

Sandoval, J. F. (30/03/2017). Feria del Ponche, Pan y Café. México: QUADRATIN, Agencia Mexicana de Información y Análisis. Recuperado de <https://colima.quadratin.com.mx/municipios/feria-del-ponche-pan-y-cafe-comala-2017-sera-mejor-que-el-ano-pasado/>

La sustentabilidad en las pymes. Estudio de caso: El EcoAlberto, en Ixmiquilpan, Hidalgo

TREJO-DÍAZ, Olivia, BOTHO-CLEMENTE, Esther, MARTÍN-TORRES, Marlene y SALAS-BALTAZAR, Engilver

O. Trejo, E. Botho, M. Martín y E. Salas

Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital
otrejo@utvm.edu.mx

K. González, L. Morán y J. Negrón (eds.) Los procesos administrativos aplicados a las actividades productivas y de servicios. Tópicos selectos de métodos y técnicas para la investigación en las organizaciones. ©ECORFAN- Mérida, Yucatán, 2017

Abstract

En la empresa pequeña, no se percibe mucha conciencia acerca del deterioro ambiental y por lo tanto estas unidades económicas no llevan a cabo acciones para contribuir a disminuir el daño que se le está haciendo a la naturaleza, ya que están más preocupadas por su sobrevivencia en mercados tan competidos, en los que el ámbito financiero, mercadológico y tecnológico resultan mucho más interesantes para incorporar a su vida diaria, privilegiando ante todo el aspecto económico ya que en la mayoría de los casos éste resulta ser el elemento determinante para su permanencia y crecimiento.

Las PyMES por su número y por todas las ventajas que representa, debe efectuar un cambio necesario que el gerente o empresario de este tipo de empresas se concientice y asuma la responsabilidad social que conlleva su empresa para hacer una diferencia de su entorno, con la comunidad que atiende, así como emprender acciones de gran impacto social. Por lo tanto, debe monitorear su ambiente interno y externo y aprovechar las fortalezas y oportunidades para llevar a cabo su gestión con eficacia. (Pérez, 2008)

El presente trabajo de investigación tuvo como base un diagnóstico empresarial realizado a una PyME del sector turístico (ecoparque), en el municipio de Ixmiquilpan Hgo., utilizando la metodología PyME-JICA. Entre los resultados más sobresalientes se encontraron deficiencias en la parte administrativa, en el sentido de evidenciar las acciones aquí realizadas a través de medios impresos; de igual manera no hay planes a mediano y largo plazo, lo cual complica el progreso de la empresa; en la parte sustentable hay acciones interesantes, sobre todo la atención que se le ha dado a las recomendaciones que hacen las instituciones en esta materia en el Estado, entre otras. La intención es promover el cambio de la PYME hacia la sustentabilidad.

Introducción

La actividad turística es una fuente importante de ingreso económico en México; ya que ofrece a los turistas nacionales y extranjeros un abanico de posibilidades para disfrutar la naturaleza y la cultura: desde los vestigios de civilizaciones milenarias y ciudades coloniales, hasta playas o montañas. Es decir, una riqueza natural y cultural envidiable.

El país tiene un enorme potencial turístico que sólo podrá aprovecharse a partir del reconocimiento de que el bienestar social está íntimamente vinculado con el medio ambiente, lo cual implica la participación responsable y coordinada de las comunidades, las instituciones de gobierno y los visitantes, así como una planeación estratégica adecuada para disminuir o eliminar impactos ambientales severos.

Las PyMEs turísticas necesitan apoyo para mantenerse vigentes y desarrollar nuevas formas de trabajo que les permitan obtener los beneficios económicos que persiguen, pero también satisfacer los requerimientos de los clientes, de sus trabajadores, así como apoyar a la población de las comunidades en las cuales surgen y por último, disminuir el impacto ambiental derivado de sus propias actividades así como implementar estrategias para la preservación del ecosistema en el cual se ubican.

En la actualidad existe una pérdida de competitividad la cual se debe entre otros motivos a una política turística desgastada y una mayor competencia de otros destinos. Por un lado, nuevos destinos ofrecen experiencias más atractivas. Por otro, la política turística se ha rezagado al mantener el mismo enfoque con el que fue creada hace tres décadas. Lo anterior, ha fomentado un crecimiento urbano exponencial y caótico en la mayoría de los centros turísticos que ha llevado a la pérdida de sus principales atractivos, los recursos naturales y culturales del país.

Las principales actividades económicas de la región de Ixmiquilpan Hgo. son la agricultura, la ganadería y el comercio. Sin embargo, en los últimos años la actividad turística representada principalmente por los balnearios, y últimamente los parques ecoturísticos, comienza a cobrar una importancia relevante en el desarrollo comunitario. Estos giros empresariales a pesar de contar en promedio con 10 años en este rubro, no han detonado una profesionalización de los prestadores de servicios, tampoco ha permitido un desarrollo compartido que beneficie a la sociedad en su conjunto. Además, estas organizaciones realizan trabajos de manera aislada e independiente, sin colaboración entre ellas, lo que las fragiliza en un entorno competitivo.

Las preguntas que surge en relación a lo anterior es ¿La forma de trabajo actual, que tiene el eco parque Eco Alberto es sustentable? ¿Qué deficiencias tiene? ¿Qué se requiere para serlo?

Actualmente, no sólo para las empresas debe ser importante redoblar sus esfuerzos, para dar solución a las necesidades de cada uno de sus clientes, valiéndose de diversas y bastas técnicas que van de acuerdo a la naturaleza de su giro y objetivo final que persiguen. Sino que también, deben adquirir un compromiso con la sociedad, porque finalmente es por ellos que existen, y de alguna manera tienen que retribuir, independientemente de los productos o servicios que ofrezcan, la seguridad y responsabilidad social que de forma obvia se adjudican, logrando con ello, garantizar la calidad sanitaria de los servicios prestados e impulsar una imagen de seguridad y responsabilidad de los balnearios y parques acuáticos de Hidalgo.

El presente documento muestra el diagnóstico empresarial efectuado al parque eco turístico “EcoAlberto” con el objetivo de identificar la forma de trabajo de esta empresa y detectar áreas de oportunidad en dicha entidad.

La intención es apoyar el desarrollo de la región de Ixmiquilpan en el sector eco turístico.

Marco Teórico

Curiel (2013) resalta en su artículo titulado “Desarrollo regional y PyMES: herramienta para impulsar el desarrollo regional sustentable en México (Curiel, 2013) que la PyME, por las propias características que tiene, resulta de suma importancia en la vida económica del país, pero también por su misma situación, enfrenta fuertes problemas en el ámbito nacional.

La PyME es considerada como un motor que puede impulsar el desarrollo regional de una manera sustentable pero que goza de poco apoyo para lograrlo, sobre todo porque los aspectos a impulsar en la PyME han sido principalmente en la parte económica, sin prever que los factores de tipo social y ambiental pueden ayudar a su éxito. De igual manera el pensar en el desarrollo de la PyME a nivel individual, no ha traído grandes beneficios a la población pues los esfuerzos se diversifican y el avance es lento.

Para lograr el desarrollo regional es necesario trabajar en conjunto y de manera organizada, son pocos los casos de organizaciones que han logrado éxito en nuestro país.

Cabrera (2013), menciona que entre los obstáculos que encuentran las organizaciones están principalmente los de tipo financiero como: poco acceso a los microcréditos, escaso flujo de efectivo para actividades prioritarias, dificultad para tener acceso a la información financiera (cómo obtener recursos financieros), financiamiento para adquisición de tecnología y equipo, falta de crédito disponible para los más pobres.

Existen además otros tipos de problemas como la educación en áreas de administración para la buena conducción de las PYMES, en el uso de las tecnologías de la información y de tecnologías en general.

Por lo tanto, las alternativas que aquí se proponen son invertir en el capital humano, educación, financiamiento, concientización, y reflexión sobre la importancia del trabajo comunitario y promover el trabajo en redes podrá traer beneficios a nivel regional y beneficiarán de manera sustentable a la población correspondiente.

Otro estudio en este mismo sentido es el de Chávez, A.C. (Chávez & Conde, 2005), quienes destacan que el desarrollo sustentable tiene dos vertientes de estudio el ecológico y el social. El ecológico tiene como objetivo hacer viable, a largo plazo, la conservación de los recursos naturales renovables, para lograr un desarrollo sostenido, y la reproducción cíclica de la comunidad.

El segundo eje el social, implica que toda persona debe satisfacer sus necesidades básicas (alimento, vestido y techo) pero también deben realizar sus necesidades sociales: educación y salud. Los mismos autores comentan que el principal obstáculo para lograr el desarrollo social, se encuentra en el modelo económico actual que es la globalización y proponen como alternativa al desarrollo sustentable, ya que su estrategia se concentra en el desarrollo comunitario y el mercado local y regional como antídoto a la empresa transnacional, que se centra en el desarrollo individual y el mercado mundial.

Si bien es cierto que en varios países del mundo las grandes empresas ya han emprendido acciones para apoyar y disminuir los efectos negativos sobre el medio ambiente, no se ha percibido lo mismo en las medianas y pequeñas empresas, sin embargo, esto no significa que lo que está funcionando en las grandes no pueda ser aplicado también en las PyMES, este es planteamiento de la tesis de Martínez Reyes, A.G. (Martínez, 2015) quién además propone el concepto de Triple Bottom Line (TBL) originalmente propuesto por John Elkington, gurú de la sustentabilidad.

A través de este modelo se puede medir el impacto en los ámbitos, económicos, ambiental o social que está teniendo una empresa y con ello tomar medidas al respecto.

La planeación estratégica es el medio adecuado para diseñar estrategias encaminadas a lograr la sustentabilidad de las empresas, ese es el planteamiento de Alvarado, M. C. H., & Ramírez, M. M. M. O, quienes en su artículo evidencian la importancia que tienen las PyMES en la economía del país y por lo tanto la necesidad de apoyarlas, a fin de disminuir el índice de mortandad que presentan, por tal motivo, consideran que la estrategia es el elemento clave para que las PYMES puedan mejorar su rendimiento y mantenerse vigentes en el mercado, por más tiempo. (Herrera & Olguín Ramírez, 2015)

Otro modelo encaminado a contribuir con la sustentabilidad de la empresa es el Modelo Pentadimensional de Sustentabilidad Empresarial MOPSE (Portales Derbez & García de la Torre, 2013), el cual consta de cinco dimensiones que están planteadas de una forma sistémica que busca ser construido desde el interior de la empresa, hacia el exterior de la misma.

Estas dimensiones inician desde la gestión de la empresa definida como gestión global, pasando por el desarrollo de la competitividad, el análisis de sus relaciones, la evaluación de los impactos que genera la empresa tanto al interior como al exterior de la empresa, terminando con la transparencia y comunicación que la empresa hace su accionar a los diferentes grupos de interés, así como la sociedad en su conjunto.

Metodología

La comunidad de El Alberto, se ubica en el municipio de Ixmiquilpan, en el Estado de Hidalgo. Es una comunidad indígena cuyos habitantes se dedican principalmente a la agricultura, actividad que en los últimos tiempos ha perdido rentabilidad, motivo por el cual la comunidad presentaba un alto índice de migración, principalmente hacia los Estados Unidos.

Posteriormente y con el apoyo económico de las remesas, los habitantes que se quedaron en la comunidad tomaron la decisión de invertir en un negocio aprovechando los recursos naturales de la zona, así nace primeramente un balneario, ahora parque acuático y posteriormente el ecoparque El EcoAlberto el cual se ubicó en el cañón que se forma entre los cerros y el Río Tula que los atraviesa.

Estas PyMES se denominan empresas comunitarias, ya que benefician directa o indirectamente a todas las personas de la comunidad que son un aproximado de 540 habitantes, debido a que es una fuente de ingreso y trabajo para los mismos pobladores de la misma.

Los habitantes de la comunidad realizan faenas, contribuyen en las actividades propias de las empresas, participan en juntas, y administran las mismas. De esta manera contribuyen al crecimiento de la organización. También participan en la toma de decisiones para la mejora de ésta y contribuyen al desarrollo de innovaciones dentro de la organización, lo que les genera calidad de vida.

Varias de las costumbres que se tienen como comunidad, se aplican también en la administración de la empresa, como por ejemplo el cambio de líder, el cual se efectúa cada dos años. Lo cual no resulta tan conveniente como se verá más adelante.

El balneario del Parque Eco Alberto cuenta con toboganes, chapoteaderos y albercas donde se puede disfrutar de las aguas termales, así mismo dispone de un área infantil, cancha de fútbol profesional, área para acampar, asadores, palapas y comida típica de la región. Para su mayor seguridad hay salvavidas en constante vigilancia de las albercas y en caso de algún accidente se encuentra el área de enfermería abierta las 24 hrs. del día. Se cuenta con el servicio de baños y regaderas además de tener una tienda interna y venta de souvenirs. Así mismo tiene un amplio estacionamiento externo gratuito y un estacionamiento interno con una cuota de recuperación.

Toda la zona que conforma el gran cañón que se encuentra a 3 kilómetros del balneario, ofrece los siguientes servicios: paseo en lancha, tirolesa, kayak, rappel, donde pueden divertirse niños, jóvenes y adultos. También se cuenta con estas mismas actividades pero en su versión extrema para aquellos que buscan intensidad y adrenalina.

Para el presente estudio se consideró únicamente el parque ecoturístico EcoAlberto.

Al efectuar el diagnóstico se utilizó la metodología PyME- JICA la cual utiliza un cuestionario incluyendo varias áreas para recolectar la información correspondiente, las áreas son de Administración, Finanzas, Recursos Humanos, Mercadotecnia y Producción/Servicio, posteriormente a través de gráficas de radar se identifican las áreas débiles así como las fortalezas que se tienen.

De igual manera se realizó un análisis del entorno de la empresa y otro al interior de la misma y se aplicaron los análisis EFI y EFE con base en un análisis FODA, para fortalecer la investigación.

Resultados

Análisis Externo EFE

Macro

Oportunidades

Diversificación de la oferta turística, se espera que en el año 2030 las economías capten el 57 por ciento del mercado turístico. (OMT, 2014)

Promover una mejor infraestructura y equipamiento, que contribuyan al fomento y desarrollo de la actividad turística, con la participación de los sectores público, privado y social (SECTUR, 2014).

Dinamizar las actividades económicas tradicionales y valorizar las particularidades culturales locales, ofreciendo posibilidades de empleo permanente y estacional a jóvenes de zonas rurales (OMT, 2014).

Acceso a financiamiento e inversión para el desarrollo turístico hacia el desarrollo de proyectos con potencial que permita impulsar la calidad de los destinos turísticos, ya que de acuerdo a la Formación Bruta de Capital Fijo turístico indican un crecimiento promedio de la inversión del 18 por ciento entre 2003 y 2011. (SECTUR, 2014)

Fundar oportunidades de conservación y uso sostenible de la diversidad biológica, para la creación de fuentes de ingresos para comunidades locales y concientizar a los turistas sobre el respeto por el patrimonio natural y cultural. (SECTUR, 2014)

Realizar nuevos modelos de negocios basados en el uso de tecnologías, principalmente internet, que a través de las redes sociales y el comercio electrónico motive nuevos modelos de negocios y promoción turística. (OMT, 2014).

Considerar las exigencias de los turistas que se inclinan hacia un turismo comprometido y participativo respecto a los intereses ambientales en relación a la protección de (aire, flora y fauna, espacios naturales) condición indispensable de éxito en el contexto de competitividad del sector turístico. (Cultura, 2014)

Maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez sus posibles consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural y las sociedades de alrededor del mundo. (Turismo O. M., 2015)

Maximizar la contribución socioeconómica del sector, minimizando a la vez sus posibles impactos negativos, comprometidos a promover el turismo como instrumento para alcanzar reducir la pobreza y fomentar el desarrollo sostenible. (Turismo O. M., 2015)

Amenazas

Inexistencia de un constante estudio de los visitantes que acuden a los parques ecoturísticos, lo que genera un estancamiento de los mismos en cuestiones de innovación.

Fuerte competencia con orientación eco turística a nivel mundial. En especial para México la competencia de Centro - Sur América y el Caribe.

Es nula la información estadística actualizada referente al perfil de los turistas que visitan las áreas naturales y practican actividades de ecoturismo, turismo de aventura y turismo rural, lo que hace difícil la generación de actividades que estén a la vanguardia con respecto a lo que exigen los turistas.

Pocas políticas referentes al uso de los recursos naturales producen que los atractivos turísticos pierdan su presencia ante los amantes de los espacios abiertos debido a su descuido. (Fernández, 2010)

Poco conocimiento acerca de la capacidad que tienen los ecosistemas para cierta cantidad de individuos produciendo un desgaste continuo de los espacios y áreas de vegetación.

Creciente deterioro ambiental en el país, originado por las distintas actividades productivas y el desarrollo urbano. (Secretaría de turismo del Estado de Hidalgo, 2015)

Inseguridad e inestabilidad política en el país. (Turística, 2015)

Micro

Oportunidades

Clientes

México ocupó el lugar 13 entre los países más visitados con 23.7 millones de personas al año lo cual representa una gran oportunidad para obtener la atención del turista extranjero, “Organización Mundial de Turismo” (OMT, 2014)

El cliente extranjero visita lugares de sol, playa, establecimientos hoteleros, gusto por buenas instalaciones donde alojarse. México cuenta con una gran gama de lugares con que este tipo de perfil requerido por el cliente. Ocupación Hotelera (2013) en: <http://mx.hola.com>

Competidores

De acuerdo con el estudio, las cinco entidades más competitivas son: Quintana Roo, Baja California Sur, Distrito Federal, Colima y Querétaro. Grandes oportunidades de adaptarse al perfil de los clientes que recurren a estos estados, con base en el estudio realizado por el Tecnológico de Monterrey que presentó la segunda edición del Índice de Competitividad Turística de los Estados Mexicanos.

En el estado de Hidalgo el patrimonio natural lo constituyen bosques, aguas termales, lagunas, formaciones rocosas, acantilados, grutas, cascadas y paisajes, conjugan una diversidad de atractivos naturales, históricos y culturales para el cliente. (Programa Sectorial de Turismo y Cultura 2011-2016)

Proveedores

Ecoprojects empresa líder en el desarrollo de infraestructura para actividades de Aventura o Deportes Extremos es uno de los proveedores que cuentan con reconocimiento y confiabilidad de las infraestructuras por parte del cliente.

Tienda en línea Stone Adventure, venta de equipo y accesorios para deportes extremos y ecoturismo en México brinda capacitaciones a los empleados lo cual es una de las ventajas de adquirir sus productos, además de diferenciarse de su competencia. (AMTAVE, 2015)

Amenazas

Clientes

Las alertas de los países para avisar a sus ciudadanos sobre el peligro que representan algunas regiones en el país por la delincuencia, se convirtió durante la pasada administración en un factor que impulsó hacia el exterior una mala imagen de México. (Arteaga, 2014)

Posicionar la marca México es una de sus áreas de mejora, el Country Brand Index América Latina 2013 coloca a México como marca país en la sexta posición por debajo de Perú y Chile, mientras que Brasil, Argentina y Costa Rica ocupan los primeros 3 lugares como marca país dentro de la región.

Análisis Interno EFI

Fortalezas

El establecimiento realiza un buen análisis de la información lo que le permite tener un mejor control de la empresa.

La entidad cuenta con el personal adecuado para realizar las actividades esto se debe a que reciben constantes capacitaciones que les permiten aumentar la productividad, y seguridad al momento de tratar con el cliente.

Dentro de la organización existe un buen ambiente laboral entre los empleados y el lugar donde realizan sus actividades.

La empresa cuenta con buen control financiero tanto en sus ventas como sus utilidades que generan lo que le permite tomar buenas decisiones para el crecimiento y desarrollo de nuevas áreas.

La organización conoce a su competencia así como la procedencia de sus clientes.

La empresa trabaja con responsabilidad ambiental, llevada a la práctica por el personal de la empresa de manera cotidiana, esto con el objetivo de ser una empresa comprometida con la conservación de su entorno natural.

La maquinaria y equipo con la que cuenta la empresa se encuentra funcionando correctamente, permitiendo que las actividades no sean interrumpidas.

La empresa cuenta con la infraestructura necesaria para brindar servicios de calidad para garantizar la completa satisfacción del cliente.

Debilidades

La empresa no cuenta con una misión y visión, teniendo como consecuencia que el personal desconozca cuáles son los objetivos que persigue la empresa.

El proceso de reclutamiento del personal no es eficiente, ya que se desconoce las capacidades y habilidades reales de su fuerza laboral.

La empresa no recopila información de sus distintas áreas, esto incapacita el proceso de toma de decisiones que puedan beneficiar al desarrollo de la organización mediante el establecimiento de nuevas ofertas de servicios.

Falta de mecanismos para conocer sugerencias y quejas lo cual da a conocer las necesidades y expectativas del cliente así como identificar posibles puntos de mejora.

La empresa no cuenta con una secuencia que permita la correcta realización de actividades condición que desfavorece el crecimiento y el logro de objetivos.

Diagnóstico del sector

A continuación se presentan los diagramas de radar elaborados con base en los datos recabados en la entrevista al comité y al presidente del Parque Acuático y Ecoturístico EcoAlberto.

Análisis y diagrama de radar de Administración

Gráfico 9 Diagrama de radar de Administración



Fuente: (Elaboración propia, 2015) Datos que se obtienen de la entrevista a la empresa EcoAlberto

El diagrama de radar muestra que la empresa cuenta con la debilidad de la ausencia de la misión y visión, lo cual provoca falta de organización, dirección y no tener claros los objetivos a futuro. En tanto a las fortalezas, cuenta con un buen aprovechamiento y análisis de la información lo que le hace tener un mejor control de la empresa.

Análisis y diagrama de radar de Recursos Humanos

Es importante ya que mediante ella se recluta el personal idóneo para desempeñar cada una de las actividades dentro de la organización.

Gráfico 9.1 Diagrama de radar de Recursos Humanos



Fuente: (Elaboración propia, 2015) Datos que se obtienen de la entrevista a la empresa EcoAlberto

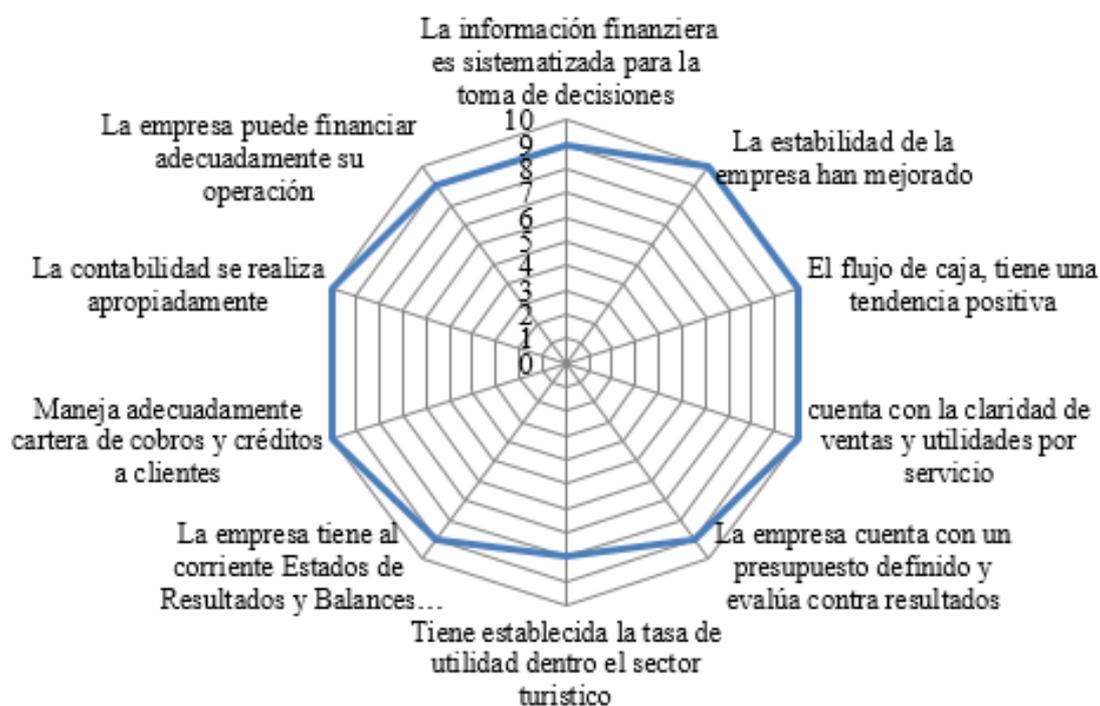
Dentro del área de recursos humanos se tiene una deficiencia al momento de la contratación del personal esto se debe a que no se realiza de manera escrita, lo que trae como consecuencia que no se definan de manera eficiente las responsabilidades y funciones que desempeñarán.

Dentro de la empresa se detectó que cuenta con el personal adecuado para realizar las actividades, esto se debe a que reciben constantes capacitaciones que les permiten motivarse aumentando en cada persona la productividad, y seguridad al momento de tratar con el cliente.

Otra fortaleza que presenta esta área, es el buen ambiente laboral que existe entre los empleados y el lugar donde realizan sus tareas permitiendo lograr los objetivos de la empresa.

Análisis y diagrama de radar de Finanzas

Gráfico 9.2 Diagrama de radar de Finanzas

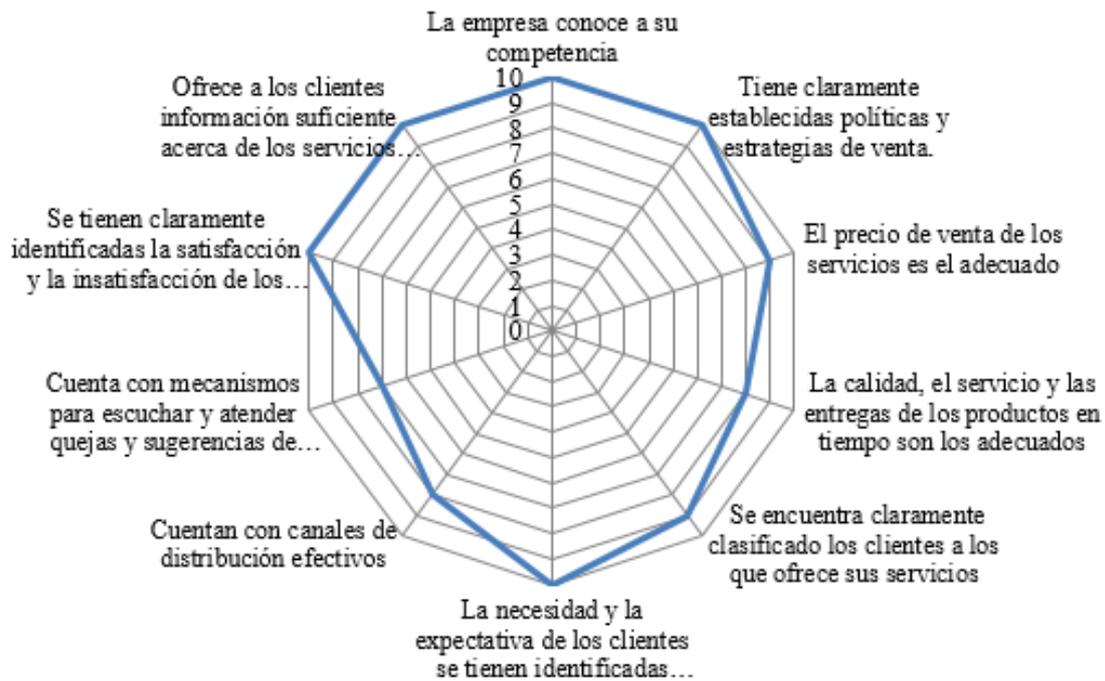


Fuente: (Elaboración propia, 2015) Datos que se obtienen de la entrevista a la empresa EcoAlberto

El área de finanzas dentro de la empresa tiene como debilidad no tener establecida la tasa de utilidad dentro del sector turístico, lo que no les permite establecer nuevas ofertas de servicios; entre sus fortalezas encontramos que la empresa en general lleva un buen control financiero tanto en sus ventas y utilidades lo cual favorece el tener una mejor visión de la situación económica de la misma y tomar buenas decisiones para el crecimiento y desarrollo de nuevas áreas que generen ganancias para la empresa.

Análisis y diagrama de radar de Mercadotecnia

La mercadotecnia es vital para una empresa ya que mediante ella se dan a conocer los servicios que ofrece en su caso el balneario y el parque eco-turístico el “EcoAlberto”.

Gráfico 9.3 Diagrama de Radar de Mercadotecnia

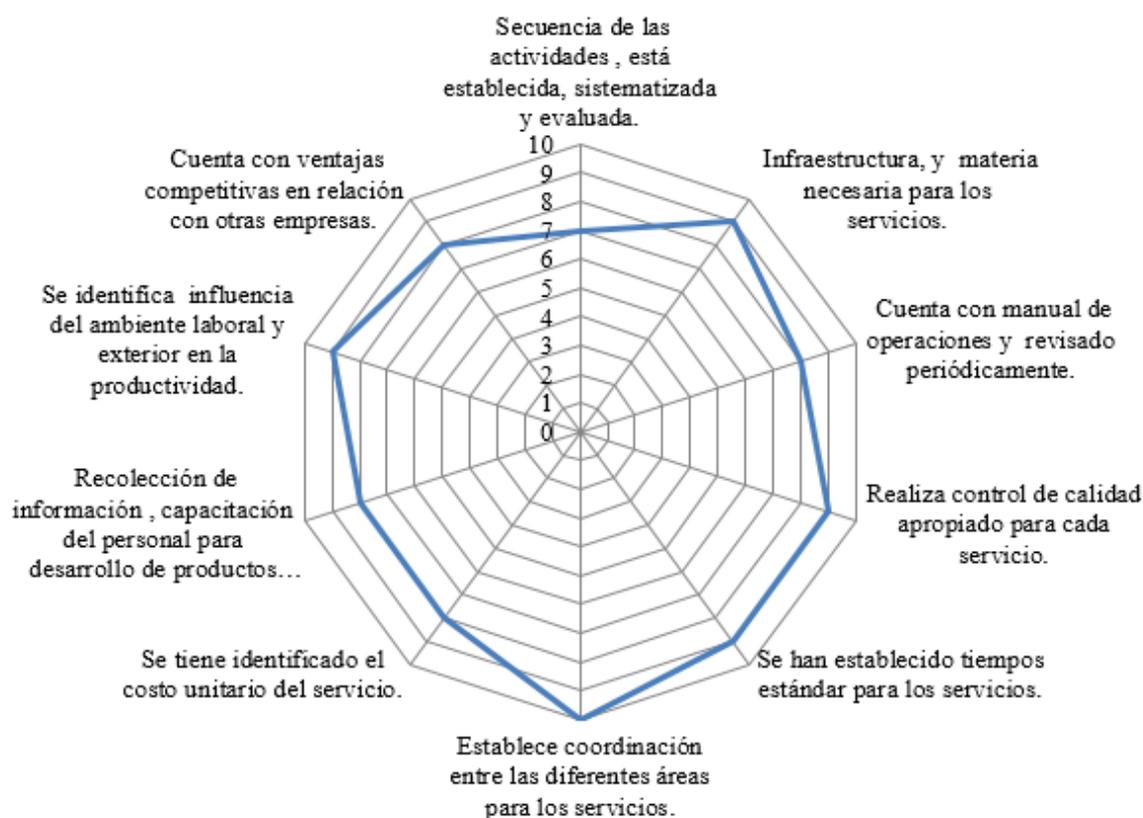
Fuente: (Elaboración propia, 2015) Datos que se obtienen de la entrevista a la empresa EcoAlberto

En el área de mercadotecnia se muestra que es una de las mejores posicionadas, puesto que la empresa conoce con exactitud su competencia así como la clasificación de sus clientes y la estabilidad en sus precios, constante verificación de la calidad de la misma.

Sin embargo, los puntos más débiles que se tienen son, la falta de mecanismos para escuchar y atender quejas y sugerencias de los clientes así como la falta de conocimiento si realmente se ha tenido un impacto positivo en ellas.

Análisis y diagrama de radar de la Producción y/o Servicio

Se dan a conocer las actividades que se desarrollan dentro de la empresa enfocadas a asegurar la calidad en la prestación del servicio y maximizar la satisfacción del cliente.

Gráfico 9.4 Diagrama de radar de Producción y/o Servicio

Fuente: (Elaboración propia, 2015) Datos que se obtienen de la entrevista a la empresa EcoAlberto

En el anterior diagrama se observa que existe una condición negativa en esta área, verificando que no realizan un control de las actividades para brindar un servicio sistematizado y evaluado que defina los movimientos y recursos necesarios en la organización para que favorezca el crecimiento y el logro de objetivos, lo que conlleva una mala organización dentro de los servicios prestados.

Como fortaleza en esta área se detectó que la organización cuenta con la infraestructura necesaria para brindar servicios de calidad con efectividad, eficacia, eficiencia para garantizar la completa satisfacción del cliente.

Discusión

Tomando como base el modelo propuesto por Jhon Elkington, Triple Bottom Line (García L. M., 2015), que debe haber un equilibrio e interacción entre los aspectos económico, social y ambiental, para lograr la sustentabilidad, se puede inferir, después del diagnóstico llevado a cabo al parque Eco-Alberto que hay grandes logros, pero, aún existen varias áreas de oportunidad que hay que atender:

En la parte económica, si bien existe control del recurso económico y afortunadamente se muestra que es una empresa sana financieramente hablando, falta sistematizar estas actividades y conducir las ganancias hacia inversiones clave para la empresa que apoyen su desarrollo de una manera más certera. Así como invertir más en beneficio del capital humano con el que cuenta.

En la parte social, hay aspectos interesantes puesto que al ser una empresa comunitaria reconoce la importancia de incluir a la población en las actividades propias de la misma, además es importante para ellos el trabajo colaborativo y solidario, y aunque se percibe los beneficios obtenidos al interior de las empresas, es importante que estos también se reflejen en la comunidad, con los clientes, con sus proveedores y ampliar la interacción con otros organismos que pudieran apoyar el desarrollo de estas unidades económicas.

Por último, pero no menos importante, es el impacto que provocan este tipo de empresas al medio ambiente. Sobresaliente es que todos los trabajadores de la empresa reconozcan la importancia de la preservación de los recursos naturales con los que cuentan y que apoyen y respeten las reglas establecidas por organismos autoridad en la materia, sin embargo, es necesario fomentar una verdadera cultura ambientalista en toda la comunidad y sus alrededores, para que puedan surgir más estrategias encaminadas a disminuir el impacto ambiental y a garantizar la preservación de la naturaleza que les rodea y de la cual dependen.

Conclusión

De manera puntual, dos de los problemas encontrados a través del diagnóstico son; la manera de inducir al personal para iniciar labores no es formal, pues no se queda ningún registro de ello, lo cual provoca confusiones posteriormente.

De igual manera la corta duración de dos años en el periodo administrativo del líder en turno, no permite efectuar una planeación estratégica que apoye el crecimiento y desarrollo de la empresa de una manera constante. Es por ello que existen errores en la administración de la misma y falta profesionalización en muchos de sus procedimientos.

La empresa presenta aciertos, y es un ejemplo de una PyME de éxito en la zona en donde se ubica, la recomendación es seguir trabajando en su profesionalización y no perder de vista los aspectos económicos, sociales y ambientales, para lograr la sustentabilidad.

Referencias

AMTAVE Asociación Mexicana de Balnearios (2015). Asociación Mexicana de Turismo de Aventura y Ecoturismo A.C. Consultado en: <http://www.amtave.org/index.php>

Arteaga, J. R. (Marzo de 2014). 5 factores que amenazan el turismo en México Forbes. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/5-factores-que-amenazan-el-crecimiento-del-turismo-en-mexico/>

Asociación Mexicana de Parques Acuáticos y Balnearios (2015). Consultado en: <http://ampaba.mx/>

Cámara de diputados. (s.f.). Ley de Hacienda del Estado de Hidalgo. Obtenido de <http://goo.gl/xAH2qG>.

Centro de Innovación Turística de Andalucía, J. L. (2013). Obtenido de <http://goo.gl/FpwJp2>.

Chávez, A. C., & Conde, H. R. (2005). Desarrollo sustentable y redes organizacionales: el caso de las PyMES en México.

Curiel, Cabrera Raymundo (2013) Desarrollo regional y pymes: herramienta para impulsar el desarrollo regional sustentable en México. Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. Consultado en: http://www.mercadotecniasustentable.com/pdf/Desarrollo_Regional_y_Pymes_Herramienta_para_impulsar_el_Desarrollo_Regional_Sustentable_en_Mexico.pdf

David Giner, I. V. (2014). Tendencias del sector turístico 2012 Marketing y estrategia turística. Obtenido de <http://goo.gl/FpwJp2>.

García, L. M. (2015). La Cuenta del Triple Resultado o Triple Bottom Line. Revista de Contabilidad y Dirección Vol. 20, pp. 65-77.

González, L. J. (2013). Diagnóstico del sector turismo en México. México D.F.

Herrera, A. C., & Olguín Ramírez, M. M. (2015). Planeación Estratégica: ¿La clave para la sustentabilidad de las PYMES? VinculaTégica. Año 1 Número 1 Julio 2014 - Junio 2015 ISSN: 2448-5101. Consultado en <http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Revistas/62-78%20PLANEACION%20ESTRATEGICA%20LA%20CLAVE%20PARA%20LA%20SUSTENTABILIDAD%20DE%20LAS%20PYMES.pdf>

Iasia. (2015). Principales parques acuáticos en la república mexicana. Obtenido de <http://goo.gl/Vz1QDT>.

INEGI, E. N. (12 de 2014). Ocupación y empleo. Recuperado el 02 de 2015, de Ocupación y Empleo. Obtenido de <http://goo.gl/T1bWeV>.

INEGI. (2015). Boletín del Producto Interno Bruto por entidad federativa.

Kerzner. (2015). Atlantis The Palm Dubai. Información recabada de <http://goo.gl/sij0fE>.

Martínez, R. A. (2015). Desarrollo e implementación de un modelo integral de sustentabilidad para una PYME en México, el caso PTS. México, México, México: Instituto Politécnico Nacional.

México desconocido, (2015). México Desconocido. Obtenido de <http://goo.gl/wJriO>.

Pérez, Hasbun Deisy del Carmen (2008) Gerencia PYME, fortaleza sustentable para el Desarrollo Endógeno. MULTICIENCIAS, Vol. 8, N° 1, 2008 (81 - 90) ISSN 1317-2255 / NÚCLEOPUNTO FIJO-UNIVERSIDAD DE ZULIA . <http://www.produccioncientificaluz.org/index.php/multiciencias/article/view/16689/16662>

Portales Derbez, L. E., & García de la Torre, C. (2013). La sustentabilidad empresarial de las PYMES veracruzanas, una aproximación desde su competitividad. XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática.

R.C.C. (2013). Desarrollo regional y PyMES: herramienta para impulsar el desarrollo regional sustentable en México. Mercadotecnia Sustentable.

Organización Mundial del Turismo (2014) Consultado en: <http://www2.unwto.org/es/content/porque-el-turismo> Programa Sectorial de Turismo. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Consultado en http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2014/01/programa_turismo.pdf

Programa Sectorial de Turismo y Cultura 2011-2016. Consultado en http://siieh.hidalgo.gob.mx/Programas%20Sectoriales/files/programa_sectorial_turismo_y_cultura.pdf

Salazar Hernández, B. C., V. G. (2015). Análisis de los factores competitivos de los balnearios En el Valle del Mezquital estado de Hidalgo. Obtenido de <http://goo.gl/Gdj8IS>.

Secretaría de Turismo (2014) Consultado en <http://www.gob.mx/sectur/>

Secretaría de Turismo del Estado de Hidalgo, (2015). Información obtenida de <http://goo.gl/FcFDZv>.

Secretaría de turismo del Estado de Hidalgo. (2015.). Secretaria de Turismo. Obtenido en <http://goo.gl/EGVlc5>.

Torres, Yuveni. (2013). Criterio Hidalgo. Obtenido de <http://goo.gl/FpwJp2>.