Imperial, La Isla (Centro Comercial), Estadio de Acapulco (en construcción), CRIT del Teletón México.

Población en Acapulco

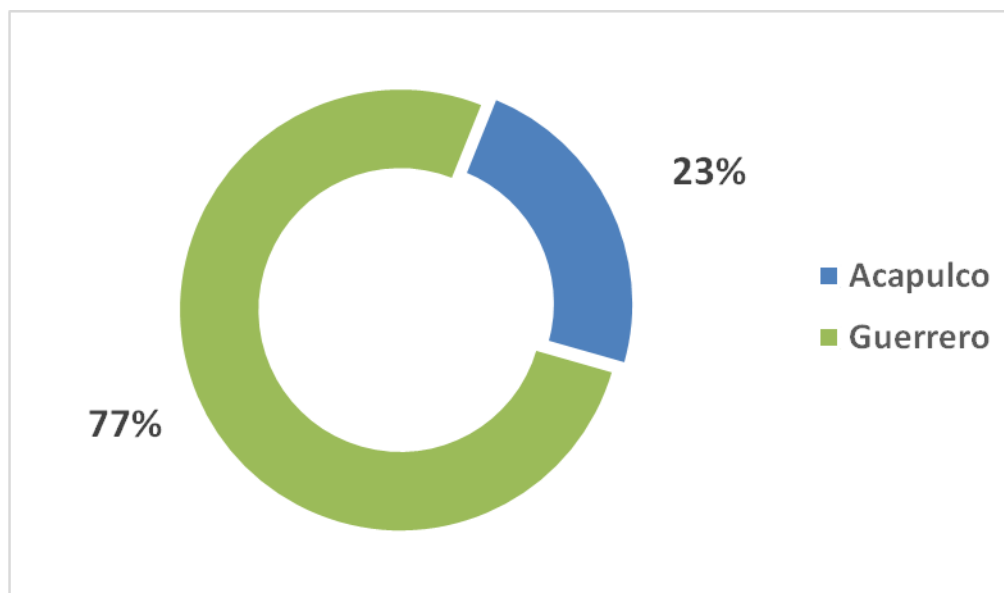
Acapulco es el municipio más poblado de la entidad, según INEGI 2012 se reportan 789,971 habitantes (Grafica 1) correspondiente al 23.04% de la población total del estado, que cuenta con 3, 388,768 habitantes.

Grafica 1.- Distribución de la población de Acapulco



Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI 2012

Grafica 2.- Porcentaje de Acapulco en Guerrero

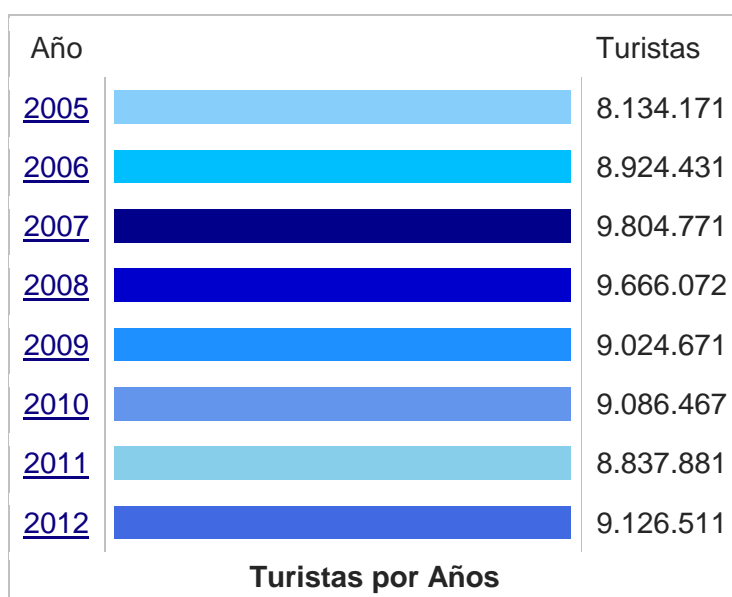


Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI 2012

Acapulco es la ciudad que más reditúa al municipio y al estado, considerando que el municipio de Acapulco es el que tiene el mayor PIB del estado con \$38,592,218 millones de pesos, siendo el turismo la principal actividad dejando más de la mitad de la economía.

La economía de Acapulco gira sobre todo en torno al sector servicios, el turismo es una importante fuente de vida en esta ciudad mexicana. En la generación de empleos, el turismo también juega un papel importante.

Gráfica 3.- Estadísticas del Turismo en Acapulco



Fuente: Elaboración propia

Competitividad

El escenario de la industria turística para los próximos años está inmerso en un nuevo mapa competitivo en el que las empresas del sector turístico deben competir también con empresas procedentes de otros sectores. Para ello es necesario adaptar plenamente sus productos a las nuevas necesidades del mercado. Los objetivos de la política turística han ido evolucionando y

centrándose en el logro de competitividad tanto para las empresas como para las regiones turísticas.

La política turística implica una integración del concepto, objetivos e instrumentos del turismo sustentable. El turismo sustentable es un subconjunto de actuaciones de la política turística empresarial y administrativa destinado a garantizar el mantenimiento de biodiversidad y autenticidad cultural, contribuyendo a la competitividad de las regiones turísticas, a la calidad de la experiencia turística y, por consiguiente, mayor satisfacción y fidelidad de los clientes.

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Se llama al conjunto de procedimientos documentados necesarios para implantar la Gestión de la Calidad, partiendo de una estructura organizativa y de unos recursos determinados.

Un SGC debe funcionar de forma que genere la confianza necesaria en los servicios que realmente satisfacen las necesidades/expectativas del cliente, haciendo más énfasis en la prevención de los problemas que en su detección después de producirse.

Además, debe aplicarse a todos los procesos, actividades o tareas con incidencia en la calidad de un producto o servicio, por lo que debe ser tan amplio como sea necesario para alcanzar los objetivos de calidad.

Por último, debe insistir y posibilitar una mejora continua de esa misma calidad que asegura, a todos los niveles y en todas las áreas de la organización. Por tanto, el SGC es un ente vivo, que debe ser revisado y adaptado a medida que cambia la organización o sus actividades.

Sistemas de Gestión de Calidad PUNTO LIMPIO

A diario, la industria turística se enfrenta a la vigilancia y control de las autoridades sanitarias, y a la creciente exigencia de calidad por parte de sus clientes. Por esta razón, la prevención de los problemas de calidad higiénica es una práctica fundamental orientada a la protección de los clientes y de la marca, principal objetivo de este tema.

El Programa de Buenas Prácticas para la Calidad Higiénica está diseñado para el mejoramiento de la calidad higiénica, a través del cual, las empresas turísticas podrán garantizar a los turistas que nos visitan nacionales y extranjeros un ambiente de seguridad e higiene tanto en las instalaciones donde se hospede, como en la cadena de servicios empleados durante su estancia.

Con el Programa de Buenas Prácticas para la Calidad Higiénica se pretende que las empresas logren:

1. La detección de los niveles de riesgo por área y/o unidad de negocio y el establecimiento de mecanismos de control.
2. Garantizar higiene en la prestación de servicios turísticos.
3. Promover la cultura de la Calidad Higiénica en las MIPYMES turísticas.
4. Reconocer la incorporación de buenas prácticas a sus procesos de gestión.

Tabla 1.-Estructura Modular Punto Limpio

MODULOS	TÉCNICAS
MÓDULO 1. Formación de gestores	Desarrollo humano
	Relaciones Humanas
	Liderazgo
	Trabajo en equipo
MÓDULO 2. Calidad higiénica	Conceptos de higiene
	Prevención de Riesgos
	Enfermedades infecciosas
	Contaminantes
	Vehículos de contaminación
MÓDULO 3. Buenas prácticas por unidad de negocio	Mantenimiento
	Higiene personal
	Instalaciones
	Técnicas de higienización
	Identificación de riesgos
MÓDULO 4. Aseguramiento de la calidad	Programas de limpieza
	Control de documentos
	Auditoría interna
	Plan de mejora

Sistema de Gestión de calidad Moderniza

El Programa Moderniza tiene como objetivo apoyar a los micro, pequeños y medianos empresarios turísticos para conducir la dirección de sus negocios hacia la modernización; mediante la adopción de sistemas de gestión y 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.

El Sistema de Gestión de Calidad Moderniza se conforma por una estructura de 4 elementos y 12 técnicas:

Tabla 2.- Estructura Sistema Moderniza

Elementos	Técnicas
Elemento 1. Calidad Humana	T1. Lenguaje Básico y Estructuras Organizacionales
	T2. Las 5´S
	T3. Liderazgo y Desarrollo Humano
Elemento 2. Satisfacción del cliente	T4. Conocimiento del Mercado
	T5. Desarrollo de Personal de Contacto
	T6. Marketing
Elemento 3. Gerenciamiento de Rutina	T7. Procesos y Eliminación de Desperdicios
	T8. Estandarización de Procesos
	T9. Administración Visual
Elemento 4. Gerenciamiento de Mejora	T10. Sistema de Información y Análisis Financiero
	T11. Política Básica y Directrices
	T12. PDCA y Rendición de Cuentas

METODOLOGIA

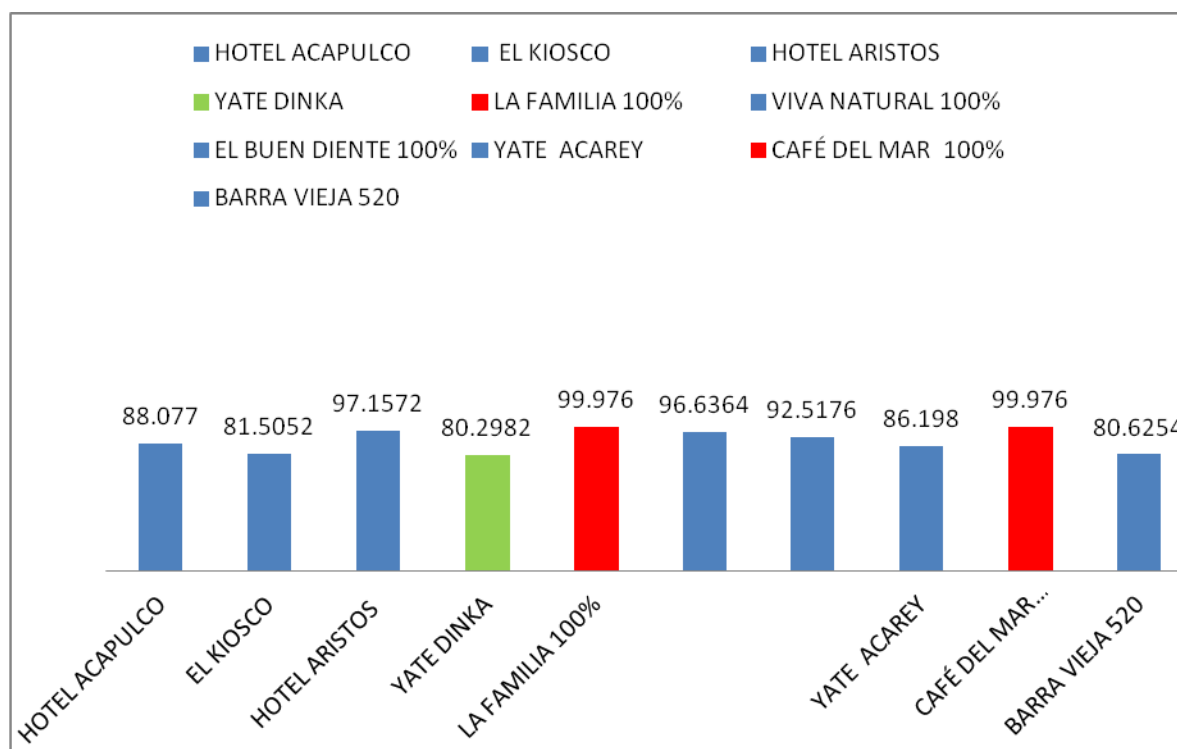
El tipo de investigación es aplicada y de campo, ya que está encaminada a la resolución de problemas de índole práctico y se recopila información de una manera física. Los métodos de investigación forman un carácter mixto ya que se integra en combinación de los aspectos cualitativos y cuantitativos.

Inicialmente se analizó una base de datos para seleccionar las empresas turísticas de las Zonas Dorada y Tradicional que estaban en proceso de renovación de los sistemas de gestión de calidad Moderniza y Punto Limpio, posteriormente se evaluaron físicamente para determinar el grado de madurez que han alcanzado en estos programas de Calidad, se realizó el diagnóstico, finalmente la información recabada es cuantificada e interpretada.

RESULTADOS DEL GRADO DE MADUREZ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MODERNIZA EN SUS CUATRO ASPECTOS

El estudio realizado a las empresas turísticas de Acapulco fue con el sentido de conocer el grado de avance o madurez de los Sistemas de Gestión de Calidad Moderniza y Punto Limpio. Cabe decir, que estos sistemas reúnen entre los dos 7 requisitos necesarios para lograr la competitividad empresarial, asimismo, se tomó una muestra del total de las empresas que implementaron estos sistemas, la muestra consta de 10 empresas.

Gráfica 4.- Puntaje total de Moderniza



Fuente: Elaboración propia

CUATRO ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MODERNIZA

Cabe señalar que de las 10 empresas el 50% se encuentran en el rango de 90 a 100 puntos cumpliendo con los cuatro elementos son las siguientes características en cada una de ellas.

1. Calidad humana

En las empresas con el puntaje de 90 a 100, el personal conoce y emplean las 12 técnicas y los 4 elementos de este programa, y existe distribuida la responsabilidad del sistema en todos los miembros de la organización.

En cada área se cuenta con un organigrama, tableros de control de responsabilidades, fechas para la rendición de cuentas, quien es el empleado del mes.

El responsable de la capacitación recae en los jefes departamentos y el gerente general.

La implementación de las 5'S se lleva de manera correcta ya que siempre limpian, clasifican, ordenan y guardan las cosas que no utilizan y las ponen en un anaquel pero previamente etiquetado., la limpieza es completa ,ya que, cada semana implementan el día de la bermuda. En la estandarización se lleva a cabo en cada área, combinando mobiliario escenarios, con colores. Asimismo en disciplina los colaboradores portan el uniforme completo durante su labor que desempeñan. Cabe destacar que se observó el liderazgo en cada uno de los responsables del área, percibiéndose un ambiente de trabajo cordial al visualizar que todos estaban trabajando en franca convivencia sin descuidar las metas establecidas.

Satisfacción del cliente

Las empresas de 90 a 100 puntos identifican cuáles sus clientes potenciales y tienen una lista de sus nombres direcciones y correo electrónico y le dan seguimiento para la posventa.

Se aplican encuestas de satisfacción al cliente diarias donde evalúan el grado de satisfacción y revisando las gráficas del mes de julio del 2015 el 90% de ellas se encontraron que fue excelente.

Todas las empresas cuentan con un buzón físico y electrónico para recibir las quejas y sugerencias de los huéspedes revisadas del mes de julio del 2015 encontramos que mejorar algunos pisos de las áreas públicas y pasillos.

Asimismo implementan promociones de ventas desde paquetes de 3 días y dos noches en hoteles como descuentos del 10% en alimentos, esto lo promueven mediante volantes y redes sociales y llevan una tabla de conversión y en el mes de julio cumplieron la metas de ventas al utilizar estos dos medios con un impacto del 80%.

Gerenciamiento de rutina.

Dentro de cada área existen tableros donde se les inculcan los valores que como empleados deben adoptar para en base a esto brindar un mejor servicio al cliente y este quede satisfecho con el servicio que se le otorga.

Para evitar tiempos muertos clasifican su material de trabajo y lo tienen cerca y a su vez hacen un horario donde se estipula la actividad a realizar y la hora de inicio y de término.

Se reconoce al empleado del mes de toda la empresa y a cambio se les otorga un día de descanso adicional o se les otorga un incentivo extra al de su salario.

Las 3'R dentro de esta organización no se han implementado ya que solo la separan en cartón y PET y este se lo regala al personal que labora hay o en ocasiones a gente de la comunidad que lo necesita y así obtiene un valor monetario.

En las habitaciones, pasillos y áreas de trabajo cuando no se utiliza el aire acondicionado o la luz se apagan para ahorrar energía y se utilizan solo cuando es necesario. Los residuos

peligrosos se tienen en un área previamente asegurada los materiales se encuentran parados, colocados en orden y etiquetados y su destino final es donde son comprados ya que como los compran por grandes cantidades llevan los garrafones y ahí se los cambian por unos nuevos.

Gerenciamiento de mejora.

Las empresas cuentan con un sistema de información actualizado constantemente del porcentaje de ventas, utilidades, rendición de cuentas del personal. Dependiendo del análisis financiero arman estrategias para poder elevar el porcentaje de clientes y así todo el año contar con huéspedes.

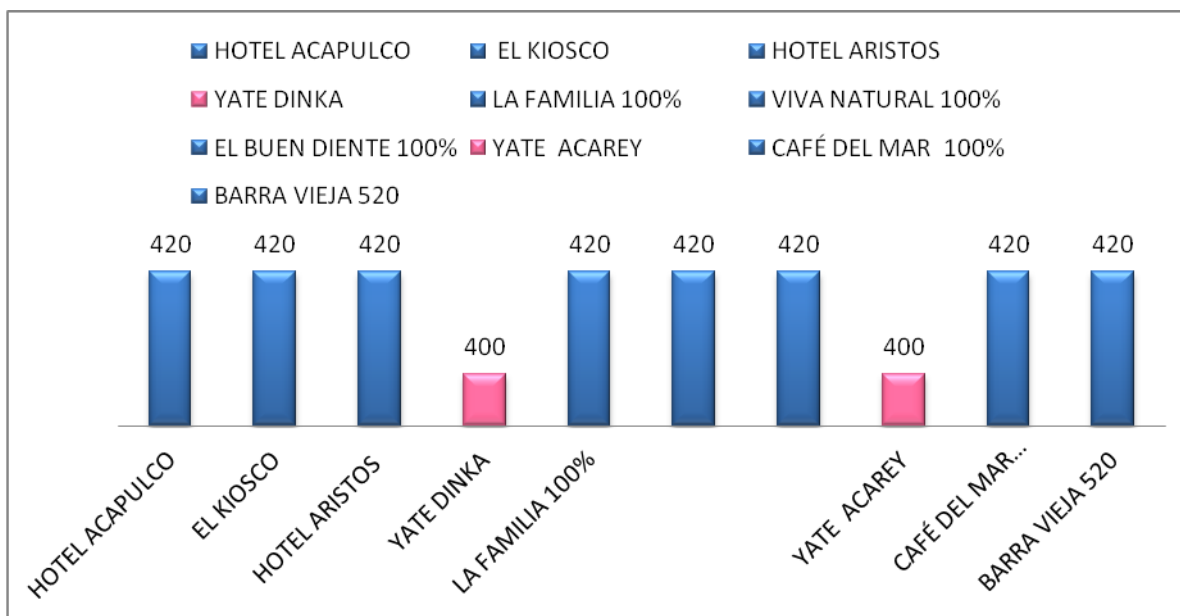
En toda la organización se difunde y se tiene formato donde se menciona su misión visión y los valores que tienen que implementar como empresa. Como organización realizan un análisis FODA en general y cada área realiza el mismo y todos en una reunión dan a conocerlo a la Dirección.

Están implementado nuevos proyectos uno de ellos es cambiar el color de pintura, remodelaciones de áreas, instalar servicios adicionales como un elevador, mesas de servicio entre otras. Siempre tomando las decisiones de acuerdo a la encuesta de satisfacción de los clientes, la política básica, el FODA y sugerencias de los colaboradores.

Los trabajadores manifiestan que su salario es el adecuado y no tienen ninguna queja en cuanto a esto.

RESULTADOS DE PUNTO LIMPIO

Gráfica 5.- Puntaje total de Punto Limpio



Fuente: Elaboración propia

Esta grafica representa la muestra de las 10 empresas que se diagnosticó del grado de implementación de sistema de gestión de calidad Punto Limpio se obtuvieron resultados que el 80% de la encuestas cumplen con 420 puntos y eso les permite verificar que cuentan con las siguientes características en sus tres elementos.

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Los gerentes de las empresas mensualmente da capacitaciones de higiene al personal, y le da seguimiento mediante la supervisión en sus áreas de trabajo y verificando el uso correcto usa tableros y señalamientos, así mismo les entrega un programa de limpieza a los colaboradores con el procedimiento completo para asegurarse que se aplique bien se inspecciona el proceso de lavado las manos y la higiene del personal de acuerdo a las políticas de la empresa.

INFRAESTRUCTURA

Se cuenta con filtros de agua, sistemas de potabilización, teniendo la maquinaria necesaria en su empresa para esto y dichas verificaciones tiene documentación actualizada y se lleva un registro de las veces que se les da mantenimiento, se desinfectan.

En cuanto a las áreas de servicios al cliente, como al personal se cuenta con ventiladores y aire acondicionado, salidas de aire que permite ventilación con una temperatura de 22-26° C , esto permite comodidad y confort para que el cliente disfrute su estancia en la empresa y los colaboradores trabajen en su área cumpliendo sus metas y en un ambiente cordial. Cuentan con sanitarios para hombres y mujeres, así como para clientes y personal. Cabe señalar que cuentan con un programa de mantenimiento calendarizado por persona encargada y una vez supervisada por el gerente se registran y controlan. Sus años son ecológicos y utilizan sistemas de ahorro de energía y agua.

PROCESOS

Cuentan con una licencia vigente y documentación abalada y establecida del control de plagas, éste lo realiza una persona externa al establecimiento. Dicha fumigación cada que se realiza se hace con diferente tipo de productos contando con fichas técnicas y hojas de seguridad y un programa anual, para llevar a cabo la fumigación por una empresa certificada.

Cuenta con una maquinaria donde ellos realizan el hielo en lugar de comprarlo ya que de esa manera ellos verifican y toman la precaución necesaria para que ese hielo cuente con la calidad necesaria. Y se lleva un registro de análisis de cloro.

Existen señalamientos de seguridad en todas las áreas, se cuenta con extintores, salidas de emergencia y se utiliza colores para señalar algún escalón y así evitar un accidente.

Cuenta con un Sistema de Medidas de Seguridad realizándose una capacitación a todos los empleados de cómo deben de actuar en caso de algún incidente. Dentro de la organización existe el material adecuado y un grupo de personas más capacitadas y adaptadas para esto.

Se cuenta con un programa de limpieza completo que permite la empresa se encuentra limpia en todas las instalaciones con un 90% de acuerdo a la supervisión realizada.

DESARROLLO SUSTENTABLE

Esta empresa en la sustentabilidad se encuentra previamente establecida, ya que tiene muchos puntos buenos como:

- Separación de basura
- Ahorro de energía
- Maquinarias tratadoras

Practica ahorro de energía al apagar luces cuando no es necesaria su utilización, los aires acondicionados se tienen apagados cuando no se utilizan así como el resto de sus utensilios eléctricos y maquinaria.

Respecto a los residuos peligrosos los tienen debidamente guardados, etiquetados y aislados, donde solo puede entrar personal autorizado.

IDENTIDAD CULTURAL

Respecto a la vestimenta se puede observar que los empleados utilizan los colores adecuados para caracterizar a la naturaleza, son de camisa color blanca con verde, el pantalón es blanco

ya que así refleja que se caracterizan por ser un restaurante contribuyente con la naturaleza, lo que es gerente, jefes de departamento de área y capitana utilizan una camisa de color verde con pantalón café para ser identificados de manera más rápido.

Una característica es que para evitar tiempos muertos la mayoría de los empleados utiliza un radio con auricular para saber que platillo se va a llevar y agilizar el proceso de atención al cliente.

Se distinguen por ser un restaurante 100% natural libre de conservadores todos sus materiales y productos que se venden cumplen con la calidad y lo natural posible ya que la salud del cliente es lo primero.

En su gastronomía manejan infinidad de productos y alimentos todos estos naturales y debidamente limpios y saludables.

CONCLUSIONES

El 50% de las empresas que se analizaron tienen el potencial para dar continuidad a la renovación de los sistemas de gestión de calidad Moderniza cumpliendo con sus 4 elementos que son calidad humana, satisfacción del cliente, gerenciamiento de rutina y gerenciamiento de mejora y el 80% de las empresas cumplen con los tres elementos de Punto Limpio que son conocimientos técnicos, infraestructura y procesos su implementación se encuentra en una mejora continua. Las empresas analizadas se localizan el 50% en la Zona Tradicional donde se contemplan 20% hoteles, 20% restaurantes y 10% restaurantes y el 50% Zona Dorada de Acapulco, son restaurantes de la franquicia como 100% natural que ya cumplen en la totalidad y continúan cumpliendo con los estándares de calidad de ambas sistemas, por otra parte las

demás organizaciones tienen oportunidad de mejorar para alcanzar la excelencia en sus procesos.

Es necesario que las empresas adopten la calidad como una filosofía y cultura de trabajo, no solo para cumplir con algún programa sino para ser mejores cada día como una organización bien estructurada y a la vanguardia; este factor permite tener un valor agregado sobre la competencia, y se pueden considerar como variables para segmentar a las empresas para e coadyuvar al desarrollo regional de Acapulco.

BIBLIOGRAFIA

Cabello G, Mario A. y Ramírez, David N. (1996). *Empresas Competitivas Una Estrategia un Cambio para el Éxito*. Editorial Mc Graw- Hill

Diez Canseco, Raúl. (2008) *Turismo, La Gran Oportunidad*. Editorial: Universidad San Ignacio Loyola. México.

Nogueras Lozano, María Teresa; Arguedas Sans, Raquel. (2004) *Planificación y Dirección de Empresas Turísticas*. Editorial: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Velasco Sánchez, Juan. *Gestión de la calidad: Mejora Continua y Sistemas de Gestión. Teoría y Práctica*. Editorial: Pirámide

Acapulco Mapas e Información Turística, www.visitmexico.com

Página www.sectur.calidadturistica.com