



## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Posgrado en Economía

Instituto de Investigaciones Económicas

### LA INCORPORACIÓN DE LOS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL SECTOR TURISMO: EMPRESAS HOTELERAS EN MICHOACÁN

#### TESIS

Que para optar por el grado de:  
Doctor en Economía

#### Presenta:

Olivia Ochoa Alvarez

#### Tutor Principal:

Dr. Eduardo García Frapolli.- Instituto de Investigaciones en Ecosistemas, UNAM

#### Miembros del Jurado:

Dr. Alonso Aguilar Ibarra.- Instituto de Investigaciones Económicas, UNAM

Dra. Sophie Ávila Foucat.- Instituto de Investigaciones Económicas, UNAM

Dr. Benjamín García Paez.- Facultad de Economía, UNAM

Dra. Evodia Silva Rivera.- Universidad Veracruzana

CIUDAD DE MÉXICO, JUNIO 2018



## DEDICATORIA

*A Ricardo, mi amor, mi cómplice y todo.*

*Gracias por ser mi compañero de vida y principal apoyo.*

*A mi padre, mi primer maestro.*

*Gracias por enseñarme lo que la disciplina y constancia pueden lograr, por creer en mí.*

*A mi madre.*

*Ejemplo de paciencia y perseverancia, gracias por enseñarme que el único límite es uno mismo,  
por incitarme a alcanzar cualquier meta.*

*A mi hermana, Tamara.*

*Por su apoyo incondicional, gracias por acompañar cada etapa de mi vida.*



## AGRADECIMIENTOS

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT), por otorgarme la beca para poder cursar el Programa de Doctorado en Economía.

Al Dr. Eduardo García Frapolli, por su acompañamiento y asesoría a lo largo de este proceso, por su gran apoyo, paciencia y comprensión como tutor, por ser un excelente guía y un gran amigo para cada uno de los que tenemos la fortuna de trabajar con él.

A la Dra. Sophie Ávila y al Dr. Alonso Aguilar, por el seguimiento a mi trabajo, así como su interés y constante retroalimentación, he aprendido mucho gracias a ustedes y lo agradezco.

A la Dra. Evodia Silva y al Dr. Benjamín García, por aceptar unirse a este proyecto, les agradezco profundamente su tiempo y atinadas recomendaciones.

Al Dr. Francisco Mora, por su apoyo en el ámbito de la estadística. Gracias Pacho por tu ayuda y disposición a enseñar, no hubiera sido posible este trabajo sin tu gran aportación.

Al Mtro. Juan Martínez y al Mtro. Alejandro Merino, por facilitar todos y cada uno de los procesos administrativos desde el inicio del programa. Gracias por tus consejos y atenciones.

A David y Sofi, más que mis grandes amigos, dos grandes compañeros en esta trayectoria. Gracias por sus consejos y aportaciones a este trabajo que también es suyo.

A Carla, Daniel, Mariana, Óscar, Bárbara, Mario, Vladimir, Perla y Caro; a la gran familia del Laboratorio de Economía Ecológica que me adoptaron como una de ustedes desde un principio. Gracias a cada uno por todo el apoyo.



## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO 2</b>	<b>MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL</b>	<b>23</b>
<b>2.1</b>	<b>LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>	<b>24</b>
2.1.1	Definición	24
2.1.2	El rol del Estado en la RSE	26
2.1.3	Herramientas Internacionales de Gestión para la Responsabilidad Social Empresarial	28
2.1.4	Responsabilidad Social Empresarial y medio ambiente	30
<b>2.2</b>	<b>SERVICIOS ECOSISTÉMICOS</b>	<b>30</b>
2.2.1	El ecosistema	30
2.2.2	El enfoque socio – ecosistémico	31
2.2.2.1	<i>Antecedentes</i>	31
2.2.2.2	<i>Definición</i>	34
2.2.2.3	<i>Sistemas Socio – Ecológicos</i>	35
2.2.3	Definiciones, características y bases conceptuales de los servicios ecosistémicos	36
2.2.3.1	<i>Clasificación</i>	39
2.2.3.2	<i>Función de los servicios ecosistémicos en los sistemas socio-ecológicos</i>	41
2.2.3.3	<i>Valoración de los servicios ecosistémicos</i>	42
<b>2.3</b>	<b>LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS</b>	<b>45</b>
<b>2.4</b>	<b>LA RSE EN MÉXICO</b>	<b>47</b>
2.4.1	La dimensión ambiental de la RSE en el sector turístico mexicano	50

<b>CAPÍTULO 3</b>	<b>LA CONGRUENCIA ENTRE LA DIMENSIÓN AMBIENTAL DE LA RSE EN EL SECTOR TURISMO CON LA LEGISLACIÓN VIGENTE EN MÉXICO</b>	<b>57</b>
3.1	INTRODUCCIÓN	57
3.2	METODOLOGÍA	59
3.2.1	Revisión documental de metodologías establecidas por las certificaciones	59
3.2.2	Revisión de indicadores ambientales establecidos por la legislación	61
3.2.3	Análisis comparativo	61
3.3	LA LEGISLACIÓN VIGENTE Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN MÉXICO	61
3.4	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DENTRO DE LA RSE	68
3.5	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	69
3.6	CONCLUSIONES	78
<b>CAPÍTULO 4</b>	<b>LA DIMENSIÓN AMBIENTAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EMPRESAS HOTELERAS DE MICHOACÁN</b>	<b>81</b>
4.1	INTRODUCCIÓN	81
4.2	SITIO DE ESTUDIO	84
4.2.1	Perfil del sector turismo en Michoacán	85
4.2.2	Ciudad de Morelia	87
4.2.2.1	<i>Modelo turístico</i>	87
4.2.3	Ruta Don Vasco	89
4.2.3.1	<i>Modelo turístico</i>	89
4.3	METODOLOGÍA	91
4.3.1	Selección de la muestra	91

4.3.2	Elaboración y aplicación de la entrevista	92
4.3.2.1	<i>Aplicación del instrumento</i>	93
4.3.2.2	<i>Características de los hoteles componentes de la muestra: Morelia y Ruta Don Vasco</i>	94
4.3.2.3	<i>Variables de análisis: Características de los hoteles y prácticas ambientales</i>	98
4.3.2.4	<i>Indicadores de análisis cualitativo</i>	100
4.3.3	Análisis de la información	101
4.3.3.1	<i>Métodos</i>	102
4.3.3.1.1	<i>Ordenación Canónica: RDA (Redundancy Analysis por sus siglas en inglés)</i>	102
4.3.3.1.2	<i>Análisis de clúster o conglomerados</i>	103
<b>4.4</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>104</b>
4.5.1	Determinantes en la implementación de prácticas ambientales por empresas hoteleras	104
4.4.1.1	<i>Características relacionadas con la implementación de prácticas de RSE ambiental</i>	104
4.4.1.2	<i>Análisis de percepción de los entrevistados a partir la elaboración de grupos con características homogéneas</i>	105
4.4.1.2.1	<i>Agrupación se hoteles según características</i>	105
4.4.1.2.2	<i>Percepciones sobre distinciones y/o certificaciones</i>	110
4.4.1.2.3	<i>Percepciones sobre Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad ambiental</i>	115
<b>4.5</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>117</b>
<b>CAPÍTULO 5</b>	<b>PERCEPCIÓN DE IMPACTOS Y DEPENDENCIAS DE LOS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL SECTOR TURISMO Y SU RELACIÓN CON LA RSE EN LA DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	<b>121</b>
<b>5.1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>121</b>
<b>5.2</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>123</b>
5.2.1	Variables de análisis: Percepción de SE	124
5.2.2	Análisis de la información	126
5.2.2.1	Métodos	126
5.2.2.1.1	<i>Comportamiento de la muestra en términos descriptivos</i>	126

5.2.2.1.2	<i>Relación entre las características de las empresas y la percepción sobre los servicios ecosistémicos</i>	126
5.2.2.1.3	<i>Modelos RDA parciales de relación “prácticas ambientales” respecto a “percepción SE” y “características”</i>	127
5.2.2.1.4	<i>Partición de la variación: Modelo simultáneo</i>	128
5.2.2.1.5	<i>Análisis cualitativo</i>	129
<b>5.3</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>130</b>
5.3.1	Dependencias de e impactos en los servicios ecosistémicos	131
5.3.2	Percepción de los SE y su relación con las características de los hoteles	132
5.3.3	Percepción de los servicios ecosistémicos y su relación con la decisión de realizar buenas prácticas ambientales	135
<b>5.4</b>	<b>MOTIVACIONES DE LOS EMPRESARIOS PARA SER AMBIENTALMENTE RESPONSABLES</b>	<b>137</b>
<b>5.5</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>149</b>
<b>CAPÍTULO 6</b>	<b>DISCUSIÓN GENERAL</b>	<b>153</b>
<b>6.1</b>	<b>RSE AMBIENTAL EN MÉXICO: ¿RESPONSABILIDAD VOLUNTARIA U OBLIGACIÓN TRANSFERIDA A UN INCENTIVO?</b>	<b>154</b>
<b>6.1.1</b>	El Estado, el marco jurídico y la RSE ambiental	154
6.1.1.1	Las distinciones y/o certificaciones turísticas: deficiencias y recomendaciones	156
<b>6.2</b>	<b>CONSTRUCCIÓN DE UNA METODOLOGÍA DE RSE AMBIENTAL: ELEMENTOS A INCLUIR</b>	<b>157</b>
6.2.1	El modelo de negocios de las empresas hoteleras turísticas y la RSE ambiental	157
6.2.2	Utilidad de los SE en la RSE	158
<b>6.3.</b>	<b>LA ECO INNOVACIÓN Y LA RSE AMBIENTAL</b>	<b>162</b>
<b>6.4</b>	<b>MOTIVACIONES DE COMPORTAMIENTO Y ÉTICA EMPRESARIAL EN LA RSE AMBIENTAL</b>	<b>163</b>

<b>CAPÍTULO 7</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>169</b>
7.1	CONCLUSIONES	169
7.2	RECOMENDACIONES	170
7.2.1	Recomendaciones para las certificaciones	170
7.2.2	Recomendaciones de política pública	171
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		<b>175</b>
<b>ANEXO</b>		<b>191</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1	Rol del Estado en la RSE	26
Tabla 2.2	Definiciones de servicios ecosistémicos según diversos autores	37
Tabla 2.3	Tipos de Servicios Ecosistémicos según la Evaluación de los Ecosistemas del Milenio	40
Tabla 2.4	Documentos probatorios de buenas prácticas para la Distinción ESR	49
Tabla 2.5	Indicadores para la evaluación de la responsabilidad ambiental utilizados para el otorgamiento del Distintivo ESR en México	50
Tabla 2.6	Distinciones y Certificaciones en el sector turismo	54
Tabla 3.1	Leyes y Reglamentos relacionados con la RSE	61
Tabla 3.2	Contenido de las leyes de responsabilidad ambiental	63
Tabla 3.3	Normas Oficiales relacionadas con la RSE	66
Tabla 3.4	Relación de indicadores biofísicos por parámetros ambientales y su relación con leyes, reglamentos y normas en México	71
Tabla 4.1	Características de los hoteles	99
Tabla 4.2	Prácticas ambientales	100
Tabla 4.3	Prueba de hipótesis del modelo $Prácticas = f(Características)$	104
Tabla 4.7	Opinión sobre distinciones y/o certificaciones	111
Tabla 4.8	Términos asociados a la RSE según las empresas	115
Tabla 4.9	Términos relacionados a la responsabilidad ambiental	116
Tabla 5.1	Variables de percepción de impactos y dependencias de SE	124
Tabla 5.2	Resultado del Test de Permutación de RDA	134
Tabla 5.3	Resultado del Test de permutación RDA	136
Tabla 5.4	Prueba de hipótesis del modelo $Prácticas = f(SE)$	136
Tabla 5.5	Resultados de la partición de la variación	137
Tabla 5.6	Términos relacionados a la percepción de dependencia de los servicios ecosistémicos	140
Tabla 5.7	Términos relacionados a la percepción de impacto hacia los servicios Ecosistémicos	144
Tabla 5.8	Términos relacionados a la ética empresarial	147
Tabla 5.9	Términos relacionados a la motivación de las empresas de realizar buenas prácticas ambientales	147
Figura 6.1	Modelos de RSE según motivaciones de actuación	165

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1	Estructura de tesis	
Figura 2.1	Dimensiones del desarrollo sostenible	36
Figura 2.2	Valor económico y métodos de valoración para los servicios ecosistémicos	44
Figura 3.1	Niveles de Sostenibilidad Corporativa	58
Figura 3.2	Ruta Crítica	59
Figura 3.3	Metodologías revisadas agrupadas según origen	60
Figura 3.4	Niveles de Sostenibilidad Corporativa: Ubicación de la RSE Ambiental en México	78
Figura 4.1	Relación del socio-ecosistema con determinación de la oferta turística y la gestión ambiental de las empresas	82
Figura 4.2	Regiones Turísticas del Estado de Michoacán	85
Figura 4.3	Sitio de estudio	86
Figura 4.4	Modelo de Desarrollo Turístico de la Ruta Don Vasco	90
Figura 4.5	Composición del instrumento	93
Figura 4.6	Asignación de número de conglomerados mediante el uso del algoritmo AVERAGE	107
Figura 4.7	Dendograma de clasificación de los hoteles	108
Figura 4.8	Ordenación de los hoteles respecto a sus principales características de variación: tamaño y número de certificaciones	109
Figura 5.1	La empresa como subsistema económico	122
Figura 5.2	Ejemplo de un Diagrama de Venn	129
Figura 5.3	Percepción de dependencia e impactos de los servicios ecosistémicos por parte de los hoteles	131
Figura 5.4	Modelo de las características del hotel como determinantes de la visión de los servicios ecosistémicos	133
Figura 5.5	Resumen de los resultados en modelos de RDA parciales	138
Figura 5.6	Resumen de resultados: Diagrama de Venn	139
Figura 5.7	Dimensiones de análisis de la motivación de RSE ambiental	146

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 4.1	Características de los hoteles de la muestra: Morelia	95
Gráfica 4.2	Características de los hoteles de la muestra: RDV	96
Gráfica 4.3	Porcentaje de hoteles por tipo de distinción o certificación	97
Gráfica 4.4	Postura ambiental	98

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Cada vez es más evidente que la crisis política, social y ambiental que estamos viviendo a nivel mundial es producto del sistema económico predominante, el cual coloca al crecimiento económico y la acumulación como las clave del progreso (Moore, 2016). Estos planteamientos tienen su base en la explotación ilimitada de los recursos naturales disponibles, donde la eficiencia se vuelve el fin mismo de la economía (Arrow et al, 1995; Costanza et al, 1999). En este contexto, la empresa como unidad económica básica ha fungido como el productor de satisfactores para cubrir las necesidades de una sociedad cada vez más demandante y consumista. El papel de las empresas dentro del núcleo social ha evolucionado, pasando de ser una entidad con la única finalidad de generar riqueza (Friedman, 1962), a configurarse como una institución económica que intenta crear conciencia de su incidencia en las diferentes esferas de la realidad económica, social y más recientemente, ambiental (Font et al, 2012).

Desde la crisis del petróleo en la década de 1970, seguido del informe “Los límites al crecimiento” al Club de Roma (1972) y la Conferencia sobre el Medio Humano (1972) en Suecia, comenzó a hacerse más explícita la relación economía-naturaleza. Mucho se ha debatido y documentado sobre la evidencia de las consecuencias del sistema productivo imperante en la notoria pérdida de biodiversidad, la degradación de los suelos, la ruptura de la capa de ozono y el cambio climático (Costanza et al, 1999; Common & Stagl, 2008); temas que se convirtieron en ejes clave de las agendas mundiales, al menos en el discurso de la búsqueda de un desarrollo más sostenible.

Para lograr la sostenibilidad del subsistema económico, es apremiante contar con un sistema integrado de comprensión de los impactos ambientales de la producción, así como de la dependencia que este tiene hacia el ambiente, ya que la separación entre los lugares de producción y consumo es inminente, por lo que es fundamental el conocimiento de las externalidades generadas para la orientación de cualquier tipo de decisión (Spangerberg, 2011). Es en este punto donde el papel de la empresa y el conocimiento de los alcances de sus operaciones

cobran relevancia, así como la cuestión de qué parte de responsabilidad deben asumir por sus acciones y cómo hacerlo.

Surge así el concepto de Responsabilidad Social Empresaria (RSE en adelante), que se ha configurado esencialmente como el “desarrollo sostenible” (Moneva et al, 2006; O’Rourke, 2003) con un enfoque de administración de empresas (Coles et al, 2013). Incluso hay quienes la consideran como una filosofía de gestión (Porter y Kramer, 2006). La literatura convencional afirma que la principal motivación de las practicas empresariales hacia la RSE es la reducción de costos y que son potencialmente una ventaja competitiva (Garay & Font, 2013). Sin embargo, otros argumentan que detrás del quehacer empresarial hay sistemas más complejos de acción como la ciudadanía corporativa (van Marrewijk, 2003; Marsen y Andriof, 2001; Navarro, 2012) o la sostenibilidad corporativa (van Marrewijk & Werre, 2003). Estos afirman la existencia de sistemas de gestión ambiental con niveles más elevados de actuación con motivaciones diversas y complementarias a la competitividad.

La RSE se expresa en su forma convencional en una serie de distintivos y certificados emanados de metodologías de evaluación por parte de organismos gubernamentales, empresariales y en menor medida académicos, que utilizan una serie de indicadores y parámetros para establecer estándares de actuación empresarial teniendo como preceptos principales la voluntariedad y el ejercer acciones que superen los lineamientos planteados por la legislación (Dahlsrud, 2006). Sin embargo, el debate acerca de la responsabilidad que debe asumir una empresa por la afectación de su actividad en el entorno es más compleja. El desgaste de los ecosistemas que ha llevado a la escasez de recursos vitales para el sostenimiento de la vida, hace necesaria la generación de conocimiento acerca de la relación que guardan las empresas con el medio para poder establecer una responsabilidad de actuación en el sentido amplio.

Para la generación de estrategias sustentables de actuación es necesario contextualizar a la empresa como parte de un todo. En este sentido, el tipo abordaje de la relación humanidad – naturaleza se torna elemental, por lo que existen un gran número de marcos teóricos y de actuación de distintas índoles que se emplean como herramientas de toma de decisiones, tanto a nivel sector de la economía como a nivel de unidad económica en cuestiones de gestión ambiental. Sin embargo, suelen enfocarse en atender externalidades muy específicas sin tomar en cuenta

aquellas interacciones que no se perciben a simple vista pero son fundamentales para el desarrollo de la vida.

Los académicos han tenido la tendencia a desarrollar modelos teóricos para analizar problemáticas complejas sobre los efectos de los seres humanos en la naturaleza, y a partir de estos modelos prescribir soluciones universales. Sin embargo, cada vez queda más claro que generalizar que todos los sistemas tiene características homogéneas y hacer recomendaciones que guían políticas, suele terminar frecuentemente en fracasos (Ostrom, 2009; Arrow et al, 1995). De igual forma sucede con la RSE. El reto no radica en cómo se define, sino la forma en que se construye en un contexto específico (Dahlsrud, 2006), ya que para considerar exitosa una estrategia de RSE, lo ideal sería que se diseñara a partir de la situación particular de cada sector (van Marrewijk, 2003), haciendo necesaria una visión interdisciplinaria que haga posible el estudio de la RSE con una visión ecosistémica en realidades determinadas que deriven en estrategias asertivas de actuación e innovación ambiental.

Un marco que ha cobrado fuerza en los últimos años y que hace un esfuerzo por desagregar teóricamente la naturaleza para su entendimiento es el de los servicios ecosistémicos (SE en adelante). Este marco ha sido muy exitoso para mostrar los vínculos entre los ecosistemas y las sociedades (Galán et al, 2013; Reyers et al, 2013; Vaughan et al, 2007). Esta teorización se vuelve sumamente útil para comprender el alcance de las externalidades empresariales en cada una de las esferas del entorno natural y social. El término de SE abarca muchos aspectos (Reyers et al, 2013), desde procesos y funciones de la naturaleza, hasta bienes, usos humanos o valores, etc. (Nahlik et al, 2012). Es importante resaltar que este marco enfoca las funciones del ecosistema como proveedoras de bienes y servicios cuando la valoración humana está implicada (Constanza et al, 1997; Daily, 1997; de Groot et al, 2002), usando el concepto de “valor” en el sentido de la contribución de una acción o elemento al cumplimiento de metas, objetivos y condiciones específicas (Constanza, 2000). Por tanto, todas las actividades humanas dependen de la provisión y funcionamiento de los SE (Ehrlich et al, 1995).

El foco principal del uso de este marco es entender que las consecuencias de la afectación de la naturaleza alcanza escalas más allá de su localización, y comprender cuáles son permite tomar decisiones acertadas respecto a la actuación sobre el medio. La clasificación propuesta en La

Evaluación de los Ecosistemas del Milenio (2003), la cual se basa en el precepto de que los SE proveen beneficios a las sociedades, considerando tanto los procesos biológicos como los servicios finales, así como los tangibles e intangibles, otorga un marco de análisis amplio e integral de la gestión ambiental para la toma de decisiones, permitiendo visualizar, y en algunos casos tratar de medir, los impactos de una actividad económica de una forma más acertada.

Teniendo en cuenta lo anterior, el turismo, por sus características intrínsecas y su tipo de cadena productiva hacen más evidentes sus relaciones con el entorno natural, es un sector de la economía que permite un acercamiento teórico y práctico a la RSE en la dimensión ambiental. A nivel mundial el turismo representa una de las principales actividades económicas debido a su gran dinamismo y aportación a los productos nacionales. En México, este sector aporta el 8.7% p del Producto Interno Bruto, generando de manera directa e indirecta más de 10 millones de empleos, y siendo la segunda fuente más importante de divisas. Durante los últimos años, el turismo en México ha tenido un dinamismo muy importante, al pasar del lugar 15 en llegadas de turistas internacionales en el año 2012, a la octava posición a nivel mundial en 2016. Actualmente, México recibe cerca de 35 millones de turistas al año, 50% más de lo que recibía a principios de la década de 2010 (SECTUR, 2017). En términos ambientales, el Reporte de Competitividad de Viajes y Turismo 2017, que evalúa a 136 naciones, ubica a México como el segundo mejor país en cuanto a recursos naturales y en el lugar 10 respecto a sus recursos culturales. Sin embargo, el destacado posicionamiento de México en cuanto a riquezas naturales se ve opacado con el rezago que el país registra en relación con los estándares internacionales de conservación de dichas riquezas. El Reporte de Competitividad en Viajes y Turismo 2017 del Foro Económico Mundial revela que México ocupa la segunda posición respecto a los recursos naturales cuantificables, pero se ubica en el lugar 116 de las 136 economías evaluadas en la categoría de sostenibilidad del medio ambiente.

En este escenario, el gobierno de México ha intentado implementar acciones a partir de la Primera Mesa Redonda de Producción y Consumo Sustentable en México realizada en 2010. De esta acción se derivó la Estrategia Nacional de Producción y Consumo Sustentable (2013), que considera al sector turismo como impulsor de la adopción de prácticas sustentables en sus procesos productivos y el consumo de bienes y servicios ligados (SEMARNAT 2013). A pesar de

estos acuerdos, no existen como tal incentivos directos a las empresas del sector para adoptar prácticas sustentables en sus operaciones.

Paralelamente, se han desarrollado una serie de distintivos para el sector turismo emanados de distintas instituciones, principalmente gubernamentales y en menor medida empresariales, que avalan la buena actuación o actuación responsable por parte de las empresas. Según datos de la Secretaría de Turismo, existen 6 distintivos exclusivos del sector turismo, de los cuales únicamente 2 se enfocan en la dimensión ambiental y provienen de incentivos gubernamentales. Hablando de RSE en el sentido estricto, existe solamente una distinción otorgada por el Centro Mexicano para la Filantropía, cuyo apartado ambiental utiliza indicadores provenientes de distintas certificaciones internacionales para evaluar la responsabilidad ambiental de una empresa. Se trata de una metodología homogénea que no integra preceptos de la evolución teórica y práctica de la RSE a nivel internacional.

Tomando en cuenta esta realidad, tanto a nivel internacional como a nivel nacional, la presente investigación trata de responder a una serie de preguntas en torno a la dimensión ambiental de la RSE en México. ¿Existe congruencia entre el marco jurídico existente y los lineamientos establecidos para certificar a una empresa como socialmente responsable en el rubro ambiental en México? ¿Las empresas con algún tipo de certificación y/o distinción tienen mejores prácticas de RSE ambiental? ¿Las prácticas empresariales de responsabilidad ambiental están relacionadas con la percepción de impactos y dependencias de los servicios ecosistémicos?

Para responder esta serie de preguntas, la presente investigación tiene como Objetivo General analizar la implementación de la responsabilidad social empresarial en México e incorporar los principios fundamentales de la teoría de los servicios ecosistémicos en su implementación, particularmente en las dependencias e impactos a los que se enfrentan las empresas del sector turismo. A su vez, para el cumplimiento de dicho objetivo, esta tesis plantea tres Objetivos Particulares:

- OP1: Realizar un análisis de los indicadores propuestos por las diferentes certificaciones de RSE en su dimensión ambiental y contrastar los estándares mínimos de actuación empresarial que establece el marco jurídico en México.
- OP2: Realizar un análisis comparativo de las acciones de RSE en el ámbito ambiental que

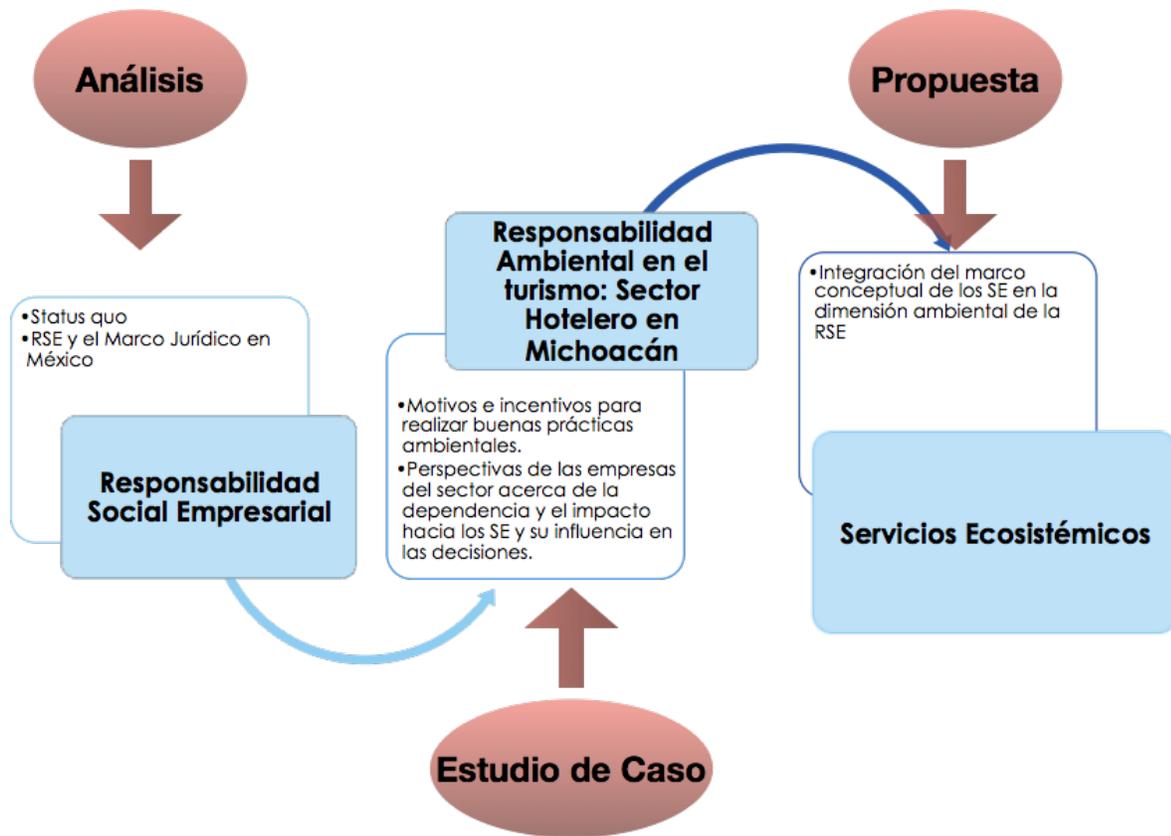
llevan a cabo empresas hoteleras en el estado de Michoacán, diferenciando por modelos turísticos y ubicación geográfica.

- OP3: Analizar la percepción de las empresas hoteleras acerca de las dependencias e impactos de sus actividades hacia los servicios ecosistémicos, y relacionar estas percepciones con las acciones que implementan en términos ambientales y de RSE.

Partiendo de la realidad actual surge la motivación para desarrollar la presente investigación, teniendo como base la limitada participación de la dimensión ambiental en la toma de decisiones de carácter empresarial. Es por ello que esta investigación busca resaltar elementos teóricos y metodológicos que aporten factores de mejora de actuación a partir del conocimiento y conciencia de los alcances reales de la misma, que beneficien tanto a la empresa como al entorno en el que se desenvuelve. Para este efecto, se eligieron las empresas hoteleras del sector turístico de una Ciudad Patrimonio Cultural, la ciudad de Morelia, así como un corredor turístico denominado Ruta Don Vasco, ambos ubicados en el estado de Michoacán de Ocampo, ampliamente conocido por su potencial turístico y riqueza natural.

El presente documento se estructura principalmente en tres fases (ver Figura 1.1), desarrolladas en siete capítulos en los que se conjugan métodos de análisis tanto cualitativos como cuantitativos. La secuencia del documento transita desde una parte teórica sobre la RSE en México, hacia un estudio de caso que muestra el quehacer empresarial de una serie de hoteles de distintas categorías en un contexto específico, con la finalidad de develar los motivos y alcances de la actuación empresarial mediante una visión ecosistémica. Esto con la finalidad de desarrollar elementos que sirvan de base para una propuesta práctica para generar incentivos de actuación ambiental efectivos y de mayor alcance.

Figura 1.1 Estructura de tesis



Fuente: Elaboración propia.



## CAPÍTULO 2

### MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

La empresa como institución económica tiene incidencia tanto en el campo económico como en el social y el ambiental. Así surge la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), término que no tiene una definición universalmente aceptada (Freeman & Hasnaoui, 2011; Garay & Fond, 2012; Font et al., 2012; Dahlsrud, 2006), pero que es un concepto en el cual prevalece la idea de que las empresas voluntariamente integren las preocupaciones sociales y ecológicas en sus actividades (Moneva et al., 2006; O'Rourke, 2003). De acuerdo con Araque y Montero (2006), la RSE está condicionada por tres factores: los aspectos legales, la presión social y el mercado. La RSE, por tanto, se refiere a las responsabilidades de una empresa que van más allá de lo puramente jurídico y económico, abarcando las responsabilidades a una gama más amplia de interesados (responsabilidad social) (Lafuente et al., 2003; van Marrewijk, 2003; Sprinkle & Maines, 2010) y su relación con el entorno (responsabilidades ambientales) (Font et al., 2012), ya que el capital natural es el principal sustento a partir del cual se han desarrollado los distintos sectores económicos y sociales (Galán et al., 2013). Así se integra la dimensión ambiental a los temas de RSE, y más recientemente se añade el término de “servicios ecosistémicos”<sup>1</sup> (SE) debido a la estrecha relación entre éstos, los riesgos y oportunidades de negocio y los beneficios y pérdidas empresariales, que sugiere que el valor de los ecosistemas debería ser considerado como una parte importante en la planificación y toma de decisiones empresariales (WBCSD, 2011). Una empresa se considera responsable cuando sus acciones cumplen con una serie de indicadores establecidos por organismos empresariales o gubernamentales, los cuales les otorgan certificaciones que las avalan.

El aspecto ambiental dentro de la RSE es relativamente nuevo, y ha cobrado relevancia conforme ha evolucionado el concepto de desarrollo sustentable, que pone sobre la mesa la

---

<sup>1</sup> Entendidos como los beneficios que las personas obtienen de los ecosistemas (MEA, 2005), y se dividen en: servicios de provisión (productos obtenidos de los ecosistemas como alimentos, agua, madera, etc.), servicios de regulación (procesos ecosistémicos que regulan las condiciones en las que los seres humanos viven y se desarrollan como regulación del clima, polinización, etc.), servicios culturales (experiencias y capacidades adquiridas derivadas de la interacción entre personas y ecosistemas) y servicios de soporte o sustento (procesos ecosistémicos básicos que aseguran el funcionamiento adecuado y los flujos de servicios de los ecosistemas, son necesarios para la provisión de todos los servicios) (Galán et al, 2013, adaptado de MA. 2003. p. 57).

discusión sobre la importancia económica que tiene la conservación de los recursos naturales y la variedad de beneficios que generan los servicios que proveen los ecosistemas en términos financieros y sociales. La estrecha relación entre los SE, los riesgos y oportunidades de negocio y los beneficios y pérdidas empresariales, sugiere que el valor de los ecosistemas debería ser considerado como una parte importante en la planificación y toma decisiones empresariales (WBCSD, 2011), y dicha premisa no es privativa de sectores aislados de la economía.

## 2.1 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### 2.1.1 Definición

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial se ha ido configurado a lo largo del tiempo de acuerdo con la relación que han guardado las empresas con las sociedades (Garay & Fond, 2012; Araque & Montero, 2006). Para Harvey (2005), la RSE surgió como una respuesta empresarial y de tipo organizacional ante la crítica social, mientras que para Araque y Montero (2006), las empresas, mediante procesos que mejoran su actuación, han asumido la responsabilidad de sus acciones buscando una mayor satisfacción social.

Históricamente, más allá del cumplimiento de las obligaciones legales o económicas de las empresas, se ha utilizado un marco filantrópico para entender la RSE, al vérselo como sinónimo de actos voluntarios dirigidos a paliar problemas sociales o beneficiar a grupos sociales en desventaja (Correa et al., 2004; Meehan, 2006). De acuerdo con Araque y Montero (2006), esta postura prevaleció desde finales del s. XVIII hasta principios del s. XX, cuando las acciones comenzaron a realizarse por temor a nuevas regulaciones del estado. Fue en la década de 1950 que se da el comienzo de la era moderna de la responsabilidad social (Carroll, 1999).

Desde hace varias décadas, lo que se conoce como RSE se ha ido perfilando como un concepto multidimensional que va más allá del aspecto social y filantrópico, rompiendo con la visión tradicional de que “la única responsabilidad de las empresas es la generación de ganancia” (Friedman, 1962). Varias definiciones actuales se han centrado en la idea de que la RSE es esencialmente el “desarrollo sostenible” (Moneva et al., 2006; O' Rourke, 2003) con un enfoque de administración de empresas (Coles et al, 2013). Porter y Kramer (2006) argumentan que la RSE se conceptualiza mejor como una filosofía de gestión que está incrustada en cada aspecto de las

operaciones de la empresa y de la cadena de valor. La RSE, en este sentido, involucra necesariamente a una gama más amplia de interesados, puesto que requiere de la interacción con distintos grupos, tanto los internos a la empresa (los accionistas o *shareholders*<sup>2</sup>) como los externos (conocidos como *stakeholders*<sup>3</sup>) (Lafuente et al., 2003; van Marrewijk, 2003; Sprinkle & Maines, 2010) y su relación con el entorno (responsabilidades ambientales) (Font et al., 2012).

De acuerdo con van Marrewijk (2003), la RSE se balancea entre la agencia y la comunión, es decir, entre la autogestión de la empresa (funcionamiento de procesos internos, relación con empleados, etc.) y el funcionamiento de la misma como parte de un todo (relación con la sociedad, gobierno, ambiente). Esta visión es considerada como la más amplia de la RSE, ya que establece que las empresas deben ser responsables en la sociedad porque son parte de ella. La RSE se ubica en un ámbito entre lo que se espera de la actuación de la empresa (responsabilidad ética), lo que los grupos de interés desean de ella, tanto externos (responsabilidad filantrópica y social) como internos (responsabilidad económica) (Araque & Montero, 2006).

Finalmente, el reto, no radica en cómo se define la RSE, sino en la manera en que se construye en un contexto específico (Dahlsrud, 2006), pues una estrategia de RSE exitosa tiene que diseñarse a partir de la situación particular de cada empresa (van Marrewijk, 2003). La RSE ha evolucionado notablemente y ha tomado diversas formas desembocando en conceptos más amplios como la ciudadanía corporativa<sup>4</sup> (van Marrewijk, 2003; Marsen & Andriof, 2001; Navarro, 2012) o la sostenibilidad corporativa<sup>5</sup> (van Marrewijk & Werre, 2003).

Estos niveles pueden entenderse como fases de la RSE de acuerdo a las motivaciones de su actuar, que van de la legalidad a la conciencia, y por tanto, arrojan resultados diferentes en cada peldaño de la gestión.

---

<sup>2</sup> Concepto que se refiere a los agentes vinculados directamente a la empresa u organización, bien sea en calidad de accionistas, socios, directivos, trabajadores, sindicatos, socios estratégicos, etc. (Navarro, 2012).

<sup>3</sup> Concepto que hace alusión a los restantes grupos de interés no vinculados orgánicamente a la empresa, como autoridades, grupos de presión, organizaciones no gubernamentales (ONG), competidores, consumidores, etc. (Navarro, 2012).

<sup>4</sup> La ciudadanía corporativa se refiere a la comprensión y manejo de la empresa en el sentido más amplio, para beneficio de la misma y de la sociedad en general, entendiendo su papel dentro de un entorno específico, así como las obligaciones y derechos como parte del mismo.

<sup>5</sup> La sostenibilidad corporativa es un concepto amplio que significa la evolución de la RSE como proceso aislado de una empresa hacia un enfoque holístico de sostenibilidad de un sistema completo, es decir, en la conjunción de relaciones sociales, económicas y ecológicas.

### 2.1.2 El rol del Estado en la RSE

La RSE como forma de internalizar las externalidades<sup>6</sup> generadas por las empresas, en un primer momento funciona dentro de los parámetros de la teoría coasiana. Esta teoría afirma que “la intervención gubernamental no es necesaria si las personas afectadas por la externalidad y las personas que las crearon se reúnen y negocian” (Coase, 1960). Bajo esta perspectiva, el mercado genera incentivos para regular la actuación de la empresa conforme a las demandas de la sociedad, generando, por ejemplo en términos ambientales, un punto óptimo de contaminación en el que se cruzan las disposiciones a aceptar por parte de los afectados y las disposiciones a pagar por parte de la empresa, maximizando, según esta perspectiva, el bienestar social. Sin embargo, es sumamente complejo que esto ocurra en la realidad, por lo que a lo largo de la historia se ha requerido de la intervención estatal, ya sea de manera directa o indirecta, para incentivar las acciones de RSE, cuando las empresas por sí mismas no responden ante las presiones sociales de actuación.

Según Ward (2004), el estado tiene una intervención ya sea directa o indirecta en la RSE en cuatro niveles (tabla 2.1), que van desde la promoción hasta la obligatoriedad, y se partirá de este marco para analizar el papel estatal en responsabilidad ambiental.

Tabla 2.1 Rol del Estado en la RSE

<b>OBLIGAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulación</li> <li>• Inspección</li> <li>• Sanciones e incentivos legales o fiscales</li> </ul>
<b>FACILITAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislación facilitadora de actuaciones (guías, directrices no obligatorias, transparencia e información).</li> <li>• Creación de incentivos a través de leyes, etiquetas o códigos.</li> <li>• Formación, concienciación e investigación (observatorios de RSE, cátedras, etc.).</li> <li>• Facilitación del diálogo entre stakeholders.</li> </ul>
<b>COLABORAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Combinación de recursos públicos y privados (APP).</li> <li>• Coordinación y sinergias entre políticas públicas relacionadas con la RSE.</li> <li>• Diálogo de stakeholders.</li> </ul>
<b>PROMOCIONAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo político a prácticas de RSE en el mercado</li> <li>• Promoción mediante premios, guías, reconocimientos, estándares o indicadores.</li> </ul>

Fuente: Ward (2004).

<sup>6</sup> Se dice que existe una externalidad cuando las acciones de un agente tienen un efecto no buscado sobre otros, ya sea positivo o negativo (Common & Stagl, 2005:327).

La RSE se mueve entre la autorregulación<sup>7</sup> y la regulación gubernamental, quedando en medio la regulación civil. La regulación gubernamental se caracteriza por su formalidad y su incumplimiento da lugar a sanciones (Tapia et al, 2010). Son contados los casos en los que el estado tiene un rol regulatorio en estricto sentido, sin embargo, participa indirecta pero de manera decisiva, creando condiciones para las buenas prácticas empresariales al crear un marco jurídico que garantice el bienestar de todos los grupos de interés, incluyendo un entorno sano para el desarrollo sustentable.

La RSE regularmente se entendía como una situación en la que la empresa cumple con expectativas que exceden las asentadas en la ley, pero en la actualidad esto es un debate entre la propuesta de la RSE voluntaria y la RSE obligatoria que surge precisamente de la relación que guardan las empresas con el estado; incluso se ha desarrollado la idea de la responsabilidad compartida entre ambos actores (De la Cuesta & Valor, 2004). La Unión Europea, en este sentido, es pionera en temas de RSE, creando un marco legal e institucional consensado en sus países miembros para incentivar la correcta actuación empresarial y forma parte de los ejes fundamentales para lograr un desarrollo sustentable. Esto pone de manifiesto que la RSE se encuentra ante el desarrollo de criterios internacionales que sean universalmente aceptados.

La Unión Europea cuenta con una serie de instrumentos aplicados por los gobiernos para motivar la RSE, como mecanismos de transparencia de datos, legislación adecuada, creación de verificadores independientes, etc. Incluso, se han creado cuerpos colegiados (como Consejos de RSE en diversos niveles de gobierno) específicos para temas de responsabilidad, y los asuntos referentes a la RSE se incluyen en la políticas de los ministerios correspondientes. Por ejemplo, en España, desde 2005 se incluyen criterios de RSE para contrataciones públicas (Navarro, 2012). Es un caso significativo, ya que en sitios con un bagaje amplio de RSE, los gobiernos aplican las iniciativas para sus gestiones.

---

<sup>7</sup> Artículo 2. Fracción V. Ley General de Protección al Ambiente y Equilibrio Ecológico en Materia de Auditorías Ambientales y Autorregulación. Se define autorregulación como el proceso voluntario mediante el cual, respetando la legislación y normatividad vigente que aplique, la empresa establece un conjunto de actividades y se adoptan normas complementarias más estrictas, a través de las cuales se mejora el desempeño ambiental y se obtienen mayores logros en materia ambiental, cuya evaluación podrá efectuarse a través de la auditoría ambiental.

Existen a su vez quiénes cuentan con legislación específica para la RSE, como ocurre en la Comunidad Autónoma de Extremadura en España (DOE 2010, Ley 15/2010), donde se establece el marco regulatorio, los mecanismos de verificación y las responsabilidades no sólo para las empresas, sino también para el sector público. En el Reino Unido se instauró el Ministerio de RSE por parte del gobierno, colocando la responsabilidad a nivel de Secretaría de Estado. En Italia se han creado oficinas locales de RSE en diversos departamentos (como el de desarrollo económico).

### 2.1.3 Herramientas Internacionales de Gestión para la Responsabilidad Social Empresarial

A nivel internacional se han desarrollado diversas herramientas de gestión de la RSE, desde iniciativas que surgieron del Pacto Mundial<sup>8</sup> (ONU,1999) y los Objetivos del Milenio, hasta las emanadas de la Unión Europea a partir del Libro Verde (2001) y la Comisión Europea (2002). El Global Reporting Initiative (GRI), surge como iniciativa de manera oficial a partir del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), creando el primer estándar de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad para evaluar el desempeño económico, ambiental y social de las empresas. Actualmente el GRI es una institución independiente, con una Junta Directiva propia en la que destaca un grupo de empresarios de élite internacional, los cuales se caracterizan por ser pioneros en la incorporación de prácticas de RSE, además de recibir colaboración de diferentes organizaciones especialistas en derechos humanos, laborales, cuestiones medio ambientales, etc. A partir de la experiencia propia de los miembros, se han añadido indicadores de evaluación a los establecidos en un primer momento, lo cual permite la generación, divulgación e incorporación del conocimiento empresarial en diferentes campos promoviendo la implementación de innovaciones tanto de procesos como de servicios. A su vez, existen también una gama de guías de gestión de la RSE como la ISO 26000, con un sentido absolutamente voluntario y no certificable, pero que contribuye a mejorar el actuar de las empresas. De manera específica, en el rubro ambiental existe la ISO 14000 y la Guía para la Valoración Corporativa de los Ecosistemas (WCBSD, 2011).

---

<sup>8</sup> Se trata de diez principios consensados que en término de la RSE, establecen los lineamientos de una correcta actuación empresarial en cuatro dimensiones: derechos humanos, derechos laborales, derechos medioambientales y derechos socioeconómicos (Navarro, 2010).

El origen de las herramientas influye en la forma en que son presentadas. Por ejemplo, el Libro Verde (2001), de origen institucional, es un documento consensado que define a la RSE como una “estrategia” que persigue un beneficio económico tomando en consideración los intereses sociales (Araque & Montero, 2010) y considera al medio ambiente como un *stakeholder* (COM, 2002). Por su parte, las normas ISO, provenientes de la esfera empresarial, certifican la calidad de procesos y servicios.

También de origen empresarial, la Guía para la Valoración Corporativa de los Ecosistemas (WCBSD, 2011) va más allá estableciendo los precedentes de la responsabilidad ambiental en el marco de los servicios ecosistémicos, haciendo una mezcla de instrumentos cualitativos y cuantitativos que permitan la visualización de los beneficios por parte de las empresas de tomar en cuenta criterios ambientales en su toma de decisiones. De estas propuestas, emanan una serie de distinciones y certificaciones copiadas o adaptadas para distintos países, como por ejemplo para México.

Es importante precisar la diferencia entre una distinción y una certificación. La distinción premia la actuación de una empresa evaluando una serie de indicadores de funcionamiento de una empresa en un momento específico, el cual no es verificado por un auditor externo a la empresa y no tiene contemplado un proceso de monitoreo posterior. Mientras que una certificación conlleva una evaluación más estricta, es decir, se basa en metodologías estandarizadas que son aplicadas por auditores expertos en la materia a evaluar y lleva un proceso de seguimiento *ex post* a la evaluación. No se trata la constatación de una situación momentánea, sino de procesos permanentes.

En general, existen una serie de metodologías que establecen parámetros para determinar si una empresa es socialmente responsable, emanadas desde el ámbito empresarial, gubernamental y, en la actualidad, algunas herramientas diseñadas por la academia, que comienzan a integrar elementos excluidos por las certificaciones tradicionales. Además, existen de otras particulares que permiten evaluar aspectos específicos de cada una de las dimensiones de la RSE, así como para los distintos tipos de empresas y sectores de la economía.

#### 2.1.4 Responsabilidad Social Empresarial y medio ambiente

Según el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD, 1999) y el Global Reporting Initiative (GRI), la RSE es una parte integral del desarrollo sostenible. Por esta razón, la RSE abarca tres dimensiones principales: 1) medio ambiente; 2) economía; y 3) sociedad. Por ejemplo, Dahlsrud (2006) hace una revisión bibliográfica sobre los conceptos y elementos que se toman en cuenta en 37 diferentes trabajos sobre RSE. De acuerdo a sus resultados, en el 88% de los trabajos los autores incluyeron la dimensión social y la inclusión de *stakeholders*, mientras que en el 86% se hace referencia a la dimensión económica, el 80% a la característica de la voluntariedad, y 59% de los casos se considera la dimensión ambiental. De hecho, se podría decir que la incorporación del enfoque ambiental a la RSE es relativamente nueva y de hecho no se incluye en muchas de las definiciones. De acuerdo con Carroll (1999), esto se debe a que esta dimensión no se incluyó en las primeras conceptualizaciones de la RSE.

De acuerdo con la evolución del término y de la misma concepción del desarrollo, el aspecto ambiental ha ido tomando relevancia en el estudio de la RSE bajo la premisa de que cualquier actividad empresarial depende de alguna manera de los ecosistemas y de sus servicios (WBCSD, 2011), ya que el capital natural es el principal sustento a partir del cual se han desarrollado los distintos sectores económicos y sociales (Galán et al., 2013). Es aquí donde el término de SE adquiere importancia en el ámbito de la RSE, dado que los ecosistemas conforman el sustento de todas las actividades humanas y las interacciones dentro de los mismos producen servicios que benefician a las sociedades (MEA, 2003). No se puede entender la actividad económica sin los beneficios que obtenemos de los ecosistemas (Bishop et al, 2010).

## 2.2 SERVICIOS ECOSISTÉMICOS

### 2.2.1 El ecosistema

Etimológicamente la palabra ecosistema proviene del griego “oikos” que significa “casa” y de “systema” que denota un conjunto de unidades coordinadas. El término ecosistema fue introducido por el ecólogo inglés Arthur George Tansley en 1935, quien lo definió como “la unidad fundamental ecológica, constituida por la interrelación de una biocenosis (conjunto de seres vivos) y un biotopo (hábitat o ambiente)”. Desde su conceptualización, el término ecosistema ha

evolucionado conforme éste se ha ido incorporando en el discurso, no sólo científico, sino también técnico y cultural (Maass, 2014).

A partir de distintas definiciones se puede inferir que un ecosistema está constituido por dos elementos principales. Por un lado está el medio físico, incluyendo sus procesos físicos y biológicos (Maass, 2014; Brussard et al., 1998), el cual a su vez tiene características definibles (Gutiérrez-Yurrita et al., 2004). Por otro lado, el segundo elemento que compone a un ecosistema son sus pobladores, o sea, el conjunto de seres vivos de distintas especies que habitan el medio (Brussard et al., 1998; Gutiérrez-Yurrita et al., 2004; Maass, 2014; Galán et al., 2013). Las interrelaciones entre ambos generan un proceso dinámico e incesante de interacción, ajuste, regulación, expresable como intercambios de materia y energía (Gutiérrez-Yurrita *et al*, 2004; Brussard *et al*, 1998), formando una unidad (Maass, 2014), lo que da como resultado la evolución a nivel de las especies y la sucesión a nivel del sistema entero (Gutiérrez-Yurrita et al, 2004).

Los ecosistemas tienen componentes tanto bióticos (estructura biológica y organismos vivos) como abióticos (estructura física, componentes no vivos como el aire, suelo, energía, agua), así como los procesos ecológicos que determinan su funcionamiento. Son precisamente las interacciones entre éstos las que dan soporte a la vida en la tierra (Galán et al, 2013). Los ecosistemas tienen un carácter jerárquico y anidado, en el que un sistema es parte de un sistema más grande, que lo contiene, y al mismo tiempo está conformado por varios subsistemas que forman parte de él, son sistemas abiertos sin límites bien definidos (Maass, 2014). Los ecosistemas en su condición de soporte y perpetuación de la vida, han sido objeto de manejo por parte del ser humano que reconoce la importancia que éstos tienen para su especie. La manera en la que el ser humano concibe a los ecosistemas incide directamente en la forma que actúa sobre ellos, y esta ha sido muy diversa a lo largo de la historia.

## 2.2.2 El enfoque socio – ecosistémico

### 2.2.2.1 Antecedentes

A lo largo de la historia ha existido un debate en cuanto a las diversas posturas sobre el lugar que ocupa la humanidad en la naturaleza. La pregunta fundamental es si se debe tratar al ser humano como algo ajeno o forma parte de ella. Los límites entre el mundo natural y humano no están

claros. Aldo Leopold localiza al ser humano en el mundo natural, borrando el límite entre naturaleza y personas (Callicot, 2007). De acuerdo con Callicot (2007), es a partir de la teoría de la evolución de Darwin que se considera al ser humano y a la comunidad a la cual tiene proximidad biótica como partes interdependientes. Sin embargo, Fritzell (1987) argumenta que en el ser humano radica una singularidad, la utilización de herramientas, o instrumentos tecnológicos, que podría ser un límite con lo natural. Por su parte, Paul Angermeier (2000) refuerza esta teoría con su postura de que “la actividad humana se vuelve antinatural cuando involucra tecnología”. Según Callicot (2007), el límite no estaría en la tecnología en sí, sino en que habría una disparidad entre la escala temporal de la evolución cultural y la evolución genética. El límite entre los mundos natural y humano puede ser entendido por la disparidad entre la escala temporal de la evolución cultural y biológica.

En términos económicos, la teoría solía tener una tendencia clara a la separación entre la sociedad y la naturaleza, en el sentido que se veía a la naturaleza al servicio de la humanidad, y aunque se afirmaba la escasez de los recursos, éstos se explotaban de manera indiscriminada para satisfacer las necesidades de las sociedades y por supuesto, del mercado. La evolución de los términos de la relación sociedad-naturaleza en la economía estuvo marcada en gran medida por la noción de “bienestar”, que actualmente se denomina como el “desarrollo” de las sociedades.

La visión tradicional del desarrollo pensado como crecimiento económico, tiene sus antecedentes desde la escuela clásica del pensamiento económico con Adam Smith y David Ricardo, que centraron su análisis en el crecimiento económico, y éste era equiparado con el bienestar. Se asocia en primer momento con el incremento de la riqueza, entendida ésta en sentido exclusivamente económico, como acumulación (Ramírez, 2003). Esta forma de pensamiento fue concebida en un momento específico de la historia (s. XVIII) en la que el crecimiento sin límites era algo pensado como posible, dado que se trataba de un mundo escasamente poblado. Aún durante la primera mitad del siglo XX, las principales corrientes del pensamiento económico (clásicos, marxistas, keynesianos y neoclásicos) centraban su interés en una visión macro o microeconómica, donde la atención estaba puesta en la nación o en la empresa (Boisier, 2001). El producto nacional se convirtió en el principal indicador del nivel de crecimiento económico, equiparándose al desarrollo (Ros, 2004). En estas teorías el ser humano continuaba

siendo reducido a un “factor productivo” o bien a “fuerza de trabajo”. De modo tal que el nivel de bienestar económico estaba sujeto exclusivamente a una evaluación basada en cantidades de producto valuado a determinados precios. Incluso se fortaleció la concepción según la cual la naturaleza, y el mismo ser humano, era una materia que debía ser moldeada según el sistema económico, creando así un reduccionismo absoluto del concepto bienestar en donde hasta la tecnología se fusiona con la economía en una misma identidad (Landa y Solari, 2003: 25).

El concepto de desarrollo, como tal, comienza a utilizarse a mediados del siglo XX con una visión de crecimiento económico. Esta visión consistió primordialmente en la idea de que el camino hacia el desarrollo era el mismo camino que el de la industrialización. La acumulación y la explotación irracional de los recursos naturales fueron características esenciales de este modelo, que entra en crisis a partir de la década de 1970 y comienzan a concebirse nuevas nociones de desarrollo que van integrando poco a poco aspectos más allá de lo económico. Se plantea el concepto de la sostenibilidad como un nuevo paradigma de la forma en la que las sociedades buscan su bienestar. La Organización de las Naciones Unidas a través de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, en el Informe titulado «Nuestro futuro común» de 1987, define al desarrollo sostenible como aquel que “satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. El discurso de la sostenibilidad está fuertemente ligado al sistema económico imperante. El capital está experimentando un cambio significativo en la forma en que define y trata a la naturaleza y la internaliza al sistema. Los problemas ecológicos trascienden contextos culturales y locales, en consecuencia, el capital desarrolla una tendencia conservacionista, diferente de su habitual forma destructiva (Escobar, 1996). Esto representa el cambio de la modernidad a la posmodernidad (Ramirez, 2003), de la explotación a la conservación. Sin embargo, ésta última es entendida como “manejo sostenible”, lo que significaría que no se pierde la visión de control sobre los ecosistemas para el sostenimiento del sistema económico. La transformación de la naturaleza y de los ecosistemas por el capital depende de las prácticas culturales de las sociedades y de los procesos culturales en transformación (Escobar, 1996). La economía, por lo tanto, es un resultado social e histórico concreto, así como también la relación establecida con la naturaleza (Cabrera, 2007).

### 2.2.2.2 Definición

Teniendo en cuenta los antecedentes, surge en la comunidad científica la necesidad de un nuevo paradigma para el estudio de la relación sociedad-naturaleza. El enfoque socio-ecosistémico es una forma innovadora de entender e interactuar con el medio físico-químico-biológico-humano del que formamos parte. La visión socio-ecosistémica es un cambio del enfoque analítico, la doctrina reduccionista, mecanicista y el procedimiento analítico que supone que “el todo es la suma de sus partes”, a un enfoque que propone un procedimiento sistémico y de síntesis, una doctrina expansionista en la que “el todo es más que la suma de sus partes” (Maass, 2014).

En términos ecológicos, el enfoque sistémico, en comparación con el enfoque analítico, plantea una visión sustentable donde la naturaleza no se ve únicamente como una mercancía al servicio humano, en una relación vertical, sino que pone al ser humano como parte de la naturaleza, y a ésta como base de la vida en una relación horizontal. En este enfoque surge la ciencia de la sostenibilidad, en la que su vez se hace la distinción entre la ciencia *para* la sostenibilidad y la ciencia *de* la sostenibilidad (Spangenberg, 2011). La primera se basa en la disciplina tradicional, analítica y descriptiva; mientras que la segunda se caracteriza por su transdisciplinareidad, reflexibilidad y aplicabilidad, mostrando una evolución en la ciencia (Spangenberg, 2011). Las ciencias de la sostenibilidad tienen su base en la teoría de sistemas complejos (Maass, 2014), entendiéndose por éstos, que se refiere a sistemas que se componen de diversos elementos que interactúan entre sí. En este sentido, los ecosistemas por sí mismos son sistemas complejos. La relación entre la complejidad de un sistema y su capacidad de resiliencia, es decir, de resistir a los cambios en él introducidos, de regresar a su estado original, o de adaptarse y evolucionar, son determinantes en su sostenibilidad (Cabrera, 2007).

El conocimiento científico es necesario para comprender y sostener los sistemas socio - ecológicos complejos, pero la ciencia ecológica y la social han desarrollado el conocimiento de manera independiente y no es fácil hacer una combinación. Los académicos han tenido la tendencia a desarrollar modelos teóricos simplistas para analizar aspectos de problemas sobre recursos naturales y prescribir soluciones universales, cayendo en el error de suponer que todos los sistemas tienen características homogéneas y hacer recomendaciones que guían políticas,

frecuentemente fallidas (Ostrom, 2009). Por tal motivo, el enfoque socio-ecosistémico hace énfasis en la transdisciplinaredad de la ciencia, es decir, que es menester que la generación de conocimiento sea integral y en conjunto con los diversos especialistas, para abordar los problemas de una manera menos parcial y proponer soluciones acertadas tomando en cuenta las diferentes aristas de un fenómeno.

### *2.2.2.3 Sistemas Socio - Ecológicos*

Hablar del enfoque socio-ecosistémico es abordar necesariamente el estudio de sistemas socio-ecológicos, que se refiere a la conjunción de dos subsistemas: uno de carácter biofísico (el ecosistema) y otro de carácter socioeconómico (el sociosistema) (Maass, 2014). La conexión ente estos dos subsistemas se da, por un lado, mediante la provisión de servicios ambientales (tema que se abordara más adelante) que brinda el subsistema biofísico al subsistema social y, por el otro, y a manera de mecanismo de retroalimentación, mediante las decisiones de manejo que se toman en el subsistema social y que se traducen en un régimen de intervención (pulsos y presiones) sobre el ecosistema natural (Collins *et al*, 2011; Maass,2014).

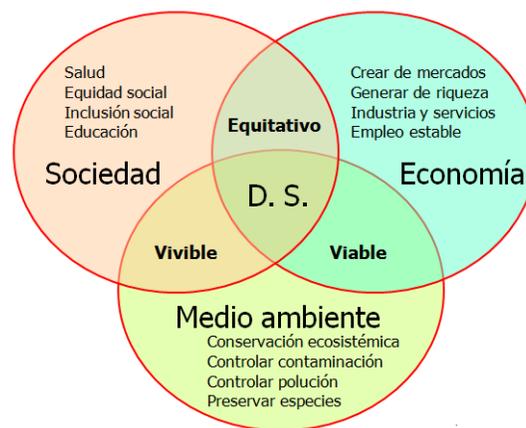
Spangenberg (2011) identifica tres puntos centrales en los que las ciencias de la sostenibilidad deben trabajar, enfocados en las características de los sistemas socio-ecológicos de acuerdo a su ejecución actual:

1. La adaptabilidad, vulnerabilidad y resiliencia en los sistemas socio-ecológicos, es elemental, por lo que son necesarios nuevos conceptos y herramientas que faciliten la gestión de los mismos.
2. La sostenibilidad en el complejo sistema de producción-consumo. Es básico tener un sistema integrado de comprensión de los impactos ambientales de la producción en el mundo globalizado, ya que la separación entre los lugares de producción y consumo es inminente, y es fundamental el conocimiento de las externalidades generadas para la orientación de las políticas.
3. Instituciones para el desarrollo sostenible. Las instituciones (sistemas de normas, procedimientos y expectativas que guían las interacciones sociales) tienen que ser

capaces de actuar frente a las interacciones de la política, los mercados y el conocimiento, generando procesos de gobernanza.

Así, tenemos que la sostenibilidad se ubicaría en un punto de conjunción entre el la sociedad, la economía y el medio ambiente, como se muestra en la Figura 2.1.

Figura 2.1. Dimensiones del desarrollo sostenible



Fuente: Shearlock et al. (2000:81)

### 2.2.3 Definiciones, características y bases conceptuales de los servicios ecosistémicos

Los SE representan un concepto complejo y diverso, con amplias y frecuentemente contradictorias definiciones (Reyers et al, 2013). El término toma importancia, pues los ecosistemas conforman el sustento de todas las actividades humanas y las interacciones dentro de los mismos producen servicios que benefician a las sociedades (MEA, 2003). De esta manera, los SE se conceptualizan de diversas formas según cada autor (ver Tabla 2.2). Las definiciones coinciden en el sentido de que todas hablan de bienestar humano generado por los ecosistemas, sin embargo, difieren en la concepción de que si los SE son funciones, condiciones, procesos o bienes y servicios.

Nahlik y colaboradores (2012) hacen una revisión de publicaciones acerca de los SE y la forma en que se presentan y encontraron que de un total de 25 artículos, el 43% los categoriza como procesos y funciones, el 7% como componentes estructurales, el 22% como bienes, el 17% como usos humanos y el 11% como valores.

Tabla 2.2. Definiciones de servicios ecosistémicos según diversos autores

Definición de Servicios Ecosistémicos	Autores
“Los beneficios que las personas obtienen de los ecosistemas”	(MEA, 2005)
“Los beneficios de las poblaciones humanas que se derivan, directa o indirectamente, de las funciones del ecosistema”	(Costanza et al., 1997)
“Las condiciones y procesos a través de los cuales los ecosistemas naturales y las especies que los conforman sostienen y nutren a la vida humana”	(Daily, 1997)
“La capacidad de los procesos naturales y sus componentes para proporcionar bienes y servicios que satisfagan las necesidades humanas, directa o indirectamente”	(de Groot et al., 2002)
“El conjunto de funciones de los ecosistemas, que sea útil para los seres humanos”	(Kremen, 2005)
“Componentes de la naturaleza que es directamente consumido, disfrutado, o que conduce a aumentar el bienestar humano”	(Boyd y Banzhaf, 2007)
“Los aspectos de los ecosistemas utilizados (activa o pasiva) para producir el bienestar humano”	(Fisher et al., 2009)
“Una serie de bienes y servicios generados por los ecosistemas que son importantes para el bienestar humano”	(Nelson et al., 2009)
“Beneficios que los seres humanos reconocen que se obtienen de los ecosistemas y apoyan, directa o indirectamente, su supervivencia y calidad de vida ”	(Harrington et al., 2010)
“Un término colectivo para los bienes y servicios producidos por los ecosistemas que benefician a la humanidad”	(Jenkins et al., 2010)

Fuente: Nahlik et al (2012:28).

Al tratarse de un tema relativamente nuevo, no se ha homogeneizado un concepto de los SE. Existe un debate constante acerca de qué debe tomarse como SE, especialmente a la hora de tratar de medirlos. Autores como Boyd y Banzhaf (2007) afirman que los servicios son productos finales de la naturaleza, y que en términos de medición es fundamental distinguir entre bienes finales e intermedios. Brussard y colaboradores (1998:10) definen a los SE únicamente como procesos. Para estos autores “los SE son los procesos biológicos, físicos y químicos que ocurren en ecosistemas naturales o semi-naturales y mantienen la habitabilidad del planeta”. Por su parte, Constanza et al. (1997), Daily (1997) y de Groot et al. (2002), consideran a las funciones del ecosistema como un

subconjunto de procesos ecológicos y estructuras ecosistémicas proveedoras de bienes y servicios, definidos como servicios ecosistémicos cuando la valoración humana está implicada. Los autores distinguen 4 tipos de funciones de los ecosistemas, que a su vez se dividen en 23 funciones que son “ecológicamente sostenibles”<sup>9</sup>. Los tipos considerados son:

1. Funciones de regulación. Soporte de la vida, regulación de agua, suelo, aire, etc.
2. Funciones de hábitat.
3. Funciones de producción. Energía, fotosíntesis, alimento.
4. Funciones de información. “Función de referencia” que contribuye a mantener la salud humana al proveer oportunidades para la reflexión, el enriquecimiento espiritual, el desarrollo cognitivo, la recreación y la experiencia estética.

Un punto focal de la discusión sobre SE es si servicios necesariamente se traduce como beneficios. Autores difieren de esta postura que equipara a los SE con beneficios humanos como se observa en algunas definiciones. Fisher y Turner (2008), así como Boyd y Banzhaf (2007), plantean que los servicios no son beneficios, la diferenciación radica en que los beneficios son más bien producto de los servicios, no servicios en sí. Hacen entonces, cuatro distinciones: componentes abióticos, SE intermedios, SE finales y beneficios. Por ejemplo, las precipitaciones son un componente abiótico, la composición del suelo es un SE intermedio que permite la filtración del agua y su regulación, que es un SE final, siendo el beneficio la obtención de agua para beber.

A pesar de las diferencias en los conceptos, se puede hablar de características similares. En todas las definiciones, los SE son importantes para las sociedades, por consiguiente la actividad humana los deteriora, y las consecuencias de su afectación alcanza escalas más allá de su localización. Otro de los aspectos básicos de los SE es el hecho de que la tecnología no los puede reemplazar (Daily et al. 1995). Nahlik et al. (2012) afirman que se requiere del uso de un acercamiento transdisciplinario centrado en principios compartidos para definir e identificar los servicios que permita ser el foco de la comunicación entre disciplinas.

---

<sup>9</sup> La sostenibilidad ecológica se define como: “los límites naturales establecidos por la capacidad de carga del medio natural (física, química y ecológica), por lo que el uso humano no perjudica de forma irreversible la integridad y el funcionamiento apropiado de los procesos naturales y sus componentes” (de Groot et al., 2002).

### *2.2.3.1 Clasificación*

Así como existen distintas acepciones sobre los SE, hay también varias formas en que éstos pueden ser clasificados, evidentemente bajo el marco teórico en el que son concebidos. Según Wallace (2007), una tipología efectiva de SE debe tener tres elementos: a) un conjunto mínimo de términos bien definidos que efectivamente abarquen el tema; b) claridad acerca de los términos que se utilizan para caracterizar los servicios; y c) especificación del punto en el que vinculan los procesos con los servicios finales. De acuerdo con el marco conceptual expuesto por la Evaluación de los Ecosistemas del Milenio (MEA por sus siglas en inglés), los ecosistemas proveen cuatro tipos de servicios: de soporte, de regulación, de provisión y culturales (MEA, 2003). Estos se pueden observar en la Tabla 2.3. Los servicios de provisión son el agua, los alimentos, los combustibles, entre muchos otros, que obtenemos directamente de los ecosistemas (Balvanera & Cotler et al. 2009), mientras que los de regulación son los procesos de los ecosistemas que regulan las condiciones del ambiente, como el clima, el control de las inundaciones y la regulación de la calidad del aire y el agua (Galán et al., 2013). Los de soporte o de sustento son los responsables del mantenimiento de la biodiversidad, de las condiciones y los procesos de los ecosistemas, necesarios para la producción de los demás servicios ecosistémicos (Ranganathan et al., 2008), y los servicios culturales son los beneficios no materiales que se presentan como experiencias o como capacidades adquiridas, e incluyen los beneficios espirituales, recreativos o educativos que obtenemos de la naturaleza (Chan & Goldstein et al., 2011).

Tabla 2.3. Tipos de Servicios Ecosistémicos según la Evaluación de los Ecosistemas del Milenio (MEA, 2003)

SE DE PROVISIÓN	SE DE REGULACIÓN	SE CULTURALES
<p>Productos obtenidos de los ecosistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Alimentos</li> <li>◆ Agua</li> <li>◆ Madera y leña</li> <li>◆ Bioquímicos, medicinas naturales y farmacéuticas</li> <li>◆ Recursos genéticos</li> </ul>	<p>Procesos ecosistémicos que regulan las condiciones en las que los seres humanos viven y se desarrollan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Regulación del clima</li> <li>◆ Control de enfermedades y plagas</li> <li>◆ Control de inundaciones y de impactos ante eventos naturales extremos</li> <li>◆ Regulación de la calidad del aire y el suelo</li> <li>◆ Polinización</li> <li>◆ Regulación de la erosión</li> </ul>	<p>Experiencias y capacidades adquiridas derivadas de la interacción entre personas y ecosistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Espirituales y religiosos</li> <li>◆ Recreación y turismo</li> <li>◆ Estéticos</li> <li>◆ Herencia cultural y pertenencia al territorio</li> <li>◆ Educativos e inspirativos</li> </ul>
<b>SE DE SOPORTE O SUSTENTO</b>		
<p>Procesos ecosistémicos básicos que aseguran el funcionamiento adecuado y los flujos de servicios de los ecosistemas (necesarios para la provisión de todos los servicios):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Formación del suelo</li> <li>◆ Ciclo del agua</li> <li>◆ Ciclo de nutrientes</li> <li>◆ Origen y mantenimiento de la biodiversidad</li> <li>◆ Producción primaria (conversión de energía lumínica en nutrientes)</li> </ul>		

Fuente: Galán et al (2013, adaptado de MA. 2003. p. 57)

La clasificación propuesta por la MEA (2003) tiene su base en el tipo de beneficios que los servicios proveen a las sociedades, y toman en consideración tanto los procesos como los servicios finales, y los SE tangibles e intangibles (culturales).

El debate respecto a la definición y clasificación de los SE continúa debido a que es un tema relativamente nuevo que ha tomado relevancia en las últimas décadas. Los diferentes marcos pueden ser útiles en distintas situaciones dependiendo del objetivo que se desee estudiar, sin embargo, es importante hacer la diferenciación entre los procesos, las funciones y los servicios de los ecosistemas para que en el momento que se intenten medir los impactos de la actividad

humana y la dependencia de las sociedades hacia los mismos, no haya una doble medición. Es decir, que no se traslapen las evaluaciones y se obtengan cuentas duplicadas o sesgadas.

### *2.2.3.2 Función de los servicios ecosistémicos en los sistemas socio-ecológicos*

En el contexto de los sistemas socio-ecológicos, los SE juegan un papel sumamente importante, puesto que son el vínculo entre los ecosistemas y la sociedad (Galán et al, 2013; Vaughan et al, 2007; Reyers et al, 2013). Incluso, autores como Vaughan et al. (2007) van más allá al postular que los SE son el puente perfecto entre la ciencia y la sociedad. Incluyen un marco de manejo de los ecosistemas que enfatiza los objetivos a incrementar el conocimiento de los procesos ecológicos para mejorar así la toma de decisiones.

El comportamiento de los seres humanos incide tanto directa como indirectamente en los SE, es decir, del manejo correcto de los SE depende no solo el bienestar humano, sino el sostenimiento de la vida en general. Todas las actividades humanas tienen sus pilares en la provisión de SE (Ehrlich et al, 1995), ya que el capital natural es el principal sustento a partir del cual se han desarrollado los distintos sectores económicos y sociales (Galán et al., 2013). Sin embargo, el impacto de la actividad humana en el ambiente ha rebasado las escalas locales y regionales, alcanzando niveles globales (Ehrlich *et al*, 1995; Daily *et al*, 1995) y los servicios que se pierden por el deterioro de los ecosistemas son más valiosos que las ganancias que se obtienen por las actividades que los alteran (Daily et al, 1995).

Los SE se observan en los diversos campos del bienestar humano. Como se mencionaba anteriormente, son soporte de la vida, de la actividad económica, contribuyen a la salud humana a través de un entorno sano, y al mismo tiempo son parte esencial de la configuración de la identidad de los pueblos y su capacidad de autodeterminación (Galán et al., 2013).

Debido a la importancia de los SE es preciso que el tema se estudie desde un enfoque transdisciplinar. Por ejemplo, Reyers et al. (2013) esbozan un enfoque desde el punto de vista de los sistemas socio-ecológicos para la identificación de factores e interacciones necesarias para medir y gestionar los servicios de los ecosistemas y el bienestar humano. Tal enfoque pone de relieve la importancia de la medición de los siguientes elementos:

- a) Los factores socio-ecológicos que intervienen en la producción de los SE.

- b) Los beneficios que se derivan de la interacción de los bloques de SE.
- c) El impacto de estos flujos de beneficios en las dimensiones específicas del bienestar humano a través de los grupos de beneficiarios y el impacto de estos cambios en la gestión de los sistemas socio-ecológicos.
- d) La influencia de la gestión y la gobernanza en los sistemas socio-ecológicos.
- e) Factores que apuntalan los servicios del ecosistema.

Las metodologías de medición de los SE varía respecto a la teoría en la que se fundamenta, pero tomando siempre en consideración la relación servicio-beneficio.

### *2.2.3.3 Valoración de los servicios ecosistémicos*

Hablar de valor, valoración o sistema de valores, tiene connotaciones diferentes para cada disciplina, que pueden ser incluso contradictorias. Los sistemas de valores se refieren, en general, a un conjunto de normas y preceptos que guían el juicio y la acción humana. Son marcos morales y normativos que se utilizan para asignar importancia a las acciones que realizan, así como ciertos derechos, lo que implica objetivos prácticos (Farber et al, 2002). En este contexto, utilizamos el término "valor" en el sentido de la contribución de una acción o un objeto al cumplimiento de metas, objetivos y condiciones específicas (Constanza, 2000).

La valoración de los ecosistemas es por tanto, la forma en que se miden los beneficios que los ecosistemas brindan a las sociedades, utilizando para esto, diversos parámetros y criterios. El tema de la valoración es inseparable de las alternativas y decisiones que tengan que tomarse en los sistemas socio-ecológicos. Cuando se menciona el término de valoración, frecuentemente se piensa que se trata únicamente de poner un precio a los SE en un ámbito meramente económico. Algunos argumentan que dicha valoración es imposible al tratar de medir el valor de los ecosistemas en el más amplio sentido, por ejemplo, como soporte de la vida en general o el valor estético de un paisaje (Constanza, 1997). Sin embargo, se han desarrollado diferentes metodologías para aproximarse a la estimación de los valores de mercado de los SE, lo cual no es del todo preciso, ya que es necesario distinguir los tipos de valores que tiene un servicio, donde valor no siempre equivale a precio. En este sentido, "valor" es un término que la mayoría de los ecólogos y otros

científicos naturales prefieren no utilizar, al menos no como el precio de un bien, sino que lo utilizan como referencia a la magnitud de un número, por ejemplo, un parámetro estadístico (Farber et al., 2002). Pero si atendemos al significado estricto de la palabra “valor”, tendremos que los científicos naturales utilizan el concepto de valor para hablar acerca de las relaciones causales entre las partes diferentes de un sistema (Farber et al, 2002). Es necesario reconocer, entonces, que las medidas económicas y ecológicas de valor pueden estar a veces en conflicto entre sí.

En este contexto, al valorar los servicios ecosistémicos no se está poniendo precio a los ecosistemas o la naturaleza misma, sino que se está tratando de medir únicamente los beneficios que la humanidad obtiene de ellos, es decir, la valoración de SE tiene un énfasis antropocentrista. De Groot et al. (2000; 2002) hacen una distinción entre tres tipos de valoración de los ecosistemas:

- a) Valor ecológico. Radica en que la provisión de bienes y servicios ecosistémicos proviene de los procesos del ecosistema y los componentes proveídos por éste, y los límites de su uso sostenible están determinados por el criterio ecológico: la integridad, resistencia y resiliencia. El valor ecológico está definido por la integración de las funciones de regulación y hábitat, así como por parámetros ecosistémicos como complejidad, diversidad y rareza.
- b) Valor sociocultural. Valor patrimonial relacionado con las funciones de información que son el origen del bienestar humano no natural indispensable para la sostenibilidad de la sociedad.
- c) Valor económico. Cálculo de los beneficios humanos de los ecosistemas en términos monetarios. Específicamente para la valoración económica, en el MEA (2003) se hace una clasificación entre el valor económico de uso (beneficios directos que pueden medirse cuantitativamente) y de no uso (valor de existencia), así como los métodos que son considerados los más apropiados para medir cada uno de ellos (Figura 2.2). Cabe resaltar que cuando se evalúa un SE de uso, se toma su valor mínimo como referencia y es inversamente proporcional a la abundancia del servicio.

Figura 2.2. Valor económico y métodos de valoración para los servicios ecosistémicos



Fuente: Millenium Ecosystem Assessment (2003)

Como se observa, existen diferencias entre los valores ecológicos y económicos relacionados con los SE. Si bien es probable que las estructuras y los procesos de los ecosistemas específicos tienen algún papel funcional en un ecosistema, y, por lo tanto, tienen valor, es posible que no tienen un valor directo o indirecto en las economías de mercado (Farber et al, 2002). Sin embargo, como se mencionaba en apartados anteriores, el estudio de los SE es relativamente reciente, por tanto es una ciencia en construcción, y si bien es cierto que el valor de los ecosistemas no radica únicamente en los beneficios medibles para los seres humanos, el realizar una aproximación a lo que monetariamente costaría su ausencia, sin duda ayuda a dimensionar la importancia que tienen y entender el por qué es menester de su conservación. Pero es apremiante la comprensión integral de la relación sociedad-naturaleza en términos no sólo cuantitativos sino también cualitativos, por lo que la visión socio-ecosistémica tiene un papel fundamental.

### 2.3 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS

Etimológicamente, la palabra turismo se deriva del latín *tornus* (torno) y *tornare* (redondear, tornear, girar), y el sufijo *ismo* se refiere a la acción que realiza un grupo de personas, por lo que etimológicamente puede definirse al turismo como las personas que viajan con la intención de regresar a su domicilio habitual (Ramírez, 1992). La Organización Mundial de Turismo (OMT) considera el funcionamiento de la actividad turística como un sistema, es decir, como un conjunto de factores interrelacionados entre sí que cambian a medida que uno se mueve en el espacio (geográficamente) y en el tiempo. De acuerdo a esta misma organización, se consideran cuatro componentes básicos para este sistema:

- a) La demanda: formada por el conjunto de consumidores o posibles consumidores de bienes y servicios.
- b) La oferta: compuesta por el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucradas en la experiencia turística.
- c) El espacio geográfico: que constituye la base física en la que tiene lugar la conjunción o encuentro de los diferentes elementos.
- d) Los operadores de mercado: que son aquellas empresas y organismos cuya función principal es facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda.

En este ámbito, las empresas turísticas son piezas clave para desarrollar un sector turístico que a través de sus acciones se enmarque dentro de los principios de la sostenibilidad. Estos principios, que se pueden observar en la Figura 3, se establecen a partir de las tres dimensiones del desarrollo sostenible y a su vez cumplen con los tres rubros de la RSE.

Específicamente en México, a partir de la Primera Mesa Redonda de Producción y Consumo Sustentable en México realizada en 2010, y de las conclusiones derivadas de ella, como la Estrategia Nacional de Producción y Consumo Sustentable (2013), se considera al sector del turismo sustentable como impulsor de la adopción de prácticas sustentables en

sus procesos productivos y en el consumo de bienes y servicios ligados. En la estrategia se establecen medidas que se enfocan en temas vinculados con la mitigación y adaptación al cambio climático, al desarrollo de las comunidades locales, al respeto y cuidado de la biodiversidad, de la cultura y de los espacios naturales, a la planeación y gestión sustentables de proyectos turísticos, a la renovación de la infraestructura existente y al desarrollo de nichos sectoriales (SEMARNAT, 2013).

Estos preceptos brindan directrices básicas para la RSE del sector, incluso, un gran número de empresas turísticas han incorporado el concepto en sus modelos de negocios, siendo la principal motivación que las prácticas empresariales pueden reducir costos y pueden proveerles de una ventaja competitiva (Garay & Font, 2013). Así, los grandes corporativos turísticos tienden a certificarse en RSE debido a la presión tanto social como legal, ya que los impactos de sus acciones son evidentes en la transformación de su entorno.

Las pequeñas y medianas empresas (Pymes), por ser la gran mayoría de las empresas que conforman el sector, tienen un papel fundamental en el funcionamiento del mismo. De hecho, a pesar de que las Pymes constituyen una parte importante del sistema de turismo internacional, siguen siendo relativamente poco investigadas (Thomas et al., 2011). En diversas modalidades turísticas, las Pymes configuran el tejido empresarial predominante, especialmente cuando el destino es de tipo rural. Garay y Font (2013) caracterizan este tipo de empresas en términos de la RSE de la siguiente manera:

- a) Las Pymes turísticas se caracterizan generalmente por ser pequeñas empresas familiares gestionadas por sus propietarios.
- b) Este tipo de Pymes introducen una estructura operativa básica y medidas sencillas de responsabilidad.
- c) Las principales razones para la introducción de la responsabilidad de estas empresas son muchas veces altruistas, pero los elementos económicos y la legitimidad ante los *stakeholders* son también importantes. Los principales obstáculos son de carácter económico.
- d) Existe una relación entre ciertas medidas de RSE y las variables específicas de negocio, incluyendo las variables relacionadas con el rendimiento financiero.

La literatura sobre la RSE en el turismo es escasa (Bohdanowicz, 2006; Kang et al., 2010), sin embargo, la RSE como un tema en el turismo está recibiendo mayor atención. Cada vez es más común encontrar literatura científica sobre cómo las empresas responden a la creciente presión de las partes interesadas a comportarse de una manera más sostenible (Font et al, 2012), ya que la protección del medio ambiente puede favorecer la integración de los stakeholders, y la RSE puede conducir a la generación de recursos y capacidades que pueden proporcionar una ventaja competitiva sostenible en la empresa turística (Branco y Rodrigues, 2006).

Bajo esta conceptualización, surge una necesidad y un interés, cada vez mayor por llevar a cabo valoraciones de los ecosistemas, en donde las empresas puedan contar con información científica y detallada sobre el deterioro que causan sus actividades económicas sobre los ecosistemas, así como los beneficios que obtienen de los mismos para desarrollar sus actividades. Estas valoraciones permiten generar información que facilite las decisiones empresariales (WBCSD, 2011).

## 2.4 LA RSE EN MÉXICO

En estricto sentido, México no existe una certificación para la RSE. Lo que existe es un distintivo, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), el cual obtienen las empresas por buenas prácticas económicas, sociales y medio ambientales. CEMEFI es una asociación civil sin fines de lucro fundada en 1988 e integrada por 1,294 miembros (315 socios y 116 socios empresa). Uno de los principales avances en el tema es haber logrado el consenso de los principales organismos empresariales y de responsabilidad social sobre un concepto y un marco ideológico común. Es así como todos los organismos de lo que se denomina AliaRSE<sup>10</sup>, unifican la definición de RSE para México como (Cajiga C., 2014):

---

<sup>10</sup> La Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE), fundada por CEMEFI, agrupa a 19 organizaciones con antecedentes de trabajo en la promoción del tema en México. La Alianza pretende lograr que la empresa sea y se perciba como creadora de valor y generadora de un bienestar que promueve el bien común, por medio del ejercicio de su responsabilidad social, apalancando, coordinando y facilitando la sinergia de los esfuerzos de nuestras organizaciones en beneficio del país y en particular de nuestros miembros. Sus principios han sido reconocidos y adoptados como propios por otras organizaciones regionales con las que el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) ha establecido convenios para replicar su Programa de

El compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.

En este sentido, CEMEFI afirma que entienden el concepto de “responsabilidad” como “la obligación de responder ante hechos o situaciones”, pero la amplían a la acepción de “responsabilidad social” entendiéndola como “la obligación de responder ante la sociedad en lo general y ante algunos grupos en lo específico”. De esta manera, la RSE en México es entendida como la capacidad de entender y dar respuesta al conjunto de solicitudes que los diversos grupos que constituyen el entorno hacen a la empresa, incluyendo expectativas de conducta, legales, comerciales, de gestión y públicas (Cajiga, 2014).

El método para obtener la distinción de forma voluntaria como Empresa Socialmente Responsable (ESR) es diferenciado para las grandes empresas y las PyMES. Éste consta de 143 indicadores de evaluación para grandes empresas y 77 para PyMES, comprendidos en seis dimensiones y cuatro líneas estratégicas de acción. Dentro de cada dimensión existen cinco ámbitos de interés de la RSE: a) calidad de vida de la empresa, b) ética empresarial, c) vinculación con la comunidad, d) cuidado y preservación del medio ambiente y, e) consumo y mercadotecnia responsable.

El proceso para obtener la distinción se realiza mediante un proceso electrónico en el sitio de CEMEFI, en el que las organizaciones se inscriben, toman un curso de capacitación y posteriormente contestan una serie de cuestionarios, subiendo a la vez los documentos probatorios (ver Tabla 2.4).

---

Responsabilidad Social de forma local. Cemefi es promotor y miembro fundador de AliaRSE, junto con otros cinco organismos.

Tabla 2.4. Documentos probatorios de buenas prácticas para la Distinción ESR

<b>Políticas, códigos y reglamentos</b>	Corresponde a reglamentos internos, políticas de diversas áreas, convenios, códigos de conducta o cualquier otro documento que demuestre la existencia de un compromiso de la empresa ante terceros.
<b>Manuales y procedimientos</b>	Manuales o documentos que sistematicen procedimientos. Documentación establecida por más de un año que respalda la existencia de prácticas de RSE.
<b>Evidencia certificada</b>	Documentos que dan cuenta del proceso de implementación de programas, actividades o servicios de la organización, que estén certificados por algún organismo público reconocido o una norma local o internacional.
<b>Evidencia no certificada</b>	Documentos que dan cuenta del proceso de implementación de programas, actividades o servicios de la organización.
<b>Reconocimiento de terceros</b>	Se refiere a cartas, diplomas, premios, reconocimientos públicos, relacionados con programas o actividades de la organización
<b>Reporte público auditado</b>	Documento emitido por un despacho de auditores externos relacionado con cualquier área del negocio.
<b>Reporte público no auditado</b>	Informe, publicación, anuncio de prensa, radio o TV, cuyo contenido sea la síntesis de resultados sobre un programa específico de cualquier área del negocio y que se haya distribuido o anunciado de manera masiva

Fuente: Elaboración propia basado en los criterios establecidos por CEMEFI para el Distintivo ESR

La estructura del distintivo de la RSE en México no partió desde cero, sino que es una compilación de indicadores y variables de sistemas de evaluación del desempeño empresarial preexistentes en el entorno internacional. En general, se tomaron en cuenta los lineamientos provenientes del Global Reporting Initiative (GRI, 2001), el cual se configura como la guía empresarial para la elaboración de Reportes de Responsabilidad Social por excelencia, al mismo que para darle validez se realizan una serie de auditorías por parte de un tercero bajo un estándar internacional como la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000As (AccountAbility, 2008). Otras metodologías en las que se basa el Distintivo ESR en México son las normas de ISO (Organización Internacional para la Estandarización) 26000 y 14000, así como de los Indicadores Ethos – Perú 2021 para la Responsabilidad Social Empresarial (2010). En este sentido, las empresas con una mayor experiencia en el campo acuden a marcos de tipo internacional como el GRI para la elaboración de sus reportes. El otro instrumento común es el ISO para que evalúe sus prácticas, más allá de una mera distinción como el caso del distintivo ESR, que aunque es un

instrumento que intenta recrear las metodologías más importantes de RSE, no tiene la rigidez de una certificación como tal. Un hecho relevante del distintivo que entrega CEMEFI de ESR es que, como principio fundamental, la actuación de la empresa debe superar lo establecido por la legislación vigente para cada rubro.

#### 2.4.1 La dimensión ambiental de la RSE en el sector turístico mexicano

En términos de los lineamientos para obtener la distinción ESR en México, la dimensión ambiental se compone de cinco rubros divididos en 15 indicadores (Tabla 2.5). Estos indicadores son tanto cualitativos como cuantitativos y están basados en los indicadores establecidos por la Guía para la Elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI 3.1 (2010), Ethos-Perú 2021 (2010), la norma ISO 26000, ISO 14000 y los Principios del Pacto mundial, mencionadas con antelación. Esta metodología establecida para determinar la “responsabilidad ambiental” de una empresa proviene de instituciones ligadas al sector empresarial.

Tabla 2.5. Indicadores para la evaluación de la responsabilidad ambiental utilizados para el otorgamiento del Distintivo ESR en México

TEMA	INDICADOR (ES)
<b>Legalidad<sup>11</sup></b>	◆ Cumplimiento de la legislación
<b>Uso sustentable de los recursos<sup>12</sup></b>	◆ Aprovechamiento alternativo
	◆ Ahorro y eficiencia energética
	◆ Reutilización del agua
	◆ Insumos de oficina
	◆ Afectaciones de productos o servicios
<b>Prevención de la contaminación<sup>13</sup></b>	◆ Criterios para la selección de materiales
	◆ Comportamiento Medio Ambiental
	◆ Transporte

<sup>11</sup> La RSE implica una gestión consciente, voluntaria y congruente, más allá de lo que marca la ley. El cumplimiento de la ley es prerequisite de cualquier empresa u organización que aspira a ser socialmente responsable.

<sup>12</sup> Mecanismos que promuevan el aprovechamiento de los residuos que generan en sus operaciones, y como última opción su desecho.

<sup>13</sup> Mecanismos, ya sea en su código de conducta y/o declaración de valores con una firme postura en cuanto al cuidado del medio ambiente. Se recomienda a la ESR realizar evaluación periódica de los logros e impacto de sus programas externos.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Impacto de operaciones</li> <li>◆ Reducción de contaminación</li> </ul>
Mitigación al cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Reducción de emisiones de CO2</li> </ul>
Protección y restauración del ambiente natural	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Impactos negativos en ecosistemas</li> </ul>
Educación y cultura ambiental <sup>14</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Educación ambiental</li> <li>◆ Información ambiental externa</li> <li>◆ Consumo de productos sustentables</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia basado en los criterios establecidos por CEMEFI para el Distintivo ESR

Por otra parte, la única certificación que existe como tal proviene del ámbito gubernamental a nivel federal es la derivada del Programa Nacional de Auditoría ambiental<sup>15</sup>, la cual toma su nombre de acuerdo al tipo de empresa que evalúe y existen tres tipos que se desglosarán unos párrafos adelante. Este certificado lo otorga la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), a través de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), y entre los requisitos para su otorgamiento según el Reglamento de la Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente en su Artículo 32, figuran los siguientes en materia de RSE:

- **Art. 32. Fracción II.** Descripción detallada de sus estrategias para proteger y preservar el medio ambiente y de administración de riesgos ambientales, así como de los resultados cuantitativos y cualitativos que hubieran alcanzado; y permitir que un grupo de expertos en la materia verifique la veracidad de la información presentada.
- **Art. 32. Fracción III.** Descripción detallada de sus acciones de Responsabilidad Social Ambiental, así como de los resultados que hubieran alcanzado.
- **Art. 32. Fracción IV.** Descripción detallada de sus acciones de inducción en su cadena productiva para la adopción de prácticas de mejora del Desempeño Ambiental, así como

<sup>14</sup> La empresa obtiene la certificación ESR cuando realiza estos programas para todos sus grupos de relación.

<sup>15</sup> Artículo 2. Fracción IV. Ley General de Protección al Ambiente y Equilibrio Ecológico en Materia de Auditorías Ambientales y Autorregulación. Se define una auditoría ambiental como un examen metodológico de los procesos de una empresa respecto a la contaminación y del riesgo ambiental, el cumplimiento de la normatividad aplicable, de los parámetros internacionales y de buenas prácticas de operación e ingeniería, inclusive de procesos de prácticas de operación para determinar su desempeño ambiental con base en los requerimientos en los términos de referencia, y en su caso, las medidas preventivas y correctivas necesarias para proteger el ambiente.

de los resultados cuantitativos y cualitativos que hubieran alcanzado; y permitir que un grupo de expertos en la materia verifique la veracidad de la información presentada.

- **Art. 32. Fracción V.** Descripción detallada de sus indicadores de Desempeño Ambiental; así como de los resultados que hubieran alcanzado.

Las empresas que participan en este programa pueden obtener alguno de los siguientes certificados:

- Industria Limpia: dirigido a las empresas que realizan actividades de manufactura y transformación.
- Calidad Ambiental: que se otorga a las empresas dedicadas a las actividades comerciales y de servicios.
- Calidad Ambiental Turística: dirigido para empresas de servicios y actividades turísticas.

Para este fin, PROFEPA desarrolló una Guía de Autoevaluación Ambiental basada en la legislación existente en la materia para el caso mexicano, lo cual podría ser un excelente complemento de lo establecido para el distintivo ESR. De forma específica existen dos Normas Mexicanas en cuestión de Auditorías:

- a) NMX-AA-162-SCI-2012. Auditoría Ambiental. Abarca la metodología para realizar Auditorías y Diagnósticos Ambientales, así como verificaciones de cumplimiento del Plan de Acción. A su vez provee lineamientos de determinación de nivel de desempeño ambiental de una empresa y la evaluación del desempeño de auditores ambientales.
- b) NMX-AA-163-SCFI-2012. Auditoría Ambiental. Otorga las pautas del procedimiento y requisitos para elaborar un reporte de desempeño ambiental de las empresas.

A la par, SEMARNAT desarrolló el Programa Nacional de Producción y Consumo Sustentable como producto de la Estrategia Nacional de Producción y Consumo Sustentable (SEMARNAT, 2013), del cual se retoman elementos para los indicadores implementados por la PROFEPA.

El sector turismo cuenta con una serie de distinciones que evalúan a las empresas en diferentes ámbitos y con lógicas y características diferentes. Salta a la vista que en la mayoría

de los rubros evaluados en el sector se trata únicamente de distinciones y únicamente se identifica una certificación con una base estricta, que además, proviene del ámbito gubernamental. En la Tabla 2.6 se resumen las distinciones y certificaciones que existen para el sector turismo en México, así como para qué fueron creadas y quiénes son los responsables de otorgarlas.

Tabla 2.6 Distinciones y Certificaciones en el sector turismo

NOMBRE	CATEGORÍA DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN	RUBRO QUE EVALÚA	ORIGEN
	CERTIFICACIÓN	<p>Instrumento de política ambiental, cuya operación está encargada a través del Programa Nacional de Auditoría Ambiental (PNAA), es un método que evalúa los procesos de una empresa respecto de la contaminación y el riesgo ambiental, el cumplimiento de la normatividad aplicable, de los parámetros internacionales y de buenas prácticas de operación e ingeniería.</p>	AMBIENTAL	Gubernamental: PROFEPA
	DISTINTIVO	<p>Distintivo otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), el cual obtienen las empresas por buenas prácticas económicas, sociales y medio ambientales.</p>	ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL	Empresarial: CEMEFI
	DISTINTIVO	<p>Reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo avalado por la Secretaría de Salud, a los prestadores de servicios de alimentos y bebidas, que cumplan con los estándares de higiene de la Norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2004 en el Servicio de Alimentos Preparados.</p>	CALIDAD DE SERVICIO EN HIGIENE DE ALIMENTOS	Gubernamental: SECTUR
	DISTINTIVO	<p>Sistema para el mejoramiento de la Calidad. Reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo y que avala la adopción de las mejores prácticas y una distinción</p>	ECONÓMICO INTERNO: CALIDAD DE SERVICIO	Gubernamental: SECTUR

		de empresa Turística Modelo. El programa está dirigido a propietarios y directivos de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas.		
	DISTINTIVO	Reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo, a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Turístico, por haber implementado la metodología desarrollada por SECTUR y aplicada por consultores especializados, registrados ante la Secretaría a efecto de obtener el Sello de Calidad.	CALIDAD DE SERVICIO EN HIGIENE GENERAL	Gubernamental: SECTUR
	DISTINTIVO	Reconocimiento a las buenas prácticas sustentables, en el desarrollo de proyectos turísticos y los compromisos de las empresas turísticas que operan en México, bajo los criterios globales de sustentabilidad. Busca fortalecer el desempeño de las empresas con la incorporación de dos herramientas de fácil uso: un diagnóstico, así como un sistema de medición de energía, agua, residuos y carbono para más de 25 sectores en la industria de turismo.	AMBIENTAL	Gubernamental: SECTUR
	DISTINTIVO	Programa que tiene como principal propósito impulsar la excelencia de los hoteles y restaurantes cuyos altos estándares de servicio, características arquitectónicas y gastronómicas, reflejan y promueven la riqueza de la cultura mexicana.	ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL	Gubernamental: SECTUR

Fuente: Elaboración propia con base en CEMEFI (2014), página oficial de la Secretaría de Turismo, [www.sectur.gob.mx](http://www.sectur.gob.mx), y página oficial de Tesoros de México, [www.tesorosdemexico.com.mx](http://www.tesorosdemexico.com.mx) (fecha de consulta: 24 de marzo de 2017)

## CAPÍTULO 3

# LA CONGRUENCIA ENTRE LA DIMENSIÓN AMBIENTAL DE LA RSE EN EL SECTOR TURISMO CON LA LEGISLACIÓN VIGENTE EN MÉXICO

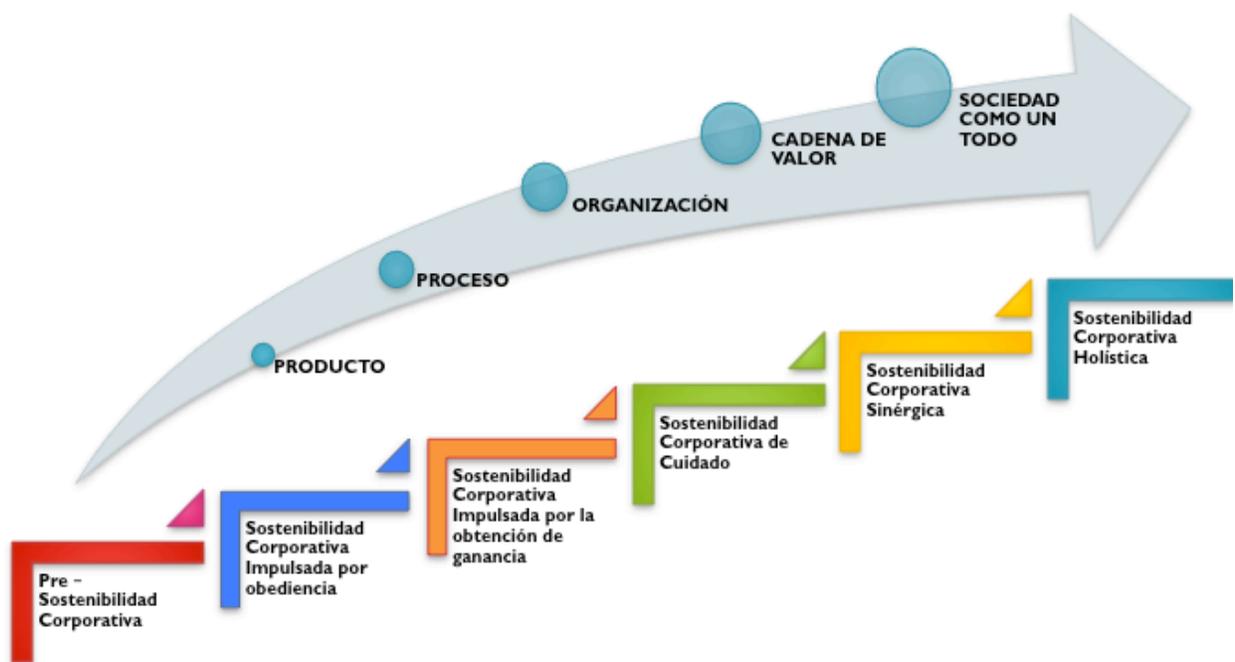
### 3.1 INTRODUCCIÓN

La premisa fundamental de la RSE según la mayoría de las definiciones es la voluntariedad de las empresas para llevar a cabo acciones de responsabilidad (Dahlsrud, 2006). Como se mencionó previamente, según la literatura existen diversos tipos de responsabilidades que llevan a cabo las empresas y van desde las que requieren un cumplimiento de forma obligatoria (económica y legal), hasta las deseadas por los diferentes grupos de interés (filantrópica, ética y social) (Araque y Montero, 2006). Toda responsabilidad parte de la base del cabal cumplimiento de la ley, pero en términos de RSE el objetivo es ir más allá del cumplimiento de la ley y adoptar una responsabilidad ampliada (Wartick & Cochran, 1985) que implica cierta comunión entre la empresa y la sociedad (van Marrewijk, 2003).

En un sentido amplio, en la RSE se reconocen cinco niveles diferentes para poner en práctica la responsabilidad de las empresas (ver Figura 3.1). De acuerdo con van Marrewijk y Werre (2002), estos niveles forman parte de lo que denominan la sostenibilidad corporativa (SC en adelante), y van desde la SC impulsada por la obediencia hasta la SC Holística. En los niveles intermedios encontramos la SC motivada por la obtención de ganancias para la empresa, la SC de cuidado y la SC sinérgica. Por poner un ejemplo, en un primer momento la responsabilidad puede enfocarse en el diseño de un producto, en términos ambientales, en su composición. Posteriormente, en un nivel más alto, la responsabilidad se amplía al proceso que conlleva la elaboración de ese producto (procesos de producción limpios) e incluso a los involucrados dentro de la empresa (accionistas, trabajadores). Hasta este punto, se infiere que se trata de una RSE de prácticas internas a la empresa, sin involucrar grupos de interés externos. Una RSE avanzada implica lo que van Marrewijk (2003) llama la “comunión”, es decir, la conjunción con grupos de interés externos a la empresa, lo que significa reconocerse a sí misma como parte de un todo.

Como se observa en la Figura 3.1, el primer nivel de SC se impulsa por la obediencia, se limita a una actuación de la empresa que provee cierto bienestar social limitado a una regulación estatal. Esta es la forma más básica de cumplimiento de RSE. En este sentido, para posicionar en determinado nivel el estatus de la RSE en un sitio, se requiere ir paso a paso revisando la concordancia de los lineamientos establecidos en la práctica, es decir, verificar que el contenido de los estándares requeridos por una certificación de RSE sea congruente con lo que se asienta en la regulación, y de ser así, qué elementos se consideran para otorgar a una empresa el título de socialmente responsable en el terreno ambiental.

Figura 3.1. Niveles de Sostenibilidad Corporativa



Fuente: Adaptado de van Marrewijk & Werre (2002) y van Marrewijk (2003).

Teniendo este acercamiento en mente, en este capítulo se realiza un análisis de la RSE en México de acuerdo a los estándares e indicadores propuestos por las diferentes certificaciones de RSE que incluyen en su evaluación una dimensión ambiental, o bien, evalúan directamente la responsabilidad ambiental empresarial. Este análisis se contrapone con la congruencia que los estándares e indicadores guardan con el marco jurídico establecido en México en donde se

asientan los estándares mínimos de actuación empresarial respecto a sus impactos ambientales. De esta manera, y basándose en la SC desarrollada por van Marrewijk & Werre (2002), la investigación permite establecer el nivel de RSE en el ámbito ambiental que existe en México.

La ruta crítica del capítulo se expresa en la Figura 3.2, la cual se realizó con la finalidad de responder dos preguntas fundamentales. Por una parte, si ¿existe congruencia entre los lineamientos establecidos para certificar a una empresa como socialmente responsable en el rubro ambiental en México, y el marco jurídico existente? Por otra parte, para conocer ¿en qué nivel de RSE en el rubro ambiental del sector turismo se encuentra México?

Figura 3.2. Ruta Crítica



Fuente: Elaboración propia

### 3.2 METODOLOGÍA

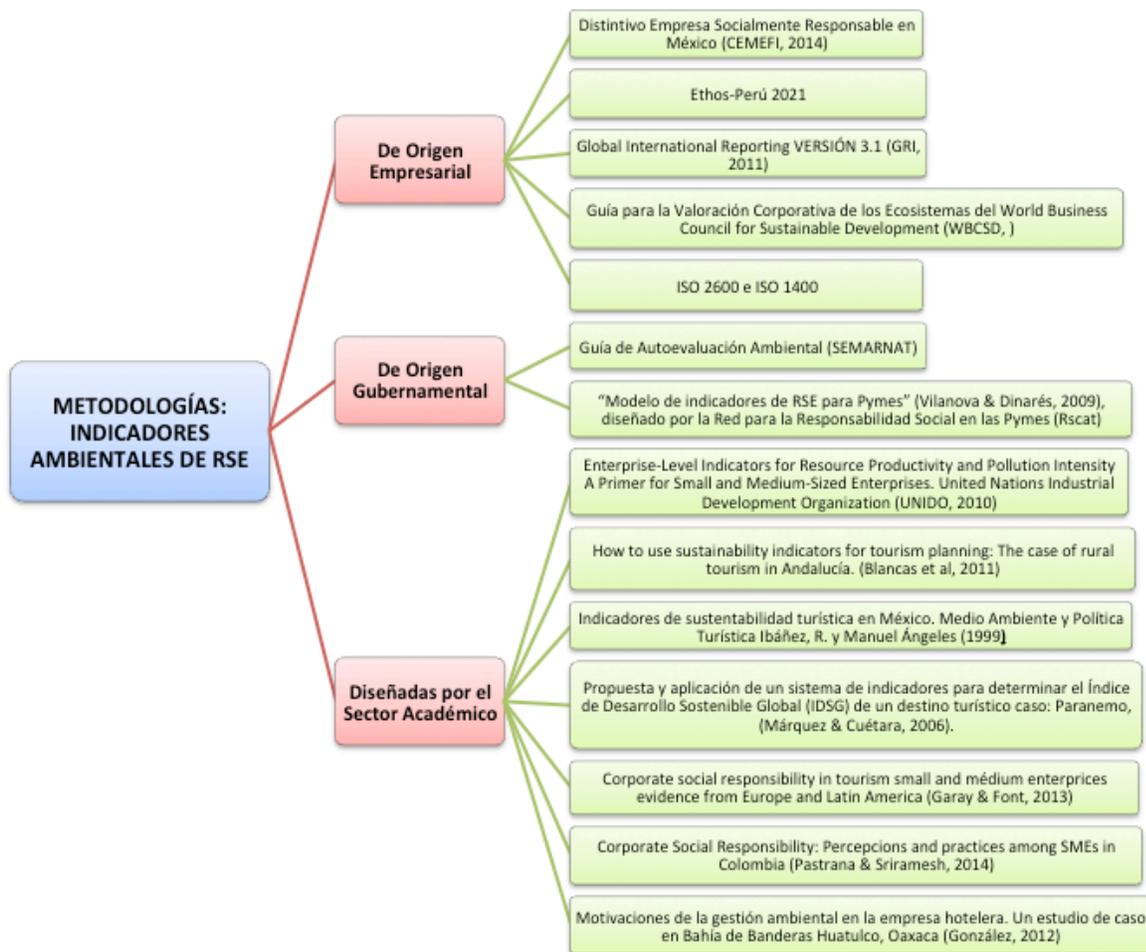
Para lograr responder las preguntas planteadas se recurrió a la revisión documental como método principal y se llevó a cabo de la siguiente manera.

#### 3.2.1 Revisión documental de metodologías establecidas por las certificaciones

A partir de lo existente en el campo de la RSE en México, especialmente en el rubro ambiental, para esta investigación se realizó una revisión bibliográfica de diversas metodologías utilizadas

para la evaluación de la RSE en lo general, y de su dimensión ambiental en lo particular, y de aquellas que provienen del ámbito internacional (Figura 3.3). La revisión se llevó a cabo tomando en cuenta el origen de las metodologías (empresarial, gubernamental y académico) y se puso especial atención en aquellas que tuvieran aplicación para las empresas del sector turístico y pudieran ser utilizadas tanto para grandes como para Pymes. La indagación desencadenó en una serie de tablas (ver anexo I) que condensan de manera resumida los temas, dimensiones e indicadores que consideran para la evaluación ambiental de una empresa en términos de RSE.

Figura 3.3. Metodologías revisadas agrupadas según origen



Fuente: Elaboración propia

### 3.2.2 Revisión de indicadores ambientales establecidos por la legislación

A la par, se realizó una revisión de las leyes, normas y reglamentos vigentes en el ámbito nacional y estatal utilizadas en materia ambiental que aplican para los establecimientos de hospedaje en las que se establecen los mínimos requeridos para cada indicador a utilizar.

### 3.2.3 Análisis comparativo

Por último, se procedió con el análisis comparativo de los indicadores de la responsabilidad ambiental de una empresa turística establecidos por las certificaciones, contrastándolos con los estándares de actuación instaurados por la legislación.

## 3.3 LA LEGISLACIÓN VIGENTE Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN MÉXICO

En México la actuación de las empresas está regulada por una serie de leyes, reglamentos y normas de carácter obligatorio, que establecen estándares mínimos de indicadores ambientales y las cuales tienen su origen en diferentes jurisdicciones. Para efectos de esta investigación se hizo la compilación de aquellas leyes, reglamentos y normas que tienen jurisdicción en el sitio de estudio elegido, el estado de Michoacán, de forma particular en las empresas hoteleras del sector turístico (Tabla 3.1).

Tabla 3.1. Leyes y Reglamentos relacionados con la RSE

Leyes y Reglamentos relacionados con la RSE	Jurisdicción
Ley Federal de Responsabilidad Ambiental	Nacional
Ley de Responsabilidad Ambiental Estatal	Estatal (vigente en cuatro estados)
Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente	Nacional
Ley de Aguas Nacionales	Nacional
Ley General de Prevención y Gestión de Residuos	Nacional
Ley de la Vida Silvestre	Nacional
Ley de Manejo Forestal Sustentable	Nacional
Ley de Bienes Nacionales	Nacional
Ley General de Turismo	Nacional
Ley de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente del Estado de Michoacán de Ocampo	Estatal
Ley de Responsabilidad Ambiental del Estado de Michoacán de Ocampo	Estatal
Ley de Turismo del Estado de Michoacán de Ocampo	Estatal
Ley Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo	Estatal

Ley para la Prevención y la Gestión Integral de los Residuos del Estado de Michoacán de Ocampo	Estatad
Reglamento de la Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente	Nacional
Reglamento de la Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente en materia de Autorregulación y Auditorías Ambientales	Nacional
Reglamento de la Ley de Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo	Estatad
Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Michoacán de Ocampo	Estatad
Reglamento de la Ley de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente del Estado de Michoacán de Ocampo	Estatad
Reglamento de Ley General de Prevención y Gestión de Residuos	Nacional
Reglamento de la Ley General de Turismo	Nacional
Norma Ambiental Estatal	Estatad

Fuente: elaboración propia

En términos de responsabilidad ambiental, a partir de 2013 han emergido una serie de leyes tanto de carácter federal como estatal. Únicamente cuatro estados de la república mexicana han generado en lo local leyes específicas para este rubro: Aguascalientes, Campeche, Michoacán y Tabasco.

Una adición importante a la RSE en México es el reconocimiento de los derechos colectivos que refrendan el potencial de los actores sociales para contrarrestar los problemas tanto sociales como ambientales, a través del establecimiento de un cambio cualitativo en las relaciones. En este sentido, el decreto asentado el 30 de agosto de 2011 en el Diario Oficial de la Federación, incorpora el término de “Acciones colectivas” a diferentes elementos básicos del marco jurídico mexicano como el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Competencia Económica, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros, y en el rubro ambiental, a la Ley General del Equilibrio Ecológico. La importancia de las reformas y adiciones radican en que se afirma la posibilidad de que las colectividades o grupos de personas acudan de manera conjunta a combatir actos que afecten sus derechos o intereses, otorgándoles herramientas legales para que mediante un juicio se permita la defensa de los derechos correspondientes, resaltando para efectos de esta investigación, en materia ambiental.

A continuación, en la Tabla 3.2 se desglosa el contenido de la Ley Federal de Responsabilidad Ambiental (LFRA en adelante) y de la Ley de Responsabilidad Ambiental para el Estado de Michoacán de Ocampo (LRAEMO en adelante), ambas con carácter de cumplimiento

obligatorio. En dicha tabla, claramente se muestran los significados que se le otorgan a la RSE en el rubro ambiental, los grupos de interés que involucra y las sanciones que se estipulan si se violan dichas leyes.

Tabla 3.2. Contenido de las leyes de responsabilidad ambiental

	Ley Federal de Responsabilidad Ambiental	Ley de Responsabilidad Ambiental para el Estado de Michoacán de Ocampo
Jurisdicción	Nacional	Estatal
Materia	Civil y Penal	Civil
Objeto	Personas Físicas y Morales	Personas Físicas y Morales
Carácter	Obligatorio	Obligatorio
Definición de Responsabilidad	Responsabilidad que se origina de los daños ocasionados al ambiente, reparación y compensación de los mismos cuando sea exigible a través de los procesos jurisdiccionales previstos por el artículo 17 constitucional, los mecanismos alternativos de solución de controversia, los procedimientos administrativos y aquellos que correspondan a la comisión de delitos contra el ambiente y la gestión ambiental. Tiene como objeto la protección, preservación y restauración del ambiente y el equilibrio ecológico, para garantizar derecho humano a un medio ambiente sano para el desarrollo.	Responsabilidad que se origina de los daños ocasionados al ambiente, reparación y compensación de los mismos cuando sea exigible a través de los procesos jurisdiccionales locales y los mecanismos alternativos de solución de controversias establecidos en la misma ley.
Grupos de Interés que involucra	Sociedad civil, gobierno y empresas	Sociedad civil, gobierno y empresas
Definición de “daño ambiental”	Según el <b>Art. 2, fracción III</b> . Se considera <b>daño al ambiente</b> la pérdida, cambio, deterioro, menoscabo, afectación o modificación adversa y mensurable de los hábitat, ecosistemas, elementos y recursos naturales, de sus condiciones químicas, físicas o biológicas, de las relaciones de interacción que se dan entre éstos, así como de los servicios ambientales que proporcionan.  Fracción IV. Se considera <b>daño indirecto</b> : Es aquel daño que en una cadena causal no constituye un efecto inmediato de acto u	Según el <b>Art. 6</b> . Se considera daño al ambiente la pérdida, cambio, deterioro, menoscabo, afectación o modificación adversa y mensurable de los hábitat, ecosistemas, elementos y recursos naturales, de sus condiciones químicas, físicas o biológicas, de las relaciones de interacción que se dan entre éstos, así como de los servicios ambientales que proporcionan.

	<p>omisión que es imputado a una persona en términos de esta ley.</p> <p>Fracción V. Se entiende por <b>cadena causal</b> la secuencia de influencias de causa y efecto de un fenómeno que se representa por eslabones relacionados.</p>	
Definición de Servicios Ambientales	Según el <b>Art. 2, fracción XVI</b> . Servicios ambientales son las funciones que desempeña un elemento o recurso natural en beneficio de otro elemento o recurso natural, los hábitat, ecosistema o sociedad.	Según el <b>Art. 2, Fracción XIII</b> . Servicios ambientales son las funciones que desempeña un elemento o recurso natural en beneficio de otro elemento o recurso natural, los hábitat, ecosistema o sociedad.
Actores aptos para demandar la Responsabilidad Ambiental	<p>Según el <b>Art. 28</b>: Se reconoce interés legítimo para ejercer acción y demandar judicialmente la responsabilidad ambiental, la reparación y compensación del daño, el pago de la sanción económica, a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Las personas físicas habitantes de la comunidad adyacente al daño ocasionado al ambiente;</li> <li>II. Las personas morales privadas mexicanas, sin fines de lucro, cuyo objeto social sea la protección del ambiente en general, o de alguno de sus elementos, cuando actúen en representación de algún habitante de las comunidades previstas en la fracción I. Deberán haber sido constituidas legalmente al menos tres años antes de ejercer acción;</li> <li>III. A Federación a través de la Procuraduría;</li> <li>IV. Las Procuradurías o instituciones que ejerzan funciones de protección ambiental de las entidades federativas y del Distrito Federal en el ámbito de su circunscripción territorial, conjuntamente con la procuraduría.</li> </ol>	<p>Según el <b>Art. 31</b>: Se reconoce interés legítimo para ejercer acción y demandar judicialmente la responsabilidad ambiental a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>V. Toda persona que pertenezca a la comunidad o colectividad dañada en su entorno;</li> <li>VI. El representante de una colectividad conformada por al menos treinta miembros;</li> <li>VII. Las personas morales privadas mexicanas, sin fines de lucro, cuando hayan sido constituidas legalmente al menos un año antes de ejercer acción;</li> <li>VIII. El Estado a través de la Procuraduría;</li> <li>IX. La Procuraduría General de Justicia del Estado de Michoacán; y,</li> <li>X. Las dependencias que ejerzan funciones de protección ambiental al Estado</li> </ol>
Tipo de sanción por incumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Económica</b>. El pago impuesto por la autoridad judicial para penalizar una conducta ilícita dañosa, dolosa con la finalidad de lograr una prevención general y especial e inhibir en el futuro comportamientos dañinos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Económica</b>: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando el responsable sea persona física. Doscientos a treinta mil días de salario mínimo vigente en el Estado de</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reparación del daño</b></li> <li>• <b>Compensación del daño</b></li> <li>• <b>Responsabilidad penal.</b> Se establece un capítulo único en el Título Tercero de la presente ley para establecer el seguimiento de aquellos daños que caigan en la materia penal.</li> </ul>	<p>Michoacán al momento de imponer la sanción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando el responsable sea persona moral. De trece mil a trescientos mil días de salario mínimo general vigente en el Estado de Michoacán al momento de imponer la sanción.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reparación del daño</b></li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con base en la Ley Federal de Responsabilidad Ambiental (DOF, 2013) y la Ley de Responsabilidad Ambiental para el Estado de Michoacán de Ocampo (DOEM, 2014)

De acuerdo a los elementos de la RSE que incluyen ambas leyes, vale la pena mencionar algunos aspectos. En primer lugar, se reconoce una externalidad o daño que puede ser causado por una persona, colectivo o empresa, el cual debe ser resarcido de manera obligatoria. En el caso de la Ley Federal se da un paso más al reconocer el daño indirecto, es decir, al reconocer que la responsabilidad de un daño puede tener más de un culpable debido a la cadena causal. Por ejemplo, hablando del sector turístico, el daño puede estar en cualquier parte de la cadena de valor (proveedores, consumidores) y no necesariamente en quien oferta los servicios directamente. En segundo lugar, se identifica a los grupos de interés que pueden manifestar una inconformidad ante la actuación de un tercero para que sea sancionado, incluyéndose en este apartado a la sociedad civil y a los órganos gubernamentales. En tercer lugar, se reconoce formalmente la existencia de los servicios ambientales y sus interacciones con los servicios generados por los seres humanos. Sin embargo, pone en debate la esencia de la voluntariedad y la actuación más allá de la ley por parte de las empresas. En la fracción II del artículo 6 de la LFRA, además de asentar lo que se considera daño o irresponsabilidad, también se aclara lo que no se considera como tal:

Art. 6. No se considera daño o irresponsabilidad ambiental: (...) II. Las acciones que no rebasen los límites previstos por las disposiciones que en su caso establezcan las leyes ambientales, las normas oficiales mexicanas o las normas ambientales estatales.

Tomando en consideración el segundo apartado donde se establece que se no es irresponsabilidad si se mantiene dentro de los estándares que establece la ley, se deduce que responsable es quien la cumple cabalmente, lo que es un primer indicio de que responsabilidad ambiental en México es equivalente al cumplimiento de la ley. Un argumento en este sentido, es que las leyes de responsabilidad ambiental tienen su base en el cumplimiento de las leyes ambientales existentes, y lo expresan de manera clara al referirse a los daños ambientales. Estas leyes no tienen como fin la regulación de las certificaciones que otorgan el estatus de ambientalmente responsable a una empresa, ni tampoco acerca de establecer mecanismos de gestión responsable de los servicios ambientales por parte de personas físicas y morales, sino que se centra en fortalecer el cumplimiento de un marco jurídico ya existente.

El marco jurídico en el que se respaldan las leyes de responsabilidad ambiental se muestra en la Tabla 3.3, en una compilación de leyes ambientales de carácter general cuyo cumplimiento es obligatorio para todos los sectores de la economía y en todo el territorio nacional, de las cuales se derivan sus respectivos reglamentos. De igual forma existen las leyes estatales y sectoriales que inciden en el funcionamiento de las empresas turísticas.

Tabla 3.3. Normas Mexicanas relacionadas con la RSE

Norma	Descripción general
<b>NMX – AA – 171 – SCFI - 2014</b>	Requisitos y especificaciones de desempeño ambiental de establecimientos de hospedaje.
<b>NMX – AA - 164 – SCFI - 2013</b>	Edificación sustentable. Criterios y requerimientos ambientales mínimos.
<b>NMX – AA – 133 – SCFI - 2006</b>	Requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo.
<b>NOM – 014 – CONAGUA - 2003</b>	Requisitos para la recarga artificial de acuíferos con agua residual tratada.
<b>NOM – 015 – CONAGUA – 2007</b>	Infiltración artificial de agua a los acuíferos, características y especificaciones de las obras y del agua.
<b>NOM – 008 – ENER - 2001</b>	Eficiencia energética en edificaciones, envolvente de edificios no residenciales.
<b>NOM – 011 – ENER – 2006</b>	Eficiencia energética en acondicionadores de aire de tipo central, paquete o dividido. Límites, métodos de prueba y etiquetado.
<b>NOM – 021 – ENER/SCFI - 2008</b>	Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario en acondicionadores de tipo cuarto. Límites, métodos de prueba y etiquetado.
<b>NOM – 023 - ENER - 2010</b>	Eficiencia energética en acondicionadores de aire tipo dividido, descarga libre y sin conductos de aire. Límites, métodos de prueba y etiquetado.
<b>NMX – AA – 158 – SCFI - 2011</b>	Lavadoras de ropa. Requisitos para obtener el sello “grado ecológico”.
<b>NMX – AA – 164 – SCFI - 2013</b>	Edificación sustentable. Criterios y requerimientos ambientales mínimos.
<b>NOM – 001 – SEMARNAT - 1996</b>	Norma Oficial Mexicana que establece los límites máximos permisibles de descargas de aguas residuales en aguas y bienes nacionales.

<b>NOM – 002 – SEMARNAT - 1996</b>	Norma Oficial Mexicana que establece los límites máximos permisibles de descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillados urbanas y municipales.
<b>NOM – 004 – SEMARNAT - 2002</b>	Protección ambiental, lodos y biosólidos. Especificaciones y límites máximos permisibles de contaminantes para su aprovechamiento y disposición final.
<b>NOM – 043 – SEMARNAT - 1993</b>	Establece los niveles máximos permisibles de emisión a la atmósfera de partículas sólidas provenientes de fuentes fijas.
<b>NOM – 003 – SEMARNAT -</b>	Establece los límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales que se usen para el servicio público.
<b>NOM – 052 – SEMARNAT – 2005</b>	Establece las características de los residuos peligrosos, el listado de los mismos y los límites que hacen a un residuo peligroso por su toxicidad al ambiente.
<b>NOM – 081 – SEMARNAT - 1994</b>	Establece los límites máximos permisibles de emisión de ruido de las fuentes fijas y su método de medición.
<b>NOM – 085 – SEMARNAT - 2011</b>	Contaminación atmosférica. Establece los niveles máximos permisibles de emisión de los equipos de combustión de calentamiento indirecto y su medición.
<b>NOM – 087 – ECOL – SSAI – 2002</b>	Protección y salud ambiental, residuos peligrosos biológico infecciosos. Clasificación y especificaciones de manejo.
<b>NOM – 098 – SEMARNAT - 2002</b>	Protección ambiental, incineración de residuos. Especificaciones de operación y de emisión de contaminantes.
<b>NOM – 127 – SSAI – 1994</b>	Salud ambiental. Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamiento a que debe someterse el agua para su potabilización.
<b>NOM – 230 – SSAI – 2002</b>	Salud ambiental. Establece los límites permisibles de calidad del agua y complementariamente, inspeccionando que las características de las construcciones, instalaciones y equipos de las obras hidráulicas de captación, plantas cloradoras, plantas de potabilización, tanques de almacenamiento o regulación, líneas de conducción, redes de distribución, cisternas de vehículos para el transporte y distribución y tomas domiciliarias protejan el agua de contaminación.
<b>NOM – 06 – TUR - 2000</b>	Requisitos mínimos de seguridad e higiene que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos y paradores de casas rodantes.
<b>NMX – AA – 133 – SCFI – 2006</b>	Requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo.
<b>NOM – 179 - SSA1 - 1998</b>	Vigilancia y evaluación del control de calidad del agua para uso y consumo humano, distribuido por sistemas de abastecimiento público.
<b>NOM - 026 - STPS - 1998</b>	Colores y señales de seguridad e higiene e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.
<b>NOM – 018 – STPS - 2000</b>	Sistemas para la identificación y comunicación de peligros y riesgos para sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

El Artículo 8, Fracción III de la Ley General de Protección al Ambiente establece como requisitos y parámetros para evaluar y determinar los niveles de desempeño ambiental de una empresa: a) aire y ruido; b) agua; c) suelo y subsuelo; d) residuos; e) energía; f) recursos naturales; g) vida silvestre; h) recursos forestales; i) riesgo ambiental; j) gestión ambiental y k) emergencias ambientales. Lo anterior coincide convenientemente con los requisitos establecidos por las certificaciones de responsabilidad social en México, las cuales incluyen cuatro tipos de indicadores

para evaluar la responsabilidad ambiental: a) agua, b) energía, c) residuos y, d) biodiversidad. Más adelante se desglosan los indicadores contenidos en cada uno de estos rubros y la forma en que se utilizan tanto en la legislación como en las certificaciones.

A su vez, se desprenden una serie de normas oficiales mexicanas específicas para la evaluación de cada concepto establecido por la ley. Especialmente para las empresas hoteleras existe la recientemente aprobada norma mexicana NMX-AA-171-SCFI-2014 que establece los requisitos y especificaciones de desempeño ambiental de establecimientos de hospedaje, incluyendo los cuatro rubros mencionados anteriormente. Esta norma, de carácter voluntario, emanada del sector gubernamental, se presenta como una herramienta clara, como una guía de gestión ambiental empresarial que tiene en consideración las especificidades de la industria hotelera, lo que significa un avance importante en la manera de concebir la responsabilidad ambiental al no homogeneizar los indicadores de evaluación para todos los sectores de la economía, incluso para los tipos de empresa dentro de un mismo sector. Sin embargo, vale la pena resaltar que sigue poniendo en tela de juicio la superioridad de los estándares de responsabilidad sobre la legislación, ya que de igual manera se basa en lo establecido en el marco jurídico.

### 3.4 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DENTRO DE LA RSE

Además de los requisitos establecidos, expresados en estándares e indicadores biofísicos mínimos a cumplir, el otro aspecto que toma relevancia es la manera en qué se evalúan dichos requerimientos, ya que en la forma de verificar los datos también radica la legitimidad de la evaluación.

Los principales instrumentos de evaluación que utilizan las certificaciones para determinar el grado de responsabilidad de una empresa en sus diferentes dimensiones son tres: el uso de una lista de requisitos (*check list*), la medición directa de indicadores biofísicos, y en metodologías más avanzadas, el uso de entrevistas. Este punto adquiere importancia porque se pasa de lo asentado en el discurso de las certificaciones y la teoría detrás de las metodologías, al cómo es que se evalúa de forma práctica y de manera amplia la responsabilidad. Es importante aclarar que se hace mención únicamente a aquellas certificaciones que incluyen en su estructura la dimensión

ambiental o se centran en la valoración de ésta, y se incluyen metodologías propuestas desde el ramo académico para comparar la certidumbre de los mecanismos.

Haciendo una revisión de los diferentes instrumentos de evaluación, se observa que la mayoría de las evaluaciones tienen como instrumento principal la aplicación de una lista de requisitos, que en términos prácticos permite la obtención concreta y sistematizada de información. Otros instrumentos incluyen la medición directa de indicadores biofísicos que aumenta el grado de certidumbre al ser un verificador quien toma las muestras. Este instrumento es principalmente propuesto por académicos expertos en el tema, y varía de acuerdo al sector que se evalúe. El uso de un instrumento como la entrevista la proponen autores como Sulong y colaboradores (2010) para tener sistemas de valoración más avanzados. Entrevistar directamente a los administradores de las empresas se contempla como una de las fases de evaluación, con la finalidad de contar con un alto grado de control sobre los datos auditados.

En México, a pesar de que la mayoría de las evaluaciones se desarrollan a través de la implementación de las listas de requisitos, la manera de llevarlas a cabo son muy diferentes. Por ejemplo, el Distintivo ESR, que hace referencia a la RSE, tiene como único instrumento de certificación la aplicación de una listas de requisitos vía electrónica, careciendo de mecanismos de verificación de la información reportada por parte de las empresas. De acuerdo a sus planteamientos, el certificado premia la autorregulación de las empresas, sin embargo hay que mencionar que no se toma en cuenta ni la especificidad local, ni las características del sector al que pertenecen las empresas. Por otro lado, está el certificado de “Calidad Turística Ambiental” (Auditorías Ambientales), cuyo origen está en una institución gubernamental, si bien no tiene como fin específico evaluar la RSE ambiental de una empresa, el registro voluntario por parte de las empresas a dicho programa es una clara muestra de responsabilidad, la misma que es verificada por un auditor externo, ya que el programa de Auditorías Ambientales incluye la medición directa de indicadores biofísicos.

### 3.5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la Tabla 3.4 se pueden observar los indicadores biofísicos que se utilizan en la legislación mexicana vigente (leyes, reglamentos y normas) de acuerdo a los diferentes parámetros en los que

se evalúan las certificaciones (agua, energía, emisiones atmosféricas y desechos sólidos). Como se puede observar, cada uno de los indicadores propuestos para medir la RSE en el ámbito ambiental de una empresa, en específico de una empresa turística que es el tema de esta investigación, está de antemano establecido dentro del marco jurídico vigente, desde un plano general en la legislación nacional (leyes y reglamentos), hasta los planos particulares ya sea en la normas correspondientes al rubro de responsabilidad ambiental que se hable (agua, energía, emisiones, biodiversidad, residuos), o a un sector económico en específico, en este caso el turismo. Se puede afirmar que revisando la legislación tanto de forma vertical (por escalas de gobierno) como de forma transversal (por sector económico), existe una coincidencia en los estándares establecidos por las certificaciones ambientales con lo asentado en la ley. En este punto cabe la pregunta si ¿la responsabilidad debe ser un tema de voluntariedad o una cuestión de exigencia de cumplimiento de criterios? Si se opta por la segunda, entonces ¿quién debe establecer los criterios de responsabilidad? Sin duda es una cuestión sumamente difícil de responder. En un amplio sentido del enfoque de la responsabilidad, los estándares deberían establecerse de común acuerdo entre todas las partes involucradas, incluyendo de manera activa a la sociedad civil, para que así pueda escalar hasta un grado de sostenibilidad corporativa holística (van Marrewick & Werre, 2002).

Tabla 3.4 Relación de indicadores biofísicos por parámetros ambientales y su relación con leyes, reglamentos y normas en México

TEMA	INDICADORES	METODOLOGÍA (AUTORÍA/ORIGEN)	LEYES	REGLAMENTOS	NORMAS	
AGUA	Consumo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fuentes de agua potable</li> <li>Disponibilidad</li> <li>Consumo total (m<sup>3</sup>/año)</li> <li>Consumo m<sup>3</sup>/turista/día</li> <li>Calidad del agua potable</li> </ul>	SEMARNAT (2009), UNIDO (2010) Ibañez & Ángeles (1999) UNIDO (2010), Ethos-Perú 2021 (2010) Ibañez & Ángeles (1999) Márquez & Cuétara (2006)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley General de Aguas Nacionales</li> <li>Ley Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> <li>Ley de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento de la Ley General de Aguas Nacionales</li> <li>Reglamento de la Ley Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> <li>Reglamento de la Ley de Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NMX – AA – 171 – SCFI – 2014</li> <li>NMX – AA – 133 – SCFI – 2006</li> <li>NMX – AA – 133 – SCFI – 2006</li> <li>NOM – 014 – CONAGUA – 2003</li> <li>NOM – 015 – CONAGUA – 2007</li> <li>NMX – AA – 158 – SCFI – 2011</li> <li>NOM – 001 – SEMARNAT – 1996</li> <li>NOM – 002 – SEMARNAT – 1996</li> <li>NOM – 003 – SEMARNAT –</li> <li>NOM – 127 – SSAI – 1994</li> <li>NOM – 230 – SSAI – 2002</li> <li>NOM – 06 – TUR – 2000</li> <li>NOM – 179 – SSA1 – 1998</li> <li>NOM - 026 - STPS – 1998</li> <li>NMX – AA - 164 – SCFI - 2013</li> </ul>
	Tratamiento de Aguas Residuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vertidos totales (m<sup>3</sup>) de aguas residuales, según su naturaleza y destino</li> <li>Existencia de un sistema o planta de tratamiento de aguas residuales</li> <li>Volumen de aguas residuales tratadas (m<sup>3</sup>/año)</li> </ul>	Vilanova & Dinarés,(2009), GRI (2000), SEMARNAT (2009) Blancas (et al, 2011), SEMARNAT (2009)			
	Contaminación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de la biodiversidad y hábitats relacionados, afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización</li> </ul>	Vilanova & Dinarés,(2009)			
	Reutilización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volumen de agua reutilizada (m<sup>3</sup>/año)</li> </ul>	Blancas (et al, 2011), GRI (2011)			

Fuente: Elaboración propia con base en los autores citados

TEMA	INDICADORES	METODOLOGÍA (AUTORÍA/ORIGEN)	LEYES	REGLAMENTOS	NORMAS	
ENERGÍA	Consumo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumo total en kW*h/año desglosado por fuentes primarias.</li> <li>Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.</li> <li>Consumo kW*h/turista/día</li> <li>Consumo kW*h/m<sup>2</sup>/año</li> <li>Consumo anual de combustibles fósiles (gasolina/diesel en litros; aceite combustible en toneladas y gas – GLP, en m<sup>3</sup>)</li> </ul>	<p>UNIDO (2010), Ethos-Perú 2021 (2010), Vilanova &amp; Dinarés(2009), GRI (2000)</p> <p>Ibañez &amp; Ángeles (1999)</p> <p>Blancas (et al, 2011)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos</li> <li>Ley de Bienes Nacionales</li> <li>Ley Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> <li>Ley de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento de la Ley Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> <li>Reglamento de la Ley de Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NMX – AA – 171 – SCFI – 2014</li> <li>NMX – AA – 133 – SCFI – 2006</li> <li>NOM – 008 – ENER – 2001</li> <li>NOM – 011 – ENER – 2006</li> <li>NOM – 021 – ENER/SCFI – 2008</li> <li>NOM – 023 - ENER – 2010</li> <li>NMX – AA – 158 – SCFI – 2011</li> <li>NOM – 06 – TUR - 2000</li> <li>NMX – AA – 133 – SCFI – 2006</li> <li>NMX – AA - 164 – SCFI - 2013</li> </ul>
	Energía renovable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de consumo de energía a partir de recursos renovables</li> </ul>	Blancas (et al, 2011)			

Fuente: Elaboración propia con base en los autores citados

	TEMA	INDICADORES	METODOLOGÍA (AUTORÍA/ORIGEN)	LEYES	REGLAMENTOS	NORMAS
EMISIONES ATMOSFÉRICAS	Tipo y fuente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Polvos, neblina, gases, vapores y humos emitidos por ductos o chimeneas</li> </ul>	SEMARNAT (2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley General de Prevención y Gestión de Residuos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Ley General de Prevención y Gestión de Residuos</li> <li>• Reglamento de la Ley Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> <li>• Reglamento de la Ley de Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NMX – AA – 171 – SCFI – 2014</li> <li>• NMX – AA – 133 – SCFI – 2006</li> <li>• NOM – 043 – SEMARNAT – 1993</li> <li>• NOM – 052 – SEMARNAT – 2005</li> <li>• NOM – 081 – SEMARNAT – 1994</li> <li>• NOM – 085 – SEMARNAT – 2011</li> <li>• NOM – 098 – SEMARNAT – 2002</li> <li>• NOM – 018 – STPS – 2000</li> <li>• NMX – AA - 164 – SCFI - 2013</li> </ul>
	Emisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Total de emisiones de gases de efecto invernadero en toneladas de CO<sub>2</sub>/año</li> <li>• Niveles de emisión de compuestos orgánicos volátiles (CVO) contenidos en: gasolinas, thinner, alcoholes, resinas plásticas y pinturas.</li> </ul>	UNIDO (2010), SEMARNAT (2014), Ethos-Perú 2021 (2010), Vilanova & Dinarés(2009), GRI (2011) SEMARNAT (2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley para la Prevención y la Gestión Integral de los Residuos del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>		
	Emisión de contaminantes generada por fuentes móviles (transporte)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisiones a la atmósfera de olores, gases, partículas sólidas y líquidas generadas por los vehículos de la organización</li> <li>• Emisiones de hidrocarburos totales, hidrocarburos no metano, monóxido de carbono, óxidos de nitrógeno, partículas y opacidad de humo, emitidos por vehículos nuevos que usan diesel como combustible</li> </ul>	SEMARNAT (2009), SEMARNAT (2014), GRI (2011)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> <li>• Ley de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>		
	Contaminación acústica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de ruido durante el día, estudios de ruido perimetral</li> <li>• Número de quejas vecinales en relación a los niveles de ruido</li> </ul>	Blancas (et al, 2011), SEMARNAT (2009) SEMARNAT (2009)			

Fuente: Elaboración propia con base en los autores citados

	TEMA	INDICADORES	METODOLOGÍA (AUTORÍA/ORIGEN)	LEYES	REGLAMENTOS	NORMAS
DESECHOS SÓLIDOS	Residuos no peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterización propia de residuos no peligrosos</li> <li>• Fuentes</li> <li>• Cantidad anual (en toneladas) de residuos sólidos no peligrosos generados</li> <li>• Generación de basura Kg/turista/día</li> </ul>	<p>SEMARNAT (2009)</p> <p>SEMARNAT (2009), Ethos-Perú 2021 (2010)</p> <p>Ibañez &amp; Ángeles (1999)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley General de Prevención y Gestión de Residuos</li> <li>• Ley para la Prevención y la Gestión Integral de los Residuos del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Ley General de Prevención y Gestión de Residuos</li> <li>• Reglamento de la Ley Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> <li>• Reglamento de la Ley de Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NMX – AA – 171 – SCFI – 2014</li> <li>• NMX – AA – 133 – SCFI – 2006</li> <li>• NOM – 004 – SEMARNAT – 2002</li> <li>• NOM – 052 – SEMARNAT – 2005</li> <li>• NOM – 087 – ECOL – SSAI – 2002</li> <li>• NOM – 098 – SEMARNAT – 2002</li> <li>• NOM – 06 – TUR – 2000</li> <li>• NOM - 026 - STPS – 1998</li> <li>• NOM – 018 – STPS – 2000</li> <li>• NMX – AA - 164 – SCFI - 2013</li> </ul>
	Manejo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de manejo autorizado</li> <li>• Separación de residuos (vidrio)</li> <li>• Separación de residuos (papel y cartón)</li> <li>• Satisfacción de los turistas con los servicios de limpieza</li> <li>• Segregación primaria de basura en inorgánicos y orgánicos</li> </ul>	<p>SEMARNAT (2009)</p> <p>Blancas (et al, 2011)</p> <p>SEMARNAT (2009)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> <li>• Ley de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>		
	Reciclaje)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reciclado de residuos (vidrio)</li> <li>• Reciclado de residuos (papel y cartón)</li> <li>• Programa de reúso y/o reciclaje</li> </ul>	<p>Blancas (et al, 2011)</p> <p>SEMARNAT (2009)</p>			

Fuente: Elaboración propia con base en los autores citados

TEMA		INDICADORES	METODOLOGÍA (AUTORÍA/ORIGEN)	LEYES	REGLAMENTOS	NORMAS	
BIODIVERSIDAD	<b>Especies</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de especies florísticas y faunísticas, desglosadas en función de su peligro de extinción y las normas existentes (nacionales e internacionales)</li> </ul>	Vilanova & Dinarés(2009), SEMARNAT (2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley General de la Vida Silvestre</li> <li>Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento de la Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente</li> </ul>		
	<b>Terrenos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción relevante del entorno natural entorno a la instalación</li> <li>Licencia y planos de uso de suelo</li> <li>Descripción de terrenos adyacentes o ubicados o ubicados dentro de especies naturales</li> <li>Indicación de la localización y el tamaño de los terrenos en propiedad, arrendados o gestionados de alto valor en zonas ajenas o áreas protegidas</li> <li>Hábitats protegidos o restaurados</li> </ul>	SEMARNAT (2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley de Manejo Forestal Sustentable</li> <li>Ley Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relamento de la Ley Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Norma Ambiental Estatal</li> <li>NMX – AA – 171 – SCFI – 2014</li> <li>NMX – AA – 164 – SCFI - 2013</li> <li>NMX – AA – 133 – SCFI – 2006</li> <li>NMX – AA – 133 – SCFI – 2006</li> <li>NMX – AA - 164 – SCFI - 2013</li> </ul>	
	<b>Recursos forestales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprovechamiento bajo un principio de sustentabilidad que evite su agotamiento</li> </ul>	SEMARNAT (2009) Vilanova & Dinarés(2009), GRI (2011)			<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento de la Ley de Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>	
	<b>Daños</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades y servicios ofrecidos.</li> </ul>	Vilanova & Dinarés(2009),GRI (2011)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>			

Fuente: Elaboración propia con base en los autores citados

TEMA	INDICADORES	METODOLOGÍA (AUTORÍA/ORIGEN)	LEYES	REGLAMENTOS	NORMAS	
INTENSIDAD DE USO	Intensidad de uso turístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total de turistas por uso de servicios</li> </ul>	Blancas (et al, 2011)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento de la Ley Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NMX – AA – 171 – SCFI – 2014</li> <li>NMX – AA - 164 – SCFI - 2013</li> <li>N NMX – AA – 133 – SCFI – 2006</li> <li>NMX – AA – 133 – SCFI – 2006</li> </ul>
	Uso de la tierra	<ul style="list-style-type: none"> <li>Densidad de la construcción en m<sup>2</sup></li> <li>Área total de paisaje natural</li> <li>Superficie total con problemas de erosión</li> </ul>	Blancas (et al, 2011)			
	Intensidad de uso de las zonas naturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de visitantes por área natural</li> </ul>	Blancas (et al, 2011)			
IMPACTO AMBIENTAL	Legalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manifestación y/o autorización en materia de impacto ambiental</li> </ul>	SEMARNAT (2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley de Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> <li>Ley de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento de la Ley Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> <li>Reglamento de la Ley de Ambiental y del Patrimonio Natural del Estado de Michoacán de Ocampo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Norma Ambiental Estatal</li> <li>NMX – AA – 171 – SCFI – 2014</li> <li>NMX – AA - 164 – SCFI - 2013</li> <li>NMX – AA – 133 – SCFI – 2006</li> <li>NMX – AA – 133 – SCFI – 2006</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con base en los autores citados

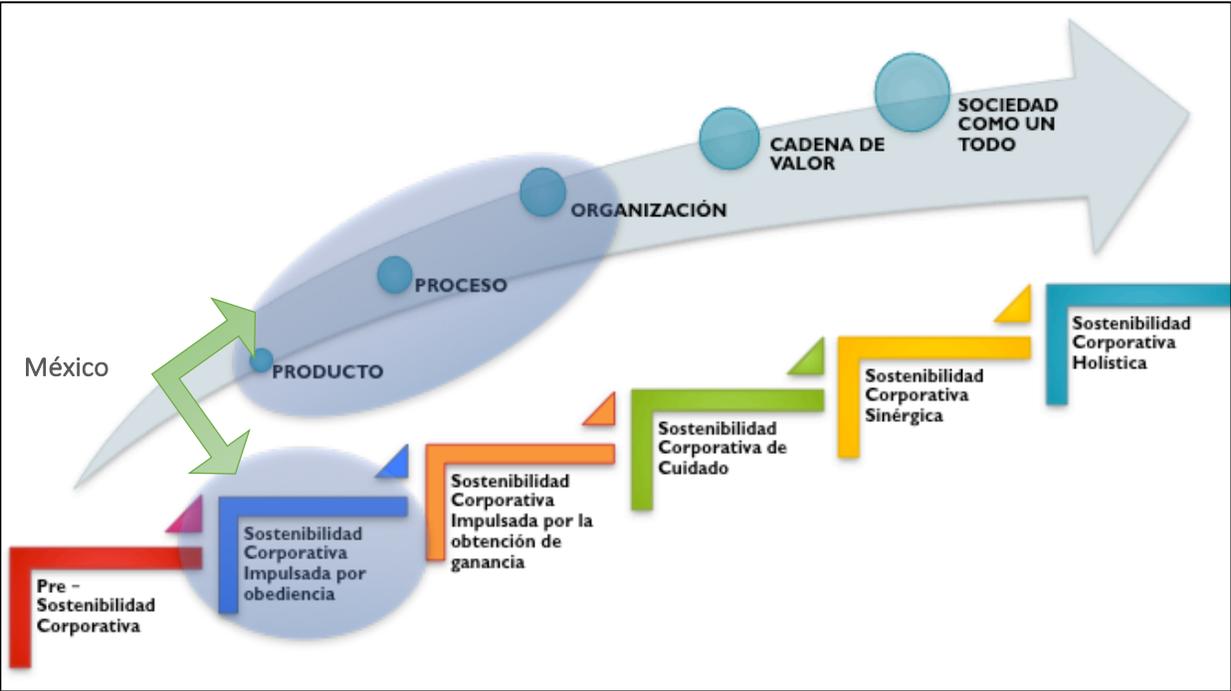
En el artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establece la importancia de la protección de los recursos naturales y el derecho de los mexicanos a gozar de un medio ambiente adecuado para su desarrollo y bienestar. De acuerdo con los artículos 25 y 27 Constitucionales, se ha establecido como obligación de los órganos de gobierno la implementación de mecanismos jurídicos y administrativos para asegurar que el desarrollo de la nación y el aprovechamiento de sus recursos se realice de forma sustentable. En este sentido, el Estado mexicano cuenta con una serie de Leyes Generales, Estatales, Reglamentos y Normas en cuanto al uso y protección de bienes ambientales. Sin embargo, en el caso de la Autoevaluación Ambiental, se toman como referencia los estándares requeridos por la ley para certificar una empresa como “Industria Limpia” u otorgarle un grado de “Calidad Ambiental”. Por lo tanto, en dicha certificación, se premia la actuación que supera los estándares establecidos por la ley.

En el Distintivo ESR salta a la vista que aún cuando se parte del supuesto que la RSE se sitúa en estándares superiores a los de la ley, este distintivo incluye como uno de sus aspectos a evaluar el cumplimiento de la ley, cuando es claro que cualquier empresa para seguir llevando a cabo sus actividades, con o sin responsabilidad, debe estar en el marco de la ley. Lo mismo pasa con la certificación de “Calidad Turística Ambiental”, que toma la legislación como una dimensión y premia el cumplimiento de la misma, es decir, no exige parámetros por encima de la ley. El hecho de que se premie de cierta forma el cumplimiento de la ley denota falta de claridad en los estándares de valoración y poca claridad en lo que se denomina “correcto” en términos de actuación empresarial, entonces, ¿por qué se le denomina responsabilidad al cumplimiento de los mínimos establecidos?. En parte esto se puede deber a que en muchas de las guías de estas certificaciones, los indicadores ambientales son sumamente ambiguos y generales en comparación con los establecidos en otras instancias internacionales.

Retomando la pregunta guía de este capítulo, sí existe congruencia entre los lineamientos establecidos para certificar a una empresa como socialmente responsable en el rubro ambiental en México y el marco jurídico existente, con base en el análisis desarrollado la respuesta es que la congruencia se da parcialmente. Existe congruencia en el sentido de que los estándares delimitados por las certificaciones coinciden con la legislación vigente, sin embargo se podría argumentar que es insuficiente en el sentido de que se confunde la obligatoriedad de la ley con el

carácter voluntario de la RSE. Esto, de acuerdo con el planteamiento de van Marrewijk y Werre (2002), nos lleva a afirmar que el modelo de sostenibilidad corporativa que se aplica en México está impulsado por la obediencia del marco regulatorio, puesto que aunque se tiene la intención de generar acciones de RSE en la parte ambiental, en realidad lo que se incentiva es a realizar prácticas con la finalidad de cumplir un reglamento existente. En la Figura 3.4 se muestra la etapa de SC en México, en donde las acciones, de manera general, se limitan a la gestión interna de las empresas, es decir, se enfocan principalmente en los procesos y productos dentro de las mismas, sin llegar a permear en el exterior o interactuar con otros grupos de interés.

Figura 3.4. Niveles de Sostenibilidad Corporativa: Ubicación de la RSE Ambiental en México



Fuente: Elaboración propia con base en van Marrewijk & Werre (2002) y van Marrewijk (2003).

3.6 CONCLUSIONES

La conjunción de una RSE voluntaria con un marco legal fuerte se hace necesaria, ya que depender exclusivamente de la voluntariedad de las empresas da lugar a una infinidad de estándares homogéneos, ambiguos y unilaterales, que limitan la capacidad de innovar por parte de las empresas, pero también limitan las opciones de monitoreo; punto débil de la mayoría de las

distinciones. Al hacer referencia a estándares homogéneos, hay que aclarar que se trata de metodologías de evaluación similares que no toman en cuenta las características propias de las industrias ni del contexto local, lo que resulta poco conveniente.

Es fundamental precisar que la RSE se basa en primer plano en la ética del empresario, incluso los principales gremios empresariales comprenden la RSE como la “filosofía de la empresa” (Tapia et al, 2010), es decir, como un asunto ético. En este sentido, el principio de voluntariedad está íntimamente ligado con la ética empresarial, ya que partiendo de este precepto, aquellas empresas con ética la expresarán voluntariamente a través de acciones que legitimen su actuar ante los grupos de interés. Lo que llama la atención es que, aún contando con un marco legal que contempla varios de los requerimientos esenciales para llevar a cabo procesos de RSE, en la realidad se necesitan incentivos que vayan más allá para el cumplimiento de la propia legislación, la creación de la conciencia empresarial. En comparación con otros países, México cuenta con mecanismos de RSE que se encuentran en una fase temprana de desarrollo en los que predomina la obediencia al marco jurídico, aún cuando existen marcos legales e institucionales fuera de la esfera empresarial que intentan inferir sin mucho éxito con algún tipo de regulación.



# CAPÍTULO 4

## LA DIMENSIÓN AMBIENTAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EMPRESAS HOTELERAS DE MICHOACÁN

### 4.1 INTRODUCCIÓN

El turismo como sector económico se ha considerado a lo largo del tiempo como de suma importancia debido a los efectos positivos sustanciales que tiene sobre los niveles de producción y empleo, así como por el rol decisivo que juega en el equilibrio macroeconómico de los países a través de la balanza de pagos (Díaz, 2006). Al igual que otros sectores económicos, el turismo se caracteriza por ser una actividad de vínculos horizontales que propicia por sí mismo procesos productivos eslabonados. Esto quiere decir que la economía turística integra actividades productivas y de trabajo directo, así como vinculaciones con las actividades de alojamiento, restaurantes y bares, transporte, comercio y manufacturas (artesanías), construcción y proveeduría de diversos servicios, entre muchas otras.

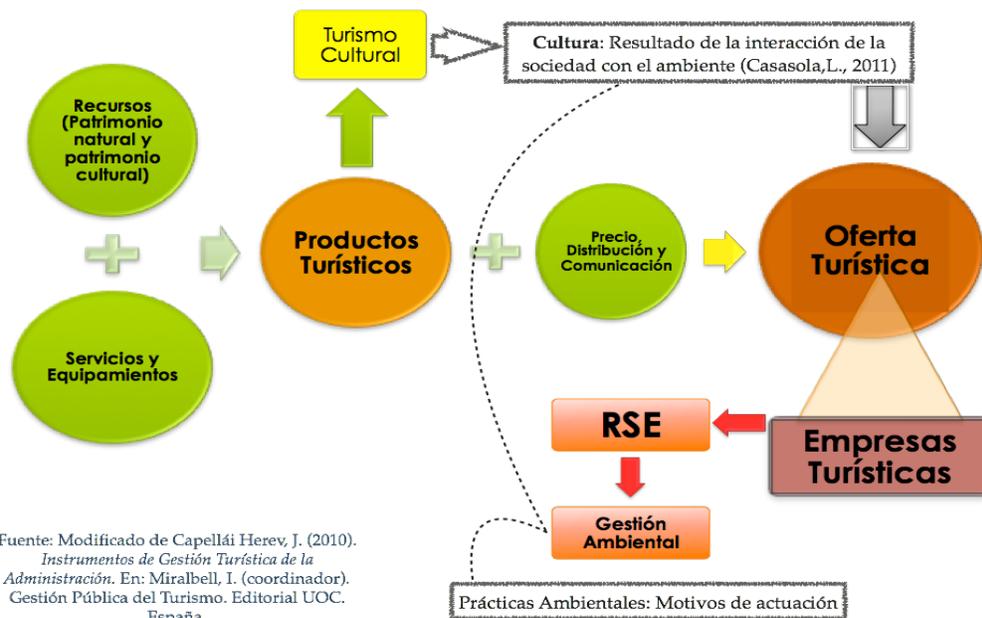
El sector turístico es la materialización de una oferta que se acomoda a las características de una demanda cuyos hábitos en el consumo varían en el tiempo y el espacio. Sin duda, la intervención humana es una de las determinantes de la oferta, pero sin recursos naturales no hay actividad turística (Callizo, 1999). Las empresas turísticas, en especial las hoteleras, para llevar a cabo sus actividades económicas requieren utilizar recursos como energía, agua y materias primas. Como consecuencia, las empresas hoteleras son responsables de regresar al socioecosistema una serie de residuos, desechos y contaminantes que tienen consecuencias en su entorno natural inmediato, pero que también degradan el medio ambiente y la biodiversidad en general (Díaz, 2006; González & León, 2002; Coccossis & Parpairis, 1992).

La adopción de la responsabilidad ambiental por parte de las empresas turísticas generalmente se lleva a cabo mediante la introducción de una serie de innovaciones ambientales (González & León, 2002). El término “innovar” etimológicamente proviene del latín *innovare*, que

significa cambiar o alterar las cosas introduciendo novedades. Por lo general, la literatura de negocios se refiere a la innovación desde un punto de vista tecnológico y con un carácter interno a la empresa. Sin embargo, en términos de RSE en el ramo ambiental, es necesario ampliar este criterio y hablar más de cambios en las prácticas que de introducción de nuevas tecnologías de punta. Estas prácticas son incluso acciones que llevan a cabo las empresas hacia el exterior y no necesariamente están relacionadas con las empresas en sí mismo, pero que contribuyen a la disminución de los impactos ambientales.

De acuerdo con la Figura 4.1, la gestión ambiental de las empresas turísticas (incluyendo la conceptualización de la RSE) está directamente vinculada con la oferta turística que ofrece un lugar o una región en particular. A su vez, esta oferta turística está determinada por el socio-ecosistema o patrimonio natural y cultural del lugar, generando productos turísticos específicos.

Figura 4.1. Relación del socio-ecosistema con determinación de la oferta turística y la gestión ambiental de las empresas



La literatura de RSE aborda la adopción de la responsabilidad ambiental por parte de las empresas generalmente a través de la evaluación sobre la adopción de un conjunto de prácticas ambientales. Esto lo hace a través de una serie de indicadores de eficiencia que miden la

efectividad de las acciones. Sin embargo, analizando solamente la adopción de acciones y midiendo su eficiencia a través de los indicadores, no nos dice nada sobre por qué algunas empresas son sensibles a implementar esas acciones y otras empresas no. ¿Qué es lo que motiva a una empresa a asumir una responsabilidad ambiental? Las teorías acerca de las decisiones de las empresas, especialmente de tipo hotelero, relacionan la decisión con las características de la unidad económica, es decir, el tamaño, la categoría, el nicho de mercado (Álvarez et al, 2001; Henriquez & Jodorsky, 1996; Torrucci y Ramírez, 1987; Díaz et al, 2006). También, las asocian con el hecho de que las empresas cuenten con incentivos de tipo económico para llevar a cabo estas prácticas y estar dentro de un sistema de certificaciones que les permita tener una imagen favorable de cara al consumidor (González & León, 2002). Ambos planteamientos son válidos y han sido analizados ampliamente, sin embargo, en este trabajo nos preguntamos si son los únicos aspectos que toman en cuenta las empresas o si existen otros aspectos que estén determinando las acciones ambientales que llevan a cabo las empresas hoteleras.

Según Álvarez y colaboradores (2001), uno de los factores que influye irremediamente en la gestión ambiental de una empresa es el tipo de turismo en el que está enmarcada. Por ejemplo, la gestión ambiental se verá influenciada por el tipo de actividades que realiza el huésped durante su estancia y el nivel de contacto que tiene éste con el entorno natural. De igual forma, la duración media de la estancia de los turistas también influye en la gestión ambiental, ya que implica un margen mayor para emprender iniciativas ambientales en función de la duración del huésped (los recursos gastados, la visibilidad del cliente hacia sus prácticas, etc.). También, influye la motivación del cliente para elegir el establecimiento, y por supuesto, la importancia que le otorgue al cuidado de los recursos naturales y a la protección del atractivo en sí.

En cuanto a las particularidades internas de las empresas, hay autores que afirman que el tamaño de las empresas es una característica que influye en la adopción de prácticas ambientales (Álvarez et al, 2001; Torruco & Ramírez, 1987; Henriques & Jodorsky, 1996). De acuerdo con sus investigaciones, las empresas de mayor tamaño suelen tener una visión más amplia de sus impactos ambientales en comparación con las pequeñas, ya que reciben una mayor presión social por sus actividades. Aunado a lo anterior, las grandes empresas suelen tener una mayor

disponibilidad de recursos para llevar a cabo acciones e innovaciones encaminadas a generar menores impactos ambientales.

Tomando en cuenta este contexto, en este capítulo se analiza la gestión ambiental que llevan a cabo una serie de empresas hoteleras en términos de RSE. Concretamente, se trata de contestar la pregunta de ¿si las características internas de las empresas (tamaño, categoría, postura ambiental, disposición a la certificación) y/o las características externas de la empresa (ubicación y modelo de turismo en que se insertan) definen las prácticas ambientales con respecto a la RSE? Una vez analizado qué es lo que motiva a las empresas a llevar a cabo una gestión ambiental específica, se trata de contestar a la pregunta de ¿si las empresas con algún tipo de certificación tienen mejores prácticas de RSE ambiental que las que no cuentan con certificaciones?

#### 4.2 SITIO DE ESTUDIO

Michoacán es un estado ubicado en la zona centro occidente del país y está conformado por 113 municipios. Su población asciende a casi 5 millones de habitantes, lo que representa alrededor del 4% de la población total del país. Esta población está distribuida en un 69% en zonas urbanas y 31% en zonas rurales. En lo que respecta a la economía, las actividades económicas del sector terciario son las más importantes, ya que aportan un 66% del Producto Interno Bruto (PIB) estatal.

En su territorio de 58,643 km<sup>2</sup>, que ocupa el 2.9% del territorio nacional, el estado de Michoacán cuenta con una variada fisiografía compuesta por cordilleras, mesetas, litorales en una gama muy amplia de suelos y climas. A su vez, tiene 27 cuencas hidrológicas y cuenta con 58 Áreas Naturales Protegidas (ANP), tanto de competencia federal como estatal y nueve sitios RAMSAR reconocidos como hábitat de aves acuáticas. Sus principales lagos interiores son Cuitzeo, Pátzcuaro, Zirahuén, y Chapala, que son fuente de múltiples actividades económicas, entre ellas el turismo. Además, el estado cuenta con 8 pueblos mágicos que vinculan su turismo con la riqueza natural, cultural y gastronómica de los lugares. Es importante mencionar que las regiones de Cuitzeo, Meseta Purépecha y Pátzcuaro- Zirahuén, concentran más del 68% de la afluencia turística del Estado (PLADIEM, 2015).

#### 4.2.1 Perfil del sector turismo en Michoacán

El sector turismo en Michoacán representa casi el 8% de la producción bruta del sector turístico a nivel nacional, ocupando a un 13% del personal del ramo en México y el 13% de las unidades económicas (INEGI 2014). En términos específicos, el rubro de servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas representaba en 2015 el 1.3% del PIB estatal (INEGI 2017). Sin embargo, la participación de este sector en el PIB estatal ha ido disminuyendo desde 2005, presentando su periodo con menor aportación en 2015 con una caída de 1.7% respecto a 2005. El descenso puede responder a diversos factores, del que sobresale la situación de inseguridad que se vive en el estado desde 2006. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE, 2016) de INEGI, en el año 2016 el 72% de la población afirmó sentirse insegura en su entidad.

La Secretaría de Turismo de Michoacán divide al estado en 8 regiones principales de acuerdo a sus características y atractivos turísticos. Estas regiones son: Morelia, Pátzcuaro, Uruapan, Apatzingán, Zamora, País de la Monarca y Costa, como se aprecia en la Figura 4.2.

Figura 4.2. Regiones Turísticas del Estado de Michoacán



Fuente: Gobierno del Estado de Michoacán en [visitmichoacan.com.mx](http://visitmichoacan.com.mx). Fecha de extracción: 15 de marzo de 2017.

Tomando en consideración las características específicas de cada región, se han elaborado una serie de productos turísticos de diversa índole en el marco de los tipos de turismo que ofrece

cada una. En el estado de Michoacán se presentan diversos modelos de desarrollo de la actividad turística, de acuerdo no solamente al tipo de turismo que se ejerce, sino a las formas de organización de la actividad. Por ejemplo, en la ciudad de Morelia, la estrategia del sector es más bien individual en lo local, y se vuelve colectiva al integrarse a programas de tipo macro (como de ciudades Patrimonio Cultural) o meso (programa Ciudades Coloniales), pero no interactúan en conjunto en un espacio continuo. Por otra parte, existen también las llamadas “rutas turísticas”, que integran varias localidades que comparten un espacio y características socioculturales y ambientales similares, donde la estrategia del sector es decidida de manera conjunta por los municipios que la componen, esto en una continuidad del espacio por lo que se requiere un mayor consenso. El trayecto más emblemático de esta categoría es la denominada Ruta Don Vasco (RDV), la cual se abordará a detalle más adelante.

A partir de estas características, en esta investigación se decidió trabajar con los sitios de la ciudad de Morelia y la Ruta Don Vasco. Dentro de la muestra se encuentran las ciudades económicamente más importantes del estado, Morelia y Uruapan, y a su vez, confluyen pueblos típicos y zonas rurales construyendo un paisaje de múltiples matices que van de un entorno natural totalmente transformado, como el de la ciudad de Morelia, a un entorno natural menos transformado, como los pueblos que constituyen la Ruta Don Vasco (Figura 4.3).

Figura 4.3. Sitio de estudio



Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.2 Ciudad de Morelia

La ciudad de Morelia es la capital del estado de Michoacán. Está ubicada en la parte centro-norte de la entidad, y es una ciudad con vocación turística, dotada de un atractivo histórico y cultural. Morelia es una de las diez ciudades mexicanas declaradas por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO por sus siglas en inglés), “Patrimonio cultural de la humanidad”, de ahí que su oferta turística haga énfasis en el turismo cultural.

##### 4.2.2.1 Modelo turístico

En el año de 1989, debido al grave deterioro del centro histórico de la ciudad de Morelia y la decadencia de sus monumentos, los gobiernos locales decidieron inscribir a la ciudad en la lista de Patrimonio Mundial de la UNESCO como una forma de resolver esa problemática (Martínez, 2016). A la par, para superar el rezago y al mismo tiempo incentivar la economía local, se pensó en el turismo como actividad detonadora de estos procesos. La inscripción de la ciudad a dicha lista propició todo tipo de inversiones, tanto públicas como privadas, para restaurar, rehabilitar y dar valor a inmuebles privados y espacios públicos. Se impulsó fuertemente una política de promoción turística que tuvo como consecuencia la ubicación de Morelia en el lugar 17 de los 20 destinos con más llegadas de turistas nacionales en 2007 (Hiriard, 2016).

Por las características de su arquitectura colonial, festivales distintivos y cultura gastronómica, el atractivo de la ciudad radica en el turismo cultural, del cual se deriva su promoción como “Ciudad Patrimonio” y “Ciudad Colonial”. Según la definición de la Secretaría de Turismo, el turismo cultural es “aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico” (SECTUR-CESTUR, 2002). Cabe añadir que se trata de un proceso social que tiene como elemento distintivo la referencia al conjunto simbólico que se denomina “cultura”, así como a sus productos. El patrimonio cultural es el motor del turismo cultural y podría definirse como el conjunto de bienes o exponentes naturales producto de la actividad humana que nos documentan sobre la cultura material, espiritual, científica e histórico-artística de épocas que nos precedieron y que, por su condición representativa del desarrollo de la cultura, se debe conservar y dar a conocer (Gudiño, 2009:2).

El atractivo principal de la ciudad es el centro histórico, considerado patrimonio cultural<sup>16</sup>, el cual es atrayente de turismo y a su vez actúa como fuente de riqueza colectiva y empleos individuales (Barkin, 2004). La importancia del patrimonio cultural de una zona urbana no deja de lado el cuidado ambiental, por el contrario, la tendencia es a considerarse elemento del desarrollo sostenible de una ciudad patrimonio como Morelia. Como lo expresa el Consejo de Europa en el Proyecto Marco de Convención para la Integración del Patrimonio al Desarrollo (Consejo de Europa, s/f citado en Hiriart, 2004:1999):

Como factor de continuidad, de identidad y de dignidad de las personas, el patrimonio cultural se sitúa en el corazón de la lógica del desarrollo durable y como un elemento clave dentro de un modelo de sociedad que se apoya en el uso equitativo y racional de los recursos naturales y culturales de un territorio, para el reconocimiento de su diversidad y el refuerzo de vínculos sociales.

De igual forma, el patrimonio cultural se considera “crisol de la diversidad cultural y garante del desarrollo sostenible” como se destaca en la Recomendación de la UNESCO en 1989, así como sobre la salvaguarda de la cultura tradicional y popular de en la Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural de 2001 y en la Declaración de Estambul de 2002 (UNESCO, 2012). Actualmente, la gestión de las ciudades con este tipo de patrimonio va más allá de la estricta conservación estética e individualista del patrimonio edificado (Hiriard, 2016). Incluso, la Organización de Ciudades Patrimonio Mundial en México, dentro de sus cuatro ejes rectores

---

<sup>16</sup> Se entiende por “patrimonio cultural inmaterial” los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas –junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes– que las comunidades, los grupos y en algunos casos los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural. Este patrimonio cultural inmaterial, que se transmite de generación en generación, es recreado constantemente por las comunidades y grupos en función de su entorno, su interacción con la naturaleza y su historia, infundiéndoles un sentimiento de identidad y continuidad y contribuyendo así a promover el respeto de la diversidad cultural y la creatividad humana (UNESCO, 2012).

plantea la conservación del medio ambiente como elemento de sustentabilidad del patrimonio cultural, así como el valor de la sociedad en el mismo.

#### 4.2.3 Ruta Don Vasco

La llamada “Ruta Don Vasco” (RDV en adelante) está considerada como el corredor turístico más importante del estado. La RDV abarca 15 municipios y 40 localidades y está integrada por tres áreas geográficas del estado de Michoacán: la región del Lago de Pátzcuaro, la Meseta Purépecha y la Cañada de los Once Pueblos. Los sitios más emblemáticos de la Ruta son Cuitzeo, Pátzcuaro, Santa Fe de la Laguna, Tzintzuntzan, Uruapan, Santa Clara del Cobre y Paracho. En esta zona se ubican áreas naturales protegidas bajo jurisdicción federal, como la Barranca del Cupatitzio en el municipio de Uruapan (que funge a su vez como atractivo turístico), y áreas de protección de recursos naturales como la Cuenca del Lago de Pátzcuaro (SUMA, 2008).

##### 4.2.3.1 Modelo turístico

El modelo turístico de este sitio se erige sobre el producto denominado “Ruta Don Vasco”. Gómez y Quijano (1991) definen la ruta turística como “el camino en el que se especifican lugares de paso y en el que se proponen una serie de actividades y servicios”, sin embargo, no hacen énfasis únicamente en el recorrido, sino que la ruta es el objeto mismo (Calabiug & Ministral, 1994). En el ámbito internacional sobresalen rutas construidas sobre diversas manifestaciones culturales, en ocasiones mezcladas con otras de carácter natural. En éstas, los recursos culturales y naturales no se contemplan de forma aislada sino como parte de un todo (Hiriad & Minguez, 2016).

La RDV es un producto turístico desarrollado por la Secretaría de Turismo del Estado de Michoacán en el año 2008, surgido con la finalidad de impulsar el desarrollo endógeno del territorio de la Región Lacustre de Pátzcuaro mediante el lanzamiento del corredor turístico cultural-religioso (Hiriad & Minguez, 2016) (ver Figura 4.4), e integró por añadidura al turismo de naturaleza, debido a la composición natural de la región que se considera un atractivo turístico. Entre sus principios rectores destaca la sustentabilidad, y como estrategia para cumplir los objetivos se pretende lograr un equilibrio territorial. Este proyecto obtuvo el “Premio al Mejor

Producto Turístico Internacional” en el año 2011, otorgado en la Feria Internacional de Turismo en España.

Figura 4.4. Modelo de Desarrollo Turístico de la Ruta Don Vasco



Fuente: Adaptado del Plan Estratégico de la Ruta Don Vasco (Gobierno de Michoacán-SECTUR, 2010).

Además del tipo de turismo cultural antes mencionado, este modelo integra otras dos clases de turismo. Por un lado, el turismo religioso, que se refiere a los viajes motivados por cuestiones de fe o religión en los que se visitan importantes monumentos o templos relacionados con algún tipo de creencia religiosa, ya sea por cumplir un voto o satisfacer una promesa, pedir algún tipo de beneficio o dar gracias por un beneficio ya recibido. La otra clase de turismo es el de naturaleza, en donde destacan el ecoturismo, que se refiere a los viajes que tienen como propósito principal la interacción, conocimiento y contemplación de la naturaleza, así como la participación en su conservación. Tienden a realizarse en áreas poco perturbadas por la actividad económica y suelen incluir prácticas de entendimiento y sensibilización cultural. También destaca el turismo de aventura, que son aquellos viajes que se realizan motivados por la experimentación de desafíos impuestos por la naturaleza y alcanzar logros (sin considerar las competencias deportivas).

En la RDV convergen 4 localidades denominadas por la Secretaría de Turismo como Pueblos Mágicos: Cuitzeo, Pátzcuaro, Santa Clara del Cobre y Tzintzuntzan. A su vez, a lo largo de la ruta se ubican tres zonas arqueológicas: Tzintzuntzan, Ihuatzio y Tingambato; y dos lagos representativos de la región: el lago de Cuitzeo y el lago de Pátzcuaro. Este último es sede de una de las manifestaciones culturales declaradas en la lista de Patrimonio Inmaterial de la UNESCO, la noche de muertos.

#### 4.3 METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este Capítulo se dividió en dos partes fundamentales. En primera instancia, para contestar las 2 preguntas de investigación que se plantean, ¿si las características internas y/o externas de las hoteles definen sus prácticas ambientales con respecto a la RSE?, y ¿si los hoteles con algún tipo de certificación tienen mejores prácticas de RSE ambiental que los que no cuentan con certificaciones?, se elaboró y aplicó una entrevista a una muestra de empresas seleccionadas. En segunda instancia, se analizaron los resultados, tanto cuantitativamente en términos de relaciones entre las variables establecidas, como cualitativamente en términos de las percepciones de los entrevistados.

##### 4.3.1 Selección de la muestra

Como se mencionó anteriormente, la investigación se enfocó en los hoteles, al ser éstos la parte preponderante en la oferta de servicios turísticos de ambos sitios. A partir del desarrollo de una base de datos correspondiente al número de hoteles existentes en Morelia y la RDV, se obtuvo una muestra estadísticamente significativa tomando como referencia el siguiente método:

$$n = \frac{1}{E^2 / z^2 p(1-p) + 1/N}$$

Donde:

*n* = Número de la muestra

*N* = Población

*E* = Margen de error

*z* = Nivel de confianza

*p* = Proporción de hoteles certificados y no certificados

Sabiendo que la proporción de hoteles certificados es de uno a tres, de un total de 146, es decir,  $p=0.33$ , se calculó la muestra considerando un error de estimación de 10% ( $E=0.10$ ) y un nivel de confianza ( $z$ ) de 95%, quedando de la siguiente manera:

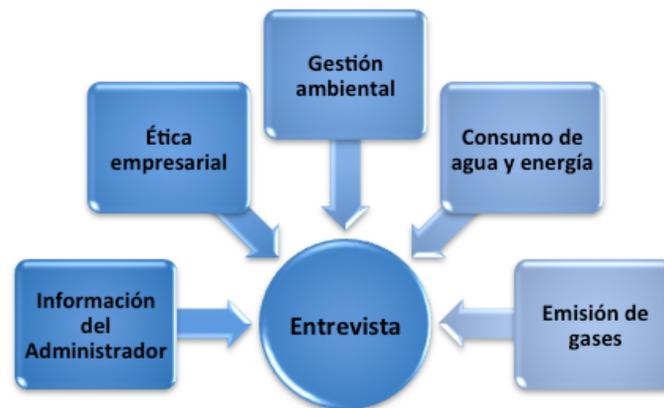
$$n = \frac{1}{\frac{0.10^2}{1.96^2 \times 0.33^2 \times 0.66^2} + \frac{1}{146}} = 38$$

Se seleccionaron 38 empresas turísticas del ramo hotelero, entre las cuales hay empresas micro, pequeñas, medianas y grandes, así como de todas las categorías: desde 1 estrella hasta categorías especiales. Se realizó una búsqueda en diversas bases de datos y se eligieron todos los hoteles de ambos sitios que contarán con información de contacto accesible a través de internet, un número telefónico y un correo electrónico. La distribución de las empresas según el sitio de estudio se conformó de la siguiente manera. En Morelia se trabajó con 22 hoteles de un total de 82 hoteles existentes. En la RDV se se ubicaron 64 hoteles, de los cuales se entrevistó a 16 en los siguientes sitios: 9 empresas hoteleras en el municipio de Pátzcuaro, 2 en Uruapan, 1 en Tzintzuntzan, 2 en Zirahuén y 2 en Santa Clara del Cobre.

#### 4.3.2 Elaboración y aplicación de la entrevista

Teniendo como base la revisión documental de las diversas metodologías que se utilizó en el Capítulo anterior, se diseñó una entrevista que mezcló diversos elementos para poder conocer tanto las prácticas de las empresas respecto a los diferentes rubros que incluyen las certificaciones, como las percepciones de los gerentes sobre la implementación de las prácticas ambientales. De esta manera, se construyó un instrumento que incorporaba preguntas cerradas, en forma de lista de requisitos, preguntas semi-estructuradas y finalmente preguntas abiertas. Aunque la entrevista se compuso de un total de 70 preguntas, divididas en 7 secciones, para este capítulo se utilizaron únicamente las variables derivadas de las 5 dimensiones correspondientes a características de la empresa y prácticas ambientales (ver Figura 4.5).

Figura 4.5. Composición del instrumento



Fuente: Elaboración propia

#### 4.3.2.1 Aplicación del instrumento

La aplicación del instrumento se llevó a cabo de la siguiente manera. Como primer paso, se realizaron llamadas personales a cada uno de los gerentes de las empresas seleccionadas para invitarlos a contestar la entrevista. A partir de las respuestas positivas, se agendaron citas en los hoteles y se realizaron las entrevistas. Una vez que se realizaron todas las entrevistas, éstas se vaciaron en una base de datos que se creó en Microsoft Excel. Una vez finalizada la base de datos, con la información obtenida se buscaron tendencias sobre la actuación de las empresas.

Para el cumplimiento de la cuota establecida por la muestra en la aplicación de la entrevista, se realizó una conjunción de procedimientos. En un primer momento, para la elección de los hoteles a entrevistar dentro de la muestra se consideró una elección al azar, teniendo en cuenta la dificultad de respuesta por parte de los hoteles. Se utilizó como procedimiento de selección de los elementos de la muestra en un primer momento la denominada tómbola (Hernández et al, 2010:183), la cual consiste en numerar todos los elementos muestrales de la población del uno al N, para posteriormente hacer fichas o papeles, una por cada elemento, y sacar N número de fichas según el tamaño de la muestra, otorgando a todos los elementos la misma probabilidad de ser elegidos. Posteriormente, se les enviaron un par de solicitudes por vía electrónica y/o llamada telefónica esperando la aprobación de la entrevista y se sorteaba otra

unidad hotelera, así sucesivamente hasta obtener la cuota requerida. Sin embargo, utilizando este procedimiento la respuesta fue baja.

De igual forma se procuró que los hoteles anunciados como ecológicos y ambientalmente responsables formarán parte de la muestra, lo cual no fue complicado ya que debido a la baja respuesta, la sustitución de hoteles electos al azar se dio sin necesidad de alterar la muestra aleatoria. Lo anterior dio como resultado una muestra conjugada de participantes voluntarios y muestreo por cadenas y redes (Hernández et al, 2010), es decir, se llegó a la cuota establecida por la muestra estadísticamente significativa. Las formas de conexión con los hoteleros se dieron por diversas vías, siendo la más importante el establecimiento de redes que posteriormente podrían ser utilizadas para realizar una muestra de expertos (Hernández et al, 2010), con un corte más de tipo cualitativo.

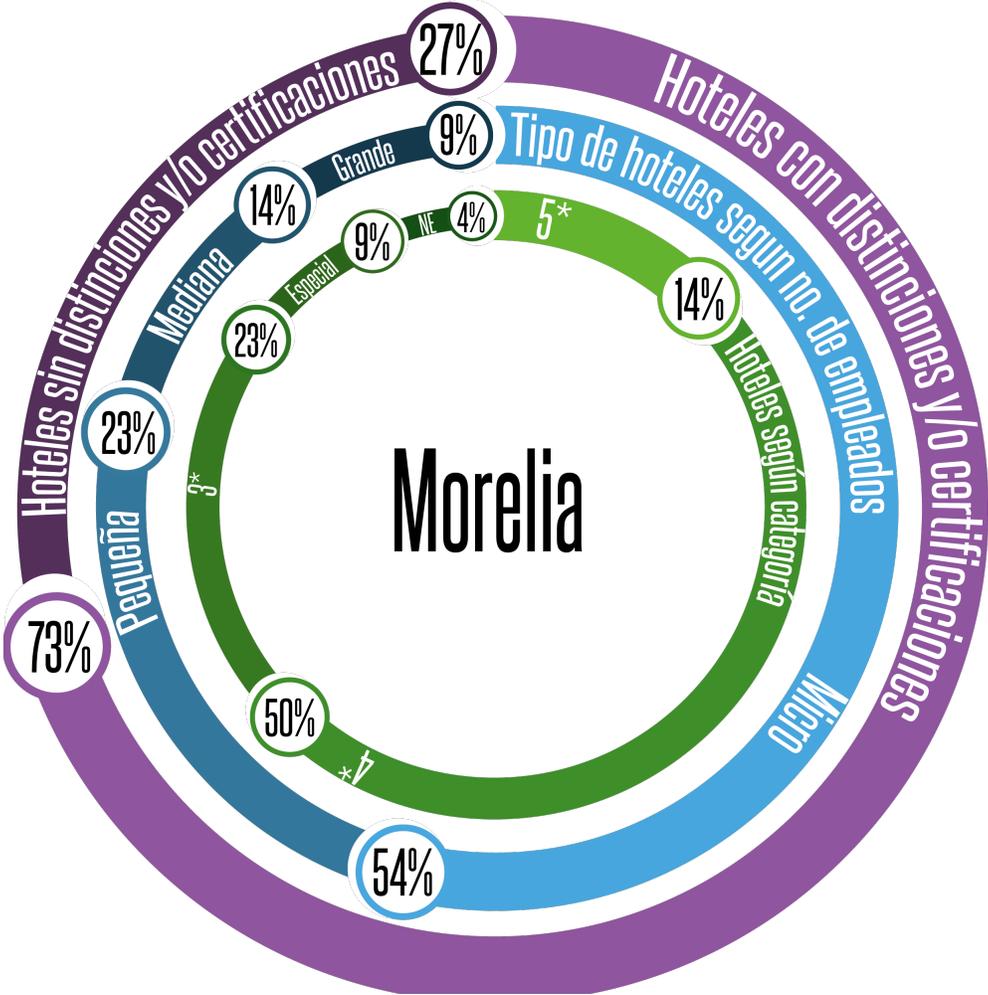
#### *4.3.2.2 Características de los hoteles componentes de la muestra: Morelia y Ruta Don Vasco*

Para la composición de la muestra se tomaron en cuenta cuatro características principales: tamaño, categoría, el hecho de contar con algún tipo de certificación y si en su estructura el hotel incorpora una postura respecto al cuidado ambiental. En lo que respecta al tamaño de los hoteles muestreados (ver Gráfica 4.1), se observa que en Morelia la aplicación de entrevistas fue equitativa en cuanto a número de empresas grandes y micro, pequeñas y medianas (MIPyMES). Sin embargo, a lo largo de la RDV predominaron los hoteles de tipo MIPyME, sobre todo aquellos micro de tipo familiar. En la RDV únicamente se ubica un hotel de gran tamaño perteneciente a una cadena. En cuanto a la categoría, en la ciudad de Morelia se pudo acceder a una mayor variedad de categorías, aunque hay que aclarar que actualmente la industria hotelera de todo el estado de Michoacán se encuentra en un proceso de reasignación de categorías.

Como se describió en capítulos anteriores, existen diversas distinciones y una certificación vigentes para el sector turístico en México y particularmente en Michoacán. En la investigación se incluyeron todas las mencionadas en el Capítulo 2, puesto que cada una cuenta con al menos un elemento en su evaluación que se enmarca en la teoría de la RSE en cualquiera de sus dimensiones. Como se puede observar en las Gráficas 4.1 y 4.2, la proporción de empresas con una o varias certificaciones no es muy diferente entre Morelia y la RDV. La gran mayoría de los

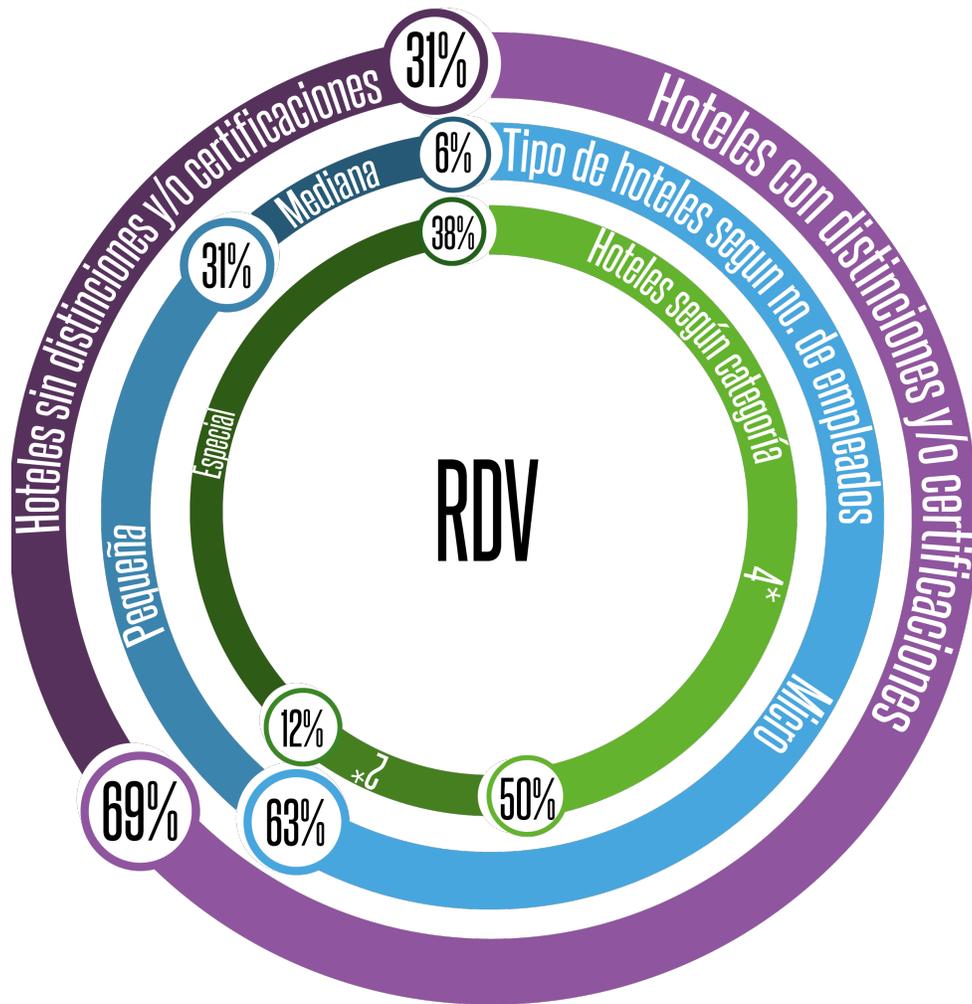
establecimientos (73% en Morelia y 69% en la RDV) cuentan con al menos una distinción. La Gráfica 4.2 muestra el tipo de distinciones o certificaciones que tienen los diferentes hoteles.

Gráfica 4.1 Características de los hoteles de la muestra: Morelia



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 4.2 Características de los hoteles de la muestra: Ruta Don Vasco

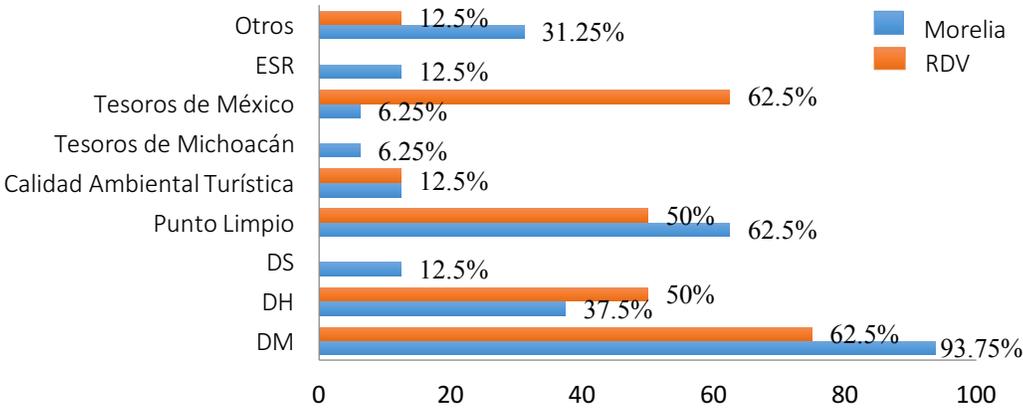


Fuente: Elaboración propia

El tipo de certificaciones que están adquiriendo las empresas hoteleras está muy vinculado a programas gubernamentales de gran alcance a nivel federal y estatal. A partir del periodo gubernamental 2012-2015, se inició una campaña que buscaba dar seguimiento a la política federal con la finalidad de establecer estándares de funcionamiento interno en los hoteles, esto a partir del Distintivo M (o moderniza), reconocimiento que la Secretaría de Turismo otorga a todas las empresas turísticas que han logrado implementar exitosamente el Programa de Calidad Moderniza y que avala la adopción de las mejores prácticas y una distinción de empresa turística modelo. Las dimensiones que cubre dicho distintivo son: calidad humana, satisfacción al cliente, gerenciamiento de rutina y gerenciamiento de mejora. La razón por la que la mayoría de los

hoteles cuenta con este certificado es que tiene un costo relativamente bajo y en su mayoría está subsidiado por el gobierno, además que se hizo popular al igual que el Distintivo H (certificado del rubro turístico enfocado a la calidad de los restaurantes) y el certificado Punto Limpio (certificado que garantiza la higiene de los hoteles en un sentido amplio), por los beneficios internos que otorga a las empresas: mejoramiento de procesos y servicios, mejora de prácticas de higiene, eficiencia en el uso de recursos, entre otros.

Gráfica 4.3. Porcentaje de hoteles por tipo de distinción o certificación



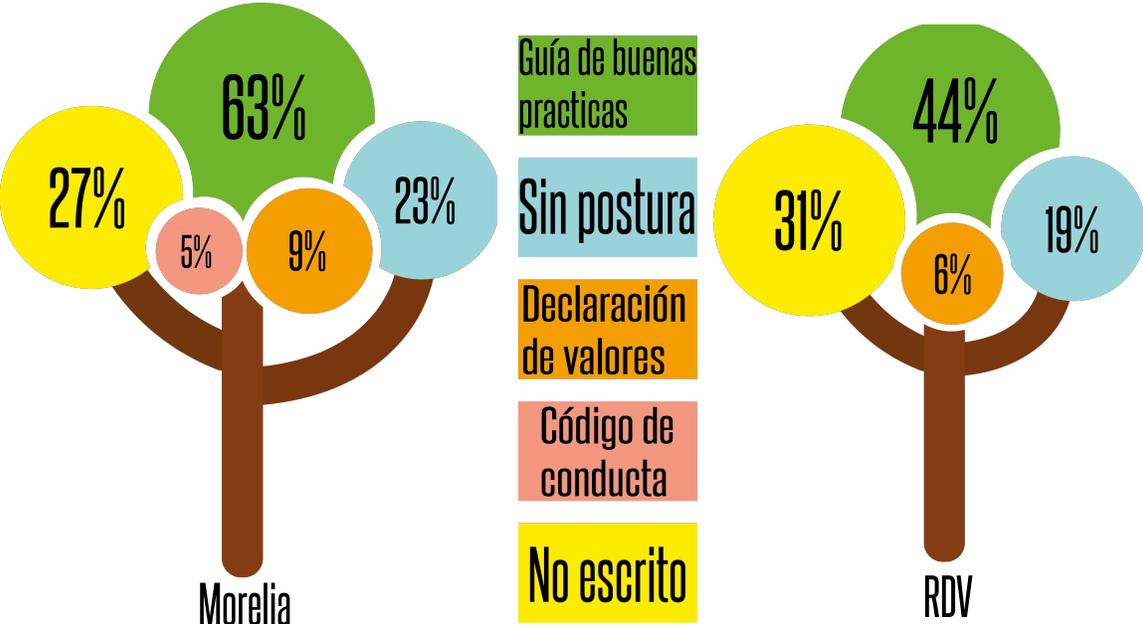
Fuente: Elaboración propia

Mientras que la certificación Tesoros de México predomina en la RDV, la certificación de ESR se encontró solo en hoteles de la ciudad de Morelia. El primero es de carácter federal y aglutina una serie de dimensiones que van desde la calidad en procesos y servicios, hasta abarcar aspectos en la parte ambiental. En cambio, ESR es una certificación que claramente es buscada por hoteles de mayor tamaño, la mayoría de las veces cadenas internacionales, que difícilmente se encuentra en ámbitos rurales como la RDV.

Las certificaciones de tipo ambiental no han sido adoptadas ampliamente, lo cual puede tener distintas causas. En el caso del Distintivo S, se trata de un certificado de reciente introducción en Michoacán, por lo que lo han adoptado de forma piloto principalmente grandes empresas. En lo que se refiere al certificado de Calidad Ambiental, puede tener otras razones derivadas de su escasa difusión, complejidad de adscripción o el costo de su obtención. Sin

embargo, no contar con una certificación de tipo ambiental no significa que los hoteles no cuenten con una postura ambiental específica, que en muchas ocasiones está claramente descrita (ver Gráfica 4.4). De acuerdo con las entrevistas realizadas, entre guías de buenas prácticas, códigos de conducta y declaración de valores, más de la mitad de los hoteles en ambos sitios cuentan con una postural ambiental. Un elemento importante a destacar es que casi una tercera parte de los hoteles afirma que, aunque no cuenten con una postura escrita, la tienen implícita en su quehacer diario.

Gráfica 4.4. Postura ambiental



Fuente: Elaboración propia

4.3.2.3 Variables de análisis: Características de los hoteles y prácticas ambientales

De la aplicación del instrumento (este se incluye en los Anexos), se sacaron 44 variables relacionadas a las características de los hoteles y 24 que muestran las prácticas ambientales que llevan a cabo los hoteles, las cuales se pusieron a prueba para tratar de develar la causalidad de la responsabilidad ambiental en las empresas turísticas. El origen de las variables de la que se

denomina “matriz de características” (Tabla 4.1), corresponden a las preguntas cerradas emanadas de la entrevista y establecidas *a priori* teniendo como base las metodologías de RSE en la dimensión ambiental revisadas en la literatura y provenientes de diferentes esferas.

Tabla 4.1 Características de los hoteles

Características			
Ubicación	Nominal	Distintivo S	Binaria
Categoría	Categoría	Certificado de Calidad Ambiental	Binaria
Número de habitaciones	Cuantitativa	Distintivo ESR	Binaria
Número de empleados	Ordinal	Tesoros de Michoacán	Binaria
Alimentación	Binaria	Tesoros de México	Binaria
Spa	Binaria	Otros	Binaria
Lavandería	Binaria	Número total certificaciones	Cuantitativa
Alberca	Binaria	Opinión sobre certificados calidad procesos	Ordinal
Chimeneas	Binaria	Opinión sobre certificado ESR	Ordinal
Calefacción	Binaria	Opinión sobre certificados ambientales	Ordinal
Tours	Binaria	Opinión sobre certificados de limpieza	Ordinal
Eventos	Binaria	Opinión sobre distinciones por buen servicio al cliente	Ordinal
Tiempo a cargo	Ordinal	Opinión sobre distinciones por calidad de servicios	Ordinal
Experiencia anterior en el ramo	Binaria	Conocimiento de otro tipo de certificados	Binaria
Profesión del administrador	Nominal	Disposición a certificarse ambientalmente	Binaria
Postura ambiental	Binaria	Trabajo con organizaciones	Binaria
Tipo de mecanismo	Nominal	Trabajo con ONG Civiles	Binaria
Certificaciones con las que cuentan las empresas	Binaria	Trabajo con ONG Ambientales	Binaria
Distintivo M	Binaria	Trabajo con AC (proyecto social)	Binaria
Distintivo H	Binaria	Trabajo con AC (proyecto ambiental)	Binaria
Punto Limpio	Binaria	Trabajo con Grupo civil (proyecto social)	Binaria
		Trabajo con Grupo civil (proyecto ambiental)	Binaria

Fuente: Elaboración propia

El conjunto de variables denominadas “matriz de prácticas ambientales” (Tabla 4.2), es producto del cúmulo de respuestas obtenidas de forma directa al preguntar acerca de todas las prácticas que en su gestión ambiental interna llevaban a cabo los hoteleros. Las respuestas se clasificaron de acuerdo al marco teórico utilizado para esta investigación. Abarcando los dos sitios de estudio, se identificaron en total 24 tipos de acciones que llevan a cabo los hoteles con el fin de cuidar el medio ambiente. Estas acciones se clasificaron tomando como referencia los niveles de

sostenibilidad corporativa establecidos por van Marrewijk & Werre (2003). La clasificación se hizo de acuerdo a los niveles de responsabilidad en el que se ubica la práctica según esta clasificación. En el caso del presente estudio, únicamente se abarcó hasta la dimensión sostenibilidad corporativa sinérgica puesto que ninguna empresa declaró realizar actividades más allá.

Tabla 4.2 Prácticas ambientales

Prácticas Ambientales		Escala
Luz LED	Binaria	Cumplimiento
Separación de residuos	Binaria	
Otros dispuestos por las certificaciones	Binaria	
Regaderas ahorradoras	Binaria	Beneficio
Inodoros ahorradores	Binaria	
Calentador solar	Binaria	
Reciclaje PET	Binaria	
Reciclaje Aluminio	Binaria	
Cortacorriente en habitaciones	Binaria	
Sensores de movimiento	Binaria	
Otros mecanismos de ahorro de energía	Binaria	Sostenibilidad Corporativa de Cuidado
Otros mecanismos de ahorro de agua	Binaria	
Elaboración de composta	Binaria	
Tratamiento de aguas residuales	Binaria	
Uso de productos de limpieza ecológicos	Binaria	
Amenidades ecológicas	Binaria	
Sistema de lavado ecológico	Binaria	
Uso de fumigantes orgánicos	Binaria	
Tratamiento especial de aceite residual	Binaria	
No uso de desechables	Binaria	
Inversión en proyectos ambientales	Binaria	Sostenibilidad Corporativa Sinérgica
Reforestación y programas internos de protección	Binaria	
Construcción sustentable	Binaria	
Prácticas únicas	Binaria	

Fuente: Elaboración propia. La clasificación se basa en las escalas de van Marrewijk & Werre (2003)

#### 4.3.2.4 Indicadores de análisis cualitativo

Aunado a las variables mencionadas, las preguntas abiertas generaron información de corte cualitativo que permitió conocer la postura de los gerentes y sus motivaciones para realizar mejoras en la gestión ambiental, la percepción de la misma responsabilidad como empresa y opiniones no sólo respecto a las certificaciones y su viabilidad, sino hacia las instituciones que las

promueven. Los indicadores utilizados para el análisis cualitativo fueron un total de 88 divididos en 4 dimensiones:

1. Opinión sobre certificaciones y/o distinciones
2. Términos asociados a la RSE según las empresas
3. Términos relacionados a la gestión ambiental
4. Grupos de interés (*stakeholders*): grupos de interés involucrados por las empresas y percepción de importancia de vínculos.

#### 4.3.3 Análisis de la información

Con la finalidad de responder a las preguntas planteadas al inicio del Capítulo y teniendo como fuente la base de datos que surgió a partir de la aplicación de la entrevista, se procedió al análisis de datos mediante dos tipos de métodos. Por un lado se realizó el análisis de corte cuantitativo utilizando métodos estadísticos multivariados. Con la finalidad de poner a prueba la relación entre las características de las empresas y su tendencia a realizar cierto tipo de prácticas de RSE ambiental, se llevó a cabo una ordenación canónica o análisis RDA (Redundancy Analysis por sus siglas en inglés) en su forma parcial. En segundo lugar, para la caracterización de los hoteles de acuerdo a sus características organizativas se empleó un análisis de clúster o conglomerados. Cada uno de los procedimientos se llevó a cabo utilizando el lenguaje para análisis estadísticos R (R Core Team, 2017). Éste último método sirvió de marco para realizar el análisis de corte cualitativo.

Con el objetivo de complementar los resultados obtenidos mediante los métodos cuantitativos, en esta investigación también se hizo un análisis cualitativo de las percepciones vertidas por los entrevistados en torno a las prácticas ambientales que implementan y acerca de las certificaciones que tienen los hoteles. Se analizaron un total de 29 entrevistas de un total de 38 cuestionarios aplicados, dejando de lado aquellas que no aportaban datos más allá de las variables presentadas en la entrevista. Para el análisis de las entrevistas se utilizó como apoyo el programa Atlas.ti<sup>c</sup> (versión 1.6.0). Las entrevistas fueron transcritas en su totalidad en archivos de Word, posteriormente se hicieron codificaciones con el objetivo de construir teoría en base a la relación de conceptos, categorías y temas. La construcción de los códigos se hizo *a priori* siguiendo

el marco conceptual de la investigación cualitativa. Las categorías se constituyeron a partir de los resultados obtenidos en la ordenación estadística de las variables cuantitativas.

#### 4.3.3.1 Métodos

##### 4.3.3.1.1 Ordenación Canónica: RDA (Redundancy Analysis por sus siglas en inglés)

La ordenación canónica permite asociar dos o más sets de datos en el mismo proceso. Este tipo de ordenación es una prueba de hipótesis y establece la significancia de la relación. La ordenación canónica hace explícita tal relación entre dos o más matrices: una dependiente y una o más explicativas, y pueden hacerse análisis tanto simétricos como asimétricos dependiendo de los datos (Borcard et al, 2011).

En este apartado se utilizó el método asimétrico de ordenación canónica denominado análisis RDA parcial, el cual combina la regresión múltiple con la ordenación clásica de análisis de componentes principales para develar la relación que pudiera existir entre las características de los hoteles y su tendencia a adoptar prácticas ambientales, y de haberla, determinar el peso de la misma. La bondad del método RDA utilizando el lenguaje estadístico R es que permite realizar RDA parciales.

Para formular un modelo de RDA parcial que responda al cuestionamiento de en qué medida las características de un hotel determinan su implementación de prácticas ambientales, se requiere de un proceso de preparación de los datos para eliminar aquellas observaciones que contengan variables sin respuesta, es decir, aquellas que corresponden a preguntas que no fueron respondidas por los entrevistados, así como las variables en las que no existe una variación en la respuesta. Como resultado de este proceso se excluyeron del modelo 4 unidades de observación y 6 variables de características, quedando 34 observaciones, 24 variables correspondientes a las “prácticas ambientales” (Tabla 4.2) y 38 de “características” (Tabla 4.1). De esta manera, el modelo se conformó de la siguiente manera:

$$\text{Prácticas Ambientales (matriz } Y: 34 * 24) = f \text{ Características (matriz } X: 34 * 38) + \beta$$

$$Y = f (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + \dots X_{38}) + \beta$$

Conceptualmente, RDA es una regresión lineal múltiple de tipo multirespuesta seguida por un análisis de componentes principales de la tabla de valores ajustados. El procedimiento que se utilizó fue el siguiente. Primero, usando el lenguaje estadístico R, el lenguaje R realizó internamente la regresión de cada variable en la tabla explicativa  $X$  y se calcularon los vectores ajustados y residuales de  $Y$ . Se reunieron todos los vectores en una matriz de vectores ajustados. Posteriormente, se calculó un análisis de componentes principales (PCA por sus siglas en inglés) de la matriz de valores ajustados; este análisis produjo un vector de autovalores canónicos y una matriz  $U$  de vectores propios canónicos. Finalmente, se utilizó la matriz  $U$  para calcular los tipos de puntuación del sitio de ordenación. Se usó la matriz  $Y$  de valores ajustados para obtener una ordenación en el espacio de las variables  $X$ .

Posterior a la ordenación, se procedió a la prueba de significación estadística del peso de las variables por medio de un RDA basado en la distancia de euclidiana (db-RDA), propuesto por Legendre & Andersen (1994).

#### *4.3.3.1.2 Análisis de clúster o conglomerados*

Este método se utiliza para realizar una clasificación de las unidades económicas que conforman el estudio, formando grupos de elementos, de tal forma que cada conglomerado presenta cierto grado de homogeneidad con base en los valores adoptados sobre el conjunto de variables. El análisis parte de una matriz de tipo  $N \times P$ , donde  $N$  representa a los individuos, en este caso a los hoteles y se ubican en las filas; y  $P$  representa a las variables respecto a las cuales se realiza la ordenación (categoría, tamaño, ubicación, certificaciones, postura ambiental y demás a mencionar) y se ubican en las columnas. A partir de la matriz señalada, se derivó una matriz de disimilitudes de tamaño  $N \times N$ , que establece la disimilitud o distancia entre todos los pares de objetos (hoteles). La medida de disimilitud empleada fue la distancia de Gower, que permite incluir en el análisis variables de diferente naturaleza (nominales, ordinales, cuantitativas) (Gower & Legendre, 1983). A partir de la matriz de distancias se procedió a realizar la determinación del número apropiado de clúster con base en la ponderación de su comportamiento con relación a los diferentes algoritmos utilizados, evaluado éste a través del coeficiente cofenético de

correlación (Borcard et al, 2011). El resultado final del análisis es un árbol de clasificación que permite observar la agrupación de los hoteles con base en la similitud de sus características.

#### 4.5 RESULTADOS

##### 4.5.1 Determinantes en la implementación de prácticas ambientales por empresas hoteleras

###### 4.5.1.1 Características relacionadas con la implementación de prácticas de RSE ambiental

Utilizando el método RDA parcial, se obtuvo como resultado que tomando el grupo de variables nombradas “prácticas ambientales” (Tabla 4.2) en función del grupo de variables denominadas “características”(Tabla 4.1), muestra que con una certeza estadística del 99%, y una  $R^2=0.28$ , que las “características” de las empresas determinan en un 28% la decisión de realizar cierto tipo de prácticas de tipo ambiental, dejando un 72% a variables aleatorias no incluidas en el modelo, que se tratarán de explicar al menos parcialmente, en un capítulo posterior.

Los resultados anteriores no pueden mostrarse de manera ordinaria como se haría en una corrida de regresión múltiple, puesto que el lenguaje estadístico R realiza de forma interna e implícita cada una de las regresiones que corresponden a las combinaciones posibles entre pares de variables de cada matriz hasta obtener aquellas que presentan una relación significativa, lo que se comprueba mediante una prueba de hipótesis (Tabla 4.3). Para este modelo es posible afirmar la existencia de la relación con un 99% de confianza.

Tabla 4.3 Prueba de hipótesis del modelo  $Prácticas = f (Características)$

Test de permutación RDA				
Permutation: free				
Number of permutations: 999				
Model: rda(X = practi.scores, Y = data.frame(carac.scores), Z = data.frame(servi.scores))				
	Df	Variance	F	Pr (>F)
Model	10	0.080763	1.4247	0.051
Residual	13	0.073694		
Signif. codes: *** 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05				

Fuente: Elaboración propia utilizando Lenguaje Estadístico R

De acuerdo con el modelo, las variables “ubicación” y “categoría” explican en 26% esa causalidad, siendo la variable “ubicación” la que más porcentaje explica con un 16%, dejando a “categoría” una capacidad explicativa de 10% y un 2% al resto de las variables. A partir de estas precisiones, los resultados se pueden resumir de la siguiente manera:

1. Efectivamente las características de una empresa hotelera influyen directamente en el tipo de prácticas ambientales que lleven a cabo las empresas. Aunque su capacidad explicativa es relativamente baja (menor al 80%), en relación al total de los factores que determinan las decisiones, representa un 28% con un 99% de certeza, lo que hace a este grupo de variables robusto en la explicación de la motivación de RSA en las empresas hoteleras.
2. La variable ubicación es la principal causal dentro del margen de las características (con una capacidad explicativa de 16%, tratándose del factor que determina el modelo turístico en el que se inserta la empresa, por lo que se infiere la relación entre éste y la decisión de adoptar o no cierto tipo de prácticas ambientales. En consecuencia, se hace evidente una diferencia entre los hoteles ubicados en una ciudad Patrimonio Mundial y un modelo de ruta en cuanto a la gestión ambiental se refiere.
3. La “categoría” guarda una relación de 10% como variable explicativa de la toma de decisiones ambientales. Las características intrínsecas a esta variable están determinadas por el tipo de mercado al que se dirigen y los servicios que ofertan, lo implica una relación con stakeholders (clientes, proveedores) que pueden estar influyendo en las decisiones.
4. El tamaño de los hoteles no es una determinante significativa del tipo de prácticas ambientales que llevan a cabo, así que se infiere que las empresas con mayor tamaño no necesariamente realizan más y mejores prácticas ambientales que las PyMES.
5. Las distinciones y certificaciones tampoco muestran significancia ante la toma de decisiones ambientales que llevan a cabo los hoteles.

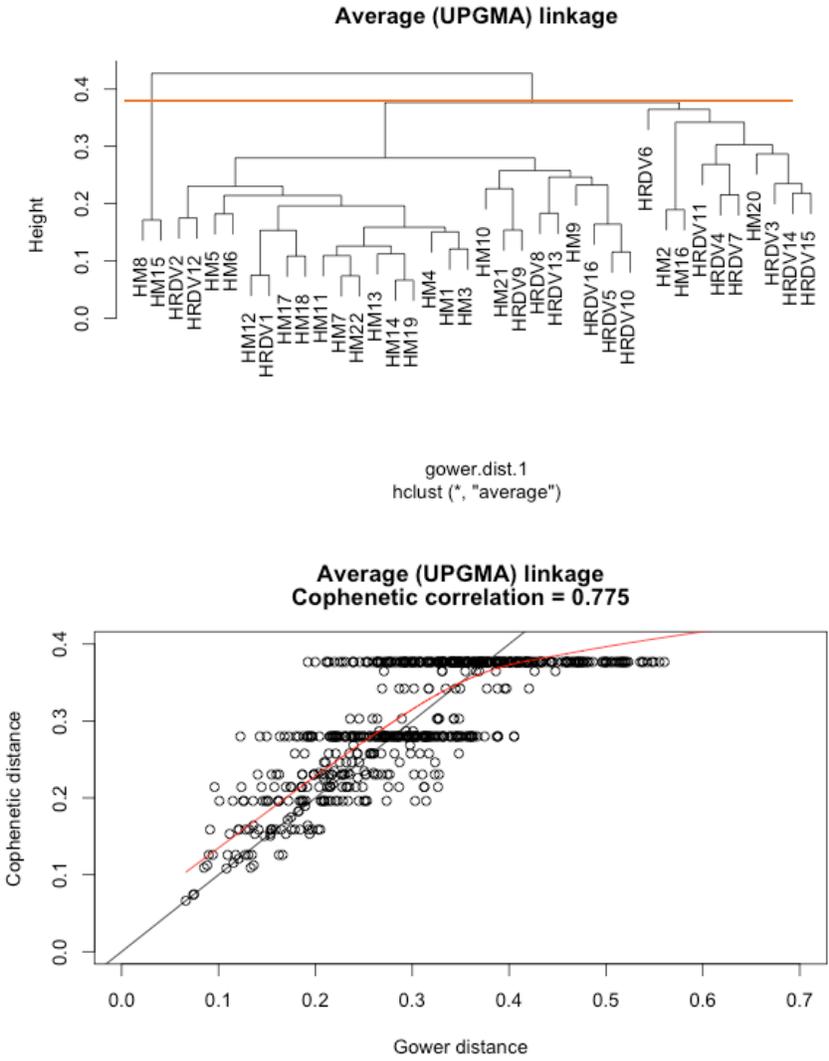
#### 4.5.1.2 *Análisis de percepción de los entrevistados a partir la elaboración de grupos con características homogéneas*

Si bien el primer modelo arroja resultados concretos acerca de los determinantes de los hoteles para realizar cierto tipo de prácticas ambientales, queda un umbral incierto que es posible indagar mediante métodos combinados de tratamiento de la información. En este caso, se tomaron en cuenta las percepciones y explicaciones que los entrevistados dieron durante las entrevistas. Para ello, se tomó como referencia de análisis la agrupación de hoteles con la finalidad de obtener perfiles de actuación más precisos de las empresas mediante la clasificación de hoteles de acuerdo a sus componentes, para así realizar el análisis de sus discursos y observar sus patrones de comportamiento mediante la codificación de los conceptos que se asentaron en las transcripciones.

##### 4.5.1.2.1 *Agrupación se hoteles según características*

Tomando en consideración un total de 44 variables correspondientes a las características del hotel, que van desde la ubicación (Morelia o la RDV), los servicios que tiene el hotel, su disposición a la certificación ambiental, certificaciones con las que dispone, etc., se realizó una ordenación con la finalidad de crear *clústers* o grupos con características similares que expresaran una relación entre variables. Para poder proceder al análisis de clúster, se definió el número de conglomerados a través de la comparación de pares de objetos (hoteles) y las variables que los definen, en este caso se utilizó la matriz de “características” para calcular una medida de disimilitud empleando la distancia de Gower (Gower & Legendre, 1983). A partir de la matriz de distancias, se procedió a realizar el análisis de clúster empleando el algoritmo AVERAGE (Figura 4.6), con fundamento en su comportamiento superior en relación con otros algoritmos, evaluado este a través del coeficiente cofenético de correlación (Borcard et al, 2011). El resultado final del análisis es un árbol de clasificación que permite observar la agrupación de los hoteles con base en la similitud de sus características. Se determinó que el número óptimo de *clusters* es 3 a partir del cálculo de distancias cofenéticas que derivan en un coeficiente de relación de la similitud entre los miembros de los grupos establecidos.

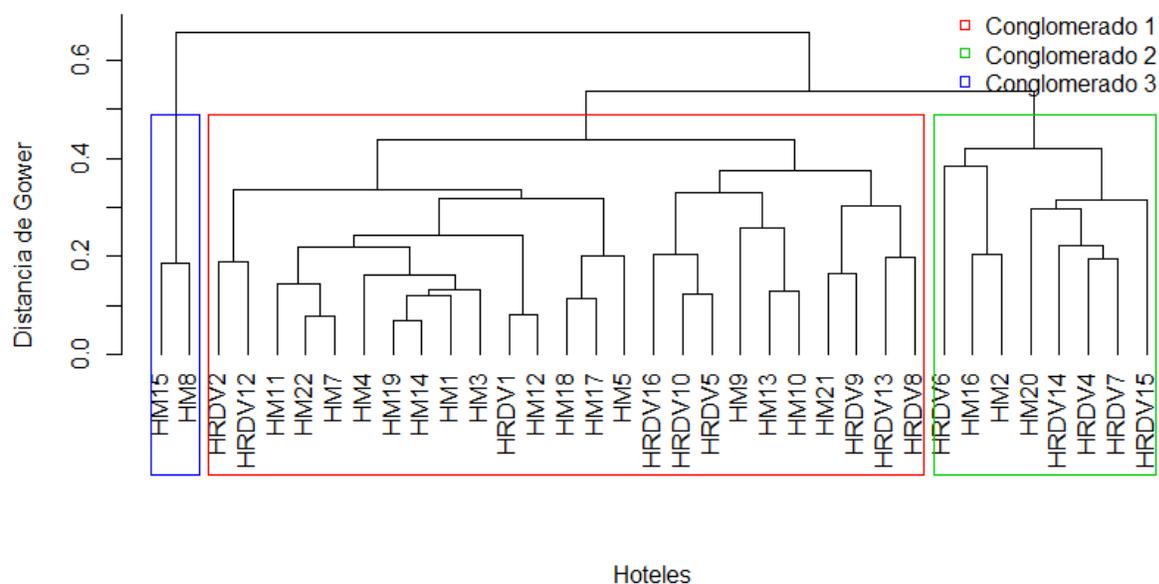
Fig. 4.6 Asignación de número de conglomerados mediante el uso del algoritmo AVERAGE



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la Figura 4.7, el resultado final del análisis es un árbol de clasificación que permite observar la agrupación de los hoteles con base en la similitud de sus características, para lo que se obtuvieron tres grupos, dos de tamaño proporcional (grupos color rojo y verde) y uno pequeño (color azul), el cual se caracteriza por componerse de los únicos dos hoteles grandes de la muestra y que además pertenecen a cadenas hoteleras, por lo que sus características tan homogéneas difieren del resto de los grupos.

Figura 4.7 Dendrograma de clasificación de los hoteles



Fuente: Elaboración propia.

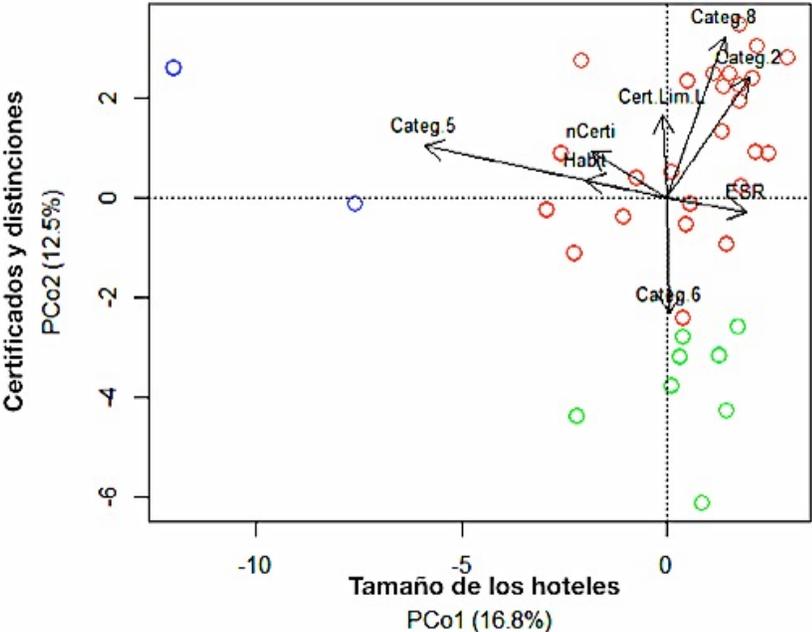
La ordenación arroja datos interesantes acerca de los grupos de hoteles. Por una parte, el grupo más numeroso, que es el de color rojo, está conformado principalmente por hoteles que se encuentran en núcleos urbanos. La gran mayoría son hoteles ubicados en la ciudad de Morelia, y los que se encuentran en la en la RDV, están ubicados en los núcleos urbanos de Pátzcuaro, Uruapan y Santa Clara del Cobre. Todos estos hoteles cuentan con al menos un tipo de certificación de clase turística referentes a la calidad del servicio, higiene y calidad de procesos, no entran en este grupo los hoteles con certificaciones de tipo ambiental.

Los hoteles correspondientes al segundo grupo (unidades representadas en color verde) son empresas ubicadas en áreas fuera del entorno urbano, ya sea en la transición de éste al medio rural, o totalmente situados en medio del entorno natural, como las orillas de los lagos de Pátzcuaro y Zirahuén. En este grupo se encuentran hoteles que no cuentan con certificación alguna, y a su vez, aquellos que tienen únicamente una certificación de tipo ambiental.

De acuerdo a sus principales características de variación, los conglomerados se ordenaron en un plano cartesiano respecto a las variables determinantes de la similitud. Como resultado se

obtuvo un plano que muestra las dos dimensiones que son las principales fuentes de variación (Figura 4.8).

Figura 4.8. Ordenación de los hoteles respecto a sus principales características de variación: tamaño y número de certificaciones



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 4.8 se observa que los principales factores de variación entre los grupos son, por un lado, el tamaño de los hoteles, con un peso superior al resto de las variables representando el 16.8% de la variación. Por otro lado, se ubica en el eje Y el factor de la obtención de certificados y distinciones, con un peso de 12.5% en la variación total. La ubicación y dirección de las flechas representan el resto de las variables que determinan la variación, mientras que los círculos en colores muestran a los hoteles que forman cada conglomerado. Se visualiza al tercer grupo (azul), a la izquierda y arriba alejado del resto, debido a que son los de mayor tamaño y con número superior de distinciones y/o certificaciones, además de que cuentan con una categoría de tipo 5 estrellas como lo indica la flecha. El primer grupo, y el más numeroso, se ubica en el radio central del plano. Estos hoteles corresponden a categorías inferiores a las 5 estrellas, generalmente 4 ó 3 y de tipo *bussiness class*, mientras que el segundo grupo se ubica en la parte inferior del plano, lo

cual significa que tienen un tamaño menor y un número de distinciones y/o certificaciones inferior o nulo respecto al resto, además de pertenecer a categorías especiales como se menciona anteriormente.

Es importante precisar que la ordenación únicamente es un método exploratorio y descriptivo, que en este punto de la investigación sirve de pauta para la realización del análisis de corte cualitativo, brindando elementos para la formulación de categorías cuyos resultados se muestran en el siguiente apartado. El hecho de que uno de los principales factores de variación sea el número de distinciones y/o certificaciones otorga un eje fundamental de análisis, ya que la clasificación derivada permitió estudiar los discursos de los entrevistados de forma que resultan evidentes las diferencias de pensamiento y motivación para realizar prácticas ambientales según su tendencia a certificarse, y visualizar si en efecto, las empresas con un mayor número de distinciones tienen o no mejores prácticas y por qué.

#### *4.5.1.2.2 Percepciones sobre distinciones y/o certificaciones*

Claramente no todos los entrevistados tienen las mismas percepciones sobre las distinciones y/o certificaciones con las que cuentan los establecimientos que administran. Estas percepciones están relacionadas directamente con la experiencia que han tenido con ellas, pero también, con el tipo de hotel que administran, sus características y en dónde están situados. Aunque la información cuantitativa, como se muestra en las secciones anteriores, nos aporta muchos elementos para vislumbrar dónde se encuentran los principales determinantes de la acción ambiental de los hoteles, las preguntas abiertas de las entrevistas también nos aportan elementos importantes para comprender con más detalle las particularidades relacionadas con la responsabilidad ambiental de las empresas.

De acuerdo con la clasificación de hoteles establecida (Clúster 1: hoteles grandes de cadena; Clúster 2: hoteles urbanos; y Clúster 3: hoteles en zona rural), analizamos las respuestas que nos dieron los entrevistados sobre las certificaciones y/o distinciones. Del total de respuestas relacionadas con el tema, generamos códigos o ideas y fuimos analizando cuántos entrevistados compartían la misma idea (ver Tabla 4.4). Obviamente hay que ser prudentes con el análisis, por que no es lo mismo que el 100% de los hoteles grandes pertenecientes a corporaciones, que son

2, tengan una misma opinión, a que el 100% de los hoteles urbanos, que son 25, tengan un mismo punto de vista sobre lo positivo o negativo de las certificaciones. Aún así, se logran ver varios aspectos muy interesantes.

Tabla 4.4. Opinión sobre distinciones y/o certificaciones

Código a partir de comentarios	n			%		
	Clúster 1	Clúster 2	Clúster 3	Clúster 1	Clúster 2	Clúster 3
Alto costo y beneficio nulo	0	1	1	0	6	11
Alto costo y poco beneficio	0	2	3	0	12	33
Autodeclara ser ESR sin certificación	0	3	4	0	18	44
Bajo costo pero sólo beneficio interno	0	3	1	0	18	11
Bajo costo sin beneficio	0	1	1	0	6	11
Bajo costo y gran beneficio	1	4	0	50	24	0
Bajo costo y poco beneficio	0	0	1	0	0	11
Beneficios externos generales	1	4	1	50	24	11
Beneficios internos generales	1	11	2	50	65	22
Confianza en órganos empresariales	2	1	2	100	6	22
Contradicción entre Ley y certificados	0	1	0	0	6	0
Corrupción en órganos certificadores	0	2	0	0	12	0
Costos como desmotivación a certificarse	0	4	5	0	24	56
Crítica a la falta de seguimiento	0	1	2	0	6	22
Crítica a las metodologías de certificación	0	1	3	0	6	33
Cuesta pero beneficia	1	4	0	50	24	0
Desconfianza de órganos empresariales	0	1	2	0	6	22
Desmotivación a certificarse	0	0	1	0	0	11
Entorno determinante de beneficios	0	1	0	0	6	0
Falta de comunicación con organismos certificadores	0	0	1	0	0	11
Falta de promoción hacia el exterior	0	1	1	0	6	11
Importancia de las distinciones No oficiales	1	3	5	50	18	56
Inutilidad de distintivos y certificaciones	0	0	1	0	0	11
Legitimidad	0	0	1	0	0	11
Limitación económica	0	1	5	0	6	56
No beneficios hacia el exterior	0	4	2	0	24	22
No necesidad de certificaciones y/o distinciones	0	1	4	0	6	44

Opinión condicionada	0	1	2	0	6	22
Opinión general negativa	0	3	6	0	18	67
Opinión general positiva	2	7	2	100	41	22
Opinión negativa de Dist ESR	0	0	2	0	0	22
Opinión negativa de las certificaciones y/o distinciones que tiene o tuvo	0	4	6	0	24	67
Opinión negativa Profepa	0	1	3	0	6	33
Opinión positiva de las certificaciones y/o distinciones que tiene o tuvo	2	6	4	100	35	44
Opinión positiva de las que no posee	0	5	1	0	29	11
Opinión positiva Dis ESR general	0	2	0	0	12	0
Opinión positiva Dist ESR al exterior	0	1	6	0	6	67
Opinión positiva Profepa	0	2	0	0	12	0
Preferencia a invertir en mejores prácticas que en distintivos y certificaciones	0	1	2	0	6	22
Preferencia por certificaciones integrales	0	1	1	0	6	11
Proceso complejo de obtención	0	4	1	0	24	11
Útiles y efectivas	1	0	0	50	0	0

El primer punto que me gustaría hacer notar es que, como es de esperarse, son los hoteles pequeños y rurales los que más consideran que las distinciones y certificaciones no representan un beneficio suficiente comparado con los costos que tiene certificarse. Muchos administradores de estos hoteles mencionaron que los costos son en realidad la principal desmotivación para certificarse, y por ello le dan un valor importante a las distinciones no oficiales. Por ejemplo, uno de los entrevistados comentó:

*“Mira, yo creo que los certificados son muy importantes en general, pero en México no te aporta absolutamente nada el tenerlos, o sea, no hay una política que invite al turista de realmente buscar ese tipo de establecimientos que los tengan, muchas veces ni siquiera saben qué significan. Si tu ves, vas a un restaurante con certificado H o M o no sé, los que sean, preguntas y la gente no sabe ni qué significan. Entonces, no creo que sean interesantes para promover, para distinguir, porque son certificados distintivos, no te sirven para distinguirte*

*de otro establecimiento, porque nadie sabe para qué sirven ni para qué están, el público en general no lo sabe. Y otra cosa es que el costo es importante, el tenerlo es un costo importante, entonces penalizan a gente que como nosotros que tenemos buenas prácticas en cuanto a eso, porque son demasiado altos y porque además, hay muchos más hoteleros que tienen mucho menos prácticas como las nuestras y que tienen todos esos certificados que les cuestan mucho dinero, si, pero nosotros no tenemos para invertir en eso, preferimos invertir en otras cosas, en realmente realizar las prácticas más que en tener un certificado que diga que las estamos realizando.” (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HRDV 4, clúster 3)*

Caso contrario es lo que mencionó el administrador de un hotel del Clúster 1, que cataloga a las distinciones y certificaciones como útiles y efectivas:

*“Importantísimas, porque son formas para eficientar el trabajo de todos los empleados que laboran en las empresas, eficientar los tiempos, las capacidades de la gente y todo lleva a un beneficio de ahorros, de buen servicio, de buenas costumbres. Todo esto es para favorecer el servicio para cualquier empresa, a lo que se dedique la empresa. Es una manera de hacer una empresa mucho más eficiente. Comparando el costo versus lo que ganas, no, no es costoso, uno pudiera pensar que sí pero lo que obtienes es mucho más importante que el costo realmente de lo que inviertes. Vale la pena”. (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HM 15, clúster 1)*

Un aspecto muy interesante es que varios entrevistados mencionaron que tener certificaciones o distinciones los beneficia al interior de la empresa, ya que los obliga a pensar y mejorar muchos de los procesos y actividades que llevan a cabo. Esta percepción, aunque no generalizada, sí fue mencionada por muchos de los entrevistados, independientemente del tipo

de establecimiento que están gestionando. Como un administrador de un hotel del Clúster 3 mencionó:

*“Mira, si escogemos una certificación que involucre ciertos aspectos como el DH de calidad en el servicio del restaurante, nos funciona pero tener nada más una, porque hay muchas para el restaurante, muchas para el hotel, pero tener una. Y sí funciona, sobre todo por lo que te platico que nos hace tener que capacitar al personal y tenerlo capacitado. Y en algún momento no creo que influya mucho que los clientes vean el distintivo, porque muchos saben que es comprado, tienen esa idea de que de cualquier manera de que si pagas te lo dan. Yo creo que es más el beneficio interno y no para que la gente sepa que tenemos ese distintivo.”*  
(Extraído de transcripción de entrevista realizada a HRDV 14, clúster 3)

Un aspecto interesante que surgió en varias entrevistas, sobre todo en aquellos hoteles pequeños y familiares, fue que encontraban muy poco flexibles las metodologías de certificación, siendo todas muy homogéneas y realmente no toman en cuenta las particularidades de las regiones o de los sitios donde están ubicados los hoteles. Por ejemplo, un entrevistador comentó:

*“Pues ven, sin certificaciones ni nada esto lo hace uno con iniciativa, sin gastos ni meterse en problemas. Porque la gente que viene a dar los cursos, pues es gente que no tiene criterio. Aquí todos mis empleados son de aquí, de este pueblo. Entonces no tienen un nivel (refiriéndose a los certificadores), para que se bajen al nivel socioeconómico de mi gente. Ni siquiera tienen la manera de comunicarse correctamente. Y no es que se quiera hacer uno el prepotente, pero son programa que yo creo copian del extranjero, los mal adecúan.”* (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HRDV 6, clúster 3).

#### 4.5.1.2.3 Percepciones sobre Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad ambiental

Como hemos visto, la RSE está muy vinculada con las certificaciones y distinciones que tienen las empresas, aunque como ya describimos, no necesariamente todos los hoteles consideran que deben tener una certificación formal para llevar a cabo acciones de responsabilidad ambiental. Sin embargo, algo que nos parece muy interesante es lo que los administradores interpretan por responsabilidad social empresarial en general, y por responsabilidad ambiental en particular. En la Tabla 4.8, se muestran los términos que los entrevistados relacionaron con RSE y responsabilidad ambiental en las entrevistas. No es que se hicieran preguntas específicas para establecer relaciones, sino son ideas extraídas de las entrevistas. Como podemos observar, únicamente pocos administradores de hoteles urbanos (Clúster 2) mencionaron que tener certificaciones y distintivos están relacionados con las RSE. Vinculando esta percepción con las otras ideas extraídas, lo que vemos es que en realidad la gran mayoría relaciona “responsabilidad” con acciones concretas. Por ejemplo, la gran mayoría de los entrevistados mencionaron que es la reducción del consumo lo que más se relaciona con la responsabilidad, seguido de las innovaciones tecnológicas.

Tabla 4.8. Términos asociados a la RSE según las empresas

Código	n			%		
	Clúster 1	Clúster 2	Clúster 3	Clúster 1	Clúster 2	Clúster 3
RSE = Certificaciones y distintivos	0	3	0	0	18	0
RSE = Filantropía	1	3	1	50	18	11
RSE ambiental = Innovaciones tecnológicas	1	13	8	50	76	89
RSE ambiental = Reutilizar	0	0	1	0	0	11
RSE ambiental = Reducción de consumo	2	14	8	100	82	89
RSE ambiental = Limpieza	0	5	0	0	29	0
Innovaciones tecnológicas = Reducción de costos	0	2	3	0	12	33

Si vinculamos los términos asociados con la RSE y la responsabilidad ambiental con acciones concretas que están llevando a cabo los hoteles de la región, vemos que el tema del agua fue el

más mencionado, seguido del de residuos sólidos. En la Tabla 4.9 podemos observar los términos que utilizaron los entrevistados para referirse a las acciones de responsabilidad ambiental.

Tabla 4.9 Términos relacionados a la responsabilidad ambiental

Código	n			%		
	Clúster 1	Clúster 2	Clúster 3	Clúster 1	Clúster 2	Clúster 3
Educación ambiental	0	2	4	0	12	44
Respeto a la flora	0	0	2	0	0	22
Monitoreo consumo de energía	1	4	3	50	24	33
Monitoreo consumo de gas	1	0	1	50	0	11
Monitoreo consumo de agua	1	7	3	50	41	33
Monitoreo No importante	0	1	0	0	6	0
Importancia del monitoreo	1	5	3	50	29	33
Autoreporta RSE social interna	1	1	0	50	6	0
Minimización de impactos	0	2	1	0	12	11
Autoreporta gestión ambiental/buenas prácticas	2	5	3	100	29	33
Estándares empresariales propios	2	1	0	100	6	0
Agua	2	15	9	100	88	100
Tratamiento residuos sólidos	2	8	6	100	47	67
Respeto fauna	0	0	2	0	0	22
Prácticas como inversión	0	7	1	0	41	11
Desmotivación para mejorar prácticas	0	4	1	0	24	11
Ecológico = "pocas comodidades"	0	1	2	0	6	22
Incapacidad de controlar al cliente	0	9	4	0	53	44
Incapacidad de controlar al personal	0	3	1	0	18	11
Incentivos bancarios para mejorar prácticas	0	0	1	0	0	11
Planes de mejorar prácticas	0	8	6	0	47	67
Poco interés en mejorar prácticas	0	3	0	0	18	0

Algunos comentarios interesantes que surgieron con respecto al uso y gestión de los recursos son los siguientes. Por ejemplo, un administrador de un hotel del Clúster 2 mencionó:

*“...necesitamos diseñar una estrategia para hacerlo de manera que ellos no se molesten o que piensen que les estamos limitando un servicio. Es un poco complicado porque no tenemos la educación, pero si podemos realizar algo interesante ...somos generadores de residuos, consumidores de agua, pero también sabiendo usar los recursos y educando a las nuevas generaciones, también se pueden hacer cosas buenas.” (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HRDV 1, clúster 2)*

Un aspecto interesante que resaltó en las entrevistas tiene que ver con los esfuerzos que están llevando a cabo las empresas en torno al manejo de los residuos sólidos, independientemente de si están certificadas o no, pero que notan que se presenta una marcada incongruencia en las operaciones que llevan a cabo las contrapartes del gobierno. Por ejemplo, dos administradores nos comentaron:

*“Y nosotros les decíamos a Moderniza y PROFEPA: de qué sirve que nosotros hagamos todo eso si llegando al camión de la basura lo revuelve con todo lo demás, o sea, si están haciendo eso, tiene que ser en todo el municipio la conciencia, y si se puede, porque fíjate, aquí no se ha implementado, han hecho lo que han querido los recolectores de la basura.” (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HM 11, clúster 2).*

*“Resulta que eso lo hacíamos y con quien teníamos que tratar terminaba haciendo la mezcla (de la basura), entonces realmente eran esfuerzos inútiles.” (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HM 2, clúster 2).*

#### 4.6 DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, queda claro que pese a que la capacidad explicativa de las características organizativas de una empresa respecto a la adopción de prácticas ambientales

podría considerarse no muy alta, no dejan de ser un elemento consistente de prueba en el modelo. El resultado obtenido respecto a la variable “ubicación”, que muestra una capacidad explicativa considerable dentro del modelo, no hace más que develar que la relación entre la sostenibilidad empresarial turística, el patrimonio material e inmaterial, así como los modelos turísticos, se estructura dentro de un complejo sistema en el cual estos conceptos se vinculan formando interrelaciones que según la escala territorial de interacción, producen implicaciones en el entorno tanto natural como cultural (Hiriart, 2004).

Si bien se comprueba que el entorno influye en las capacidades de decisión, esto no es nada nuevo. Desde hace ya varias décadas, economistas institucionalistas como Edith Penrose (1972) afirmaban que las empresas no solo tienen como objetivo la generación de riqueza, sino que son generadoras de conocimientos, y estos conocimientos en gran medida están determinados por las personas que participan en la toma de decisiones de las empresas, influidas fuertemente por el medio en que se desarrollan. De acuerdo con Luter (1999), la capacidad de adoptar innovaciones en términos de mejoras en las prácticas ambientales está influenciada por el medio que la rodea. Nelson y Winter (1982) admiten también el importante papel del entorno al caracterizar a la empresa como una entidad u organización dueña de ciertas capacidades y reglas de decisión, además de un acervo de conocimiento que tiene que adaptarse al entorno para sobrevivir, así como aprender de él para progresar en medio del constante cambio. En otras palabras, el entorno determina las vías por medio de las cuales cambia el uso de las tecnologías en el tiempo. No existe una división entre el comportamiento de las empresas y la dinámica del sistema en su conjunto (Dosi, 2008), así que afirmar que la tendencia a una certificación o el tamaño de una empresa determina su actuar sería erróneo en este contexto, tal y como lo confirma el modelo presentado.

De acuerdo con nuestros resultados, la categoría de los hoteles es la segunda determinante más importante de las prácticas ambientales, lo que se confirma en la medida que de cierta forma los hoteles dirigen su oferta a un nicho de mercado específico. Este mercado tendrá más o menos preferencia por hoteles con cierto tipo de prácticas. Sin embargo, esto es relativo ya que en los últimos años se ha puesto en tela de juicio la clasificación tradicional hotelera (por número de estrellas), razón por la que en muchos países del mundo existe una continua renovación en esta

clasificación. Una de las grandes críticas está relacionada con que la clasificación tradicional toma parámetros meramente materiales (cuantificables en cuanto a los servicios que ofrecen en términos de comodidades: tv, internet, calefacción, gimnasio, etc.), los cuales no necesariamente están vinculados con otro tipo de aspectos como los ambientales. Estas clasificaciones relegan así a aquellos hoteles cuya oferta cambia estas “comodidades” por otro tipo de servicios más relacionados con la tranquilidad, la contemplación estética, tanto de la arquitectura como del ambiente natural, y la reconexión espiritual, dejando de lado algunos aspectos materiales. Interesante es que muchos hoteles pequeños y familiares tienden a tener buenas prácticas de gestión ambiental, pero en el grado de clasificación tradicional respecto a las estrellas, son teóricamente inferiores, lo que requiere de otro análisis. Tal vez, este debate podría ser el indicio de que más que lo denominado tradicionalmente como “categoría”, requiere una reconceptualización hacia los stakeholders y el tipo de servicios que demandan, es decir, un cambio de visión de lo que define la clasificación por número de lo considerado “comodidades modernas”, hacia una reivindicación de los valores que el turista otorga a los servicios ofertados, considerando “servicios” en el más amplio sentido del concepto, como se abordará en el capítulo siguiente. Cabe aquí mencionar que los mismos entrevistados afirmaron en varias ocasiones estar fuera de este tipo de clasificación y reconocieron un mercado propio en el que las decisiones estaban influidas directamente por las necesidades de sus clientes, lo que determinaba su cadena de valor de principio a fin.

Acorde con el modelo y contrario a lo establecido por algunos autores, el tamaño de los hoteles tampoco es una determinante del tipo de prácticas ambientales que llevan a cabo, por lo que se refuta la creencia de que las empresas con mayor tamaño realizan más y mejores prácticas ambientales. Por último, pero no menos importante, a partir de los resultados se refuta de igual manera la afirmación de que tener certificaciones significa que los hoteles estén implementando mejores prácticas ambientales.

En este marco cabe la discusión acerca de cuáles son los demás elementos que motivan a una empresa a generar mejores prácticas ambientales con la finalidad de asumir una responsabilidad ante las externalidades que generan sus actividades. En empresas pequeñas, como la mayoría de los hoteles con los que se trabajó en este estudio, además del entorno en el

que se llevan a cabo sus actividades económicas, la visión del empresario juega un papel trascendental en el modelo de gestión. Los valores, la formación, las experiencias y vivencias con el entorno natural, son aspectos que van moldeando el tipo de acciones que se implementan en estas empresas. En este sentido, no deja de ser interesante saber en qué medida la conciencia personal de los directivos (Díaz et al., 2006) es un factor de motivación para aplicar buenas prácticas ambientales. En un sentido meramente costo-eficiente, si la implementación de una innovación ambiental no implica un doble beneficio (reducción del impacto ambiental y de costos operativos a la vez), ya sea de forma automática por la naturaleza de la innovación, o indirecta, es decir, que aunque represente un incremento de costos pero devenga en una subvención pública que termine por igualar o reducir los gastos (González & León, 2002), difícilmente las empresas van a adoptar estas medidas. Sin embargo, aquellas prácticas que se ubican en los niveles de sostenibilidad corporativa de cuidado y en especial de sinergia, aunque no representen una disminución inmediata de costos, tienen otros beneficios no necesariamente cuantificables en el corto plazo, que tienen que ver con la relación que guardan los hoteles con los grupos de interés dentro del espacio en el que se ubican, por una parte, y con una mejor visión ante los clientes y la sociedad por otra, y esto implica beneficios sociales en el mediano y largo plazo.

## CAPÍTULO 5

# PERCEPCIÓN DE IMPACTOS Y DEPENDENCIAS DE LOS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL SECTOR TURISMO Y SU RELACIÓN CON LA RSE EN LA DIMENSIÓN AMBIENTAL

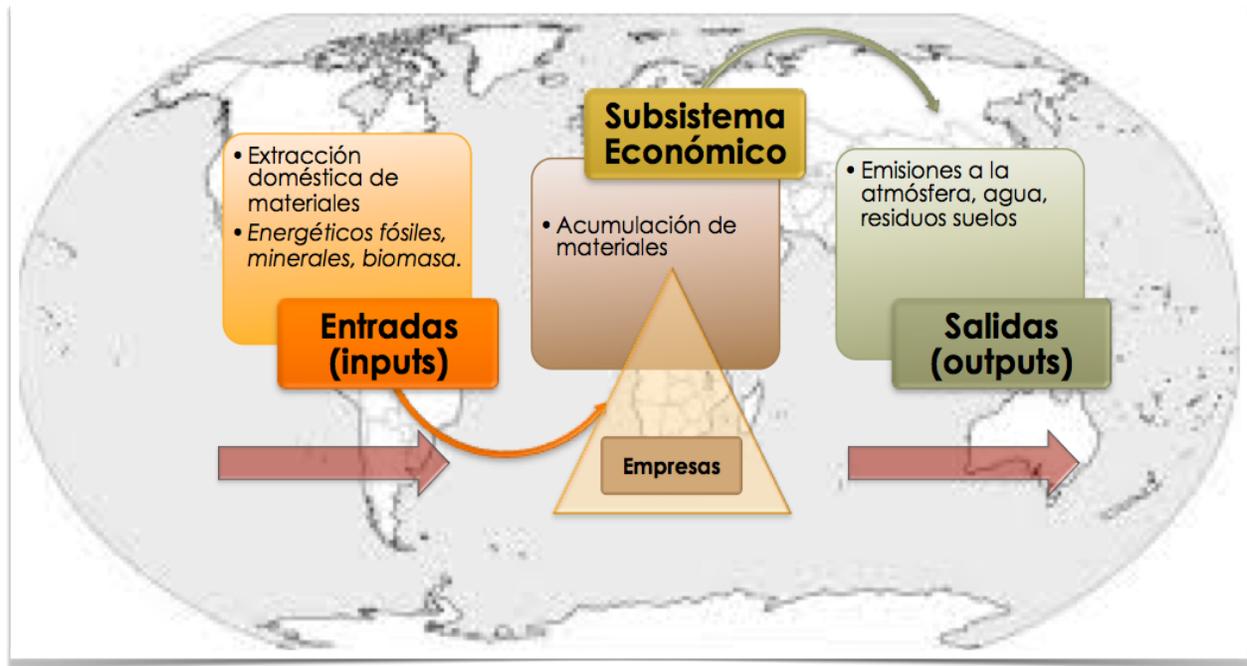
### 5.1 INTRODUCCIÓN

Como se desprende del capítulo anterior, si bien las características que definen la tipología de un hotel determinan las decisiones que se toman en cuanto a la adopción de prácticas ambientales, éstas lo hacen solo parcialmente. Por lo anterior, además de las características, en este capítulo nos preguntamos ¿qué otros elementos influyen en la asunción de la responsabilidad ambiental por parte de las empresas? Retomando la visión de Penrose (1972) acerca de que la manera en la que el empresario percibe su entorno se refleja en sus decisiones, cabe preguntarse si la forma en la que los administradores y/o dueños de los hoteles perciben la dependencia y el impacto hacia su entorno natural, determina el actuar de las empresas respecto a sus prácticas ambientales. Una forma de abordar esta pregunta es a través del marco de los servicios ecosistémicos.

Para ello, hay que entender que el turismo se configura a través de una imagen manipulada del paisaje natural, es decir, lo que el turista percibe es una imagen integrada: paisaje natural más construcción humana. Los cuatro elementos naturales que influyen en el potencial turístico de un destino y que actúan como parte de un sistema son, según Callizo (1999), el relieve, el clima, las aguas y los bosques. En este sentido, el planteamiento desde la perspectiva de la economía ecológica de que el sistema económico es un sistema abierto (Common & Stalg, 2008; Martínez & Roca, 2000, Costanza et al, 1999), que interactúa con el sistema sociocultural y el natural, resulta particularmente útil para el estudio del sector turístico, ya que este se nutre del entorno físico y cultural para configurar su oferta (Díaz et al., 2006). En este sentido es que cobra relevancia la responsabilidad ambiental que tiene el sector en temas de uso, consumo e impacto ambiental (Wojtarowski et al, 2016).

De forma específica, todas las empresas sea cual sea su rubro, funcionan como un subsistema económico. En la Figura 5.1 se puede observar cómo, entendiendo a la empresa como un subsistema económico, éstas tienen una interacción directa e indirecta con el medio natural, ya sea a través de los insumos que requieren para su funcionamiento o través de los desechos que generan sus operaciones.

Figura 5.1. La empresa como subsistema económico



Fuente: Elaboración propia con base en Common & Stalg, 2008; Martínez & Roca, 2000; y Costanza et al, 1999.

Es importante reconocer que la visión ecosistémica aplica para todas las actividades económicas, pero es particularmente ilustrativa en el sector turismo, ya que además de tener un íntimo vínculo con el territorio y los recursos naturales, es un servicio cuya base reside en los encuentros entre seres humanos (KATE, 2008). El turismo es una actividad sustentada básicamente en los recursos disponibles, interactúa con el sistema natural y tiene capacidad para desencadenar transformaciones sustanciales en el entorno (Pigram, 1995). Este sector, además, depende de la

herencia y patrimonio culturales, de la existencia de los diversos ecosistemas para desarrollarse (Galán et al., 2013).

Específicamente, en el aspecto ambiental de la RSE existe una herramienta que ha tomado relevancia en los últimos años: el uso y la aplicación de la valoración de los ecosistemas por y para los negocios (WBCSD, 2009). La importancia radica en que los servicios de los ecosistemas generan un valor tangible para los negocios y la economía, y su degradación da lugar a costos y pérdidas considerables, tanto a nivel privado como público (WBCSD, 2011). En términos de RSE, la valoración corporativa de los ecosistemas proporciona los medios para que las empresas calculen el riesgo económico asociado al daño ambiental a la hora de considerar sus proyectos e inversiones, y a su vez, permite medir el comportamiento ambiental de la empresa y facilitar una mejor divulgación de la información, así como que el progreso y los beneficios ambientales se integren con otros indicadores financieros más convencionales (WBCSD, 2011). Lo anterior es visto desde una perspectiva económica o de las empresas, sin embargo, la visión ecosistémica provee también beneficios sociales importantes.

Tomando en cuenta estos aspectos, en el presente capítulo se analiza la percepción que las empresas hoteleras tienen acerca de la dependencia que tienen y los impactos que generan sus actividades en los servicios ecosistémicos. Esta información se analiza a la luz de las prácticas ambientales que llevan a cabo las empresas para conocer si existe alguna relación entre mayor percepción y mejores prácticas de gestión ambiental.

## 5.2 METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este capítulo sigue una estructura similar al capítulo anterior, salvo que en esta ocasión se extiende el uso de los métodos cuantitativos con la finalidad de establecer la relación entre tres matrices de variables, incluyendo ahora las correspondientes a la dimensión ambiental de percepción de los SE.

Del instrumento elaborado para las entrevistas realizadas, se formuló una sección de preguntas con respuestas cerradas para indagar acerca de la percepción del entorno natural por parte de los hoteleros utilizando como marco a los SE. Para ello, se desarrollaron un total de 46 reactivos: 23 preguntas para develar la percepción de dependencias que tienen los dueños y/o

administradores hacia los SE y 23 preguntas para descifrar la percepción de impactos hacia los mismos. Las respuestas se codificaron de forma cerrada utilizando una escala de Likert con un gradiente de percepción de nulo, poco, medianamente y mucho, el cual fue establecido por los entrevistados según su criterio de uso directo o indirecto de cada SE, así como la forma en que ellos consideraban que dependían o impactaban en sus actividades operativas diarias, tanto en el corto como en el largo plazo.

### 5.2.1 Variables de análisis: Percepción de SE

De acuerdo con el marco conceptual expuesto por la Evaluación de los Ecosistemas del Milenio (MEA por sus siglas en inglés), los ecosistemas proveen cuatro tipos de servicios: de soporte, de regulación, de provisión y culturales (MEA, 2003). Conforme a dicha clasificación, se realizaron las preguntas correspondientes para tratar de conocer cuál es la percepción que tienen los administradores respecto al ambiente, tanto en términos de dependencias como de impactos. Las variables que se utilizaron pueden observarse en la Tabla 5.1.

Tabla. 5.1. Variables de percepción de impactos y dependencias de SE

<b>Servicios Ecosistémicos</b>	
Dependencia alimentos cultivados	Ordinaria
Dependencia alimentos de ganado	Ordinaria
Dependencia alimentos pesca	Ordinaria
Dependencia alimentos silvestres	Ordinaria
Dependencia leña y maderables	Ordinaria
Dependencia fibras y resinas	Ordinaria
Dependencia recursos ornamentales	Ordinaria
Dependencia combustibles fósiles	Ordinaria
Dependencia agua dulce	Ordinaria
Dependencia medicinas naturales	Ordinaria
Dependencia de regulación en la calidad del aire	Ordinaria
Dependencia de regulación del flujo y temporalidad del agua	Ordinaria
Dependencia de regulación de la purificación natural del agua	Ordinaria
Dependencia de regulación de la calidad del suelo	Ordinaria
Dependencia de la regulación de enfermedades	Ordinaria
Dependencia de regulación de fenómenos naturales	Ordinaria
Dependencia de la conservación o pérdida de biodiversidad	Ordinaria
Dependencia de las alteraciones de hábitat	Ordinaria
Dependencia de las alteraciones ciclo del agua	Ordinaria
Dependencia de servicios de recreación y ecoturismo	Ordinaria
Dependencia de valores éticos y espirituales	Ordinaria

Dependencia de valores educativos e inspirativos	Ordinaria
Grado en la provisión de alimentos cultivados	Ordinaria
Tipo de Impacto en la provisión de alimentos cultivados	Binaria
Grado en la provisión de alimentos ganaderos	Ordinaria
Tipo de Impacto en la provisión de alimentos ganado	Binaria
Grado en la provisión de alimentos pesqueros	Ordinaria
Tipo de Impacto en la provisión de alimentos pesca	Binaria
Grado en la provisión de alimentos silvestres	Ordinaria
Tipo de Impacto en la provisión de alimentos silvestres	Binaria
Grado en la provisión de leña y maderables	Ordinaria
Tipo de Impacto en la provisión de leña y maderables	Binaria
Grado en la provisión de fibras y resinas	Ordinaria
Tipo de Impacto en la provisión de fibras y resinas	Binaria
Grado en la provisión recursos ornamentales	Ordinaria
Tipo de Impacto en recursos ornamentales	Binaria
Grado en la provisión combustibles fósiles	Ordinaria
Tipo de Impacto en combustibles fósiles	Binaria
Grado en la provisión agua dulce	Ordinaria
Tipo de Impacto en agua dulce	Binaria
Grado en la provisión de medicinas naturales	Ordinaria
Tipo de Impacto en medicinas naturales	Binaria
Grado de impacto en la regulación de la calidad del aire	Ordinaria
Tipo de Impacto en la calidad del aire	Binaria
Grado de impacto en la regulación de flujo y temporalidad del agua	Ordinaria
Tipo de Impacto en la regulación de flujo y temporalidad del agua	Binaria
Grado de impacto en la regulación de purificación natural del agua	Ordinaria
Tipo de Impacto en la purificación natural del agua	Binaria
Grado de impacto en la regulación de calidad del suelo	Ordinaria
Tipo de Impacto en la regulación de la calidad del suelo	Binaria
Grado de impacto en la regulación de desastres naturales	Ordinaria
Tipo de Impacto en la regulación de desastres naturales	Binaria
Grado de impacto en la regulación de propagación de enfermedades	Ordinaria
Tipo de Impacto en la regulación de la propagación de enfermedades	Binaria
Grado de impacto en el ciclo del agua	Ordinaria
Tipo de Impacto en el ciclo del agua	Binaria
Grado de impacto en el ciclo de nutrientes del suelo	Ordinaria
Tipo de Impacto en el ciclo nutrientes del suelo	Binaria
Grado de impacto en la conservación o pérdida biodiversidad	Ordinaria
Tipo de Impacto en la conservación o pérdida biodiversidad	Binaria
Grado de impacto en la provisión de servicios de recreación y ecoturismo	Ordinaria
Tipo de Impacto en la provisión de servicios de recreación y ecoturismo	Binaria
Grado de impacto en la provisión de servicios relacionados con los valores éticos y espirituales	Ordinaria
Tipo de Impacto en la provisión de servicios relacionados con los valores éticos y espirituales	Binaria

## 5.2.2 Análisis de la información

### 5.2.2.1 Métodos

#### 5.2.2.1.1 *Comportamiento de la muestra en términos descriptivos*

Para contextualizar el estudio de caso se recurrió en un primer momento a una descripción de la muestra en torno su comportamiento medido de forma básica sobre percepción de SE, utilizando porcentajes de respuesta respecto a la escala utilizada para la medición de variables.

#### 5.2.2.1.2 *Relación entre las características de las empresas y la percepción sobre los servicios ecosistémicos*

Antes de determinar si existe una relación entre la percepción de los SE y las decisión de implementar prácticas ambientales, vale la pena constatar si existe tal vínculo entre los SE y las características de las empresas, es decir, si factores de origen de los hoteles como el tamaño, la categoría y el tipo de servicios que ofrecen influyen en la manera en que perciben su entorno.

Para ello, se realizó un análisis multivariado de tipo RDA. En la preparación de los datos fue necesario eliminar aquellas observaciones que contenían variables sin respuesta, es decir, aquellas que corresponden a preguntas que no fueron respondidas por los entrevistados, así como las variables en las que no existe una variación en la respuesta. Como resultado de este proceso se excluyeron del modelo 4 unidades de observación, 6 variables de características (opinión sobre distintivo ESR, opinión sobre certificados ambientales, opinión sobre certificados de limpieza, opinión sobre distinciones por buen servicio al cliente, opinión sobre distinciones por calidad de servicios y conocimiento de otro tipo de certificados) y 3 variables de la matriz “percepción de SE” (grado de dependencia de la regulación de a calidad del suelo, tipo de impacto en la provisión de alimentos provenientes de la ganadería y grado de dependencia en cuanto a la conservación o pérdida de biodiversidad). Así, al final terminamos utilizando 34 observaciones, 64 variables correspondientes a la “percepción de SE” y 38 de “características”. De acuerdo a lo anterior, el modelo quedó de la siguiente manera:

$$\text{Percepción de SE (matriz } Y: 34 * 64) = f \text{ Características (matriz } X: 34 * 38) + \beta$$

$$Y = f (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + \dots X_{38}) + \beta$$

Para conocer la relación existente entre las variables entre ambas matrices, con la finalidad de conocer cuáles son aquellas características que determinan la implementación de una práctica, para lo que se realiza, se llevó a cabo una prueba de significación estadística del peso de las variables, en la cual se hace un cruce variable con variable, contrastando todas las existentes en ambas matrices, haciendo todas las combinaciones posibles, por medio de un test de RDA de repeticiones múltiples (Legendre & Andersen, 1994). El lenguaje estadístico R, genera de manera interna una regresión para cada par de variables, lo que deriva en un tipo de regresión lineal multivariada seguida de un análisis de componentes ajustado de valores ajustados, lo que brinda como resultado los valores de relación ajustados. El proceso anterior permite por una parte, conocer cuáles son las variables más importantes de explicación, y por otra, conocer el peso estadístico específico comprobado mediante una prueba de hipótesis.

#### 5.2.2.1.3 Modelos RDA parciales de relación “prácticas ambientales” respecto a “percepción SE” y “características”

Realizando el análisis de forma convencional no puede observarse si existe algún tipo de correlación de las matrices explicativas y por lo tanto no se puede tener la certeza de que actúan de manera conjunta en la determinación de la variable dependiente. La bondad del método RDA utilizando el lenguaje estadístico R es que permite realizar RDA parciales. Esta ordenación canónica parcial es equivalente a la regresión lineal parcial, para lo cual se ejecutaron por separado dos RDA parciales, teniendo en ambos como matriz dependiente a “prácticas ambientales”. El primero consistió en la relación de la matriz dependiente (Y) respecto a la matriz explicativa “características” (X) en presencia de la matriz de covariables “percepción de SE” (W). Este análisis permite mostrar los patrones de datos de la matriz Y que se explican de manera única por un modelo lineal de la matriz X de “características” cuando los valores de W “percepción de SE” se mantienen constantes.

*Prácticas Ambientales (matriz Y: 34 \* 24) = f Características (matriz X) + Percepción de SE (matriz W)*

$$Y = f(X_1 + x_2 + x_3 + x_4 + \dots x_{64}) + |W| + \beta$$

Donde:

W = constante

#### 5.2.2.1.4 Partición de la variación: Modelo simultáneo

El último paso fue la elaboración de un modelo de análisis simultáneo estableciendo la relación de un conjunto de variables dependientes (“prácticas ambientales”, matriz Y) y dos conjuntos de variables explicativas pertenecientes a distintas clases (“características” y “percepción SE”). No se trata únicamente de una análisis parcial, como se hizo en el Capítulo 4, sino que se cuantificó la variación explicada de manera conjunta por ambas matrices explicativas.

Para llevar a cabo este modelo se recurrió a la prueba denominada partición de la variación propuesta por Borcard et al. (1992) y mejorado por el uso de  $R^2$  ajustado de Peres Neto et al. (2008). El modelo permite visualizar claramente, mediante un diagrama de Venn, qué porcentaje de la toma de decisiones, en este caso sobre la adopción de prácticas ambientales, está determinado conjuntamente por la relación entre las características de la empresa y su percepción de SE.

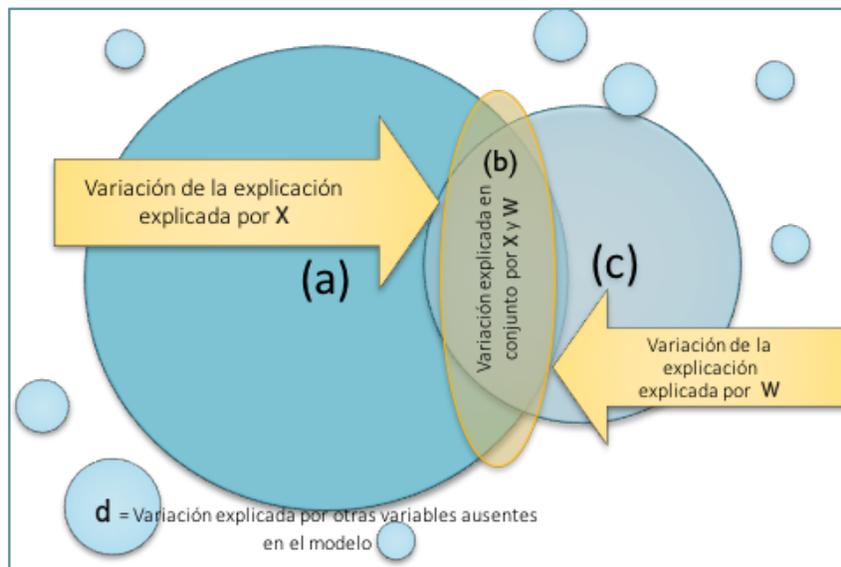
En este modelo X y W (anteriormente descritas) explican variaciones de los datos de respuesta, y dado que los conjuntos de datos explicativos no son generalmente octogonales entre sí, la variación es explicada por ambas en conjunto. En consecuencia, la variación explicada por todas las variables en conjunto es menor que la suma de las variaciones explicadas por los diversos subconjuntos.

Para que la prueba de partición de la variación sea consistente se requiere hacer una elección de las variables con un mayor peso en los modelos de RDA parciales. La parsimonia ayuda a mejorar la calidad del modelo, sus resultados son más significativos y se elimina la colinealidad dañina (Bordcard et al, 2011). En este caso, se utilizaron estadísticos de ajuste compuestos únicamente por los ejes más significativos de los modelos anteriores (Tabla 5.2). El procedimiento

se llevó a cabo de la siguiente manera: 1) se seleccionaron las variables explicativas por separado, proceso realizado en cada matriz para seleccionar los ejes principales de variación de los RDA parciales de “características” y “percepción de SE”; 2) se ejecutó el RDA de los datos de respuesta Y por X, lo que produjo la fracción [a+b]; 3) se ejecutó el RDA de los datos de respuesta Y por W, lo que produjo la fracción [b+c]; 4) se ejecutó el RDA de los datos de respuesta Y por X y W juntos, lo que produjo la fracción [a+b+c]; 5) se calculó el valor  $R^2$  ajustado de los 3 RDA; y finalmente 6) se calcularon las fracciones de la variación ajustada por sustracción (como no existe una ecuación para calcular el  $R^2_{adj}$  directamente de un RDA parcial, el procedimiento sustractivo anula esa dificultad [Peres Neto, 2006]).

Los resultados suelen expresarse en un diagrama de Venn (ver Figura 5.2), donde se muestra un conjunto de datos de respuesta Y explicado por dos conjuntos de datos X y W. El rectángulo representa la suma total de cuadrados de Y.

Figura 5.2. Ejemplo de un Diagrama de Venn



#### 5.2.2.1.5 Análisis cualitativo

Con el objetivo de realizar un estudio integral sobre las motivaciones de las empresas para realizar buenas prácticas ambientales, se analizaron y codificaron las respuestas de los entrevistados. Se

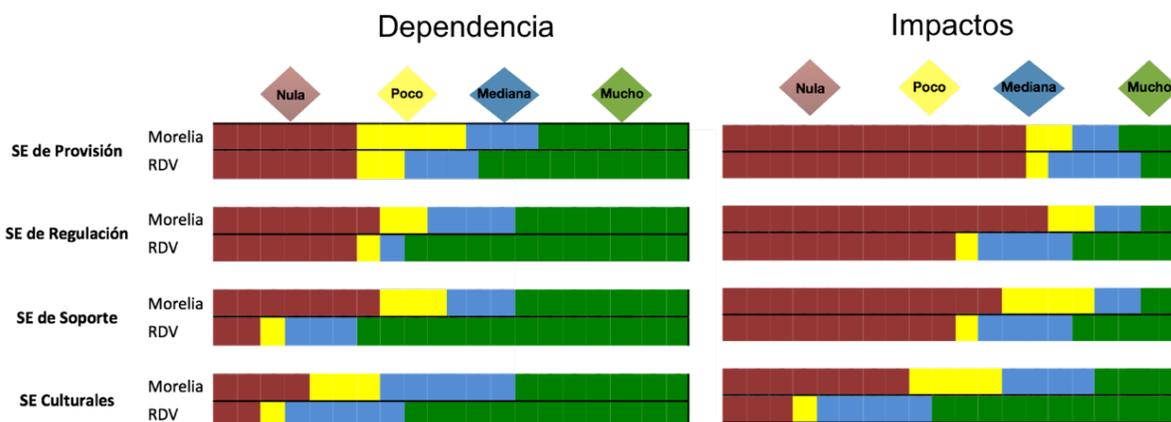
siguió una metodología similar a la del Capítulo 4 para evaluar las motivaciones de comportamiento ambiental. Utilizando la misma categorización de unidades económicas del capítulo anterior para reportar las semejanzas y diferencias teóricas entre cada uno de los grupos de hoteles con características similares, se realizó el análisis de los discursos de las 29 entrevistas. En la primera fase se codificaron las afirmaciones correspondientes a la percepción de SE, seguido de la indagación en otras motivaciones de comportamiento. Se utilizó el software de análisis cualitativo Atlas.ti (versión 1.6.0).

### 5.3 RESULTADOS

#### 5.3.1 Dependencias de e impactos en los servicios ecosistémicos

Los servicios ecosistémicos de provisión son los que aportan el sustento básico de la vida y son los servicios que más fácil reconocemos: agua, alimentos, textiles, combustibles y materiales de construcción (Balvanera et al, 2009). Cómo se puede apreciar en la Figura 5.3, la mayor parte de los entrevistados percibe algún tipo de dependencia de estos servicios (69% en Morelia y 66% en la RDV). A lo largo de la RDV, un mayor número de entrevistados afirmaron tener una dependencia que cae en los rangos de alto y medio, mientras en la ciudad se concentran las respuestas en los rangos medio y bajo. En cuanto a los impactos que tienen sus actividades económicas en los servicios ecosistémicos de provisión, la mayor parte de los administradores (72% en Morelia y 68% en la RDV) no perciben que sus actividades estén impactando el abasto de dichos servicios.

Figura 5.3 Percepción de dependencia e impactos de los servicios ecosistémicos por parte de los hoteles



Fuente: Elaboración propia

Los servicios de regulación son los procesos de los ecosistemas que regulan las condiciones del ambiente, como el clima, el control de las inundaciones y la regulación de la calidad del aire y el agua (Galán et al., 2013). Estos servicios, claramente, son mucho más difíciles de reconocer por la gente no experta en la materia. A pesar de ello, la gran mayoría de los entrevistados reconoció tener algún grado de dependencia de este servicio. En cuanto al impacto, nuevamente la percepción de los gerentes es que sus actividades económicas no generan impacto en este tipo de servicios.

Los SE de soporte son los responsables del mantenimiento de la biodiversidad, de las condiciones y los procesos de los ecosistemas, necesarios para la producción de los demás SE (Ranganathan et al., 2008). Respecto a este tipo de servicios, la diferencia en la percepción de dependencia es más notoria. En la ciudad, el 35% afirmó no tener dependencia alguna, mientras en la RDV fue sólo el 14%. De igual forma, los grados de dependencia captados varían de la ciudad a la ruta, donde casi la mitad de los entrevistados percibe una dependencia alta y una tercera parte una dependencia media, mientras que en Morelia sólo una tercera parte capta una dependencia alta y otra tercera cae en el rango de media y poca proporcionalmente. En lo que se refiere al impacto de los hoteles en los servicios de soporte, en ambos casos se percibe mayoritariamente un impacto nulo (59%). La variación radica nuevamente en el grado en que se

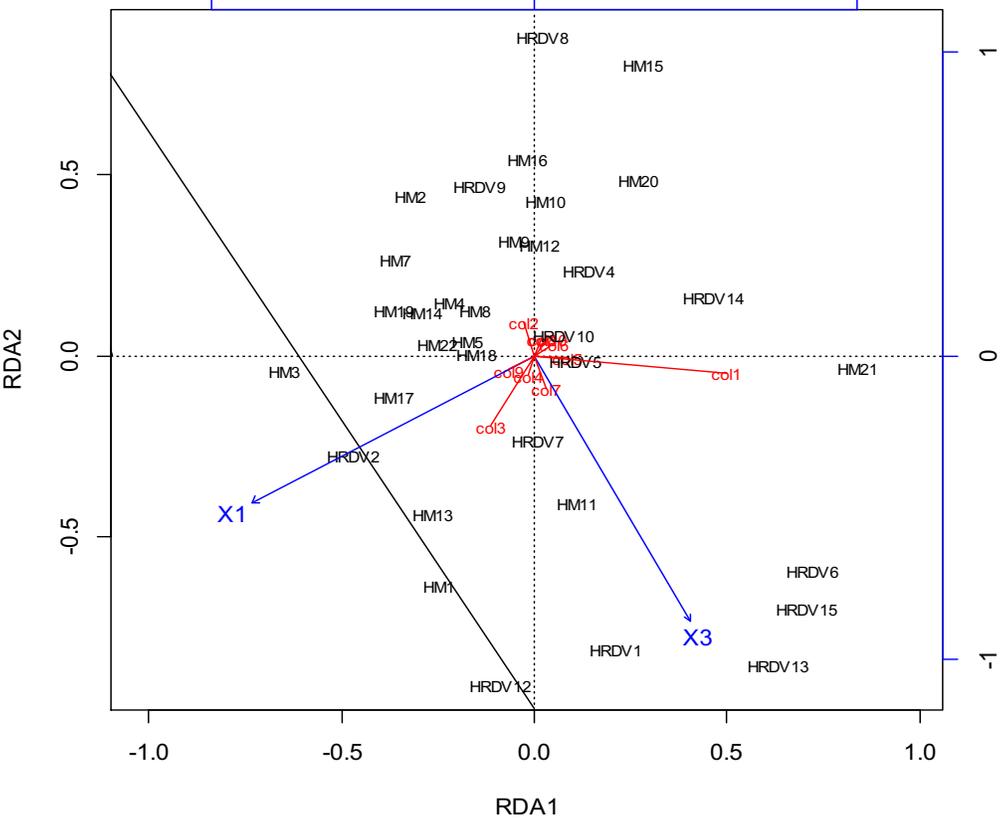
conciben los impactos. En Morelia, del porcentaje que afirmó tener un impacto la mitad fue en el rango bajo, mientras que en la ruta la misma proporción entra en el rango de impactos medios y únicamente el 3% en el bajo.

Finalmente, los servicios culturales son los beneficios no materiales que se presentan como experiencias o como capacidades adquiridas, e incluyen los beneficios espirituales, recreativos o educativos que obtenemos de la naturaleza (Chan & Goldstein et al., 2011). Este tipo de servicios son peculiarmente importantes en el sector turismo ya que el espacio es utilizado como recurso turístico. De acuerdo a los resultados, la dependencia de los servicios culturales se percibe con mayor fuerza a lo largo de la ruta, a pesar de que el turismo cultural es considerado el atractivo principal de la ciudad colonial de Morelia, donde apenas una tercera parte de los entrevistados concibe una dependencia alta, mientras que en la ruta la cifra asciende al 56%. En cuanto a los impactos, mientras que en la ruta el 44% de los entrevistados considera un impacto alto, el Morelia es únicamente el 21%. Un dato de suma importancia es que todos los impactos que se perciben en este rubro son de carácter positivo. En la ciudad se consideran impactos menores, los cuales entran en su mayoría en el rango de medianamente y poco. Por otra parte, en la ruta la mayoría entra en impacto alto y medio, únicamente el 6% lo consideró bajo.

### 5.3.2 Percepción de los SE y su relación con las características de los hoteles

De igual manera que en el apartado anterior, se realizó un análisis multivariado de tipo RDA para definir la relación entre los SE y las características de los hoteles. Siguiendo el mismo procedimiento de la ordenación canónica, se obtuvo la representación en un plano cartesiano, en donde se pueden observar simultáneamente las empresas hoteleras, así como los ejes de variación entre éstas. En este caso, las variables que corresponden a las características y la percepción de SE. El plano se divide en cuatro cuadrantes y el centro funge como vértice de unión entre los ejes relacionados.

Figura 5.4 Modelo de las características del hotel como determinantes de la visión de los servicios ecosistémicos



Fuente: Elaboración propia utilizando el método RDA en el lenguaje estadístico de R.

Las variables X1 y X3 (flechas marcadas en azul) se refieren a los ejes de ordenación de las características de los hoteles que están relacionados con la ubicación y el tamaño del hotel. Las variables col 1:10 (flechas marcadas en rojo) se refieren a la ordenación de los servicios. Por la orientación relativa de las flechas, lo que se puede observar es una asociación de las características “tamaño” y “ubicación” con relación a la percepción de los servicios de provisión “alimentos”, “agua” y “recursos ornamentales”. Esto significa que hay una percepción fuerte principalmente de los SE de provisión, indispensables para el funcionamiento de todas las áreas del hotel, como el agua, y de áreas estratégicas, como el restaurante en el caso de los alimentos. Los recursos ornamentales saltan a la vista como un recurso estético que propicia una imagen de hospitalidad como lo expresan los entrevistados, quienes le atribuyen a éstos el “encanto” del lugar, factor

indispensable en la industria hotelera. El elemento estético de los recursos ornamentales se ve con mayor presencia en la RDV, en hoteles con mayor acercamiento al entorno natural.

El siguiente paso consistió en la prueba de significación estadística del peso de las variables y por medio de un RDA parcial y un test de permutación que arroja como resultado con una certeza del 99% y un  $R^2 = 0.11$ , que las características se relacionan en un 11% con su percepción sobre los SE (Tabla 5.2). El resultado habla de una relativamente baja aunque certera capacidad explicativa del modelo, lo que significa que aunque las características de la empresa influyen en su percepción del entorno natural, existe un gran porcentaje que requiere ser explicado por otros factores. Por otra parte, analizando la relación variable por variable, el modelo devela que las variables con una relación fuerte son las características “ubicación” y “tamaño” con los SE de provisión.

Tabla 5.2 Resultado del Test de Permutación de RDA

Función en Lenguaje estadístico R : Call: varpart(Y = practi.scores, X = carac.pars, servi.pars)				
No. of explanatory tables: 2	Explanatory tables: X1: carac.pars X2: servi.pars			
No. of observations: 34	Total variation (SS): 8.9084 Variance: 0.26995			
Partition table:				
	Df	R.squared	Adj.R.squared	Prueba de hipótesis
Individual fractions				
[a] = X1 X2	2		0.14771 **	TRUE
[b] (Relación características – SE)	0		0.11057 **	Non testable
[c] = X2 X1	2		0.07391 **	TRUE
[d] = Residuals			0.66782 **	FALSE

Fuente: Elaboración propia utilizando Lenguaje Estadístico R

\*\* Coeficiente resultante de la partición de la variación

### 5.3.3 Percepción de los servicios ecosistémicos y su relación con la decisión de realizar buenas prácticas ambientales

Con el objetivo de conocer la relación entre la percepción de los SE con las prácticas ambientales, así como el vínculo que guardan con las características de los hoteles de manera simultánea, se ejecutaron por separado dos RDA parciales, teniendo en ambos como matriz dependiente a “prácticas ambientales”. El primero consistió en la relación de la matriz dependiente (Y) respecto a la matriz explicativa “características” (X) en presencia de la matriz de covariables “percepción de SE” (W). Este análisis permite mostrar los patrones de datos de la matriz Y que se explican de manera única por un modelo lineal de la matriz X de “características” cuando los valores de W “percepción de SE” se mantienen constantes.

$$Y = f(X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + \dots X_{64}) + |W| + \beta$$

Donde:

W = constante

*Prácticas Ambientales (matriz Y: 34 \* 24) = f Características (matriz X) + Percepción de SE (matriz W)*

El resultado de este modelo fue que con un 95.3% de certeza estadística y un R<sup>2</sup> de 0.276 (Tabla 5.3), la matriz “características” tiene una capacidad explicativa de la matriz “prácticas ambientales” del 28% cuando los valores de “percepción de SE” se mantienen constantes (resultado del capítulo anterior). De igual manera, se formuló del modelo de RDA parcial para determinar la relación que guarda la “percepción de SE” con las “prácticas ambientales” cuando los valores de “características” se mantienen constantes:

*Prácticas Ambientales (matriz Y) = f Percepción de SE (matriz X) + características (matriz W)*

Con este modelo de RDA parcial se determinó que la capacidad explicativa de la matriz “percepción de SE” hacia la matriz “prácticas ambientales” controlando los valores de W, es de un 18%, con un 95.3% de certeza estadística y un R<sup>2</sup> de 0.179 (Tabla 5.3).

Tabla 5.3. Resultado del Test de permutación RDA

Función en Lenguaje estadístico R : Call: varpart(Y = practi.scores, X = carac.pars, servi.pars)				
No. of explanatory tables: 2		Explanatory tables: X1: carac.pars X2: servi.pars		
No. of observations: 34		Total variation (SS): 8.9084 Variance: 0.26995		
Partition table:				
	Df	R.squared	Adj.R.squared	Prueba de hipótesis
[a+b] = X1 (Características)	2	0.30323	0.27618 *	TRUE
[b+c] = X2 (SE)	2	0.23390	0.17907 *	TRUE
[a+b+c] = X1+X2	4	0.41313	0.30703 *	TRUE

Fuente: Elaboración propia utilizando Lenguaje Estadístico R

\* Coeficiente antes de la partición de la variación

De igual forma que en el capítulo anterior, los resultados no pueden mostrarse de manera ordinaria como se haría en una corrida de regresión múltiple, puesto que el lenguaje estadístico R realiza de forma interna e implícita cada una de las regresiones que corresponden a las combinaciones posibles entre pares de variables de cada matriz hasta obtener aquellas que presentan una relación significativa, lo que se comprueba mediante una prueba de hipótesis (Tabla 5.2). Para este modelo es posible afirmar la existencia de la relación con un 99% de confianza.

Tabla 5.4 Prueba de hipótesis del modelo  $Prácticas = f(SE)$

Test de permutación RDA				
Permutation: free				
Number of permutations: 999				
Model: rda(X = practi.scores, Y = data.frame(carac.scores), Z = data.frame(servi.scores))				
	Df	Variance	F	Pr (>F)
Model	10	0.062491	1.1024	0.312
Residual	13	0.073694		
Signif. codes: *** 0.001 ** 0.01 * 0.05				

Fuente: Elaboración propia utilizando Lenguaje Estadístico R

Hasta este momento se ha podido visualizar únicamente de forma aislada la capacidad explicativa de cada uno de los factores, por lo que falta calcular la variación conjunta de ambas matrices explicativas respecto a la de respuesta, es decir, el tipo de relación que guardan las prácticas ambientales llevadas a cabo por una empresa con sus características y a su vez con su percepción del entorno natural a través de los SE. En forma conjunta con valores ajustados usando únicamente las variables más relevantes de cada matriz explicativa: ejes principales de los RDA parciales de las matrices “características” (“categoría”, “tamaño” y “ubicación”) y “percepción de SE” (percepción de los servicios de provisión “alimentos”, “agua” y “recursos ornamentales”), esto se obtuvo realizando la función de partición de la variación (Bordcard et al., 2011).

Tabla 5.5 Resultados de la partición de la variación

Función en Lenguaje estadístico R : Call: varpart(Y = practi.scores, X = carac.pars, servi.pars)				
No. of explanatory tables: 2		Explanatory tables: X1: carac.pars X2: servi.pars		
No. of observations: 34		Total variation (SS): 8.9084 Variance: 0.26995		
Partition table:				
	Df	R.squared	Adj.R.squared	Prueba de hipótesis
[a+b] = X1 (Características)	2	0.30323	0.27618 *	TRUE
[b+c] = X2 (SE)	2	0.23390	0.17907 *	TRUE
[a+b+c] = X1+X2	4	0.41313	0.30703 *	TRUE
Individual fractions				
[a] = X1   X2	2		0.14771 **	TRUE
[b]	0		0.11057 **	Non testable
[c] = X2   X1	2		0.07391 **	TRUE
[d] = Residuals			0.66782 **	FALSE

Fuente: Elaboración propia utilizando Lenguaje Estadístico R

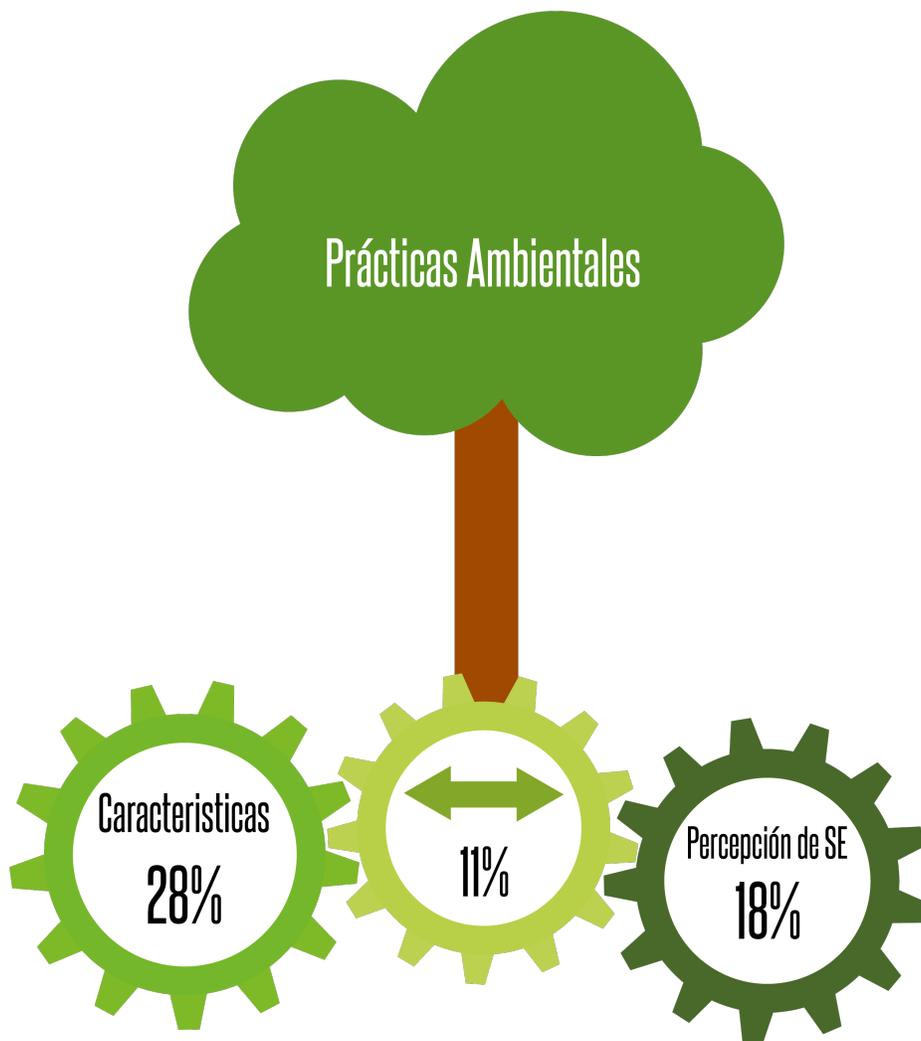
\* Coeficiente antes de la partición de la variación

\*\* Coeficiente resultante de la partición de la variación

Como se puede observar, la variación explicada por el conjunto de variables denominadas “características” de los hoteles (Matriz X, Fracción  $[a_{adj}] = [a+b+c]_{adj} - [b+c]_{adj}$ ) es de 14.77%, mientras que la variación explicada por el conjunto de variables denominadas “percepción de SE”

(W, Fracción  $[c_{adj}] = [a+b+c]_{adj} - [a+b]_{adj}$ ) es de 7.4%, y la variación explicada en conjunto (X y W, Fracción  $[b_{adj}] = [a+b]_{adj} - [a]_{adj} = [b+c]_{adj} - [c]_{adj}$ ) fue de 11.05%. Esto significa que en total, el 33.33% se explica por este conjunto de variables y 66.78% del modelo se explica por variables aleatorias no incluidas (ver Figura 5.5).

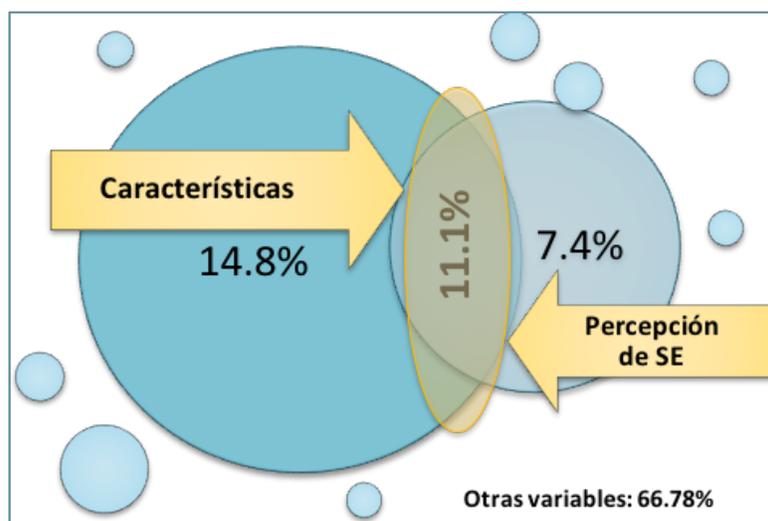
Figura 5.5 Resumen de los resultados en modelos de RDA parciales.



Fuente: Elaboración propia

El resumen de estos resultados se puede observar en el Diagrama de Venn que se presenta en la Figura 5.6. Los círculos se empalman debido a que la percepción de los SE está relacionada con las características, es decir que los SE solo tienen una capacidad explicativa en función de su relación con las características de los hoteles, lo que significa que la percepción de SE influye necesariamente por la ubicación y categoría de la empresa.

Figura 5.6 Resumen de resultados: Diagrama de Venn



Fuente: Elaboración propia

En resumen, las empresas con una percepción de dependencia/impacto de SE más fuerte tienden a realizar mejores prácticas ambientales. Sin embargo, las características de la empresa determinan parcialmente la percepción. Es decir, al menos en este modelo, la percepción de los SE influye necesariamente en medida que se relaciona con las características del hotel, especialmente con la ubicación. Forzosamente la característica de la ubicación determina la percepción y por ende, las prácticas ambientales.

Con la finalidad de ahondar en las determinantes que quedaron fuera de las variables explicativas presentadas, se procedió al análisis cualitativo, utilizando como base al igual que en el capítulo anterior, la ordenación de PCoA para configurar los perfiles de cada clúster.

#### 5.4. MOTIVACIONES DE LOS EMPRESARIOS PARA SER AMBIENTALMENTE RESPONSABLES

Utilizando la categorización de unidades económicas del capítulo anterior, en la primera fase se analizaron las afirmaciones correspondientes a la percepción de SE, seguido de la indagación en otras motivaciones de comportamiento. La Tabla 5.6 muestra diferentes ideas o conceptos que no estaban asentados en la lista de requisitos original, pero que surgieron de las entrevistas y que fueron codificados como afirmaciones propias de los entrevistados.

Tabla 5.6 Términos relacionados a la percepción de dependencia de los servicios ecosistémicos

Código	n			%		
	Clúster 1	Clúster 2	Clúster 3	Clúster 1	Clúster 2	Clúster 3
Afectación por pérdida de ecosistemas	0	5	4	0	29	44
Asociación de la dependencia a la ocupación	0	1	0	0	6	0
Asociación de la dependencia al tipo de turismo	1	7	3	50	41	33
Asociación dependencia al valor turístico	0	3	3	0	18	33
Biodiversidad	1	5	3	50	29	33
Comparación con hoteles mayores	0	2	1	0	12	11
Desastres naturales	1	5	1	50	29	11
Enfermedades	1	10	3	50	59	33
Negación dependencia SE culturales	0	6	0	0	35	0
Negación dependencia SE de provisión	1	2	2	50	12	22
Negación dependencia SE de soporte	2	1	1	100	6	11
Negación dependencia SE regulación	0	6	2	0	35	22
Negación dependencia SE total	0	1	0	0	6	0
Recursos ornamentales	1	6	2	50	35	22

Fuente: Elaboración propia

El primer código se refiere a las consecuencias que tiene para el negocio hotelero la pérdida de los ecosistemas aledaños a la zona donde se ubican, e incluso a las que se encuentran dentro de la ruta turística RDV. Salta a la vista que es el clúster 3, es decir los hoteles que principalmente se encuentran en la RDV, los que perciben una mayor afectación en su negocio si se afectan los paisajes correspondientes al bosque o a los lagos ubicados en su entorno. El segundo grupo que

percibe mayor afectación el de los hoteles ubicados en el ámbito urbano (29%), y resaltando que el grupo los hoteles grandes y de corporaciones no tienen una percepción de que un cambio en el paisaje tenga consecuencias en las operaciones de su empresa. Esto se puede observar dentro de las siguiente cita:

*“...nuestras zonas que la gente visita son más, 100%, ejemplo, Zirahuén, nuestros Pueblos Mágicos son 100% ecológicas, donde todavía se ve mucho el cuidado del medio ambiente. Entonces la gente nos visita por eso, porque en algunos lugares ya se está perdiendo, o ya en los lugares que decidieron hacerlos zonas industriales pues lo perdieron, como Monterrey, que era muy bonito pero te encuentras pura empresa.”* (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HM 21, clúster 2)

De igual manera, se encontraron tres conceptos con los que las empresas relacionan su dependencia de los SE. El principal, y que aparece en los tres grupos, es la asociación de la dependencia al tipo de turismo, seguido por el valor turístico que ellos le otorgan a los SE, finalizando con la asociación de la dependencia a la ocupación. Se enfatiza entonces la importancia que los clientes le dan a la naturaleza como factor de percepción de dependencia. Por ejemplo, uno de los entrevistados mencionó:

*“Sobre todo para los hoteles de mi marca hay huéspedes que prefieren este tipo de hoteles, al momento en que tu reservas en Holilay Inn, te preguntan en una de las partes de la reservación: “Tu prefieres un hotel que sea verde?” o que tenga ese tipo de servicios, y muchos clientes dicen que prefieren ese tipo de hoteles, entonces al mismo tiempo nos da un segmento de negocios que es importante”* (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HM 8, clúster 1).

Incluso hubo quienes afirmaron que cuando se trata de turismo de negocios, a la gente muy poco le interesan las características ecológicas de un hotel, y tratándose de este rubro de negocios la percepción de dependencia puede llegar a negarse. Las siguientes citas expresan esta idea:

*“No dependemos porque mi nicho de mercado, el más fuerte es el Turismo Religioso. Y luego me he fijado que una gran cantidad de gente no está acostumbrada a lo ecológico, como que no, todavía no hay mucho conocimiento de lo ecológico. Aquí hay hoteles ecológicos, está el Hotel Ixchi, hay otro el Hacienda Mariposas, y también el Posada Yolihuani, yo digo porque no tienen televisión, nada de eso”* (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HRDV 2, clúster 2).

*“Dentro de nuestro planes tenemos la visión de hacer, de trabajar en cuanto a la visión del “Turismo Comprometido”, “Turismo Social”, de hecho mucho de nuestros clientes, nuestra clientela es más bien clase media, por el tipo de hotel que es, y son gente que tiene una cierta conciencia de la problemática social y ecológica”* (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HRDV 4, clúster 3).

En las entrevistas fue interesante ver cómo algunos hoteleros no identificaban dependencias específicas de algunos SE, incluso de los más obvios e importantes como el agua.

*“Ha habido escasez (de agua) pero no, afortunadamente no nos ha afectado. Porqué? Porque hay escasez, a veces nos han dejado sin agua pero compramos pipas de agua, la verdad no nos afecta. Porque hemos tenido lleno y no hemos tenido agua, así que rápido a movilizarnos”* (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HM 3, clúster 2).

*“No dependemos, nosotros le damos al agua un tratamiento, incluso te comentaba yo que vienen de salubridad a chearnos, de hecho nos dan unas pastillitas para poner a los aljibes para purificar. Y manejamos agua caliente y agua fría, ya ves que el agua caliente ayuda también mucho para los microbios”* (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HRDV 10, clúster 2).

En cuanto a los SE que identificaron directamente como los que más les afectarían si dejaran de funcionar son los que regulan los desastres naturales y las enfermedades, ya que han tenido afectaciones en el pasado por este tipo de fenómenos. De igual forma, consideran de suma importancia los recursos ornamentales por su valor estético para los huéspedes, aunque no hay que olvidar que como se mencionó en el capítulo anterior, el agua es el recurso más importante y que recibió un mayor número de citas, aquí sólo mencionan los que ocupan los lugares siguientes.

En lo que se refiere a la percepción del impacto hacia los SE (ver Tabla 5.7), el grupo 1 es el que autoreporta un impacto nulo en cualquier materia ambiental. Emergen en este punto conceptos acerca de la idea de lo que impactar significa. Por un lado lo asocian con el consumo y por otro con los residuos, como es la manera tradicional. Sin embargo, se habla en algunos casos del impacto positivo por no uso, refiriéndose que al usar un recurso pero disminuir su consumo ya se está generando una sinergia positiva. Igualmente existen empresas que transfieren su consumo a otras, como es el caso de la lavandería por ejemplo, que al pagarle a un externo para que realice la tarea significa que el hotel ya no está consumiendo este recurso. Claro que esto se asocia en ver al agua más como un recurso o gasto de manera utilitaria que como un SE.

*“Pues impactamos positivamente porque tratamos de consumir lo menos que se pueda, tenemos calentadores solares y de la luz, ahorita estamos en un proyecto de apoyo en financiamiento del gobierno para meter puro foco LED” (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HM 14, clúster 2).*

Tabla 5.7 Términos relacionados a la percepción de impacto hacia los servicios ecosistémicos

Código	n			%		
	Clúster 1	Clúster 2	Clúster 3	Clúster 1	Clúster 2	Clúster 3
Autoreporta poco impacto	0	9	2	0	53	22
Impacto SE regulación	1	6	7	50	35	78
Impacto = consumo	0	5	1	0	29	11
Autoreporta cero impacto	2	2	2	100	12	22
Negación impacto SE provisión	0	3	2	0	18	22
Poco impacto por tipo de empresa	1	7	4	50	41	44
Negación impacto SE culturales	0	1	0	0	6	0
Impacto SE provisión	0	6	5	0	35	56
Impactos del exterior	0	1	1	0	6	11
Impacto = residuos	0	3	1	0	18	11
Impacto positivo por No uso	0	3	0	0	18	0
Impacto positivo	1	8	6	50	47	67
Impacto SE soporte	0	4	4	0	24	44
Admite impacto negativo	0	8	3	0	47	33
Negación impacto SE regulación	0	3	0	0	18	0
Externalización de consumo	0	2	0	0	12	0
Impacto SE culturales	0	3	2	0	18	22
Asociación del impacto al tipo de cliente	0	2	1	0	12	11

Fuente: Elaboración propia

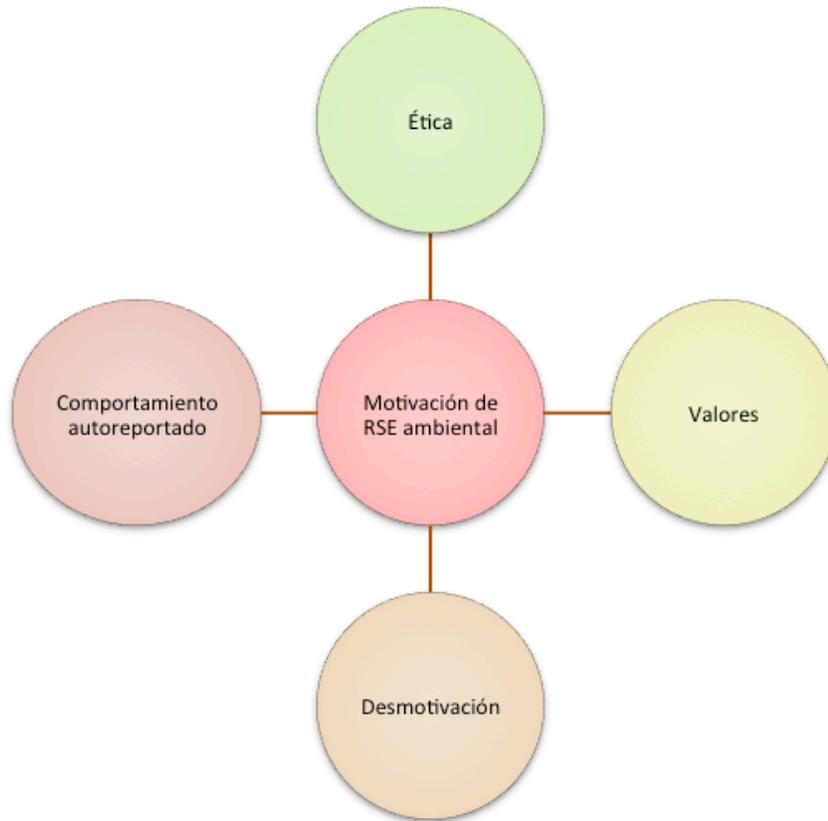
Como se puede observar, los hoteles del grupo 3 son los que manifiestan una percepción mayor del impacto que sus actividades tienen en los SE, y como se ha observado hasta ahora, el clúster con características más cercanas a la sustentabilidad corporativa en comparación con los demás. Un concepto emergente que cobra gran importancia es el de la sustituibilidad de los SE. Implícita y explícitamente en los discursos se hace una referencia a esta manifestación de sustentabilidad débil en la que los empresarios consideran sustituibles los beneficios que la naturaleza brinda a sus negocios. Este concepto cobra más fuerza cuando se alude a los SE de regulación principalmente en los grupos 1 y 2. Por ejemplo, hablando de la purificación natural del agua y del aire, un par de entrevistados mencionaron:

*“Pues tenemos una planta, si la usamos. Ahora esto es nada más para ciertas áreas, en el Holiday Express tenemos lavandería, entonces se utiliza esto y normalmente el agua para tomar es comprada, no es que se produzca, se compra el agua embotellada para huéspedes, incluso en garrafón para la oficina”* (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HM 8, clúster 1).

*“Es lo mismo que lo que te platicaba del aire. Tristemente eso ni nos afectaría, porque te puedo asegurar que ni cuenta nos damos. Te voy a dar un ejemplo, aquí en Uruapan abundan los manantiales, este hotel se abastece de un agua de manantial, nosotros, desde que vivía mi papá, porque mi papá y mi mamá ellos fundaron el hotel, desde que él vivía le gustaba mucho hacer pruebas del agua 2 veces al año, y el agua estaba pura, pero acá arriba se hicieron 2 asentamientos muy grandes, que es la Colonia 28 de Octubre y la Colonia Rubén Jaramillo. Saliendo el agua de un manantial, está contaminada de aguas fecales, pero mucha gente no se da cuenta. Y no has escuchado gente que dice “déjame tomarle al agua porque este es un nacimiento y está bien pura, esta agua si es buena”, y pues ya no, tomamos unas porquerías de agua. Por eso te digo que no afectaría porque la gente ni en cuenta, bueno por lo menos los mexicanos, la gran mayoría de los mexicanos ni cuenta nos damos, ni nos fijamos, ni tenemos ese cuidado. Así es que si tenemos mala agua, ni nos damos cuenta ni nos preocupa mucho. Entonces teniendo una mala agua, económicamente, no nos afectaría a nosotros, ni a nadie”* (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HRDV 8, clúster 3).

Se codificaron también dimensiones que corresponden directamente a las motivaciones de las empresas para realizar prácticas ambientales, encontrando que además de las resultantes del modelo cuantitativo, los entrevistados cuentan con incentivos más allá que tienen que ver con la ética empresarial y su propia historia personal o familiar (Figura 5.7).

Figura 5.7 Dimensiones de análisis de la motivación de RSE ambiental



Fuente: Elaboración propia

Pocas empresas (29% en el grupo 2 y 33% en el grupo 3) asocian la ética empresarial con una buena actuación ante la naturaleza, y únicamente en el grupo 3 se tiene una conciencia de que ser ambientalmente responsable no consiste sólo en consumir menos sino que es una práctica integral. Cabe resaltar algo que se asienta muy bien en la Tabla 5.8, la responsabilidad ambiental en un negocio no depende únicamente de los dueños o administradores, sino que tiene que ser un trabajo conjunto con los clientes y el personal, ya que si éstos no se integran a las iniciativas los resultados de la implementación de practicas serán poco o nada satisfactorios.

Tabla 5.8 Términos relacionados a la ética empresarial

Código	n			%		
	Clúster 1	Clúster 2	Clúster 3	Clúster 1	Clúster 2	Clúster 3
Exclusión de postura ambiental en valores internos	0	1	0	0	6	0
Ética = Innovaciones tecnológicas	0	3	0	0	18	0
Ética asociada a lo ecológico	0	5	3	0	29	33
Conciencia más allá del ahorro	0	1	5	0	6	56
Conciencia/responsabilidad cliente	0	5	4	0	29	44
Conciencia/responsabilidad del personal	1	1	1	50	6	11
Autodeclara preocupación ambiental	0	4	4	0	24	44
Importancia de la valoración de los recursos	0	1	3	0	6	33

Fuente: Elaboración propia

Como es lógico en cualquier empresa, cualquier tipo de práctica que se implemente tendrá como una de las principales motivaciones una reducción de sus costos y por ende un incremento de ganancia como se observa en la Tabla 5.9, indistintamente del negocio que se trate. Sin embargo, existen otro tipo de motivaciones de actuación, esencialmente de índole personal o familiar, donde la historia de vida ha jugado un papel fundamental en la visión del empresario acerca de su entorno y por ende, en la forma que decide actuar sobre él.

Tabla 5.9 Términos relacionados a la motivación de las empresas de realizar buenas prácticas ambientales

Código	n			%		
	Clúster 1	Clúster 2	Clúster 3	Clúster 1	Clúster 2	Clúster 3
Motivación por historia personal	0	6	9	0	35	100
Motivación por reducción de costos	2	10	7	100	59	78
Motivación personal - descendencia	0	2	1	0	12	11
Motivado por competitividad	2	7	3	100	41	33
Motivación por historia familiar	0	4	4	0	24	44
Exigencia ambiental relacionada al tipo de cliente	0	1	0	0	6	0

Fuente: Elaboración propia

Este tipo de motivación se encontró principalmente en los empresarios del grupo 3 y en menor medida del grupo 2. Ambos son consecuencia de una relación cercana con los componentes del entorno, tanto en el aspecto social como cultural y natural que en conjunto configuraron la identidad de las personas que dirigen las empresas.

*“Entonces la gente de allá le ha ido entrando a todo, a lo que es hotelería, transporte lacustre y los servicios que se generan alrededor, que ya se necesita al electricista para que haga esto, al plomero, al albañil... ha sido un detonante y bueno, hoy más que nunca somos parte de la sociedad, porque también comienzan a salir otros lazos: el que te invita a compadre, etc. Ya hay una aceptación, eso sí nos costó mucho trabajo.... pero creo que lo que necesitamos es, y es muy difícil, lograr un cambio, lograr una mejoría de las condiciones sociales de la gente, pues a lo mejor sin destruirles la parte más valiosa de ellos que es su herencia cultural, sus costumbres, sus valores, porque finalmente esos son los que vana hacer que más gente de fuera venga, porque es otra forma de ver la vida, otros orígenes, el por qué de cómo se hacían las cosas antes, eso hay que conservarlo. Desafortunadamente, la influencia cultural externa es muy fuerte, cuando es uno joven andas en la misma ola, ya después al vivir un poco más y ver las cosas dices: “sabes qué, esto no se puede perder, esto no se debe de perder: estos valores, estas prácticas, estas costumbres, porque es parte de una identidad”, por qué la gente sigue visitando Japón? Tailandia? La India?, pues porque lo que les interesa es toda esa cultura que esta gente generó durante miles de años y que está plasmada, entonces la gente va a eso, a conocer esas expresiones de cultura, de religión, de costumbres y aquí como que se nos está yendo la idea de eso y se pueden perder muchas cosas. Hay que conservar todo eso y apoyar en lo poquito o mucho que pueda” (Extraído de transcripción de entrevista realizada a HRDV 13, clúster 3).*

Teniendo en cuenta la evidencia presentada se puede afirmar que si bien la percepción de los SE como tales tienen una influencia modestamente significativa en la decisión de implementar

prácticas ambientales, se confirma que necesariamente está vinculada a la ubicación, e indagando a profundidad se observa que esa percepción se liga tanto directa como indirectamente con otros elementos que influyen en el comportamiento de un tomador de decisiones. Un empresario puede no manifestar la dependencia o impacto de su negocio directamente en la naturaleza, pero cuando se profundiza en su historia personal y sus relaciones sociales, salen a la luz vínculos implícitos con la naturaleza que determinaron sus opciones, incluso cuando la persona no lo expresa en un primer momento. No se puede crear una estrategia de gestión de responsabilidad ambiental tomando elementos parciales del análisis, se requieren factores de tipo social y económico en las mismas proporciones, en otras palabras, para influir en el sector empresarial es necesario concebirlo como parte de un todo y no en aislado.

## 5.5 DISCUSIÓN

Un estudio realizado por Mackinsey & Company que toma en cuenta la opinión de 4232 gerentes en 116 países, concluye que los empresarios tienen una visión de RSE como un instrumento para evitar riesgos más que como una oportunidad de negocio (Paz, 2010). Esta afirmación deja un espectro sumamente amplio de causas dentro del margen de riesgos. Por ejemplo, el riesgo a no tener acceso a recursos naturales necesarios para el funcionamiento de un negocio, haciendo necesaria la identificación de los factores que los empresarios perciben como riesgo para determinar la manera de su actuar en un entorno determinado. En este sentido, el marco de los SE resulta conveniente para hacer visibles los niveles en la relación entre los empresarios y su entorno natural en cuanto a RSE.

Queda demostrado en los resultados que las características de una empresa determinan en medida importante la manera en la que percibe el entorno, y por consiguiente los SE, abonando a la hipótesis de que la capacidad de hacer palpable la naturaleza se relaciona directamente con la cercanía hacia ella. El hecho de que el tamaño y la ubicación de los hoteles muestren relación con los SE de provisión (agua, alimentos y recursos ornamentales) evidencian que los ecosistemas tienden a hacerse palpables en la medida en que tienen una función operativa en su funcionamiento. Por ejemplo, ninguna empresa sea cual sea su ramo, puede funcionar sin agua. Generalmente, la gestión ambiental emerge cuando se vuelve obvio que el ambiente tiene una

influencia en el proceso económico de la empresa como tal, es decir, en hoteles como los descritos en los grupos 1 y 2. La naturaleza y sus componentes adquieren un valor en medida que se vuelven bienes de consumo (Spangerberg, 2012).

Existen diversas razones por las que las empresas no asumen una responsabilidad ambiental, las cuales concuerdan con la literatura. Las razones económicas son las predominantes, entendiéndose como los altos costos de la innovación ambiental; el mimetismo con el resto del sector se manifiesta en el momento que los entrevistados expresan apatía y deslinde de responsabilidad al no ser una obligación. Por último aparece el llamado “autismo social”, en el que el empresario actúa de forma aislada del entorno, percibiendo la responsabilidad ambiental como un pasivo que no aporta nada a la empresa (Navarro, 2012).

Pero, ¿qué sucede con empresas con características como las del grupo número 3, en las cuales se pueden visualizar acciones de sostenibilidad corporativa? En estas empresas se encontraron motivaciones diferentes, reafirmando la teoría de Wojtarowski et al (2015) sobre la relación del comportamiento de las empresas con la identidad, conceptualizada como el espíritu o esencia de la empresa, a su historia y desarrollo a lo largo del tiempo. No hay que olvidar que al hablar de empresas, en el fondo se está hablando de empresarios, de personas con un historia y una motivación personal. En este sentido, el rol de los empresarios ha sido subestimado en los modelos de competitividad de los destinos (Kompupula, 2014). En los grupos 1 y 2, cuyos puestos directivos se ocupan en su mayoría por administradores contratados, la tendencia a realizar mejores prácticas disminuye debido a que la toma de decisiones se limita a cuestiones meramente operativas, sin margen para la toma de decisiones personales. En general, los dueños de empresas medianas y pequeñas tienen una posición más fuerte en cuanto a incluir sus valores y creencias personales en las decisiones que las empresas grandes y multinacionales (Quinn, 1997; Fassin et al, 2010), lo que se refleja en los resultados de los modelos.

Las empresas con mejores prácticas son aquellas en las que coexisten relaciones de competitividad y cooperación al mismo tiempo (Kompupula, 2014), es decir, que a fin de cuentas, aunque el propósito de la empresa es la obtención de ganancia, es innegable que su actividad se relaciona, y en algunos casos se subordina a los fines del entorno en el que se desarrolla (Velasco, 2004).

Por otra parte, las distinciones y/o certificaciones no muestran una relación con el desarrollo de buenas prácticas, lo cual puede argumentarse debido a que éstas no muestran un enfoque en mejorar o incentivar las externalidades ambientales positivas y se concentran en el desarrollo de habilidades organizativas. En este sentido, el debate radica más bien, en el alcance de las metodologías de evaluación de RSE ambiental para poder determinar los verdaderos impactos de una actividad en el ecosistema. Por otro lado, en México los instrumentos de política o legislación ambiental para el sector hotelero se han enfocado en externalidades negativas desde un enfoque prohibitivo o coercitivo (Rodríguez, 2013). Se sigue considerando un tema secundario en el mundo corporativo, y de manera especial en regiones con un rezago en el tema, como es el caso de del territorio nacional y América Latina en general (Correa et al, 2004). Se percibe que las metodologías de la RSE ambiental están acotadas a la mercadotecnia, a la filantropía, el cumplimiento de normas, pero sin afectar ni modificar sustancialmente la gestión y sin repercusiones en su esfera de influencia (Paz, 2010).

La crítica principal a los modelos de gestión empresarial actuales, en específico el concepto de RSE ambiental expresado por los grupos 1 y 2 de los integrantes del estudio de caso, es la cosificación de la ética empresarial, la cual traducen directamente a la implementación de innovaciones tecnológicas. Esto por un lado, mientras que por otro aún más preocupante, además de que el conocimiento del alcance de sus dependencias e impactos hacia los SE es sumamente limitado, consideran que éstos son sustituibles en mayor o menor medida. Así que, ambas situaciones se encuadran en una sostenibilidad débil contraria a la sostenibilidad fuerte que se manifiesta en los pilares de la economía ecológica (Common & Stagl, 2010). Se denota entonces que la introducción de la gestión ambiental en este tipo de empresas no es más que la añadidura del componente ambiental dentro del pensamiento económico tradicional (Spangenberg, 2016).



## CAPÍTULO 6

### DISCUSIÓN GENERAL

En el presente capítulo se pretende realizar una discusión general de los resultados obtenidos en la investigación, además de presentar las recomendaciones emanadas del trabajo con la finalidad de que tengan un fin práctico en la mejora de la responsabilidad ambiental.

Recopilando los antecedentes, mundialmente el tema ambiental en el sector turismo ha cobrado relevancia en los últimos años. Cuando se trata de RSE, el tema se ha enfocado más hacia los sectores industriales alegando que sus impactos son ponderablemente mayores. Sin embargo, se ha demostrado que respecto a otros sectores industriales su responsabilidad no es mucho menor., de hecho en el caso del turismo, cada vez son más reconocidos los impactos del turismo en el medio ambiente (OCDE, 2017). Por ejemplo, un reciente informe del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) llama la atención sobre la infravaloración del peso del sector en el cambio climático. Más allá del tópico del 5% de responsabilidad que se calcula tiene el turismo en las emisiones de CO<sub>2</sub>, el PNUMA afirma que si se incluyeran no sólo el CO<sub>2</sub> sino el conjunto de gases de efecto invernadero, el sector sería responsable de hasta el 14% de las emisiones mundiales. Incluso, reconoce que este cálculo es conservador porque no incluye el coste energético de la construcción de hoteles, aeropuertos, autopistas y carreteras. En la generación de CO<sub>2</sub>, el 5% de origen turístico viene condicionado por la enorme repercusión del transporte (hasta un 90%) (Buades, 2010).

Es por ello que se hace necesaria la creación de métodos viables para la reducción de los impactos ambientales del sector turístico en cada uno de sus rubros correspondientes, lo cual implica el desarrollo de un plan integral que, por un lado, incite a las empresas a asumir su responsabilidad al respecto, al mismo tiempo que involucre toda la cadena de valor del sector. La complejidad radica en que la construcción debe llevarse a cabo tomando en cuenta el contexto local y no imitando fielmente modelos externos (Dahlsrud, 2006), a su vez, se debe considerar la situación particular de cada tipo empresa para que la estrategia sea exitosa (van Marrewijk, 2003). ¿Qué elementos, entonces, se requieren para que la asunción de una responsabilidad ambiental

resulte efectiva en términos medibles? La respuesta no puede ser unidimensional, sino que comienza en la estructura no voluntaria de la actuación de las empresas: los alcances del marco jurídico.

## 6.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AMBIENTAL EN MÉXICO: ¿RESPONSABILIDAD VOLUNTARIA U OBLIGACIÓN TRANSFERIDA A UN INCENTIVO?

### 6.1.1 El Estado, el marco jurídico y la RSE ambiental

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, al realizar la comparación de la estructura legal ambiental en México y lo estipulado por las diferentes certificaciones, se comprueba que existe cierta incongruencia entre los lineamientos establecidos por los distintivos y/o certificaciones que hacen un intento de avalar el comportamiento responsable de una empresa en alguna de sus dimensiones.

Un primer aspecto que arroja esta investigación es que México, en términos de RSE, se encuentra en un nivel incipiente de implementación, es decir, basa su aplicación en una lógica de obediencia a la legislación. Esto significa que la aplicación de la RSE no ha logrado integrar las directrices planteadas por estructuras internacionales que llevan varias décadas trabajando en la materia. Si bien existe coincidencia entre lo establecido por las certificaciones de carácter voluntario y el marco jurídico de carácter obligatorio, la legislación supera la rigurosidad de los procesos en distintos aspectos, lo que se confirma con la certificación denominada “Calidad Ambiental Turística”, que no es sino el incentivo del cumplimiento de la ley a través del otorgamiento de una distinción. Lo enunciado para el caso mexicano coincide con lo que afirman autores como Wojtarowski et al. (2016) , Méndez (2015) y Kourula et al. (2017) acerca de que en las economías con mayores niveles de desigualdad, corrupción y falta de regulación, se observa un retraso en el tema de RSE, lo que refleja que hay sociedades con mayores capacidades que otras para exigir un comportamiento ético de las empresas. En el caso particular del sector turístico, las metodologías de certificación de responsabilidad que han buscado homogeneizar estándares de acción presentan grandes limitaciones por las asimetrías de los países donde se aplican, incluso de las regiones o de los mismos sectores de la economía, ocasionando que el rezago en el tema obstaculice el ingreso de las empresas a la competencia global, en especial en

términos de calidad ambiental (Molina, 2012).

En términos más generales, el Distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable), el cual se autodenomina una certificación de RSE formal, difiere de los preceptos fundamentales de la RSE en el sentido de voluntariedad (Araque & Montero, 2006; Coles et al, 2013; Dahlsrud, 2006; Font et al., 2012; Moneva et al., 2006; O'Rourke, 2003; van Marrewijk, 2003; van Marrewijk & Werre, 2003) y realización de acciones más allá del cumplimiento del marco jurídico, lo cual se permea al resto de distintivos existentes en el país. En este sentido, en el plano de las certificaciones, un debate constante es la relación que existe o debería haber entre el Estado y la RSE. De acuerdo con Ward (2004), el Estado mexicano funciona como promotor únicamente. Lo anterior puede ser síntoma de la incapacidad estatal de inspeccionar y hacer cumplir la legislación existente, transfiriendo obligaciones de cumplimiento a incentivos de tipo certificación para fomentar las buenas prácticas empresariales, otorgando la etiqueta de voluntario a estándares que se supone deberían tener un carácter obligatorio. El debate se amplía hasta el cuestionamiento de un concepto históricamente inherente a la RSE que es la voluntariedad. El carácter voluntario, como se menciona anteriormente, suele ser una limitante para que haya una conversión de las prácticas empresariales (Wojtarowski et al., 2016), pero el gobierno suele tener un papel crucial como facilitador de la adopción de innovaciones ambientales (Komppula, 2014) y la creación de un ambiente favorable para el desarrollo sustentable (De la Cuesta & Valor, 2004), especialmente en las pequeñas y medianas empresas. Esto se hace evidente en esta investigación, donde es posible comprobar que el tipo de certificaciones más aceptadas por parte de los empresarios son aquellas que conllevan algún tipo de incentivo para la reconversión de sus prácticas. Un ejemplo claro de ello es el subsidio para cambiar de focos normales a luz LED o el cambio de las instalaciones sanitarias para el ahorro de agua. En cierto modo, la puesta en práctica de todo tipo de certificaciones en el sector turismo, pero especialmente en la dimensión ambiental, es más un incentivo para el cumplimiento de la ley que un incentivo para la innovación voluntaria. En este contexto se llega a la primera conclusión de que no existe como tal un vacío legal acerca de lo que una empresa debe cumplir en términos ambientales para ser mínimamente responsable, al contrario, se ha desarrollado una gama de leyes, reglamentos y normas que pueden servir de guía de comportamiento. Sin embargo, el problema radica en la incapacidad

gubernamental de exigir y monitorear las operaciones empresariales, al menos en lo que al sector turístico hotelero se refiere.

#### 6.1.2 Las distinciones y/o certificaciones turísticas: deficiencias y recomendaciones

Otro aspecto relevante a discutir es la eficiencia de los distintivos usados en el sector turístico, es decir, si cumplen con los fines para los que son diseñados. Internacionalmente se reconoce a la certificaciones, eco etiquetas, distintivos, etc. como una herramienta legítima para demostrar la competencia de gestión ambiental, y aunque se trata de prácticas comunes, evalúan aspectos particulares parciales (Buckley, 2002) y se trata simplemente una descripción de una cualidad, de modo que un posible comprador o usuario puede obtener información del sitio que las posee.

En esta investigación lo que encontramos es que, a pesar de la gran difusión de los distintivos del sector turismo, el grado en que afectan las decisiones de los clientes y el desempeño ambiental corporativo es en gran medida desconocido. De acuerdo con Dudley et al. (1997), situaciones como estas pueden tener su origen en que la respuesta por parte de los consumidores y otras partes interesadas depende del contexto social, político y económico. De acuerdo a lo manifestado en las entrevistas, las empresas ven poco viable el hecho de que dediquen tiempo y recursos a cumplir con un esquema de evaluación ambiental cuyo valor de mercado aún no se ha probado.

Es comprensible que las empresas no estén dispuestas a asumir un riesgo sin conocer los resultados. Sin embargo, se comprueba en los modelos usados en esta investigación que al menos para los hoteles participantes en la muestra, las certificaciones y/o distinciones no son una característica que necesiten las empresas para asumir cierto tipo de prácticas ambientales responsables. De hecho, cuando se trata de PYMES, una empresa de este tipo tiende a implementar de manera empírica cierto tipo de mecanismos de gestión ambiental ya sea por convicción o por la búsqueda de reducción de costos.

## 6.2 CONSTRUCCIÓN DE UNA METODOLOGÍA DE RSE AMBIENTAL: ELEMENTOS A INCLUIR

### 6.2.1 El modelo de negocios de las empresas hoteleras turísticas y la RSE ambiental

El segundo aspecto que entra en juego a la hora de hablar de RSE ambiental radica en una característica inherente a la empresa, el propio modelo de negocio que utiliza para desenvolverse en el medio. El modelo como tal incluye las características que configuran a las empresas como un producto: sistema de organización, tamaño, orientación de mercado, servicios que ofertan, etc. Biloslavo et al. (2018), hacen una revisión de 20 modelos de negocios vigentes, encontrando un elemento común a todos, la ausencia de vínculos de la empresa con la sociedad y el entorno natural como estrategia de negocios. Según González y León (2001), la demanda en las empresas turísticas puede ser sensible a la calidad ambiental, la cual puede ser mejorada a través de su gestión de operaciones cotidianas. Consideran que estas decisiones pueden tener efectos tanto en el entorno local como global, mejorando el perfil ambiental del producto turístico. Esta afirmación difiere en cierta medida con una parte de la realidad tratada en esta investigación, ya que si bien la atracción de ciertos segmentos turísticos relacionan su oferta con la calidad ambiental, en el caso del turismo cultural dicha premisa no es aplicable en su totalidad. En el caso de Morelia, incluso hay quienes afirman en las entrevistas realizadas que la implementación de ciertas medidas básicas de minimización de impactos como el ahorro de agua o energía, llega a ser molesta para cierto tipo de huéspedes más que atribuirlo como una virtud del negocio. De hecho, en su mayoría presentan este fenómeno como una limitante de gestión ambiental y una desmotivación al mismo tiempo.

González y León (2001) señalan otra problemática, el alcance de las interacciones entre la empresa hotelera y el medio ambiente se puede apreciar al considerar el rango de impactos ambientales a los cuales los administradores y los clientes pueden ser sensibles, lo que coincide con Palomares-Aguirre (2018) en que uno de los mayores desafíos para los modelos comerciales es lograr una escala de operaciones que sea adecuada para satisfacer la cantidad y la profundidad de las necesidades de su nicho de demanda. Es decir, que para las empresas el paradigma no cambia, raramente los administradores piensan en la manera en que las empresas dependen del medio ambiente más allá de la atracción de demanda, de cómo un detrimento en el entorno

pudiera afectar e incluso detener o impedir la operatividad de cualquier entidad en términos más amplios.

Por lo tanto, la cuestión del alcance de la gestión ambiental empresarial tiene su origen en un aspecto más profundo, la misma concepción de la empresa dentro del modelo económico preponderante. Es decir, las propuestas de metodologías de RSE ambiental que existen en el país tienen su base en la economía ambiental, en la que la responsabilidad de una empresa atiende a la generación de ganancia basada en un crecimiento económico con cierto nivel de conservación de recursos naturales, cuidado ambiental evitando o disminuyendo en lo posible, los costos económicos que suponen la escasez de recursos y la degradación ambiental (Blanco, 2015; Pierri, 2001). Para una reconversión de los modelos de negocios predominantes se hace necesario en primer lugar, la aceptación de los límites físicos al crecimiento, en donde la operatividad de cualquier empresa, sea cual sea su ramo se verá restringida en cierto momento por la escasez de los recursos naturales, es decir, las metodologías tendrán que tener una visión integradora más acorde a la economía ecológica (Daly, 1997; Common & Stalgl, 2010).

Otro aspecto del problema de la verdadera exigencia de responsabilidad radica en que la actuación depende de la percepción de las partes interesadas, tengan o no información correcta o interés genuino en el mejoramiento ambiental, lo que podría reducir la actuación a un número importante de medidas azarosas a petición de grupos con escaso conocimiento de los alcances. En este sentido, la mayor integración de partes posible puede contribuir a la construcción de métodos integrales menos parciales, y hace necesaria la integración del sector académico en el desarrollo de metodologías de evaluación, lo que lleva a la construcción de un paradigma de RSE que se ubique por encima de una mera teoría de administración de empresas con enfoque “verde” (Coles et al, 2013). Es decir, se necesita comenzar a escalar de la RSE convencional a la sostenibilidad corporativa que plantean van Marrewijk & Werre (2003).

### 6.2.2 Utilidad de los SE en la RSE

La hipótesis directriz de la investigación plantea que la utilización del marco conceptual de los SE como base teórica de la evaluación de la RSE en el plano ambiental es pertinente en la medida que permite ampliar la visión sobre los impactos y dependencias de las empresas hacia la naturaleza

desde un punto de vista sistémico, elemento que sería un paso hacia la evolución de las metodologías de RSE, pasando de instrumentos de determinación de la responsabilidad utilizados en la economía ambiental a un marco de la economía ecológica. Respecto a este planteamiento, a lo largo del documento se presentan una serie de argumentos acerca de la visión limitada de las metodologías de evaluación de RSE ambiental, mostrando métodos parciales de medición del comportamiento ambiental que se definen generalmente a partir de una comprensión errónea de cómo funcionan las leyes de la naturaleza. En este sentido, al indagar en las motivaciones de las empresas, buscando una respuesta en la percepción de la relación de la empresa con el entorno mediante el marco de los SE, se confirma al menos de forma parcial que la percepción en cuanto a la dependencia e impacto de los SE influye en la toma de decisiones sobre gestión ambiental, pero únicamente en función de la relación con la ubicación de la empresa. Esto significa que efectivamente la ubicación y la percepción de los SE está correlacionada íntimamente, no pueden estudiarse como variables independientes al menos para este caso. Un hecho sobresaliente es que en el fondo, la percepción de SE es únicamente fuerte en los SE de provisión, lo que implica una lógica de la naturaleza como insumo para la producción, lo cual no es necesariamente un elemento para juzgar a una empresa como irresponsable, sino que esa falta de percepción se relaciona más con la falta de conocimiento que con la falta de ética en la mayoría de los comentarios expresados en las entrevistas. Aún así, gran parte de los administradores y/o dueños se mostraron interesados en la visión sistémica y se sorprendieron al cuestionarse a sí mismos sobre las consecuencias más allá de lo visible. Lo anterior no implica un fracaso en la hipótesis de que el marco conceptual de los SE se puede insertar en la RSE, por el contrario, cualitativamente se demuestra que la ampliación de la visión de la relación empresa–naturaleza puede influir positivamente en la asunción de RSE.

Si bien se logra comprobar que la visión del entorno efectivamente tiene una repercusión en la forma como se actúa para tomar decisiones sobre el ambiente, generalmente se trata de un conocimiento limitado de los alcances que las actividades pueden llegar a tener en la infinidad de procesos e interacciones de los ecosistemas que sostienen la vida. Así, la preservación de los atributos ambientales impone límites a la expansión del turismo, al igual que a cualquier otra actividad económica. Por lo tanto, la sostenibilidad y la supervivencia de las empresas que

producen actividades turísticas dependen en gran medida de la preservación del medio ambiente, siendo la degradación ambiental una de las principales causas del deterioro de los sitios turísticos (González y León, 2001; Butler, 1980), ya sea por el detrimento del paisaje o la escasez de recursos vitales para su funcionamiento, como podría ser el estrés hídrico.

Al la par del conocimiento parcial de la relación empresa -ecosistema, contradictoriamente la mayoría de las empresas incluidas afirman contar con un sistema de gestión ambiental, concebida según Miret-Pastor (et al, 2011), como un ciclo continuado de planificación, acción, revisión y mejora de la actuación ambiental de la empresa en relación con la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios. Es decir, que en los términos planteados por los empresarios y administradores, no se trata de gestión ambiental propiamente, sino de un intento por minimizar costos a través de la reducción de impactos. Un sistema de gestión formal se basa en la realización de un diagnóstico ambiental para identificar, valorar, reducir y prevenir los impactos ambientales en el entorno, con lo que se asume un compromiso de mejora continua del comportamiento de la entidad con el medio ambiente.

Los procesos de producción y consumo de servicios turísticos utilizan recursos naturales y generan residuos al medio ambiente. Estos flujos de materiales y energía entre la empresa hotelera y el medio ambiente, junto con los de otras actividades económicas, tienen un impacto en el ecosistema, tanto a nivel global como local. El resultado final es una alteración de los recursos naturales disponibles para el turismo y, por lo tanto, un cambio en los niveles de calidad del producto turístico (González y León, 2001).

En este sentido, el uso del marco de los SE resulta de gran utilidad al permitir una partición teórica de la realidad que brinda la posibilidad de comprender uno a uno los alcances de las actividades empresariales en el medio ambiente. Si bien, se trata de un marco teórico complejo, otorga elementos de medición y ventajas de utilización de indicadores de valoración empresarial de los ecosistemas con posibilidades de incidencia mayores que los existentes. Sus ventajas principales se describen a continuación.

a) Develar costos ocultos. El marco de los SE es útil en el desarrollo de instrumentos que develen los costos ocultos de las operaciones empresariales (recursos no contabilizados por las metodologías tradicionales como la huella hídrica más allá del consumo operativo, la huella de

carbono, la huella ecológica empresarial en general, etc), ya que al permitir una visualización integral y al mismo tiempo observar las dinámicas de las partes que componen al ambiente, se vuelve más sencillo el diseño de indicadores de RSE que midan los impactos, lo que se vuelve una oportunidad de reducción de riesgos futuros para las empresas.

b) Conocimiento integral del entorno. El marco de los SE es en sí mismo una guía de identificación de las relaciones de la sociedad con el entorno, lo cual implica que no únicamente es útil en el desarrollo de metodologías que evalúen la RSE, sino en la creación y mejora de la visión alrededor de los modelos de negocios existentes. Al tener la información más completa del funcionamiento del sistema se hace necesario todo un cambio en el paradigma en la forma de hacer negocios, ya que el manejo ambiental repercutirá en ellos tarde o temprano.

c) Vinculación de la RSE ambiental a toda la cadena de valor. Generalmente las certificaciones de RSE ambiental se enfocan en la empresa como unidad, y en algunas ocasiones toman la relación con los proveedores como un punto positivo en la evaluación. El marco de los SE hace inminente la necesidad de una RSE ambiental que considere toda la cadena de valor. Los impactos de una empresa no pueden medirse de forma aislada, ya que podrían perderse en el proceso los resultados o efectos vinculantes. Por ejemplo, una empresa puede estar realizando un proceso de separación de residuos, pero en el momento que el camión recolector los recoge, hace una revoltura de desechos que anula el resultado de una buena práctica, peor aún, los afectados directos serán desconocidos. Es decir, no hay responsabilidad que no sea compartida por lo que para evaluar la verdadera incidencia hay que estudiar el proceso conjunto.

De acuerdo con el concepto de capacidad de carga, la preservación de los atributos ambientales impone límites a la expansión de la industria del turismo. Por lo tanto, la sostenibilidad del producto turístico y la supervivencia de las empresas que producen actividades turísticas dependen en de la preservación del medio ambiente (González y León, 2001), y los SE brindan herramientas viables para la construcción de una metodología con alcances mayores a las existentes.

### 6.3. LA ECO INNOVACIÓN Y LA RSE AMBIENTAL

un aspecto interesante de los resultados de esta investigación es que el 50%, 76% y 89% de las empresas que componen los grupos estudiados asociaron las innovaciones tecnológicas con la responsabilidad ambiental. El término eco-innovación fue definido en 1996 por Fussler y James, como “una nueva serie de procesos y productos que deben incrementar el valor a los clientes y negocios pero con una reducción significativa en el impacto sobre el medio ambiente y la contaminación”. La eco-innovación sugiere un entendimiento mucho más amplio que la RSE en el sentido que se define “como toda innovación que suponga un beneficio ambiental, buscado o no” (Miret-Pastor et al., 2011). Las definiciones convencionales y más utilizadas para referirse a la innovación ecológica en empresas (Tecnopolis group, 2008; Comisión Europea, 2006; Kemp & Pearson, 2008; OCDE, 2008) centran su atención en la minimización de los impactos de las operaciones de las empresas en el ambiente, particularmente en cuestiones de agua y energía, no toman en cuenta los estratos del ambiente fuera de esos dos elementos ni lo plantean como un beneficio al negocio en función de su dependencia del medio, sino como un factor de competitividad exclusivamente. Se puede dar en cualquier etapa del ciclo de vida del producto o servicio considerado, sino más bien de un concepto amplio que comprende diferentes tipos de innovaciones, tanto de proceso, producto, estructura organizacional (OCDE, 2008).

El reto es extender el concepto de eco innovación de las innovaciones tecnológicas a procesos y sistemas organizacionales, a formas de relación entre los miembros de una cadena de valor. Aún cuando se relaciona la instalación de equipo y mobiliario ahorrador, principalmente de agua y energía, no exime a las empresas del cumplimiento de otro tipo de responsabilidades. El concepto de innovación se relaciona generalmente con el sector industrial, sin embargo, por tercerización de las economías, en específico de la michoacana, es necesario plantear la eco-innovación en los sectores de servicios. El turismo aparece como la principal industria del sector servicios, tanto por la generación de empleo como por los efectos que produce en el desarrollo de las regiones y los países (Holjevac, 2003).

Otro problema que se presenta en lo referente a las eco innovaciones, es por una parte, la falta de canales de comunicación y difusión de nuevas tecnologías o nuevos procesos de bajo costo que las empresas puedan implementar. En las entrevistas realizadas, varios de los empresarios

expresaron su intención de innovar y su impotencia ante la falta de conocimiento, o por el contrario, presentan algunas de las técnicas innovadoras usadas internamente y su incapacidad para compartirlas con el resto del sector.

Por otro lado, la congruencia entre la legislación y la promoción de innovaciones cobra relevancia, y no se trata del marco jurídico ambiental sino otros de tipo subyacente, por ejemplo, el reglamento de la denominación “Pueblos Mágicos”, que resultan limitantes de las buenas prácticas en algunos de sus apartados, la estructura arquitectónica es una muestra. En sitios con tal denominación como lo es Pátzcuaro, hoteles ubicados en el centro encuentran en este reglamento a la conservación de la arquitectura típica (techos de teja) como restricción a la implementación de paneles solares. Es un ejemplo simple, pero sirve para evidenciar la importancia del desarrollo de instrumentos congruentes.

#### 6.4 MOTIVACIONES DE COMPORTAMIENTO Y ÉTICA EMPRESARIAL EN LA RSE AMBIENTAL

A pesar de que esta investigación trató de profundizar en el conocimiento de las motivaciones de las empresas para incurrir en acciones de responsabilidad ambiental, quedan interrogantes que han sido poco abordados en la literatura. Es una realidad que las empresas turísticas coexisten entre relaciones de competitividad y cooperación entre ellas (Komppula, 2014), es decir, que no únicamente operan con la finalidad de obtener un beneficio propio como anteriormente se consideraba, sino que cooperan entre ellas para obtener beneficios conjuntos como sector y se convierten en fuentes de aprendizaje mutuo. Sin embargo, el alma de una empresa son sus empresarios, ya que en ellos está la concepción del negocio como tal y ellos son quiénes definen los modelos y objetivos de la misma. Álvarez y colaboradores (2001), Ayuso (2003) y Llull (2003) señalan la conciencia personal de los directivos de la empresa como principal factor de motivación para aplicar buenas prácticas ambientales. De igual manera, el interés en la empresa cambia cuando quien la dirige es el propio empresario o un administrador contratado.

En el estudio de caso se observa un comportamiento claramente diferenciado entre los dueños de las empresas y los administradores, lo que es avalado por estudios precedentes al respecto. Longenecker et al. (1989) y Payne y Joyner (2006) realizaron en su momento estudios acerca de las percepciones de los empresarios sobre la RSC y las diferencias de las actitudes que

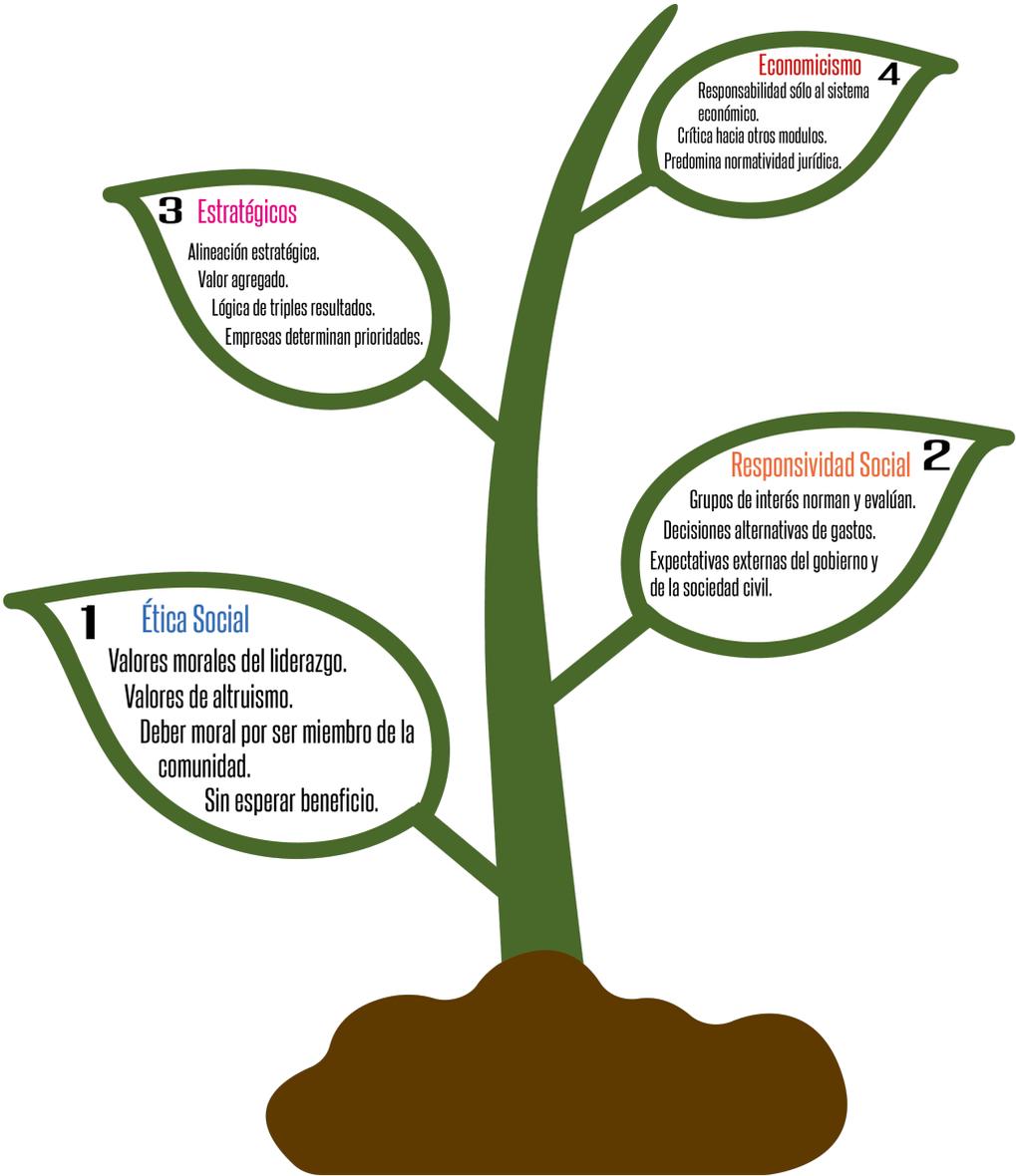
suelen tener los directivos en las grandes empresas o multinacionales, concluyendo que los empresarios están preocupados principalmente por los resultados financieros por lo que desarrollan conductas relacionadas con el interés personal. Sin embargo, cuando se traslada a PyMES el escenario cambia. Bucar et al. (2003) en su investigación sobre la ética empresarial a empresarios y directivos en Eslovenia y Rusia, demuestran que los empresarios muestran más actitudes éticas que los no empresarios o directivos. Por su parte, Déniz y Cabrera (2005), quienes han estudiado la RSC de las empresas familiares, demuestran que aunque las empresas familiares tengan escasos códigos éticos (en comparación con las no familiares), éstas adoptan de manera informal un mayor comportamiento ético en sus actividades básicas. Los empresarios parecen más concienciados, sensibilizados, movilizados y comprometidos con la RSC en la empresa que los directivos. Estos resultados obtenidos apoyan las conclusiones de Longenecker y Schoen (1975), Christman y Fry (1992), Payne y Joyner (2006) que resaltan la existencia de diferencias significativas entre los empresarios y los directivos de grandes.

Esto de alguna manera se puede ver en la diferenciación que se obtuvo en el estudio de caso entre los hoteles, ya sea por ubicación y certificaciones, pero también por empresas grandes de tipo multinacional, cuya gestión difiere claramente de las micro, pequeñas y medianas empresas. En las PyMES turísticas, cuyos dueños en la mayoría de las ocasiones son los mismos administradores, se combinan dos elementos fundamentales en la toma de decisiones: la propiedad y el control, lo que las coloca en una situación especial frente a las empresas grandes multinacionales. Estas características otorgan la particularidad de que las creencias personales y morales de los dueños/administradores afectan las prácticas de la empresa en todos los sentidos, es decir, que los procesos de decisión y los valores personales están más relacionados en las PyMES que en las grandes firmas (Sandie et al., 2014; Quinn, 1997; Fassin et al., 2010). Por lo tanto, si se está hablando de personas tomando decisiones sería apropiado afirmar que la formación de los empresarios es fundamental en la asunción de responsabilidad de cualquier tipo en una empresa.

En la literatura se identifican principalmente cuatro modelos de RSE según las motivaciones para implementarse (Picard-Ami, 2015): los que se basan en la ética empresarial, los que parten de la responsabilidad social como tal, los economicistas y los estratégicos; cada uno con distinta

lógica de comportamiento. Según la autora el nivel de preocupación ambiental se refleja en la naturaleza y el origen de los recursos utilizados en la producción de servicios, la composición y difusión de los residuos, y la estructura y dinámica del entorno.

Figura 6.1 Modelos de RSE según motivaciones de actuación



Fuente: Adaptado de Picard-Ami, 2015.

Las motivaciones encontradas en el estudio de caso se pueden ubicar fácilmente en los diferentes cuadrantes del esquema. Un dato relevante es que, contrario a lo que afirma la literatura, las expectativas de los clientes raramente influyen en la toma de decisiones ambientales. Las motivaciones nombradas de manera recurrente se ubican en el modelo economicista y tienen que ver con la reducción de costos y la competitividad. No obstante, las empresas con una asunción de la responsabilidad ambiental más cercana a la sostenibilidad corporativa ubican su motivación principalmente en la ética social.

Las motivaciones relacionadas con la historia personal y familiar ocupan el tercer lugar en importancia en el estudio de caso, y son expresadas por aquellos directivos cuyas empresas tienen mejores prácticas. La toma de decisiones tiene diversos procesos con respecto a los factores condicionantes individuales. Ford y Richardson (1994) destacan que los elementos clave se relacionan con las circunstancias del nacimiento (nacionalidad, edad, sexo) y la experiencia de vida acumulada (religión, educación, empleo, personalidad, creencias y valores). Los mismos autores señalan entre sus hallazgos que el tipo y número de años de empleo y, en segundo lugar, las diferentes características nacionales y culturales, pueden estar positivamente alineados con las creencias éticas y el comportamiento de toma de decisiones de los empresarios. Hofstede (1994) sugiere que tales diferencias pueden explicarse por cuatro dimensiones particulares de la programación mental cultural: que las decisiones sean impulsadas por objetivos individuales o comunitarios, si se acepta o cuestiona el poder y el estado jerárquico, la evasión de la incertidumbre y la valoración de las cosas materiales más que las personas y las relaciones. En este punto cobra relevancia la forma en la que una persona construye su ética empresarial, de manera que el conocer un poco más lo que incentiva cierto comportamiento ayudará a crear mecanismos para influir positivamente en él.

La mayoría de los modelos de toma de decisiones sobre ética empresarial se refieren a las teorías clásicas del desarrollo moral cognitivo (Gully et al, 2006), especialmente las propuestas por Kohlberg (1969). Su filosofía se basa en tres niveles discretos, asociados con procesos de razonamiento cada vez más sofisticados cuando los individuos toman decisiones: en el primer nivel las personas toman decisiones según su propio interés (recompensas y castigos), en el segundo basan su actuar en la conformidad y las expectativas de los demás, y en el tercero en principios

morales autónomos. El último rubro llama la atención, tal como se muestra en la investigación, aquellos empresarios con mejores prácticas, actuaron en consecuencia de los tres niveles mostrados, cuando aquellos que presentan una menor cantidad de buenas prácticas, basan su decisión únicamente en el primer nivel.

En términos generales, los preceptos de la RSE apuntarían a que la realización de buenas prácticas se hace en un primer momento por el mero cumplimiento de las reglas y la creación de ganancia, mientras que en un nivel superior lo hace atendiendo a la presión de los grupos de interés de las empresas. En el sentido más amplio, se deja de lado el estudio de la ética de comportamiento de los empresarios, lo cual resulta el elemento más poderoso en la determinación de la responsabilidad de un ente. Autores como Sparks y Pan (2010) enfatizan la necesidad de integrar teorías de ética en la toma de decisiones con las teorías de cognición social para relacionarlas con la RSE. Es aquí donde hay que ir un paso atrás y pensar no solamente en las consecuencias ex-post de las operaciones de una empresa, sino a la formación de los mismos empresarios. En este sentido, las barreras educativas se traducen en falta de información sobre derechos y responsabilidades sociales en general (Wojtarowski et al, 2016). Avanzar en los niveles de sostenibilidad corporativa (van Marrewijk & Werre, 2002) requiere un conocimiento profundo de las interacciones humanas con el entorno natural, y de la empatía social en sí misma. Una condición básica para poder hablar de sostenibilidad corporativa en algún momento, es pasar del paradigma de la “empresa socialmente responsable ” (con actitud reactiva a los problemas, que reclama cambios en las políticas públicas y tiene una perspectiva nacional) al de la “empresa ciudadana” (con actitud proactiva, que contribuye a los cambios en las políticas públicas y tiene una perspectiva global) (Rojas et al, 2011).

El campo de conocimiento de la RSE requiere una colaboración interdisciplinaria como fuente de localización de impactos de las actividades empresariales (Kourula et al, 2017). Es decir, si no se hace un cambio de paradigma en el ámbito ambiental de la RSE, más allá de la inclusión de elementos correctivos a la operación de las empresas, será cada vez más difícil revertir los impactos que causan. No se requieren solamente medidas de evaluación que incluyan el entendimiento del sistema en su conjunto, sino que además es necesaria la inclusión en el estudio de la RSE un componente de educación ambiental hacia los tomadores de decisiones. Se necesita

un entendimiento que vaya más allá de internalizar costos y beneficios en términos monetarios, pero que incorpore el flujo de materia y energía, en una visión más amplia que la extracción eficiente de recursos y emisión de contaminantes, además de una educación ambiental empresarial integral, puesto que como afirma Samuel Bowles (2016), ni siquiera un buen incentivo puede sustituir a un buen ciudadano.

## CAPÍTULO 7

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.1 CONCLUSIONES

Con la finalidad de no redundar en los resultados obtenidos de la presente investigación, se enuncian de forma sintética las conclusiones y de manera subsecuente las recomendaciones emanadas de las mismas:

- a) En México, si bien existe congruencia entre lo planteado por los distintivos y el marco jurídico, los primeros no cumplen con la premisa principal de la RSE que es realizar acciones que superen los estándares establecidos por ley.
- b) La RSE ambiental en México se ubica en la escala de cumplimiento únicamente, una sostenibilidad corporativa primitiva motivada por la obediencia (Marrewijk & Werre, 2002; van Marrewijk, 2003), la cual se enfoca solamente en los productos finales y procesos, raramente en la organización y no toma en cuenta la cadena de valor ni las relaciones con todos los grupos de interés.
- c) En efecto, las características de una empresa influyen en la forma que éstas actúan ante su responsabilidad ambiental. De manera particular aquellas que tienen un mayor peso son: la ubicación y la categoría.
- d) Contrario a lo que se cree, la obtención de distintivos o su propensión a tenerlos, no resulta ser una variable influyente en la toma de mejores decisiones ambientales. No necesariamente las empresas con una distinción realizan mejores prácticas que aquellas que no las tienen.
- e) La manera en la que los empresarios perciben el entorno en términos de SE influye de manera limitada en la decisión de innovar ambientalmente, lo que denota un desconocimiento de las empresas con su medio. En el mismo sentido, la percepción se relaciona directamente con la ubicación de las empresas, mientras más cercanas se encuentren al entorno natural, su apropiación, identificación y forma de actuar sobre él cambia y se vuelve más fuerte.

- f) Se tiende a percibir de forma preponderante las dependencias hacia el medio ambiente en términos de mera provisión, sobre los impactos. Lo que significa el escaso conocimiento que existe acerca de las consecuencias de cualquier operación económica hacia el medio.
- g) Se observa mediante el método cualitativo que además de la reducción de costos, la ética personal es el elemento determinante de cualquier práctica.

## 7.2 RECOMENDACIONES

Para concluir, como resultado de esta investigación se proponen de manera breve y concreta una serie de recomendaciones que podrán resultar de utilidad tanto en el desarrollo de las certificaciones de RS ambiental como en la política pública alrededor del sector.

### 7.2.1 Recomendaciones para las certificaciones:

- Adaptar las metodologías según el tipo de entorno social y ambiental de las empresas a evaluar (grandes y MIPyMES, rural y urbano, etc.).
- De igual manera, hacer una distinción entre los subsectores de las empresas hoteleras. No se debería evaluar de la misma manera a un hotel boutique que a un bussiness class, por ejemplo.
- Ampliar problemas ambientales abordados en un marco otorgue elementos de exigibilidad mayor a las empresas y midan el flujo de materiales y energía, no únicamente la implementación de innovaciones.
- Definir un nivel más amplio de auditoría y monitoreo que otorgue transparencia a las certificaciones.
- Mejorar la estrategia de visualización hacia el exterior. Debe ser reconocida en todo el mercado objetivo para los productos turísticos o las empresas que la utilizan. Algunas instalaciones, como los establecimientos locales de alojamiento y desayuno, pueden depender principalmente de negocios domésticos locales. Una distinción especializada y restringida, reconocida solo en la región geográfica local, puede ser bastante adecuada en tales casos.

- Utilizar medidas indirectas de evaluación de las eco-innovaciones, como la medición y monitoreo de resultados a partir de la implementación, cambios en el sector a partir de su difusión, y otras a través del análisis de datos agregados.
- Inclusión de la cadena de valor. El éxito de la RSE depende de todas las partes involucradas con la empresa, esto es desde proveedores hasta distribuidores, en el caso del turismo aplica para los operadores turísticos y encargados de la promoción. De igual manera, debe extenderse la responsabilidad hacia los clientes.
- Creación de canales de comunicación inter-empresariales que permitan el flujo de información acerca de las experiencias individuales de las empresas y se transformen en innovaciones y resultados positivos para el sector en conjunto.
- Generar estrategias de RS ambiental de forma que se pueda incidir en el comportamiento de los clientes, ya que se menciona repetidamente por parte de los empresarios que una limitante para hacer efectiva una práctica es directamente la conciencia de los huéspedes.

### 7.2.2 Recomendaciones de política pública

Como ya se ha discutido ampliamente, la RSE ambiental no es un tópico que competa exclusivamente a las empresas, sino que debe ser considerado un tema de interés público puesto que cualquier decisión u operación realizada por una unidad económica, tiene inherentemente repercusiones en el medio, deseadas o no. En esta investigación se muestra que la etapa de RSE en México se limita a la gestión interna de las empresas, es decir, se enfocan principalmente en los procesos y productos dentro de las mismas, sin llegar a permear en el exterior o interactuar con otros grupos de interés. De igual manera, los distintivos existentes para la evaluación de la RSE ambiental contemplan dimensiones parciales de la materia.

El papel del Estado en este tenor, según el Foro de Expertos en Responsabilidad Social Empresarial, es la regulación y universalización de los aspectos cruciales que dan credibilidad y rigor a la RSE, dado que el desarrollo de políticas que normalicen, regulen y formalicen las relaciones sociales, en este caso de la empresa con sus grupos de interés, es una de los atributos del Estado (Observatorio de la RSE, 2015). Las cuestiones básicas de RSE deben garantizarse desde

los poderes políticos públicos, es decir, la institución adecuada para incentivar una buena actuación empresarial mediante la regulación de las certificaciones que lo avalan es el gobierno de forma directa y de esta forma garantizar su efectiva repercusión positiva en el medio.

A partir de lo anterior, propongo una serie de recomendaciones de política pública que podrían ser de utilidad:

- Para una RSE efectiva se necesita incluir a todas las empresas dentro de la misma cadena de valor y no sectorizar de forma arbitraria la política. De igual manera, es importante que una empresa sepa identificar su nivel de RSE y al mismo tiempo poder determinar el de las empresas con las que interactúa.
- Integrar de forma general los indicadores correspondientes a la RS ambiental, incluyendo las dimensiones señaladas en la presente investigación. Esto podría servir como pauta para establecer un piso de los indicadores mínimos que una certificación ambiental debe considerar.
- Se debe apoyar el desarrollo de la RSE ambiental mediante la aplicación de cláusulas ambientales puntuales a los planes de desarrollo, de forma que se diseñen estrategia de forma transversal usando la legislación como base y estableciendo criterios superiores para considerar el otorgar un distintivo de buenas prácticas.
- Integrar la RS ambiental en las políticas públicas que atañen también de forma indirecta al turismo, como es la inclusión de cláusulas vinculantes en acuerdos inter sectoriales.
- Promover las buenas prácticas ambientales que emanan de las propias empresas mediante la creación de canales de comunicación institucionales que permitan la divulgación del conocimiento empírico que surge en las PYMES de forma específica.
- Es necesario que la cultura de RSE y de consumo responsable se integre en los programas educativos, es decir, la expansión de la RS ambiental hacia todos los grupos de la sociedad facilita la aplicación efectiva de los criterios por parte de las empresas por un lado, y por otro incrementa los niveles de exigibilidad de la sociedad hacia cualquier organización.
- Generar incentivos más allá de los subsidios para implementación de ciertas prácticas, los cuales establezcan bases sólidas para el fortalecimiento de la RS ambiental aún después

de finalizado el incentivo. Por ejemplo, promover estudios de los beneficios económicos a mediano y largo plazo de establecer buenas prácticas, como lo plantea la WBCSD (2010).

- Contribuir a la generación de conocimiento alrededor del entorno ambiental y sus diferentes escalas, así como su relación con la actividad económica, lo que propicie procesos de investigación e innovación que incida efectivamente tanto en la mejora de prácticas ambientales como en el mejor funcionamiento empresarial.
- Promover la difusión de procesos de RS ambiental en general a través de foros, congresos e incentivos a centros de investigación y universidades que estudien el tema y puedan aportar de sustantivamente a la maduración de la RS ambiental en el país mediante estudios que avancen en metodologías adaptadas a todo tipo de entornos y empresas.
- Desarrollar mecanismos de acompañamiento, en especial para las PyMES en los procesos de implantación de mejora de prácticas ambientales.



## BIBLIOGRAFÍA

- AccountAbility, (2008).** Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS. MAS Business. Chile. Pp. 28.
- Alvarez, J.A. et al (2001).** *El sistema canario de innovación y el sector turístico*. Fundación FYDE-Caja Canarias. Pp. 278.
- Araque, R.A. & Montero M.J. (2006).** *La responsabilidad social de la empresa a debate*. Ed. Icaria. Barcelona, España. Pp. 315.
- Ayuso, S. (2003).** Gestión sostenible en la industria turística. Retórica y práctica en el sector hotelero español. Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Balvanera, P., Cotler H. et al. (2009).** Estado y tendencias de los servicios ecosistémicos, en *Capital natural de México*, Vol. II: Estado de la conservación y tendencias de cambio. CONABIO, México, pp. 185-245.
- Barkin, D. (2004).** “Sustentabilidad en Centros Históricos: El caso Morelia”. En: Hacia la Sustentabilidad de Barrios y Centros Históricos: Textos del IV Seminario – Taller Internacional de la Red Mexicana de Ciudades Hacia la Sustentabilidad. Secretaría de Urbanismo y Medio Ambiente de Michoacán, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, SECTUR Michoacán. México. Pp. 183-196.
- BIE, (2017).** Banco de Información Económica. INEGI: Sistema de Cuentas Nacionales de México. Fecha de consulta: 23 de febrero de 2017.
- Biloslavo, R. et al (2018).** An eco-critical perspective on business models: The value triangle as an approach to closing the sustainability gap. *Journal of Cleaner Production*. Nº 174. Pp. 746-762.
- Bishop, J., Bertrand, N., Evison, W., Gilbert, S., Grigg, A., Hwang, L., Kallesoe, M., et al. (2010).** *TEEB - The Economics of Ecosystems & Biodiversity for Business – Executive Summary*. United Nations Environment Programmed.
- Blancas, F.J. et al (2011).** How to use sustainability indicators for tourism planning: The case of rural tourism in Andalucía. *Science of the Environment*. Pp. 38-45.

- Blanco, López P., et al (2015).** Inventario de recursos turísticos como base para la planificación territorial en la zona altiplano de San Luis Potosí, México. *Cuadernos de Turismo*, no 35. Pp. 17-42
- Bohdanowicz, P., (2006).** Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries – survey results. *International Journal of Hospitality Management*, 25, 662–682.
- Boisier, Sergio (2001).** “Desarrollo (Local): ¿de qué estamos hablando?”. E Madoery, O. y Vázquez B., A. (eds.). *Transformaciones globales, Instituciones y Políticas de Desarrollo Local*. Ed. Homo Sapiens. Rosario, Argentina.
- Borcard, D. et al (2011).** Numerical Ecology with R. Springer. New York. Pp. 306.
- Bowles, S. (2016).** The Moral Economy Why Good Incentives Are No Substitute for Good Citizens. Yale University. USA. Pp. 272
- Boyd, J.W., Banzhaf, S. (2007).** “What are ecosystem services? The need for standardized environmental accounting units”. *Ecological Economics* 63. Pp. 616–626.
- Branco, M. C., & Rodrigues, L. L. (2006).** Corporate social responsibility and resourcebased perspectives. *Journal of Business Ethics*, 69(2), 111–132.
- Brussard, Peter F., J. Michael Reed y C. Richard Tracy. (1998).** Ecosystem management: what is really?. *Landscape and Urban Planning*. No. 40. Pp. 9-20.
- Buckley, R. (2002).** “Tourism ecolabels”. *Annals of Tourism Research*, Vol. 29, No. 1, pp. 183–208.
- Bucar, B., Glas, M. y Hisrich, R.D. (2003).** Ethics and entrepreneurs: An international comparative study. *Journal of Business Venturing*. Nº 18. Pp. 261-281.
- Butler, R. (1980).** The concept of tourist-area cycle of evolution and implications for management. *Canadian Geographic*, Vol 24. Pp 5–12.
- Cabrera T., Carlos Federico. (2007).** “Instituciones, Complejidad y Desarrollo Sustentable”. *Revista Realidad Económica*, Facultad de Economía “Vasco de Quiroga”, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, No. 23, Octubre, pp 53-62.

- Callicot, J. Baird (2007). *Lamarck Redux: Temporal scale as the key to the boundary between the human and natural worlds*. En: Brown, c. & Toadvine T., Ed., *Nature's Edge, Boundary Explorations in Ecological Theory and Practice*. Pp. 19-21.
- Callizo, J. S. (1999). *Aproximación a la geografía del turismo*. Ed. Síntesis. Madrid, España. Pp. 216.
- Cajiga, Juan Felipe (2014). *El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Taller de Introducción a la RSE. Centro Mexicano para la Filantropía. México, D.F.
- Carroll, A.B. (1999). *Corporate social responsibility – evolution of a definitional construction*. *Business and Society*. No. 38. Pp. 268-295.
- Chrisman, J.J. y Fry, F.L. (1982). *Public versus business expectations: Two views on social responsibility for small business*. *Journal of Small Business Management*. Pp. 19-26.
- Coccosis, H. & Parpairis, A. (1992). *“Tourism and the Environment: Some Observations on the Concept of Carrying Capacity”*. En: *series Environment & Assessment*. Vol 6. Pp. 91-105
- Comisión Europea. (2006). *Programa Marco para la Competitividad y la Innovación (2007- 2013) (The Competitiveness and Innovation Framework Programme, CIP)*.
- CEMEFI (2014). *Guía de la RSE en la empresa. Consulta de Indicadores por cuestionario* Taller de Introducción a la RSE. Centro Mexicano para la Filantropía. México, D.F.
- Chan, K.M.A., Goldstein J., *et al.*, (2011). *Cultural services and non-use values*. En Kareiva, P., Tallis, H., Ricketts, T.H., Daily, G.C., Polasky, S., eds. *Natural Capital: Theory & Practice of Mapping Ecosystem Services*. Oxford, UK: Oxford University Press. Pp. 206-228.
- Coles, T., Fenclova E. & Dinan C. (2013). *Tourism and corporate social responsibility: A critical review and research agenda*. *Tourism Management Perspectives*, 6, 122-141.
- Coase, Ronald (1960). *“The problema of social cost”*. *Journal of Law and Economics*, Vol. 3 . Pp. 1-44.
- Collins, S. L., Carpenter, S. R., Swinton, S. M., Orenstein, D. E., Childers, D. L., Gragson, T. L., Grimm, N. B., Grove, J. M., Harlan, S. L., Kaye, J. P., Knapp, A. K., Kofinas, G. P., Magnuson, J. J., McDowell, W. H., Melack, J. M., Ogden, L. A., Robertson, G. P., Smith, M. D. and

- Whitmer, A. C. (2011). "An integrated conceptual framework for long-term social–ecological research". *Frontiers in Ecology and the Environment*, pp. 351–357
- Comisión Mundial sobre Medioambiente y Desarrollo (1987). Report of the World Commission on Environment and Development. United Nations.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2002). *Comunicación de la comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible*. CCE, Bruselas.
- Comisión Europea, (2001). *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. CCE. Bruselas.
- Common & Stagl, (2005). *Ecological Economics: An Introduction*. Cambridge University. Pp. 560.
- Correa, M. E., Flynn, S., & Amit, A. (2004). *Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: Una visión empresarial (Serie Medi.)*. Santiago: CEPAL.
- Costanza, R., d'Arge, R., de Groot, R., Farber, S., Grasso, M., Hannon, B., Limburg, K., Naeem, S., O'Neill, R.V., Paruelo, J., Raskin, R.G., Sutton, P., van den Belt, M. (1997). "The value of the world's ecosystem services and natural capital". *Nature* 387, 253–260.
- Costanza, R. et al (1999). *Una Introducción a la Economía Ecológica*. CECSA. Pp. 303.
- Daily, Gretchen (1997). *Nature's Services: Societal Dependence on Natural Ecosystems*. Washington, DC: Island Press.
- Dahlsrud, Alexander (2006). How Corporate Social Responsibility is Defined: an Analysis of 37 Definitions. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. No. 15. Pp. 1-13.
- de Groot, R.S., Wilson, M.A., Boumans, R.M.J., (2002). A typology for the classification, description and valuation of ecosystem functions, goods and services. *Ecological Economics* 41, 393–408.
- De la Cuesta, M. & Valor C. (2004). "Fostering Corporate Social Responsibility Through Public Initiative: From the EU to the Spanish case". *Journal of Business Ethics* 55. Pp. 275-293.

- Déniz, M.C. y Cabrera, M.K. (2005). Corporate Social Responsibility and Family Business in Spain. *Journal of Business Ethics*, 56(1). Pp. 27-41.
- Díaz, F. et al (2006). *POLÍTICA TURÍSTICA: La competitividad y sostenibilidad de los destinos*. Ed. Tirand Lo Blanch. Valencia, España.
- DOE 29635 (2010). LEY 115/2010, de 9 de diciembre, de responsabilidad social empresarial de Extremadura, España.
- Dosi, Giovanni (2008). “La interpretación evolucionista de las dinámicas socio-económicas”. En Viale, R. (compilador). *Las nuevas economías, de la economía evolucionista a la economía cognitiva: más allá de las fallas de la teoría neoclásica*, FLACSO, México, pp. 29-44.
- Dudley, N., C. Elliott, and S. Stolton (1997). A Framework for Environmental Labeling. *Environment* Nº 39. Pp. 42–45.
- Ehrlich, Paul R., Anne H. Ehrlich, Gretchen C. Daily (1995). *The Stork and the Plow : The Equity Answer to the Human Dilemma*. Yale University Press. Pp. 385.
- Ethos-Perú (2010). *Indicadores Ethos-Perú de Responsabilidad Social Empresarial Perú 2021*. Lima, Perú. Pp. 76.
- Escobar, Arturo (1996). “Elements for a post-structuralist political ecology”. *Futures*. Vol. 28, No. 4. pp. 325-343.
- Farber, Stephen C., et al, (2002). “Economic and ecological concepts for valuing ecosystem services”. *Ecological Economics*. Vol. 41. Pp. 375-392.
- Fisher, B., Turner, R.K., Morling, P. (2008). “Defining and classifying ecosystem services for decision making”. *Ecological Economics* 68. Pp. 643–653.
- Ford, R. C. & Richardson W. D. (1994). Ethical decision making: a Review of the literature. *Journal of Business Ethics*. Pp. 205–221.
- Freeman, I., & Hasnaoui, A. (2011). The meaning of corporate social responsibility: the vision of four nations. *Journal of Business Ethics*, 100(3), 419-443.

- Friedman, M. (1962).** *Capitalism and Freedom*. University of Chicago Press. Pp. 202.
- Fritzell, Peter (1987).** "The Conflicts of Ecological Conscience", en Callicot, 2007: *Lamarck Redux: Temporal scale as the key to the boundary between the human and natural worlds*. Pp. 13.
- Font, X., Walmsley A., Cogotti S., McCombes L. & Häusler N. (2012).** Corporate social responsibility: The disclosure performance gap. *Tourism Management*, 33, 144-1553.
- Fussler, C. & James, P. (1996).** *Driving Eco- Innovation: A Breakthrough Discipline for Innovation and Sustainability*. Ed. Pitman Publishing. Londres, Inglaterra. Pp. 360.
- Galán, C., Balvanera P. & Castellarini F. (2013).** *Políticas Públicas hacia la Sustentabilidad: integrando la visión ecosistémica*. Universidad Nacional Autónoma de México, Centro de Investigación en Ecosistemas y Comisión Nacional para el Conocimiento y el uso de la Biodiversidad. México.
- Garay, L. & Fond X., (2012).** Doing good to do well? Corporate social responsibility reasons, practices and impacts in small and medium accommodation enterprises. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 329-337.
- Garay, L. & Font, X. (2013).** Corporate social responsibility in tourism small and médium enterprices evidence from Europe and Latin America. *Tourism Management Perspectives*. No. 7. Pp. 38-46.
- Global Reporting Initiative. (2011).** *Approach for reporting on ecosystem services. Incorporating ecosystem services into an organization's performance disclosure*. (J. Boulter, Ed.).
- Gobierno de Michoacán - SECTUR, (2010).** Plan Estratégico de la Ruta Don Vasco. Gobierno de Michoacán, Secretaría de Turismo del Gobierno de Michoacán, Secretaría de Relaciones Exteriores, Agencia Española de Cooperación Internacional y Desarrollo (AECID). México. 135 pp.
- Gómez Prieto, J. y Quijano Díaz, C. (1991).** *Rutas e itinerarios turísticos en España*. Ed. Síntesis. Madrid. Pp. 450.

- González, D. (2012).** Motivaciones de la gestión ambiental de la empresa hotelera: un caso de estudio en Bahía de Banderas Huatulco, Oaxaca. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Ciencias Ambientales. Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Estudios Superiores Campus Morelia.
- González, M. H. & León, C. (2002).** “Determinantes de la innovación ambiental en la hotelería”. *Información Comercial Española: Tribuna Económica*. Nº 798. Pp. 175-189.
- Gower, J.C. y Legendre, P. (1986).** “Metric and Euclidean Properties of Dissimilarity Coefficients”. En *Journal of Classification*. Springer-Verlag New York Inc. Vol. 3. Pp. 5.48.
- Gudiño P., Mariana (2009).** “El turismo cultural: Análisis de la oferta y demanda en Michoacán (México)”. *Revista Galega de Economía*, vol. 18, núm. 2.
- Gully, A. et al (2006).** Responsible business decisions: an over-arching framework. *Journal of Public Affairs* nº 6. Pp. 185–196.
- Gutiérrez-Yurrita, P. J., P. Alonso, S. Hurtado, A. Morales, E. Bautista, C. Pedraza & A. López-Romero. (2004).** Estudios ecosistémicos en la Reserva de la Biosfera Sierra Gorda, Querétaro. Memorias del Primer encuentro de Investigación sobre la Sierra Gorda. UNDP-CONANP. Pp.: 279-298. México.
- Harvey, D. (2005).** Spaces of global capitalism: Towards a theory of uneven geographical development. London: Verso.
- Harrington, R., et al (2010).** “Ecosystem services and biodiversity conservation: concepts and a glossary”. *Biodiversity and Conservation* 19. Pp. 2773–2790.
- Hernández S. et al (2010).** Metodología de la Investigación. Ed. Mc Graw Hill. Quinta edición. México. Pp. 613.
- Hiriard, C. A. (2004).** “El Centro Histórico de Morelia, hacia un manejo sustentable de su patrimonio monumental vinculado al turismo cultural”. En: Hacia la Sustentabilidad de Barrios y Centros Históricos: Textos del IV Seminario – Taller Internacional de la Red Mexicana de Ciudades Hacia la Sustentabilidad. Secretaría de Urbanismo y Medio Ambiente de

Michoacán, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, SECTUR Michoacán. México. Pp. 197-207.

**Hiriard, C.A. (2016).** *“Evaluaciones retrospectivas del Centro Histórico de Morelia como sitio del patrimonio cultural. Escenarios de gestión y desafíos para su conservación integral”*. En: Jiménez I., M.A y Bernal, A.: Morelia, 25 años de ser Patrimonio Mundial. El Colegio de Michoacán/ H. Ayuntamiento de Morelia/ Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo/ Secretaría de Cultura del Estado de Michoacán. Zamora, Mich. Pp 103-143.

**Hiriard, C. A. y Mínguez, M. C. (2016).** *“Coyuntura, retos, oportunidades y estrategias para el desarrollo de un producto turístico cultural en México: La Ruta Don Vasco en Michoacán”*. *International Journal of Scientific Management Tourism*. Vol. 2, Nº 3. Pp. 369-396.

**Holjevac, I. (2003).** A vision of tourism and the hotel industry in the 21st century. *International Journal of Hospitality Management*. Nº 22. Pp. 129- 134.

**Hofstede G. (1994).** *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. Harper Collins: London. Pp. 576

**Ibáñez, R. y Manuel Ángeles (2009).** Indicadores de sustentabilidad turística en México. En: *Medio Ambiente y Política Turística*. Pp. 47-66.

**INEGI, (2016).** Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública. Boletín de prensa núm. 399/16, 27 de septiembre de 2016. México.

**INEGI, (2014).** Censos Económicos 2014. Fecha de elaboración: 15/07/2016. Participación porcentual de las unidades del sector privado y paraestatal que realizaron actividades relacionadas con el turismo en 2013, según entidad federativa. Fecha de consulta: 23 de febrero de 2017.

**ISO (2010).** ISO 2600 Guía de la Responsabilidad Social. Disponible en: [http://www.iso.org/iso/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf). Fecha de consulta: 26 de septiembre de 2014.

- Jenkins, W.A., Murray, B.C., Kramer, R.A., Faulkner, S.P. (2010). "Valuing ecosystem services from wetlands restoration in the Mississippi Alluvial Valley". *Ecological Economics* 69. Pp. 1051–1061.
- Kang et al., 2010. "Impacts of Positive and Negative Corporate Social Responsibility Activities on Company Performance in the Hospitality Industry". *International Journal of Hospitality Management*. Nº 29(1). Pp. 72-82.
- KATE, (2008). *Responsabilidad Social Empresarial – SE: Guía sobre memorias RSE en el turismo*. Centro de Ecología & Desarrollo. Comisión Europea en el marco del proyecto CSR Reporting Initiative for Tourism y Ministerio del Medio Ambiente del Estado de Baden Württemberg.
- Kemp, R. y Pearson, P. (2008). Final report of the project 'Measuring Eco-Innovation' (MEI). Disponible en: <https://www.oecd.org/env/consumption-innovation/43960830.pdf>. Pp. 120
- Kohlberg (1969). Stage and sequence: the cognitive development approach to socialization. En: *Hand- book of Socialization Theory and Research*, Goslin D (ed.). Rand McNally: Chicago. Pp. 347-480.
- Komppula, R. (2014). "The role of individual entrepreneurs in the development of competitiveness for a rural tourism destination: A case of study". En: *Tourism Management*. Nº 40. Pp. 361-371.
- Kourula, A., Pisani, N. y Kolk A. (2017). "Corporate sustainability and inclusive development: highlights from the international business and management research. En: *Current Opinion in Environmental Sustainability*". Nº 24. Pp. 14-18.
- Kremen, C. (2005). "Managing ecosystem services: what do we need to know about their ecology?". *Ecology Letters* 8. Pp. 468–479.
- Lafuente, A., Viñuales, V., Pueyo, R., & Llaría, J. (2003). *Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas*. Fundación Alternativas.

- Landa M., y Solari A.(2003).** “Del utilitarismo al desarrollo humano y local. Ensayo de interpretación”. *Revista Realidad Económica*, Facultad de Economía “Vasco de Quiroga”, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, No. 15, Octubre, pp. 23-33.
- Llull, A. (2003).** Contabilidad medioambiental y desarrollo sostenible en el sector turístico. Tesis doctoral, Govern de les Illes Balears/Conselleria d’Economia, Comerç i Industria.
- Longenecker et al. (1989).** Ethics in small business. *Journal of Small Business Management*. Pp. 27-31.
- Maass, M. (2014).** El manejo sustentable de los ecosistemas. Presentación en el curso: Sistemas Socio-ecológicos en la toma de decisiones. Centro de Investigaciones en ecosistemas. Universidad Nacional Autónoma de México. Morelia, Michoacán. México.
- Márquez, Luis y Leonardo Cuétara (2006).** Propuesta y aplicación de un sistema de indicadores para determinar el Índice de Desarrollo Sostenible Global (IDSG) de un destino turístico caso: Paranemo, Venezuela. *Revista FACES*, Volumen XVII- No. 1. Pp. 75-105.
- Martínez P., María Teresa (2016).** “Morelia, Patrimonio Cultural Mundial: Un Logro Colectivo”. En: Jiménez I., M.A y Bernal, A.: Morelia, 25 años de ser Patrimonio Mundial. El Colegio de Michoacán/ H. Ayuntamiento de Morelia/ Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo/ Secretaría de Cultura del Estado de Michoacán. Zamora, Mich. Pp 89-101.
- Martínez, J.M. & Roca, J. (2000).** Economía Ecológica y Política Ambiental. Fondo de Cultura Económica. México. Pp.499.
- Marsen, C. & J. Androf (1998).** Towards an Understanding of Corporate Citizanship and How to Influence It. *Citizenship Studies*. No. 2. Pp. 329-352.
- Millennium Ecosystem Assessment (2005).** Ecosystems and Human Well-Being: Synthesis. Washington, DC: Island Press.
- Miguenz, S. (2011).** "Turismo desde adentro". Blog de turismo. Sitio web: <https://turismodesdeadentro.wordpress.com/category/ecoturismo/>.

- Miret-Pastor, L. et al, (2011).** Cómo medimos la eco – innovación: Análisis de indicadores en el sector turismo. *Tec. Empresarial*. Vol. 5 Núm. 2. Pp. 15-25.
- Meehan, K., Richards, A., (2006).** Corporate social responsibility: the 3C-SR model. *International Journal of Social Economics* 33 (5/6), 386–398.
- Molina, S. (2012).** Turismo y Ecología. Ed. Trillas. México. Pp. 118.
- Moneva, J. M., Archel, P., & Correa, C. (2006).** GRI and the camouflaging of corporate unsustainability. *Accounting Forum*, 30, 121–137.
- Moore, J.W. (2016).** Introduction. En: Moore, J.W. (ed.) *Anthropocene or Capitalocene? Nature, History, and the Crisis of Capitalism*. PM Press. Pp 1-11.
- Nahlik et al (2012).** “Where is the consensus? A proposed foundation for moving ecosystem service concepts into practice”. *Ecological Economics* 77. P. 28.
- Navarro García, F. (2012).** Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial.
- Nelson, E., Mendoza, G., Regetz, J., Polasky, S., Tallis, H., Cameron, D.R., Chan, K.M.A., Daily, G.C., Goldstein, J., Kareiva, P.M., Lonsdorf, E., Naidoo, R., Ricketts, T.H., Shaw, M.R. (2009).** “Modeling multiple ecosystem services, biodiversity conservation, commodity production, and tradeoffs at landscape scales”. *Frontiers in Ecology and the Environment*. Vol. 7. Pp. 4–11.
- Nelson, R. R. y S. G. Winter, (1982).** *An evolutionary theory of economic change*. Harvard University. Pp. 437.
- OCDE. (2008).** Sustainable manufacturing and eco-innovation: First steps in building a common analytical framework. DSTI/IND, 16/REV 1. Rochester, NY. Pp. 36. Disponible en: [http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/IND\(2008\)16&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/IND(2008)16&docLanguage=En)
- OCDE (2017).** Estudio de la Política Turística de México. Resumen Ejecutivo, Evaluación y Recomendaciones. Pp. 36.

- O'Rourke, A. (2003). "A new politics of engagement: Shareholder activism for corporate social responsibility". *Business Strategy and the Environment*, 12, 227–239.
- Ostrom, Elinor. (2009). "A General Framework for Analyzing Sustainability of Social-Ecological Systems". *Science*. No. 325. Pp. 419 – 422.
- Palomares-Aguirre, I. et al (2018). Built to scale? How sustainable business models can better serve the base of the pyramid. *Journal of Cleaner Production* 172. Pp. 4506-4513 .
- Pastrana, N. A. & Sriramesh K. (2014). "Corporate Social Responsibility: Perceptions and practices among SMEs in Colombia". *Public Relations Review*. No. 40. Pp. 14-24.
- Payne, D. y Joyner, B.E. (2006). Successful U.S. entrepreneurs: Identifying ethical decision-making and social responsibility behaviors. *Journal of Business Ethics*, 65. Pp. 203-217.
- Paz C., Miguel Ángel (2010). "Más allá de la RSE: Desafíos para la construcción de un nuevo paradigma económico desde América Latina". En: Marañón y Valle (Coordinadores). *Tramas tecnológicas, relaciones laborales y Responsabilidad Social Empresarial en México*. UNAM-IIEC. Pp. 169-196.
- Pierri, N. (2001). El proceso histórico y teórico que conduce a la propuesta del DS. En Pierri y Foladori (2001) *¿Sostenibilidad? Desacuerdos sobre el desarrollo sostenible*. Uruguay: Trabajo y Capital. Pp. 67-81
- Pigram, J. (1995). "Resource constraints on tourism: water resources and sustainability". En Butter and Pearse (editores): *Change in tourism*. Routledge. London.
- Penrose, E., (1972), *The Theory of the Growth of the Firm*, Basil Blackwell, Oxford. Pp. 304
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2002). The competitive advantage of corporate philanthropy. *Harvard Business Review*, 5–16.
- PROFEPA, (2016). Qué es una Auditoría Ambiental. Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Página oficial:  
[http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/542/1/mx/que\\_es\\_la\\_auditoria\\_ambiental.html](http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/542/1/mx/que_es_la_auditoria_ambiental.html). Fecha de consulta: 23 de marzo de 2017.

- Ramírez B., Manuel (1992). *Teoría General del Turismo*. Ed. Diana. México.
- Ranganathan, J., *et al.*, (2008). *Ecosystem services: a guide for decision makers*. World Resource institute. Pp.83
- Reyers, B., Biggs R., Cumming G.S., Elmqvist T., Hejnowicz A. y Polasky S. (2013). Getting the measure of ecosystem services: a social-ecological approach. *Front Ecol Environ*. No. 11 (5). Pp. 268-273.
- Rojas, T. C. *et al* (2011). El siglo XXI: ¿Responsabilidad Social o Empresa Ciudadana?. *Formación Gerencial*. Universidad del Zulia. Venezuela. Pp. 11-32
- Ros, Jaime (2004). *La teoría del desarrollo y la economía del crecimiento*. CIDE y FCE. México.
- Ryszard Rózga L. (1999). “Entre globalización tecnológica y contexto nacional y regional de la innovación (un aporte a la discusión de la importancia de lo global y lo local para la innovación tecnológica”, en: *V Seminario Internacional de la RII*. Toluca, México. Disponible en: <http://cebem.org/biblioteca/toluca/rozga-mx.pdf>.
- SECTUR-CESTUR (2002). Estudio Estratégico de Viabilidad de Turismo Cultural. México.
- SECTUR (2007). Programa Sectorial de Turismo 2007-2012. Secretaría de Turismo. México, D. F.
- SEMARNAT (2009). Guía de Autoevaluación Ambiental. Programa de Auditorías Ambientales. Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Pp. 36.
- SEMARNAT (2013). Estrategia Nacional de Producción y Consumo Sustentable. México, D. F. Pp. 62
- SEMARNAT (2014). *Teoría y conceptos generales para elaborar inventarios verificables de emisiones de gases de efecto invernadero*. México, D.F. pp. 105
- Shearlock, C., James, P. Y Phillips, J. (2000): “Regional sustainable development: are the new regional development agencies armed with the conformation they require?”, *Sustainable Development*, Vol. 8, pp. 79-88.

- Scholte, S., van Teeffelen, A. y Verburg P. (2015). "Integrating socio-cultural perspectives into ecosystem service valuation: A review of concepts and methods". En *Ecological Economics*. Nº 114. Pp. 67-78.
- Spangenberg, Joachim H. (2011). "Sustainability science: a review, an analysis and some empirical lessons". *Environmental Conservation*. No. 38 (3). Pp. 275–287.
- Sprinkle, G. B., & Maines, L. A. (2010). The benefits and costs of corporate social responsibility. *Business Horizons*, 53(5), 445–453.
- Sulong et al, (2010). "Material Flow Cost Accounting (MCFA) en PyMes Malayas". *Journal of Cleaner Production*. Pp. 1-10
- SUMA, (2008). *Programa de Desarrollo Urbano del Estado de Michoacán de Ocampo 2008-2025*. Gobierno del Estado de Michoacán. Secretaría de Urbanismo y Medio Ambiente. Michoacán, México.
- Tansley, AG. (1935). The use and abuse of vegetational concepts and terms. *Ecology*: No. 16. Pp. 284–307.
- Tapia, M. & Morales F. (2010). "Responsabilidad Social de las Empresas en México: el Mercado, el Estado y la Sociedad Civil como reguladores". En: Marañón y Valle (Coordinadores). *Tramas tecnológicas, relaciones laborales y Responsabilidad Social Empresarial en México*. UNAM-IIEC. Pp. 133-165.
- Reid, A. & Miedzinski, M. (2008). Eco-innovation. Final report for sectoral innovation watch. *Europe-INNOVA*. Technology Group. Brussels. Pp. 97. Disponible en: [http://www.technopolis-group.com/resources/downloads/661\\_report\\_nal.pdf](http://www.technopolis-group.com/resources/downloads/661_report_nal.pdf).
- Smeureanu, I. et al (2013). "Business ontology for evaluating Corporate Social Responsibility". *Amfiteatru Economic*. Rumania. Pp. 28-39.
- Synergy, L. (2000). *Tourism certification: an analysis of Green Globe 21 and other certification programs*. Godalming: WWF UK.
- Thomas, R., Shaw, G. & Page, S.J. (2011). Understanding small firms in tourism: A perspective on research trends and Challenges. *Tourism Management*, 32 (5). Pp. 963-976.

- Torruco, M. M. & Ramírez, B.M. (1987).** Servicios Turísticos: La oferta turística y sus principales componentes. Ed. Diana. México. Pp. 238.
- UNESCO (2012).** Textos fundamentales de la Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial de 2003. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. París, Francia. 105 pp. Extraído el 17 de marzo de 2017: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002181/218142s.pdf>.
- UNIDO (2010).** Enterprise-Level Indicators for Resource Productivity and Pollution Intensity: A Primer for Small and Medium-Sized Enterprises. Austria. Pp. 52
- van Marrewijk M. (2003).** Concepts and definitions of CSR and corporate sustainability: between agency and communion. *Journal of Business Ethics*. No. 44. Pp. 95-105.
- van Marrewijk, M. & Werre M. (2003).** Multiple Levels of Corporate Sustainability. *Journal of Business Ethics*.
- Vilanova, M. & Dinarés, M. (2009).** Modelos de Indicadores de RSE para pymes. Manual de uso. RScat. Instituto de Innovación Social. ESADE Business School. Universitat Ramon Llull. Cataluña, España. Pp. 66.
- Vaughan, H. H., Waide B., Mass J. M., Ezcurra E. (2007).** “Developing and delivering scientific information in response to emerging needs”. *Frontiers in Ecology and the Environment*. Vol. . Pp. 8-11.
- Wallace, Ken J. (2007).** “Classification of ecosystem services: Problems and solutions”. *Biological Conservation*. No. 139. Pp. 235 -246.
- Warg, H. (2004).** Public sector in strengthening corporate social responsibility: taking stocks. Banco Mundial.
- Wagner, Marcus (2010).** “The role of corporate sustainability performance for economic performance: A firm-level analysis of moderation effects Marcus”. *Ecological Economics*, 69. Pp. 1553-1560.
- WBCSD, (2009).** Corporate Ecosystem Valuation: A scoping report. World Business Council for Sustainable Development, Ginebra.

**WBCSD, (2011).** *Valoración Corporativa de los Ecosistemas. Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible*, Ed. En español: Fundación Entorno, Consejo Español Empresarial para el Desarrollo Sostenible.

**World Business Council for Sustainable Development, (1999).** Corporate social Responsibility: Meeting Changing Expectations, Switzerland.

**Wojtarowski, A.L. et al (2016).** “La Responsabilidad Social Empresarial como pieza clave en la transición hacia el desarrollo sustentable del sector turístico”. En: *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. Vol. 4. Nº 1. Pp. 127-139.

**XOLA-SECTUR, (2009).** Reporte del diagnóstico sobre el potencial de los recursos de turismo de naturaleza en México. Adventure Industry Consultants – Secretaría de Turismo. México.

## ANEXO

### CUESTIONARIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SERVICIOS ECOSISTÉMICOS PARA HOTELES

#### DATOS GENERALES

<b>Nombre del hotel:</b>
<b>Categoría:</b>
<b>Número de habitaciones:</b>
<b>Número de empleados:</b>

#### INFORMACIÓN DEL ADMINISTRADOR

1. ¿Podría decirme el periodo de tiempo que ha estado usted a cargo de el hotel?
2. ¿Cuenta usted con experiencia laboral en el ramo anterior a su trabajo actual?
3. ¿Cuál es su grado de estudios? De contar con una carrera profesional favor de especificar.

#### ÉTICA EMPRESARIAL

1. ¿La empresa cuenta con mecanismos (ya sea en su código de conducta y/o declaración de valores, guía de buenas prácticas, etc.) con una postura en cuanto al cuidado del medio ambiente?

Si ( )

No ( )

¿Cuál/es?

2. ¿La empresa cuenta con algún tipo de certificación y/o distinción otorgada ya sea por un órgano gubernamental (municipal, estatal o nacional), institución privada o verificador internacional?

Si ( )

No ( )

¿Cuál/es?

3. En la siguiente escala donde:

(1) Nada importante, beneficios nulos

(2) Poco importante, bajos beneficios

(3) Medianamente importante, beneficios visibles

(4) Muy importante, grandes beneficios

Asigne un número al grado de importancia y beneficios, ya sea posibles u otorgados como ventaja competitiva, imagen, ahorro de recursos, etc. que considera que tienen los siguientes tipos de certificación:

a. Certificados de calidad de procesos y servicios ( )



b. Certificado de empresa socialmente responsable ( )



c. Certificados relacionados con la buena conducta ante el medioambiente ( )



d. Certificados de limpieza ( )



- e. Distinciones por buen servicio al cliente ( )
- f. Distinciones por la calidad de los servicios ofertados ( )



g. Otros, mencione:

4. ¿El hotel trabaja con alguna organización no gubernamental, asociación civil o grupo civil en proyectos sociales o ambientales?

Si ( )

No ( )

¿Cuál/es?

5. ¿Estaría dispuesto a someterse a un proceso de certificación que verifique si el desarrollo de las actividades del hotel que administra es amigable con el ambiente?

Si ( )

No ( )

¿Por qué?

### **DEPENDENCIA DE LOS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS**

1. ¿Podría enlistar los diferentes servicios que brinda el hotel?

- ( ) Hospedaje
- ( ) Alimentación
- ( ) Lavandería
- ( ) Spa
- ( ) Alberca
- ( ) Chimeneas

- ( ) Calefacción
- ( ) Tours
- ( ) Eventos
- Otros: \_\_\_\_\_

Código de respuesta para las siguientes preguntas:

<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>
<b>No Depende</b>	<b>Depende Poco</b>	<b>Depende Medianamente</b>	<b>Depende Mucho</b>

**SERVICIOS DE PROVISIÓN**

2. ¿En qué grado considera que el funcionamiento del servicio de alimentación en el hotel depende de la provisión de insumos provenientes de la naturaleza como alimentos cultivados?

- (1)                      (2)                      (3)                      (4)**

3. ¿En qué grado considera que el funcionamiento del servicio de alimentación en el hotel depende de la provisión de alimentos provenientes de la ganadería?

- (1)                      (2)                      (3)                      (4)**

4. ¿En qué grado considera que el funcionamiento del servicio de alimentación en el hotel depende de alimentos provenientes de la pesca?

- (1)                      (2)                      (3)                      (4)**

5. ¿En qué grado considera que el funcionamiento del servicio de alimentación en el hotel depende de alimentos silvestres?

- (1)                      (2)                      (3)                      (4)**

6. ¿En qué grado considera que el funcionamiento de alguno de los servicios que se ofrecen en el hotel depende de leña y otros productos maderables?

- (1)                      (2)                      (3)                      (4)**

7. ¿En qué grado considera que el funcionamiento de alguno de los servicios que se ofrecen en el hotel depende de la provisión de fibras y resinas?

- (1)                      (2)                      (3)                      (4)**

8. ¿En qué grado considera que el funcionamiento de alguno de los servicios que se ofrecen en el hotel depende de recursos ornamentales?

**(1) (2) (3) (4)**

9. ¿En qué grado considera que el funcionamiento de alguno (o varios) de los servicios que se ofrecen en el hotel depende de la provisión de combustibles fósiles (gas, gasolina)?

**(1) (2) (3) (4)**

10. ¿En qué grado considera que el funcionamiento de alguno (o varios) de los servicios que se ofrecen en el hotel depende de la provisión de agua dulce?

**(1) (2) (3) (4)**

11. ¿En qué grado considera que el funcionamiento de alguno (o varios) de los servicios que se ofrecen en el hotel depende la capacidad de la naturaleza de proveer medicinas naturales (ej. El spa o el restaurante)?

**(1) (2) (3) (4)**

### **SERVICIOS DE REGULACIÓN**

12. ¿En qué grado considera que la operatividad del hotel depende de servicios que brinda la naturaleza como la regulación la calidad del aire?

**(1) (2) (3) (4)**

13. ¿En qué grado considera que la operatividad del hotel depende de la regulación del flujo y la temporalidad del agua?

**(1) (2) (3) (4)**

14. ¿En qué grado considera que la operatividad del hotel depende de los procesos naturales que regulan la purificación natural del agua?

**(1) (2) (3) (4)**

15. ¿En qué grado considera que la operatividad del hotel depende de la regulación de la calidad del suelo?

**(1) (2) (3) (4)**

16. ¿En qué grado considera que la operatividad del hotel depende de la regulación de enfermedades?

**(1) (2) (3) (4)**

17. ¿En qué grado considera que la operatividad del hotel depende de la regulación de fenómenos naturales (sequías, inundaciones, deslaves, etc.)?

**(1) (2) (3) (4)**

### **SERVICIOS DE SOPORTE**

18. ¿Considera que la afluencia de huéspedes al hotel se relaciona con servicios que brinda la naturaleza relacionados con la conservación o pérdida de biodiversidad?

(1) (2) (3) (4)

19. ¿Considera que la afluencia de huéspedes al hotel se relaciona con servicios que brinda la naturaleza relacionados con las alteraciones del hábitat?

(1) (2) (3) (4)

20. ¿Considera que el funcionamiento del hotel depende de servicios que brinda la naturaleza relacionados con las alteraciones del ciclo del agua?

(1) (2) (3) (4)

### SERVICIOS CULTURALES

21. ¿Considera que la funcionamiento del hotel depende de servicios que brinda la naturaleza relacionados con la recreación y el ecoturismo?

(1) (2) (3) (4)

22. ¿Considera que la afluencia de huéspedes al hotel depende de servicios que brinda la naturaleza relacionados con los valores éticos y espirituales?

(1) (2) (3) (4)

23. ¿Considera que la afluencia de huéspedes al hotel depende de servicios que brinda la naturaleza relacionados con los valores educativos e inspirativos?

(1) (2) (3) (4)

### IMPACTOS SOBRE LOS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS

1. ¿Considera que las actividades del hotel impactan de alguna manera al medioambiente?

Si ( ) No ( )

Código de respuesta para las siguientes preguntas:

(1)	(2)	(3)	(4)
No	Impacta	Impacta	Impacta
Impacta	Poco	Medianamente	Mucho

### SERVICIOS DE PROVISIÓN

2. ¿Considera que las actividades del hotel impactan directa o indirectamente en la capacidad de la naturaleza de proveer alimentos provenientes de los cultivos?

Positivamente ( ) Negativamente ( )

**(1)                      (2)                      (3)                      (4)**

3. ¿Considera que las actividades del hotel impactan directa o indirectamente en la capacidad de la naturaleza de proveer alimentos provenientes de la ganadería?

Positivamente ( )    Negativamente ( )

**(1)                      (2)                      (3)                      (4)**

4. ¿Considera que las actividades del hotel impactan directa o indirectamente en la capacidad de la naturaleza de proveer alimentos provenientes de la pesca?

Positivamente ( )    Negativamente ( )

**(1)                      (2)                      (3)                      (4)**

5. ¿Considera que las actividades del hotel impactan directa o indirectamente en la capacidad de la naturaleza de proveer alimentos silvestres?

Positivamente ( )    Negativamente ( )

**(1)                      (2)                      (3)                      (4)**

6. ¿Considera que las actividades del hotel impactan directa o indirectamente en la capacidad de la naturaleza de proveer leña u otros productos maderables?

Positivamente ( )    Negativamente ( )

**(1)                      (2)                      (3)                      (4)**

7. ¿Considera que las actividades del hotel impactan directa o indirectamente en la capacidad de la naturaleza de proveer fibras y resinas?

Positivamente ( )    Negativamente ( )

**(1)                      (2)                      (3)                      (4)**

8. ¿Considera que las actividades del hotel impactan directa o indirectamente en la capacidad de la naturaleza de proveer recursos ornamentales?

Positivamente ( )    Negativamente ( )

**(1)                      (2)                      (3)                      (4)**

9. ¿Considera que las actividades del hotel impactan directa o indirectamente en la capacidad de la naturaleza de proveer combustibles fósiles?

Positivamente ( )    Negativamente ( )

**(1)                      (2)                      (3)                      (4)**

10. ¿Considera que las actividades del hotel impactan directa o indirectamente en la capacidad de la naturaleza de proveer agua dulce?

Positivamente ( )    Negativamente ( )

**(1)                      (2)                      (3)                      (4)**

11. ¿Considera que las actividades del hotel impactan directa o indirectamente en la capacidad de la naturaleza de proveer medicinas naturales?

Positivamente ( ) Negativamente ( )  
(1) (2) (3) (4)

### SERVICIOS DE REGULACIÓN

12. ¿Considera que la actividad realizada por el hotel impactan en procesos naturales más allá de la provisión como la regulación de la calidad de aire?

Positivamente ( ) Negativamente ( )  
(1) (2) (3) (4)

13. ¿En los procesos que regulan la temporalidad y flujo del agua?

Positivamente ( ) Negativamente ( )  
(1) (2) (3) (4)

14. ¿En los procesos naturales que regulan la purificación natural del agua?

Positivamente ( ) Negativamente ( )  
(1) (2) (3) (4)

15. ¿En los procesos naturales que regulan la calidad de los suelos?

Positivamente ( ) Negativamente ( )  
(1) (2) (3) (4)

16. ¿En los procesos naturales que regulan los impactos de los desastres naturales como inundaciones, sequías, etc.?

Positivamente ( ) Negativamente ( )  
(1) (2) (3) (4)

17. ¿En los procesos naturales que regulan la propagación de enfermedades?

Positivamente ( ) Negativamente ( )  
(1) (2) (3) (4)

### SERVICIOS DE SOPORTE

18. ¿Considera que la actividad realizada por el hotel impactan en procesos naturales como el ciclo del agua?

Positivamente ( ) Negativamente ( )  
(1) (2) (3) (4)

19. ¿En el ciclo de nutrientes de los suelos?

Positivamente ( ) Negativamente ( )  
(1) (2) (3) (4)



5. ¿La empresa cuenta con mecanismos o campañas para incentivar a sus clientes a realizar un consumo eficiente y adecuado de agua?

Si ( ) **Cuál es el costo?**

No ( ) **Por qué?**

6. ¿La empresa cuenta con mecanismos o campañas para incentivar a sus clientes a realizar un consumo eficiente y adecuado de energía?

Si ( ) **Cuál es el costo?**

No ( ) **Por qué?**

7. ¿Sabe si, a partir de las campañas, ha existido un ahorro de agua gracias a las campañas e iniciativas existentes?

Si ( )

No ( )

8. ¿Si sí ha habido un ahorro, sabe de cuánto ha sido?

Si ( )

No ( )

9. ¿Sabe si, a partir de las campañas, ha existido un ahorro de energía gracias a las campañas e iniciativas existentes?

Si ( )

No ( )

#### SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

1. ¿La empresa dispone de iniciativas para gestionar y minimizar los impactos medioambientales (como la contaminación) que generan sus actividades?

Si ( ) **Cuáles?**

**Cuál es el costo?**

No ( ) **Por qué?**

2. ¿Cuál es el grado de integración de los impactos medioambientales en las decisiones directivas/de gestión diarias?

( ) **No se integran**

( ) **Se integran pero no son un elemento principal**

( ) **Se integran ampliamente**

3. ¿La empresa invierte en programas y proyectos de protección y mejora ambiental?

Si ( ) **Cuáles?**

**Cuál es el costo?**

No ( ) **Por qué?**

4. ¿La empresa ha recibido multas o sanciones en materia medioambiental?

Si ( ) **Cuáles?**

**Cuál es el costo?**

No ( )

5. ¿La empresa tiene programas para el uso responsable de insumos de oficina (ej. Reducción del uso de papel)?

Si ( ) Cuáles?

No ( ) Por qué?

6. ¿La empresa difunde a la comunidad externa información ambiental general. Reportes de responsabilidad ambiental e información sobre sus programas y políticas ambientales?

Si ( ) Cuáles?

Cuál es el costo?

No ( ) Por qué?

### EMISIONES DE GASES

1. ¿La empresa dispone de iniciativas y sistemas de monitoreo con objetivos específicos para la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero?

Si ( ) Cuáles?

Cuál es el costo?

No ( ) Por qué?

### OPINIÓN SOBRE LAS CERTIFICACIONES

1. Sobre su utilidad y efectividad

2. Sobre los certificadores (nivel de confianza, complejidad del proceso)

3. Sobre la balanza costo-beneficio