



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO



CENTRO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

Las certificaciones como impulsoras de la innovación. Caso Bahías de Huatulco, Oaxaca y la certificación *Earthcheck*"

TESIS

Que para obtener el grado de:

Maestría en Política y Gestión del Cambio Tecnológico

PRESENTA:

Reyes Espinosa Rosalía

DIRECTORAS: Dra. María del Pilar Longar Blanco
M. en AIT. Gloria Godínez Guerrero

Ciudad de México, Septiembre 2019



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

En la Ciudad de México siendo las 10:00 horas del día 27 del mes de Agosto del 2019 se reunieron los miembros de la Comisión Revisora de la Tesis, designada por el Colegio de Profesores de Estudios de Posgrado e Investigación de CIECAS para examinar la tesis titulada:
Las certificaciones como impulsoras de la innovación. Caso Bahías de Huatulco, Oaxaca y la Certificación Earthcheck

Presentada por el alumno:

<u>Reyes</u> Apellido paterno	<u>Espinosa</u> Apellido materno	<u>Rosalía</u> Nombre(s)
	Con registro:	B 1 7 0 7 7 2

Maestría en Política y Gestión del Cambio Tecnológico

Después de intercambiar opiniones los miembros de la Comisión manifestaron **APROBAR LA TESIS**, en virtud de que satisface los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigentes.

LA COMISIÓN REVISORA

Directores de tesis

Dra. María del Pilar Longar Blanco

M. en A. T. Gloria Godínez Guerrero

Dra. Hortensia Gómez Viquez

Dr. Humberto Merritt Tapia

Dr. Rubén Oliver Espinoza

PRESIDENTE DEL COLEGIO DE PROFESORES

Dra. Hortensia Gómez Viquez

EDUCACION PUBLICA
INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CENTRO DE INVESTIGACIONES
ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS
Y SOCIALES



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CARTA CESIÓN DE DERECHOS

En la Ciudad de México, el día 19 del mes de agosto del año 2019, la que suscribe Rosalía Reyes Espinosa, alumna del Programa de Maestría en Política y Gestión del Cambio Tecnológico, con número de registro B170772, adscrito(a) al **Centro de Investigaciones Económicas, Administrativas y Sociales**, manifiesto(a) que es el (la) autor(a) intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección de la Dra. María del Pilar Longar Blanco y de la M. en A.I.T. Gloria Godínez Guerrero cede los derechos del trabajo titulado “Las certificaciones como impulsoras de la innovación. Caso Bahías de Huatulco, Oaxaca y la certificación Earthcheck”, al Instituto Politécnico Nacional para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, gráficas o datos del trabajo sin el permiso expreso del (de la) autor(a) y/o director(es) del trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a la siguiente dirección: rosy_lia18re@hotmail.com. Si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

Rosalía Reyes Espinosa

Rosalía Reyes Espinosa

Agradecimientos:

A mis padres por su gran apoyo, confianza y amor incondicional, ya que son mi razón de ser y siempre han creído en mí; que con gran fortaleza y cariño me han acompañado en todos mis logros, los cuales no serían posibles sin ellos.

A mis hermanos, de quien siempre recibí el mejor de los apoyos, consejos y fuerzas para seguir adelante, quienes son mi motivación para continuar creciendo.

A mis directoras de tesis la Dra. Pilar Longar y la Mtra. Gloria Godínez por su paciencia y guía académica para el desarrollo de mi trabajo de tesis.

Al Mtro. Adolfo Sánchez por su tiempo, apoyo y paciencia, ya que su asesoría permitió que culminara exitosamente mi trabajo de tesis.

Al Instituto Politécnico Nacional, por ser la casa de estudios que ha albergado toda mi formación académica y a través de la cual se ha respaldado mi éxito profesional.

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología CONACYT, por brindarme la oportunidad de continuar preparándome profesionalmente

A las personas que forman parte de Equipo Verde Huatulco, Regiduría de Turismo de Huatulco, Comité de Playas Limpias, Dirección de Sustentabilidad, Hotel Dreams Huatulco, Hotel Las Brisas, Hotel Best Western Huatulco, Secretaría de Turismo Federal, IMNC y Factual Services, por su gran disposición y apoyo en el desarrollo de este trabajo de tesis.

A mis amigos, quienes en algunos momentos padecieron a mi lado desvelos, frustraciones y falta de tiempo, pero que siempre estuvieron ahí para apoyarme en todo momento.

Contenido

Índice de cuadros	7
Índice de figuras.....	8
Acrónimos	9
Glosario	11
Resumen	14
Abstract	15
Introducción.....	17
Capítulo 1. Marco Teórico	25
1.1 La infraestructura de la calidad como componente del Sistema Nacional de Innovación.....	25
1.2 Los elementos de una certificación, su proceso y modalidades.....	30
1.3 Los tipos de certificación.....	34
1.4 La importancia de las certificaciones en los diferentes sectores productivos	37
1.5 Las certificaciones como parte de la innovación organizacional	40
Capítulo 2. Las certificaciones en el sector turístico mexicano	42
2.1 El turismo como uno de los sectores económicos más importantes de México...42	
2.2 El desarrollo sostenible y la competitividad turística	45
2.3 El papel de las certificaciones en el turismo	48
2.4 El proceso de normalización turística	52
2.5 El proceso de certificación turística.....	57
2.6 El impacto de las certificaciones en empresas de turismo.....	61
2.7 Certificaciones de carácter internacional aplicables al turismo en México.....	64
2.8 Certificaciones en turismo que cuentan con marca registrada	68
Capítulo 3. Bahías de Huatulco, Oaxaca y la certificación <i>EarthCheck</i>	75
3.1 Ubicación Geográfica.....	75
3.2 Indicadores sociodemográficos y económicos.....	76
3.3 Bahías de Huatulco como Centro Integralmente Planeado.....	84
3.4 Infraestructura e indicadores turísticos de Bahías de Huatulco	87
3.5 La certificación internacional de destino <i>EarthCheck</i> en Bahías de Huatulco.....	92
Capítulo 4. Desarrollo Metodológico del Estudio de Caso.....	93
Capítulo 5. Análisis de los resultados.....	106
5.1 Elementos de la certificación <i>EarthCheck</i> que propician la innovación en	

empresas y destinos turísticos.....	106
5.2 Factores que facilitan la implementación de las certificaciones y su continuidad en el destino Bahías de Huatulco.....	107
5.3 Factores que limitan la implementación de las certificaciones y su continuidad en el destino Bahías de Huatulco.....	109
Conclusiones.....	112
Recomendaciones.....	115
Limitaciones de la metodología.....	116
Líneas de investigación a futuro.....	117
Bibliografía.....	118
Anexo 1. Diseños de entrevistas semiestructuradas.....	125

Índice de cuadros

Cuadro 1. Aportaciones de la Infraestructura de la Calidad a los Sistemas Nacionales de Innovación	27
Cuadro 2. Efectos esperados de los componentes de la Infraestructura de la Calidad	29
Cuadro 3. Tipos de certificación turística	49
Cuadro 4. Normas Oficiales Mexicanas emitidas por SECTUR.....	54
Cuadro 5. Normas Mexicanas aplicables a turismo.....	55
Cuadro 6. Normas Mexicanas aplicables al turismo respaldadas por un certificado	57
Cuadro 7. Certificaciones aplicables al turismo sin respaldo de una NMX.....	57
Cuadro 8. Organismos de evaluación y certificación autorizados por la EMA.	59
Cuadro 9. Relación de distintivos y sellos emitidos en materia de turismo.....	61
Cuadro 10. Certificaciones en turismo que cuentan con una marca registrada ante el IMPI.....	68
Cuadro 11. Distribución de la población por grupos de edad y sexo.....	77
Cuadro 12. Distribución de alumnos por instalaciones de niveles educativos.....	80
Cuadro 13. Población con servicios de salud.....	80
Cuadro 14. Porcentaje de participación de la PEA en Huatulco.....	82
Cuadro 15. Alineación de políticas públicas con programas federales y estatal.	83
Cuadro 16. Atractivos naturales y culturales de Santa María Huatulco.....	87
Cuadro 17. Establecimientos turísticos en Bahías de Huatulco	89
Cuadro 18. Total de hoteles y cuartos disponibles por categoría en Bahías de Huatulco.....	89
Cuadro 19. Indicadores turísticos de Bahías de Huatulco en 2017	90
Cuadro 20. Certificaciones con las que cuenta el destino Bahías de Huatulco (Empresas y destino)	91
Cuadro 21. Variables de investigación	94
Cuadro 22. Actores clave para la certificación <i>EarthCheck</i> en Bahías de Huatulco.....	94
Cuadro 23. Selección de las herramientas metodológicas.....	96
Cuadro 24. Estructura de la entrevista.....	97
Cuadro 25. Relación de las entrevistas realizadas.....	98
Cuadro 26. Elementos de análisis en las unidades observadas	103

Índice de figuras

Figura 1. Componentes e interrelación de la infraestructura de calidad.....	26
Figura 2. Responsabilidades del Estado para la Infraestructura de la Calidad.....	29
Figura 3. Elementos que conforman el proceso de normalización, acreditación y certificación.....	32
Figura 4. Proceso de certificación.....	33
Figura 5. Clasificación de las certificaciones.....	35
Figura 6. Modelo teórico de la Innovación Organizacional	40
Figura 7. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030.....	46
Figura 8. Ubicación geográfica del municipio de Santa María Huatulco.....	76
Figura 9. Distribución de la población por sexo	77
Figura 10. Distribución de la población por edad y sexo(%)	78
Figura 11. Población que se considera indígena y que habla una lengua indígena.....	79
Figura 12. Estructura organizativa del municipio de Santa María Huatulco, Oaxaca	83
Figura 13. Playa limpia sustentable, Playa Chahué. Bahías de Huatulco, Oaxaca	104
Figura 14. Señalética Informativa en Playa Chahué. Bahías de Huatulco,Oaxaca.....	104
Figura 15. Instalaciones y equipamiento. Bahías de Huatulco, Oaxaca	105
Figura 16. Boulevares y senderos, Bahías de Huatulco, Oaxaca.....	105

Acrónimos

CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas
CIP	Centro Integralmente Planeado
CCNNT	Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística
CONABIO	Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad
CONANP	Comisión Nacional de Áreas Naturales
CSTM	Cuenta Satélite del Turismo de México
DENUE	Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas
DOF	Diario Oficial de la Federación
EMA	Entidad Mexicana de Acreditación
FONATUR	Fondo Nacional para el Turismo
IMPI	Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
M&B	<i>Man and Biosphere</i>
MIPyME	Micro, pequeña y mediana empresa
NMX	Normas Mexicanas
NOM	Normas Oficiales Mexicanas
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OMPI	Organización Mundial de la Propiedad Intelectual
OMT	Organización Mundial del Turismo

ONN	Organismos Nacionales de Normalización
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PND	Plan Nacional de Desarrollo
PNT	Política Nacional Turística
PROFEPA	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente
SE	Secretaría de Economía
SEGOB	Secretaría de Gobernación
SECTUR	Secretaría de Turismo
SEMARNAT	Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
WEF	World Economic Forum

Glosario

Acreditación	Es el acto por el cual una entidad de acreditación reconoce la competencia técnica y confiabilidad de los organismos de certificación, de los laboratorios de prueba, de los laboratorios de calibración y de las unidades de verificación para la evaluación de la conformidad (SE, 2009).
Certificación	Procedimiento mediante el cual un organismo da una garantía por escrito, de que un producto, proceso o servicio cumple con determinados estándares; conforme a requisitos específicos (Honey y Rome, 2001).
Competitividad Turística	Capacidad de los destinos para incrementar el gasto turístico y la entrada de visitantes de forma creciente, a través de experiencias satisfactorias al consumidor, garantizando el bienestar de la población residente y la preservación de sus recursos (Ritchie y Crouch, 2003).
Desarrollo Sostenible	Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades (ONU, 1989).
Evaluación de la conformidad	Es la determinación del grado de cumplimiento con las normas oficiales mexicanas o la conformidad con las normas mexicanas, las normas internacionales u otras especificaciones, prescripciones o características (SE, 2009).
Innovación	Introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto o servicio, proceso, método de comercialización, u organizativo (OCDE, 2005).
Innovación Organizacional	Mecanismo de las interacciones internas en la empresa entre las diferentes unidades y las redes con las que se asocia en su entorno y su relación con los usuarios (Comisión Europea, 1995).
Industria Turística	Conjunto de empresas, establecimientos y actividades, que generan principalmente productos característicos del turismo (OMT, 2007).
Infraestructura de la calidad	Es la infraestructura que involucra metrología, normalización, ensayos, certificaciones y acreditaciones; mismos que aseguran determinado nivel en la calidad de los

	productos y servicios que se generan, para prevenir barreras comerciales, y facilitar la cooperación técnica (Sanetra y Marbán, 2007).
Infraestructura Turística	Comprende obras públicas relacionadas al abastecimiento de agua, luz y drenaje; comunicación, acceso vial, para que se puedan establecer hoteles, restaurantes, aeropuertos, carreteras y empresas de recreación necesarias para abastecer la demanda turística (DATATUR, 2019).
Norma Mexicana	Es la norma elaborada por un organismo nacional de normalización, que prevé para un uso común y repetido reglas, especificaciones, atributos, métodos de prueba, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado (SE, 2009).
Norma Oficial Mexicana	Es la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las dependencias, que establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación (SE, 2009).
Organismo de Certificación	Personas morales que tengan por objeto realizar funciones de certificación (SE, 2009).
Organismos Nacionales de Normalización	Personas morales que tengan por objeto elaborar normas mexicanas (SE, 2009).
Sistema Nacional de Innovación	Los elementos y relaciones que interactúan en la producción, difusión y uso de conocimiento nuevo y útil desde el punto de vista económico que están localizados en una región determinada (Johnson y Lundvall, 1994).
Sostenibilidad en el Turismo	Atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos involucrados en la actividad turística (OMT, 2012).

Turismo	Es un fenómeno social, cultural y económico relacionada con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales, de negocio o profesionales (OMT, 2007).
Verificación	La constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio, o examen de documentos que se realizan para evaluar la conformidad en un momento determinado (SE, 2009).

Resumen

La importancia de las certificaciones como impulsoras de la innovación, se debe a que estas son componentes de la infraestructura de la calidad, que a su vez forman parte del sistema nacional de innovación; las cuales aseguran determinado nivel en la calidad de los productos y servicios que se generan en un país, para prevenir barreras comerciales, facilitar la cooperación técnica y estar en posibilidades de innovar y así competir en un mercado globalizado.

Por ser aplicables a todos los sectores productivos, se toma como referencia las certificaciones en turismo utilizadas para incrementar la competitividad y fomentar la sustentabilidad en empresas y destinos turísticos, siendo Bahías de Huatulco el caso de estudio que se propone por contar con la certificación internacional *EarthCheck*, de la cual se destacan por medio de entrevistas a actores clave, los elementos de innovación que ha otorgado su implementación, así como la identificación de los factores de éxito y fracaso involucrados en el mantenimiento de dicha certificación. Pudiéndose observar que existe una falta de difusión que propicia el desconocimiento de estas certificaciones, siendo necesario fortalecer la innovación en el sector a través del diseño de nuevas estrategias que permitan destacar los beneficios que generan las certificaciones.

Palabras clave: Infraestructura de la calidad, Certificaciones y Competitividad.

Abstract

The certifications as a driver of innovation are important, because they are components of the quality infrastructure, like a part of the national system innovation; guarantee a quality level of the products and services generated in a country, to prevent trade barriers, facilitate technical cooperation, the innovation and competence in a globalized market.

For being applied in all productive sectors, is take as a reference the tourism certifications used to increase competitiveness and promote sustainability in tourist firms and destinations, is proposed Bahias of Huatulco like a case study, because it has the international certification EarthCheck which during implementation and continuity, has generated innovation, identifying also the success and failure factors involved in this certification. It can to observe there is a lack of diffusion wich generate the ignorance of these certifications, being necessary to strengthen the innovation in this sector through the design of new strategies which allow highlighting the benefits generated by the certifications.

Key words: Quality Infrastructure, Certifications and Competitiveness

"Think globally, act locally".

Patrick Geddes

Introducción

El surgimiento de los sistemas nacionales de innovación, como los elementos y relaciones que interactúan en la producción, difusión y uso de conocimiento para una región determinada, según Johnson y Lundvall (1994); permitió promover el cambio tecnológico a través de un modelo interactivo en el cual bajo una perspectiva sistémica participan todos los agentes involucrados en el proceso de innovación (Rincón, 2014). Entendido este último como un proceso multidimensional encaminado a la creación de nuevos conocimientos y nuevos usos del conocimiento, a través de la combinación de diversos elementos como capital, recursos humanos, infraestructura y oportunidades de mercado, procesos de aprendizaje tecnológico y organizacional que faciliten la exploración y explotación de oportunidades (Villavicencio y López de Alba, 2010).

Por lo tanto, en el proceso de innovación se ven involucrados desde organismos e instituciones gubernamentales, universidades, empresas, sectores productivos, centros de investigación, institutos tecnológicos, centros de capacitación, hasta organizaciones intermedias de apoyo a la actividad empresarial.

Donde el dinamismo de las relaciones entre dichos agentes puede resultar efectivo solo si existen las infraestructuras y redes necesarias para apoyar el proceso de innovación, los procesos de generación, transferencias, adaptación y difusión de tecnologías (Martínez, 1994).

De esta manera la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE (1997:9) destaca que el desempeño innovador de un país depende en gran medida de cómo estos actores se relacionan entre sí como elementos de un sistema colectivo de creación y uso de conocimiento, así como las tecnologías que utilizan.

La interacción entre los diferentes agentes puede ser de naturaleza técnica, comercial, legal, social y/o financiera, a modo de beneficiar el desarrollo, la protección, el financiamiento o la regulación de la generación de conocimiento (Romo, 2005).

Como parte de estos actores se encuentran las instituciones de apoyo, que proporcionan información y reducen la incertidumbre, denominadas también instituciones puente, que de acuerdo a Casalet (1999), están conformadas por empresas que proporcionan servicios de normalización y certificación; donde otros autores como Sanetra y Marbán (2007), engloban a este tipo de instituciones dentro de la denominada infraestructura de la calidad, que involucra aspectos de metrología, normalización, ensayos, y administración de la calidad incluyendo certificaciones y acreditaciones; mismas que aseguran determinado nivel en la calidad de los productos y servicios que se generan, para prevenir barreras comerciales, y facilitar la cooperación técnica.

Así mismo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), ha destacado la importancia de la infraestructura de la calidad, para que los países de esta región se encuentren en posibilidades de innovar y competir; ya que la competitividad de un país está asociada con la capacidad de producir y ofrecer productos y/o servicios en el mercado mundial, que incorpore elementos para identificar el potencial de desarrollo de los países y su sostenibilidad, tanto social como ambiental en el largo plazo; lo cual solo será posible a través del desarrollo de capacidades locales en torno a la ciencia, tecnología e innovación (Göthner y Rovira, 2011).

De esta manera, y partiendo de la idea de que, en el proceso de innovación las empresas se ven motivadas a buscar nuevas oportunidades de crecimiento, que les permitan elevar su productividad y eficiencia, así como hallar soluciones a los distintos desafíos y retos a los que se enfrentan en el mercado; la gestión de la calidad juega un papel importante ya que, como parte de un proceso continuo, las empresas analizan sus dinámicas internas para identificar posibles fallas, lo que requiere de acciones coordinadas y conjuntas para introducir mejoras o cambios, cuyo efecto puede hacerse visible en las diferentes áreas que conforman a las empresas.

No obstante, es importante señalar que autores como Singh y Smith (2004), consideran que no existe un vínculo firme entre la gestión de la calidad e innovación, ya que no hay suficiente soporte empírico que lo demuestre. Sin embargo hay muchos autores que opinan

lo contrario, indicando que, la gestión de la calidad influye en los resultados de innovación de manera significativa ya que, potencia la labor de los agentes facilitadores que añaden valor a la organización en sus sistemas de producción, aprovechando mejor los beneficios asociados con su participación en las cadenas de valor y los mercados globales, creando un ambiente ideal para el desarrollo de la mejora continua y la innovación, a través de la comunicación, la gestión de personas y el trabajo colaborativo (Prajogo y Sohal, 2003; Abrunhosa y Moura E Sá, 2008).

Aunado a lo anterior y que, para poder considerarse innovación un producto o servicio creado o mejorado debe posicionarse exitosamente en el mercado, condición que no sería posible sin la calidad; y de la cual se debe apoyar una empresa si requiriera rebasar las fronteras nacionales puesto que, el comercio internacional se basa en un gran número de normas, estándares y prácticas comunes sobre la producción, el desarrollo y la calidad, siendo necesario que los países en desarrollo busquen alternativas para ingresar a un mercado globalizado, a través la infraestructura de la calidad, la cual también permitirá atraer la inversión extranjera, ya que generará confianza a los posibles inversionistas (Göthner y Rovira, 2011)..

Entre las instituciones que son parte de la infraestructura de calidad se encuentran: los institutos de metrología, los laboratorios de ensayos, de calibración y clínicos; los organismos de certificación, las entidades de inspección, los organismos de acreditación, los comités técnicos y los grupos de consultores, entre otros (Harmes- Liedtke, 2010).

Por lo tanto, los países en desarrollo requieren de servicios locales de calidad que gocen del reconocimiento internacional, para que las empresas nacionales no pierdan competitividad frente a otros países que cuenten con una infraestructura más eficiente.

Siendo necesario como lo indican Gonçalves y Peuckert (2011) que la aplicación de normas en el ámbito nacional, se lleve a cabo por instituciones que realicen una evaluación confiable del grado de cumplimiento de los productos con las normas; ya que, de no ser así los consumidores y el medio ambiente bajo una jurisdicción laxa, se verán afectados al recibir

bienes y servicios de menor calidad que serán rechazados por regímenes más estrictos.

Aunado a esto, desde el punto de vista técnico resultaría costoso o difícil para las empresas ajustarse a una norma, viéndose en algunos casos forzadas a abandonar el mercado, siendo las pequeñas y medianas empresas (PyMES) quienes constantemente se enfrentan a este tipo de situaciones de restricciones financieras principalmente. Por tal motivo resulta necesario contar con una infraestructura de la calidad de fácil acceso y con un buen funcionamiento que facilite el cumplimiento de las normas mediante un proceso de certificación veraz que demuestre dicha observancia, para que los productores locales cosechen los beneficios de un rendimiento superior (Gonçalves y Peuckert, 2011).

No obstante, es importante destacar que, la infraestructura de la calidad produce efectos ambivalentes, que repercuten en los ámbitos sociales, económicas y ambientales; teniéndose lo siguiente:

- Efectos positivos
 - Una mayor interoperabilidad produce efectos de red
 - Mejores procedimientos administrativos
 - Transferencia de conocimientos
 - Competencia, que incluya: apertura de mercados y menores obstáculos para acceder a los mercados.
 - Eficiencia económica: economías de escala (menores costos, gracias a una mayor escala de producción), economías del aprendizaje, menores costos de transacción, menor anti- selección e información menos asimétrica.
 - Protección del consumidor y del medio ambiente
- Efectos negativos
 - Restricciones a la innovación tecnológica: menor variedad
 - Restricciones a la competencia: obstáculos potenciales al comercio y creación de poder de mercado

Con lo descrito anteriormente y para lo concerniente a la presente tesis; de acuerdo con las líneas de investigación que se plantean dentro de la Maestría en Política y Gestión del Cambio Tecnológico, se manejó la línea de investigación relacionada a Tecnología, Innovación y Competitividad de los Sectores Productivos; tomando como referencia al

turismo, como uno de estos sectores productivos, donde se pretende conocer las condiciones de innovación y competitividad que las certificaciones de calidad como parte de la infraestructura de la calidad le han proporcionado ha dicho sector.

De esta manera es como se formula la pregunta para la presente investigación: ¿pueden las certificaciones ser impulsoras de la innovación en el sector turístico?

Donde el objetivo principal es: analizar a las certificaciones como impulsoras de la innovación en empresas y destinos turísticos.

Así mismo, los objetivos específicos son:

- Identificar los elementos de una certificación que propician la innovación en empresas y destinos turísticos.
- Distinguir los factores de éxito (facilitadores) y fracaso (limitantes) para la implementación de una certificación.

Por lo tanto, la hipótesis que se plantea es: las certificaciones incrementan las habilidades tendientes a la innovación de las empresas y destinos turísticos a través del trabajo colaborativo de sus actores clave; misma que se validara por medio de la metodología de estudio de caso utilizada, que se describe más adelante.

El desarrollo de la presente tesis se encuentra organizada en cinco capítulos; siendo el capítulo uno, en el cual a través de la revisión de literatura se establecen los conceptos estratégicos que se abordaron en el desarrollo de la investigación, para tener noción sobre la importancia de la infraestructura de la calidad y sus componentes en el sistema nacional de innovación, las certificaciones de calidad que se derivan como uno de los elementos de dicha infraestructura y su aportación en los diferentes sectores productivos de un país; así como los tipos de certificaciones existentes, y la innovación organizacional al que atienden las certificaciones.

El segundo capítulo se enfoca a las certificaciones aplicables al sector turístico en México,

que por ser un sector económico importante para el desarrollo del país es necesario cumplir con ciertos estándares de calidad que le permitan competir a nivel internacional. Así mismo, se destaca la intervención del Estado, para el diseño de programas, que en materia de planeación turística existen en México, de los cuales sobresalen los relacionados a la normalización y certificación, que han tomado fuerza en los últimos años como parte de las líneas de acción de políticas públicas existentes en materia turística.

Se mencionan las certificaciones que hay en materia turística, las cuales son promovidas por dependencias como Secretaría de Turismo (SECTUR), Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) y Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI); donde algunas de estas quedan respaldadas bajo el cumplimiento de una norma mexicana; requisitos que son verificados y evaluados por organismos de certificación autorizados por la Entidad Mexicana de Acreditación, ya que cuentan con las facultades necesarias para realizar dichas funciones y pasar los dictámenes a las dependencias correspondientes, quienes se encargarán de otorgar la certificación que, garantiza que una empresa o destino turístico cumple con determinados estándares de calidad.

Se dan a conocer los resultados sobre el número de empresas que cuentan con estas certificaciones y su alcance nacional; destacándose también las certificaciones de carácter internacional con mayor presencia en México.

También se menciona que certificaciones están respaldadas por una marca que, como figura de propiedad intelectual da valor añadido a los productos y servicios para distinguirlos de otros, mismos que garantizan satisfacer las necesidades de determinados clientes a través de productos y servicios de calidad.

Como ejemplo de la adquisición de certificaciones en materia turística; se tomó como caso de estudio a Bahías de Huatulco que, en el capítulo tres se describen las generalidades del

municipio de Santa María Huatulco, Oaxaca; donde se encuentra dicho complejo turístico, que van desde aspectos sociodemográficos y económicos, hasta los elementos que como destino turístico lo conforman; mismos que le han servido para obtener la certificación internacional *EarthCheck* que por varios años ha mantenido; además de ser el segundo destino a nivel mundial en contar con este reconocimiento por las medidas de calidad y sustentabilidad implementadas.

En el capítulo cuarto se desarrollan las herramientas metodológicas utilizadas en el trabajo de campo realizado en Bahías de Huatulco. Se establecieron las variables con las cuales se trabajaron en el caso de estudio destacando las relacionadas a identificar los elementos de innovación que tiene una certificación; así como las limitantes y los facilitadores a los cuales empresas y destinos turísticos se enfrentan a la hora de decidir la adopción de una certificación.

Se identificaron los actores responsables y encargados de llevar a cabo la gestión de dicha certificación entre autoridades locales, estatales y federales, asociaciones civiles y sector empresarial; que con diversas funciones cada uno de ellos desempeña un papel importante en la adquisición, implementación y continuidad de esta certificación de destino.

Se utilizaron entrevistas semiestructuradas, las cuales fueron realizadas a los actores clave identificados, que permitieron conocer elementos importantes que no estaban contemplados desde un inicio, ya que durante la entrevista surgieron más preguntas de las cuales se obtuvo información adicional y valiosa para la investigación. Se utilizó también el método de observación a través de evidencia fotográfica en la cual se muestra el uso y la vigencia de estos certificados en las diferentes instalaciones turísticas del destino.

Posteriormente el capítulo cinco recopila el análisis de resultados para verificar el cumplimiento de los objetivos e hipótesis planteados; donde se logró identificar que, efectivamente las certificaciones impulsan la innovación en empresas y destinos turísticos;

siempre y cuando por parte de las empresas exista interés, recursos financieros, materiales y humanos para hacerlo; ya que de no ser así difícilmente hay posibilidades de que las empresas o destinos se vean interesadas en adquirir una certificación.

Así mismo se logró identificar los elementos de innovación que contiene la certificación internacional de destino *EarthCheck*; las limitantes y facilitadores que las empresas y destinos encuentran para poder adquirir una certificación; muchas de estas relacionadas con los beneficios económicos, la capacitación, el posicionamiento y prestigio que, como parte de una promoción de mercado le puede otorgar a una empresa o destino contar o no, con una certificación de este tipo.

Y finalmente como conclusiones se encontraron en las entrevistas realizadas, que el éxito de la certificación internacional de destino *EarthCheck* en Bahías de Huatulco se debe a que es gestionada por una asociación civil, lo que ha permitido su continuidad por más de diez años, asociación que ha realizado un importante trabajo para el mantenimiento de esta certificación.

En cuanto a las empresas del destino turístico, que cuentan con certificaciones nacionales e internacionales, la implementación de estas ha fomentado la innovación al interior; siempre y cuando existan los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para hacerlo, situación que pone en desventaja a las medianas y pequeñas empresas, quedando imposibilitadas a que un proceso de certificación sea eficiente y las beneficie.

Finalmente se realizan las recomendaciones pertinentes, en función las inquietudes que los entrevistados manifestaron sobre la escasa difusión que tienen las certificaciones nacionales, siendo necesaria la participación de las instituciones públicas para fomentar su promoción e incentivar a que más empresas adquirieran una certificación. Adicionalmente se proponen las líneas de investigación a futuro que se pudieran derivar de la presente tesis.

Capítulo 1. Marco Teórico

1.1 La infraestructura de la calidad como componente del Sistema Nacional de Innovación.

Los actores que forman parte de la estructura del Sistema Nacional de Innovación, se puede representar en cinco sectores clave:

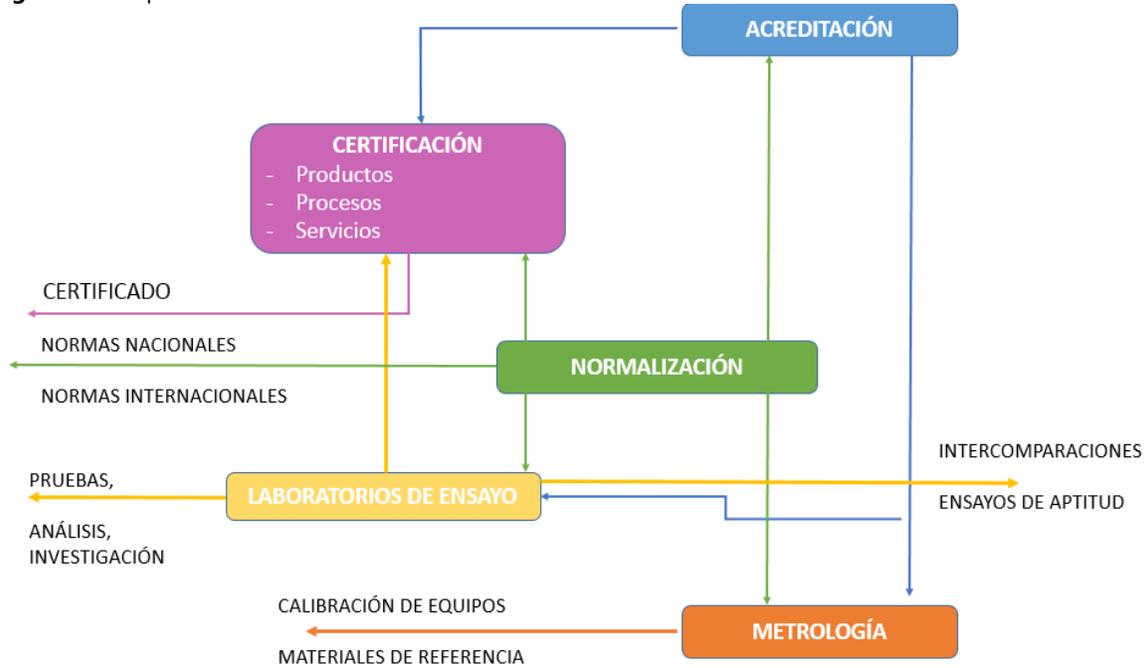
- Sector empresarial; constituido por empresas, cámaras y asociaciones industriales, siendo un sector crucial, ya que a través de estas las invenciones se consolidarán en innovaciones que agreguen valor, generen empleos y ganancias mediante la introducción de nuevos productos, servicios o procesos en el mercado (Romo, 2005).
- Sector público; formados por aquellos organismos que formulan y establecen la legislación pertinente para regir la actividad tecnológica de un país (Navarro, 2001).
- Universidades e instituciones de educación superior; como actores responsables de formar recursos humanos altamente capacitados.
- Sector externo; que incluye a actores como universidades y centros de investigación extranjeros, así como organizaciones internacionales, agencias especializadas, organizaciones no gubernamentales, fundaciones entre otros que puedan brindar financiamiento a proyectos tecnológicos, o bien transferir tecnología y conocimiento.
- Instituciones de apoyo, las cuales comprenden cuatro categorías: i) las instituciones que proporcionan incentivos financieros y fomentan el desarrollo productivo, ii) centros de investigación, iii) instituciones especializadas en sectores específicos, e iv) instituciones que proporcionan información y reducen la incertidumbre (Romo, 2005).

Siendo estas últimas instituciones: las que proporcionan información y reducen la incertidumbre, también denominadas instituciones puente; que de acuerdo a Casalet (1999), se conforman por: i) consultoras que brindan apoyo tecnológico especializado, ii) empresas que brindan servicios de información tecnológicos, iii) empresas que proporcionan servicios de normalización y certificación, iv) empresas que promueven la cultura de la calidad, y v)

empresas que proporcionan capacitación.

Sanetra y Marban (2007), utilizan para estas instituciones el termino de infraestructura de la calidad, que involucra aspectos de metrología, normalización, ensayos, y administración de la calidad incluyendo certificaciones y acreditaciones.

Figura 1. Componentes e interrelación de la infraestructura de calidad.



Fuente: Göthner y Rovira, 2011

Como se muestra en la figura anterior, los elementos de la infraestructura de calidad permiten a los organismos responsables facilitar el acceso a normas, estándares y reglamentos técnicos internacionales, para garantizar mediciones confiables, y así establecer un sistema que permita la acreditación de sus entidades de ensayos y de certificación de tal forma que los resultados de esas entidades sean aceptados internacionalmente; sirviendo también como un elemento de apoyo para empresarios y consumidores (Sanetra y Marban, 2007).

Sanetra y Marbán (2007), indican también que la infraestructura de la calidad requiere cuando menos:

- Una organización nacional de normalización; la cual apoyará el establecimiento de normas para ayudar a los empresarios en el uso de normas para cumplir con los requisitos de sus clientes nacionales y extranjeros;
- Un instituto nacional de metrología; como custodio de los patrones nacionales de medición con su trazabilidad internacional, transferida a los patrones secundarios e industriales. Además de ofrecer eventualmente servicios confiables de calibración a un precio razonable, y finalmente;
- Una entidad nacional de acreditación; que tenga como propósito asegurar la competencia técnica de los laboratorios, de las entidades de inspección y de la calidad de las certificaciones concedidas en el país.

De esta manera la infraestructura de la calidad, pasa a ser un componente importante de los sistemas nacionales de innovación ya que, el funcionamiento eficiente de dichos sistemas se materializa cuando se desarrollan bienes y prácticas empresariales que brindan respuesta a las necesidades crecientes y aprovechan mejor los beneficios asociados con la participación en las cadenas de valor y los mercados globales; que para poder tener acceso a estos, es necesario adaptar en forma continua el diseño de los productos, procesos, insumos y tecnologías a fin de cumplir con las normas y reglamentaciones internacionales, y las preferencias de los clientes que satisfagan las características esperadas del bien o servicio ofrecido; para así garantizar la competencia.

Ahora bien, al contar con una infraestructura de la calidad eficiente, las aportaciones al sistema nacional de innovación se verán reflejadas de la siguiente manera:

Cuadro 1. Aportaciones de la Infraestructura de la Calidad a los Sistemas Nacionales de Innovación

PROBLEMÁTICAS POR ATENDER	IMPORTANCIA DE LAS INNOVACIONES	APORTACIONES DE LA IC
Llegar a los mercados Globales	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecen la capacidad de adaptarse a los requisitos internacionales. - Permiten cumplir con las normas y los requisitos - Aumentan la competitividad - Permiten producir nuevos bienes de mayor valor 	<ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de efectuar comparaciones gracias a la trazabilidad de los procedimientos y las unidades de medida - Desarrollo y calibración de instrumentos de medición - Menores costos de las transacciones internacionales - Creación de incentivos a la innovación

PROBLEMÁTICAS POR ATENDER	IMPORTANCIA DE LAS INNOVACIONES	APORTACIONES DE LA IC
Integrar las cadenas de valor internacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Inserción en sistemas productivos más complejos - Nuevas formas de integrar diferentes sectores productivos - Mayor número de asociaciones - Integración en sistemas de innovación globales 	<ul style="list-style-type: none"> - Armonización de procesos, materiales, instrumentos y unidades de medida - Mayor facilidad para celebrar contratos - Menor incertidumbre y mayor confianza entre los agentes productivos de todo el mundo - Intercambio más fluido de conocimientos, lo que brinda sustento al intercambio de información y la comunicación entre los actores de las cadenas de valor
Proteger al consumidor y el medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoran ciertas propiedades - Garantizan la calidad de los productos - Permiten desarrollar procesos más rentables - Permiten realizar experimentos empresariales en las pymes 	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas para mediar dichas propiedades - Establecimiento de normas técnicas y garantía de cumplimiento - Prevención de desequilibrios regionales - Minimización del poder de los mercados

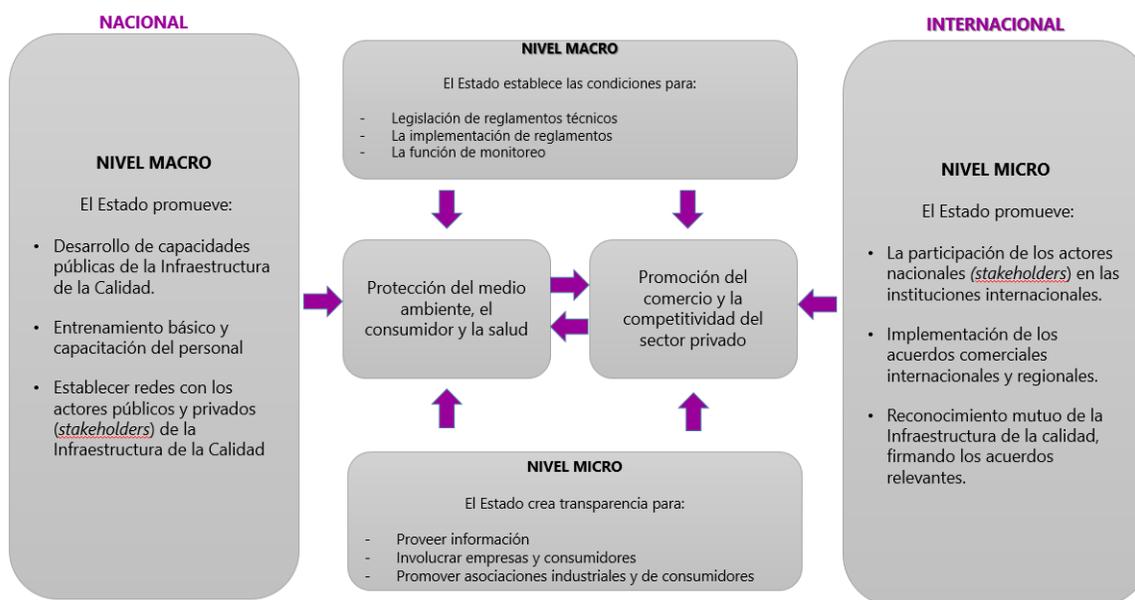
Fuente: Gonçalves y Peuckert, 2011.

De esta manera se puede observar que los beneficios que una infraestructura de la calidad, le aportan al sistema nacional de innovación trascienden en los ámbitos social, económico y ambiental, ayudando a diseñar las metas y estrategias necesarias para resolver problemáticas específicas de cada país.

No obstante, para que la infraestructura de la calidad funcione de manera adecuada debe sujetarse a ciertas condiciones de confianza, fiabilidad, comparabilidad, trazabilidad, competencia, de cumplimiento de normas, transparencia e imparcialidad; que permitan optimizar su aportación al sistema nacional de innovación (Gonçalves y Peuckert, 2011).

Sin embargo, dependiendo de la naturaleza y la idiosincrasia de cada sociedad, la infraestructura de la calidad, se encuentra en manos de instituciones privadas y organismos públicos, siendo estos últimos a través de los cuales el Estado juega un papel importante sobre las responsabilidades que debe asumir en la creación de una infraestructura de la calidad en los niveles macro, meso y micro, destacando:

Figura 2. Responsabilidades del Estado para la Infraestructura de la Calidad



Fuente: Göthner y Rovira, 2011.

Como bien se puede observar en la figura anterior, el Estado a través de los distintos organismos públicos debe crear los marcos normativos, actuar como proveedor de servicios e integrar la infraestructura de la calidad nacional al sistema internacional; para minimizar las pérdidas sociales y optimizar los beneficios, como parte de una estrategia económica y política de mediano y largo plazo.

Es importante destacar que, los diferentes componentes de la infraestructura de la calidad, desempeñan actividades y funciones específicas que provocan algún efecto sobre la economía de un país y su sistema de innovación, como se observa a continuación:

Cuadro 2. Efectos esperados de los componentes de la Infraestructura de la Calidad

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FUNCIONES GENERALES	EFFECTOS POSIBLES
Normalización	Elaborar patrones y normas técnicas	<ul style="list-style-type: none"> - Intercambio de conocimientos - Coordinación - Armonización de productos y procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> - Economías de escala y aprendizaje - Innovación - Difusión de la tecnología - Competencia y menores precios en el mercado - Protección del consumidor y del medio ambiente

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FUNCIONES GENERALES	EFFECTOS POSIBLES
Metrología	Implementar procesos de medición y garantizar la calibración de los instrumentos	<ul style="list-style-type: none"> - Trazabilidad - Comparabilidad - Determinación de la incertidumbre de las medidas y los ensayos 	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades eficientes de I+D - Acceso a mercados extranjeros - Inserción en las cadenas de valor internacionales - Estabilidad de los ingresos públicos - Protección del consumidor ante posibles fraudes
Ensayo y Certificación	Corroborar si los procesos administrativos, productos o servicios cumplen con las normas establecidas.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de normas - Confianza - Fiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Información menos asimétrica - Posibilidad de cobrar mayores precios por la innovación
Acreditación	Reconocer formalmente que una persona física o jurídica es idónea para llevar a cabo tareas específicas	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia - Trazabilidad - Transparencia - Independencia política 	<ul style="list-style-type: none"> - Integración económica en las cadenas de valor y los mercados internacionales - Difusión de mejores prácticas y desarrollo de competencias

Fuente: Rovira, 2012.

De acuerdo con el cuadro anterior, los efectos que cada uno de los componentes de una infraestructura de la calidad puede generar, dependerá de las funciones que cada uno de estos componentes realice para mejorar el funcionamiento del sistema de innovación de un país y así, elevar la competitividad de los diversos sectores productivos que lo conforman

1.2 Los elementos de una certificación, su proceso y modalidades

La certificación es un componente de la infraestructura de la calidad, que a su vez forma parte del sistema nacional de innovación; y dado que la globalización ha generado cambios en la economía y en el comportamiento de los mercados, las empresas han comenzado a adoptar una perspectiva global en sus actividades productivas, incrementándose así la tendencia en el uso de las certificaciones de acuerdo con normas o estándares desarrollados para procesos empresariales, productos o servicios; que hacen cada vez más tangible los

beneficios para el crecimiento económico, la productividad laboral, la competitividad y su capacidad para exportar.

Por lo tanto, es necesario definir a la certificación como un procedimiento mediante el cual un organismo da una garantía por escrito, de que un producto, proceso o servicio cumple con determinados estándares; conforme a requisitos específicos (Honey y Rome, 2001).

De esta manera a través de dicho procedimiento, se asegura que un producto, proceso, sistema o servicio se ajusta a las normas, lineamientos o recomendaciones de organismos nacionales o internacionales.

Así mismo, se desarrolla el término de certificación de calidad, haciendo énfasis en este último aspecto, por ser considerada una variable crítica necesaria para poder competir en el mercado. Por lo que el objetivo de una certificación de calidad es cumplir los requerimientos establecidos en una norma o referencia entre todas las partes que tienen interés sobre un producto como pueden ser proveedores, compradores y usuarios, o gobiernos, entre otros; consensando las características básicas y mínimas que debe tener un producto o servicio, que cuente con una certificación (Carrillo, et al, 2001).

Partiendo de la definición de certificación, es necesario considerar los elementos que la conforman:

- i) Entidad de acreditación; son las entidades públicas y/o privadas que evalúan las competencias técnicas y confiabilidad de los organismos de acreditación y les otorgan la autorización de certificar un proceso, productos o servicio (SE, 2009).
- ii) Organismo normalizador; organismo que elabora las normas técnicas que determinan los requisitos específicos base de la certificación; existiendo así normas desarrolladas por empresas particulares, asociaciones empresariales, asociaciones ecologistas, organismos nacionales e internacionales de normalización, administraciones públicas, entre otros (Miranda et. al, 2004).
- iii) Organismo certificador; es una entidad independiente que emite el documento que demuestra y garantiza el cumplimiento de dichas normas por parte del

solicitante de la certificación, en algunos casos puede ser el mismo organismo normalizador (Miranda et. al, 2004).

- iv) Entidad certificada; es la entidad objeto de la certificación, que puede ser una empresa o parte de la misma, un producto o una persona.
- v) Evaluación de la conformidad; es el proceso mediante el cual se determina el grado de cumplimiento con el que cuenta un proceso, persona, servicio o sistema respecto a una norma, especificación, prescripción o características particulares (SE, 2009).
- vi) Verificación; es la constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio, o examen de documentos que se realizan para evaluar la conformidad en un momento determinado (SE, 2009).
- vii) Certificado; es el documento que emite la dependencia competente, en el cual se indica con un nivel de confianza que un producto, proceso o servicio, debidamente identificado, está conforme a una norma, estándar u otro documento normativo especificado (SE, 2009).
- viii) Licencia; es un documento emitido conforme a las reglas de la certificación seleccionada, mediante el cual un organismo de certificación otorga a un proveedor o empresa solicitante el derecho de utilizar los certificados o marcas para sus productos, procesos o servicios, conforme a lo establecido en esa certificación.

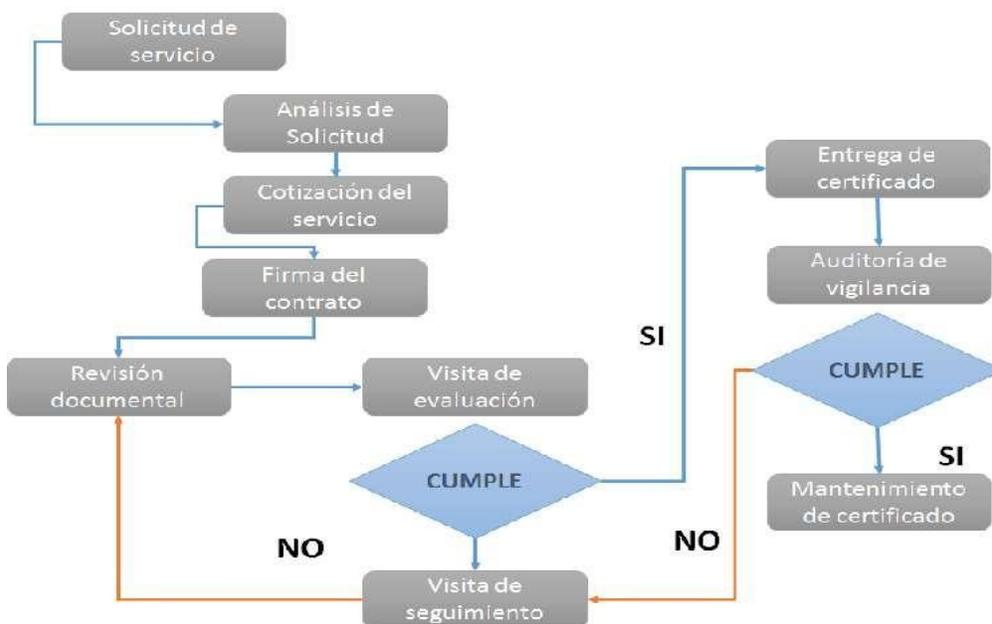
Figura 3. Elementos que conforman el proceso de normalización, acreditación y certificación



Fuente: Miranda et al. 2004

De manera general el proceso de certificación mediante el cual se verifican las competencias de las empresas respecto a los lineamientos que se requieren, amerita una evaluación donde se indique si la empresa cumple o no, con los requisitos establecidos, llevándose a cabo de la siguiente manera:

Figura 4. Proceso de certificación



Fuente: SEMARNAT, 2018.

Como se observa en la figura anterior, el proceso para el otorgamiento de una certificación implica una serie de requisitos los cuales serán analizados paso a paso mediante revisiones documentales que irán acompañadas de evaluaciones que, determinarán el cumplimiento o no de los requisitos solicitados, para así otorgar el certificado correspondiente; lo que posteriormente conllevará a auditorías de vigilancia y visitas de seguimientos para poder mantener el certificado vigente.

Para este proceso de certificación se pueden presentar tres modalidades, como lo indican Miranda et al. (2004):

- Certificación de primera parte, donde la empresa puede realizar controles sobre la calidad del producto en el momento de su elaboración, respecto a la observación de un pliego de condiciones. Es una auto declaración en la cual la empresa indica a sus clientes que su producto o servicios está dentro de las especificaciones solicitadas.
- Certificación de segunda parte, cuando el cliente realiza una auditoría o un control, para verificar si la empresa está dentro de las especificaciones.
- Certificación de tercera parte, cuando un organismo de certificación, que no es ni comprador ni vendedor y es ajeno a las actividades de la empresa, certifica el producto; el cual introduce elementos de independencia e imparcialidad en la evaluación de las características de un producto y/o de su método de producción.

No obstante, es importante destacar que las certificaciones son de carácter voluntario; además de que permiten establecer la conformidad de una entidad (empresa, producto o persona) con los requisitos solicitados en una determinada norma, mediante la emisión de un documento que así lo demuestre, donde se especifica el ámbito para el que se concede, la norma con la cual es conforme y el periodo de vigencia en el que tiene validez; así mismo, también se cede la utilización de la marca correspondiente al tipo de certificación, con la intención de ayudar a los usuarios a elegir entre ofertas similares y verificar de forma rápida el cumplimiento de los requisitos de interés (Miranda et al. 2004).

1.3 Los tipos de certificación

Existen diferentes tipos de certificaciones, las cuales se pueden clasificar de acuerdo con diferentes criterios:

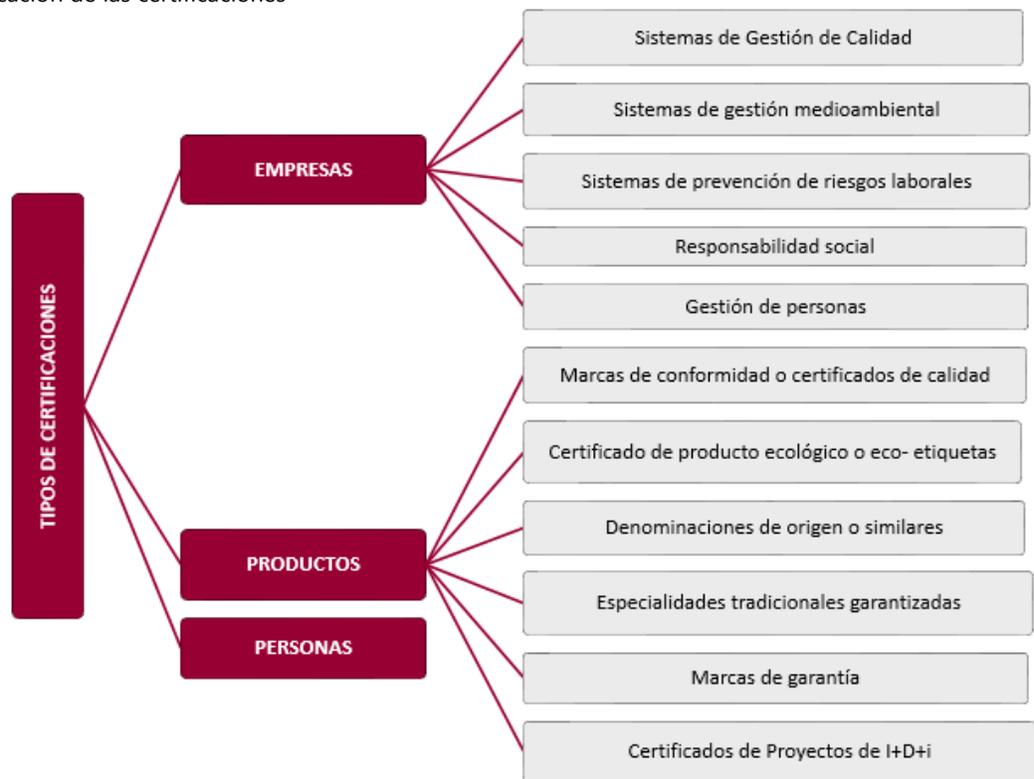
- En función de la naturaleza del organismo normalizador; pueden ser públicas o privadas.
- En función del alcance de la norma base para la certificación, entre las que se encuentran las certificaciones generales y sectoriales. Siendo las generales aquellas aplicables a todos los sectores de la economía, mientras que las certificaciones

sectoriales son válidas únicamente para un determinado sector.

- En función de la naturaleza de la entidad certificada, entre las que se distinguen tres grandes categorías principales: empresas, productos y personas (Miranda et al. 2004).

Atendiendo a esta última clasificación existen diferentes tipos de certificaciones aplicables a empresas, productos y personas:

Figura 5. Clasificación de las certificaciones



Fuente: Miranda et. al, 2004

En cuanto a las certificaciones de empresas se refiere, el objeto de la certificación es la empresa, o bien una parte de esta; donde se puede optar por certificar su modelo de gestión de acuerdo a criterios de calidad, medioambientales, de responsabilidad social, de gestión de personas, entre otros aspectos.

Para las certificaciones de sistemas de gestión de la calidad (SGC), se evalúa la estructura organizativa, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad en la organización; a través de la emisión de un documento

por un organismo que atestigua que el sistema de calidad de una empresa está acorde a la norma de referencia.

Las certificaciones de sistemas de gestión medioambiental (SGMA), se han enfocado en demandar a las empresas un mayor compromiso medioambiental, para hacer frente al deterioro natural provocado en los últimos años; evaluando como se lleva a cabo la política medioambiental al interior de la organización. Una vez implantado el sistema de gestión medioambiental, la empresa puede optar por certificarlo de acuerdo a las normas generales de certificación medioambiental y las específicas adaptadas a características especiales de determinados sectores (Miranda et al. 2004).

En cuanto a las certificaciones de sistemas de gestión de prevención de riesgos laborales, surgen tras la elevada tasa de siniestros laborales que existe en muchos países, con la finalidad de crear una mayor sensibilización por parte de las autoridades, que han promulgado leyes y normas orientadas a la reducción de este tipo de siniestros.

Las denominadas certificaciones de responsabilidad social, han tomado importancia en los últimos años sobre la imagen ética y social de la empresa, centrándose principalmente en auditorías sobre derechos humanos, salud y seguridad en el trabajo, así como los problemas de igualdad de oportunidades.

Como parte de las certificaciones diseñadas para determinados sectores o para determinados procesos o actividades de la organización, se encuentran de acuerdo con Miranda et. al, (2004):

- Las certificaciones de la gestión de alimentos; por ser considerada la alimentación un elemento crítico para la salud humana.
- Las certificaciones de la gestión de nuevas tecnologías; las cuales surgen tras el constante crecimiento de la industria de las telecomunicaciones, siendo necesario regular las operaciones que de estas nuevas tecnologías se derivan.

- Las certificaciones de comercio electrónico; ya que aportan confianza a los usuarios sobre la conducta de un comercio virtual, que alberga principios y prácticas que definen el marco en el que se debe desarrollar cualquier actividad de comercio electrónico orientada al respeto del cliente y a la satisfacción de sus necesidades.
- Las certificaciones de los sistemas de gestión I+D+i; que contribuyen a la optimización de los procesos de investigación, desarrollo e innovación tecnológica de la organización, facilitando el reconocimiento de tecnologías emergentes o nuevas tecnologías aplicadas en los diferentes sectores, cuyo desarrollo le proporcionará la base para potenciar sus actividades de I+D+i.
- Las certificaciones de sistemas de gestión de software original, que distingue a las empresas que cuentan con las licencias de las aplicaciones informáticas que utilizan.

De la clasificación mencionada en la Figura 5, también se destaca la certificación de productos, que incluye tanto a los bienes materiales como a los servicios. Dicha certificación consiste en la verificación por parte de una entidad independiente de que las propiedades y características de un producto corresponden a lo establecido en normas y especificaciones técnicas.

Y dentro de la última clasificación se encuentra la certificación de personas; que consiste en la emisión de un documento que avala los conocimientos y destrezas de una persona para llevar a cabo actividades de carácter particular, exige el dominio de conocimientos teóricos y prácticos según el trabajo que se vaya a desarrollar y que la persona debe demostrar mediante unas pruebas preestablecidas por la normativa aplicable. Se reconoce formalmente y de manera temporal las capacidades laborales que una persona posee.

1.4 La importancia de las certificaciones en los diferentes sectores productivos

Ante el grado de competencia que existe actualmente en los diferentes mercados, las empresas se han visto obligadas a gestionar procesos de calidad y productividad en sus operaciones, para garantizar su permanencia en el mercado. Siendo las certificaciones las que han tomado relevancia en esta situación ya que, generan reglas claras, estandarizadas

y aceptadas por las empresas para estar en igualdad de condiciones de competir en el mercado (Ceballos, 2016).

Lo anterior aunado al incremento en el volumen del comercio mundial, la complejidad de las relaciones comerciales, los cambios tecnológicos, el surgimiento de nuevos competidores, las amenazas a la seguridad, las medidas arancelarias, las nuevas modalidades de comercio, y demás situaciones; han provocado que las empresas y gobiernos rediseñen estrategias conjuntas basadas en el desarrollo de políticas preventivas que faciliten el comercio (Olivera y Viurrarena, 2011).

Dado que, en el ámbito empresarial las organizaciones están más preocupadas por su participación en el mercado; todas sus actividades deben estar orientadas a lograr la efectividad en la cadena de abastecimiento y distribución mediante estrategias que le permitan disminuir costos, aumentar la calidad de sus productos y de su productividad (Fariñas, 2011).

Como parte de estas estrategias se encuentran las certificaciones que, aunque se adquieren de manera voluntaria, tienen un impacto económico, social y laboral, cuya implementación a mediano y largo plazo pondrá en riesgo su propia subsistencia al no poder incursionar en los mercados Internacionales, según lo indica Ceballos (2016); siendo así, un reto para las organizaciones desarrollar estrategias de dinamismo, modernización e innovación en su gestión empresarial.

Sin embargo, para iniciar con un proceso de certificación, es necesario analizar cuatro aspectos importantes: la madurez de la organización, su complejidad, el alcance y los riesgos, para obtener como resultado una efectiva integración. Ya que las certificaciones se encuentran ligadas a diferentes sistemas de gestión; en los cuales se establecen principios, requisitos y procedimientos que buscan preservar y fortalecer los procesos estratégicos utilizados para garantizar la satisfacción del cliente o receptor, en términos de calidad, tiempo y costos.

Así mismo, la certificación ha cobrado mayor importancia desde que se aprueban y aceptan

normas que se usan en diferentes lugares del mundo y para diversos sectores, en algunos casos derivados de acuerdos comerciales bilaterales; permitiendo que las industrias locales tengan reconocimiento fuera de sus límites fronterizos y eleven su nivel de calidad (Fonseca, et. al, 2011).

De esta manera, la implementación de estos sistemas de gestión, inicia con un diagnóstico de los procesos en la organización, tomando como referencia los principios y requisitos definidos en cada uno de ellos; posteriormente se continua con capacitaciones, la recopilación de la documentación de los procesos estratégicos, de soporte administrativo y de mejora continua; y finalmente se realizan las auditorías internas y externas, mediante las cuales si el sistema de gestión cumple con las directrices, principios y requisitos, se le puede otorgar la certificación (Rojas, 2014).

Entre los beneficios que genera a las empresas el contar con una certificación se encuentran:

- Facilitar el ingreso de sus productos o servicios a determinados mercados.
- Posicionarse en la mente del consumidor, al contar con una declaración escrita que le genera confianza de que su producto o servicio cumple con los requisitos establecidos.
- Poseer un respaldo para poder negociar su producto en mercados que valoran la certificación como valor agregado.
- Comprometerse con los principios de la norma que obtienen, lo que impacta positivamente en el ambiente laboral al crear condiciones que garantizan el respeto por los derechos humanos, ofrecer condiciones higiénicas para los empleados y respeto para los trabajadores

Por lo tanto, una vez que las empresas se encuentran certificadas, su mayor reto es mantener la confianza entre los consumidores y agentes comerciales, respecto a que lo que producen cumple con los criterios establecidos por un organismo certificador.

1.5 Las certificaciones como parte de la innovación organizacional

La implementación de una certificación responde a un tipo de innovación denominada innovación organizacional, ya que este tipo de innovación de acuerdo con Arraut (2008) se enfoca a la búsqueda de nuevas prácticas organizacionales, nuevas formas de organización y de cómo las organizaciones adoptan la innovación a estructuras o procesos que antes no estaban asociadas o no existían.

De esta manera la innovación de tipo organizacional, altera las estructuras internas de la organización e implica cambiar los límites entre la organización y el mercado. La Comisión Europea (1995) la describe como un mecanismo de las interacciones internas en la empresa entre las diferentes unidades y las redes con las que se asocia en su entorno y su relación con los usuarios.

Figura 6. Modelo teórico de la Innovación Organizacional



Fuente: Arraut, 2008

De acuerdo a la figura anterior, entre los cambios en la organización que pueden ocurrir para este tipo de innovación según Arraut(2008) y Álvarez et. al (2008) se encuentran:

- Cambios internos: relacionados con la movilidad de las personas dentro de la organización; que permiten desde el reclutamiento y la promoción hasta la reducción o despido del personal, la formación de nuevos conocimientos y su

difusión, la motivación de los trabajadores y con ello la productividad.

- Cambios en la estructura: es decir alteraciones de la organización con las estructuras de gobierno, centralización o descentralización de la toma de decisiones, reglas de formalización, sistemas de monitoreo y control, desigualdades de poder o estatus entre las unidades de la organización.
- Cambio en los límites: es decir, fusiones, adquisiciones, eliminación de unidades organizacionales, establecimiento de joint venture o alianzas estratégicas, expansión o contracción organizacional por regiones, mercado o producto y/o servicios y condiciones políticas.
- Cambios en las relaciones entre las unidades y los niveles, para incrementar o disminuir los recursos, los flujos de trabajo y la comunicación entre las unidades organizacionales.
- Cambios en la cadena de producción y comercialización, ya que puede adoptar nuevas tecnologías, que impacten en la estructura organizativa.
- Implementación de nuevos modelos de gestión basados la calidad, que conllevan una nueva forma de actuar en toda la organización.

La implementación de estos modelos de gestión de calidad, que son en los cuales se basan las certificaciones; suponen una fuente de innovación; a través de la vigilancia y atención constante en sus objetivos estratégicos, logrando cambios en la organización para responder de mejor forma las dificultades comerciales y tecnológicas, y así lograr el posicionamiento competitivo que tiene o desea lograr la organización.

Capítulo 2. Las certificaciones en el sector turístico mexicano

2.1 El turismo como uno de los sectores económicos más importantes de México

En México como en otros países del mundo el turismo juega un papel importante en la economía, por ser una de las principales fuentes de ingresos en el país, generadora de empleo, de divisas y de estímulo a la inversión y al crecimiento económico; así como el aprovechamiento de economías de escala y de alcance conforme a lo que establecen Brida, et. al. (2013). Ayudando a compensar el decremento de los ingresos que proceden del petróleo, según un estudio de política turística de México publicado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en 2016.

De acuerdo con cifras del 2016 publicadas en Datatur (2017), de los resultados de la Cuenta Satélite del Turismo de México (CSTM), el turismo representó para México el 8.7% de la aportación en el Producto Interno Bruto (PIB) nacional; generando alrededor de 2.3 millones de puestos de trabajo, donde su mayor contribución al empleo corresponde a los restaurantes, bares y centros nocturnos, seguidos se encuentran el transporte de pasajeros y otros servicios.

De tal manera que la importancia del turismo en un país se relaciona como lo indican Guzmán et al. (2012), con la reactivación económica que propicia la generación de empleos formales e informales a su alrededor, el diseño, creación y mantenimiento de infraestructura, que permite el mejoramiento de servicios públicos básicos, su incidencia en el desarrollo nacional, sobre la redistribución de la renta, la balanza de pagos, el producto interno bruto y las economías regionales.

Considerando el concepto de turismo que tiene la Organización Mundial del Turismo, OMT (2007) como un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia por motivos personales, de negocio o profesionales; siendo estos últimos, las razones por las cuales el turismo se ha diversificado, provocando que a nivel mundial haya tenido un destacado

crecimiento en las últimas décadas, convirtiéndose así en uno de los sectores económicos más importantes ya que, se encuentra estrechamente relacionado al progreso de la población, que aunado al avance de la tecnología y las telecomunicaciones se ha posicionado también como una industria altamente globalizada (OMT, 1999).

Respecto a México, el turismo se ha vuelto un factor determinante en el diseño políticas públicas en los ámbitos social y económico, siendo apoyadas y promovidas por el gobierno debido al impacto positivo que esta actividad tiene sobre el crecimiento y desarrollo económico.

Dicha actividad económica, se encuentra administrada por la Secretaria de Turismo federal (SECTUR), organismo público encargado del diseño e implementación de políticas públicas, la promoción del sector, el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos y la competitividad del turismo nacional, a través del impulso de estrategias transversales que articulen las acciones gubernamentales del sector privado social, contribuyendo al crecimiento sustentable e incluyente del turismo (SECTUR, 2014).

Como parte de la planificación nacional para impulsar el turismo en México existe el Plan Nacional de Desarrollo (PND) que para el presente sexenio corresponde el periodo 2019-2024 emitido en abril del presente año, en el cual junto a la Estrategia Nacional de Turismo propuesta por SECTUR se definirán las estrategias de desarrollo para el sector.

No obstante, se toma como referencia el PND 2013- 2018, por corresponder a las fechas en las que se inicia la presente investigación. En dicho Plan se definieron cinco grandes metas: I. México en Paz, II. México Incluyente, III. México con Educación de Calidad, IV. México Próspero y; V. México con Responsabilidad Global. Así como tres estrategias transversales que permitirían que México alcanzara su máximo potencial: I. Democratizar la Productividad, II. Gobierno Cercano y Moderno, y III. Perspectiva de Género.

Bajo estos términos en el sexenio pasado, era responsabilidad de las dependencias de la

administración pública federal elaborar programas sectoriales en congruencia con el PND; siendo el Programa Sectorial del Turismo, a través del cual se incorporaron las directrices de la Política Nacional Turística (PNT) emitida también en 2013, la cual se encuentra enfocado a cuatro ejes estratégicos:

- i) Ordenar y transformar el sector para hacerlo más eficiente y eficaz
- ii) Avanzar en la innovación y en la competitividad de la oferta turística
- iii) Dar un nuevo impulso al fomento de la inversión turística y la promoción de los productos y destinos mexicanos hacia adentro y fuera del país, así como
- iv) Garantizar la sustentabilidad económica, ambiental y social del sector (SECTUR, 2013).

Como parte de estas directrices, se establecieron algunas acciones en las que se está trabajando para aprovechar el potencial turístico, entre las que destacan:

- Fortalecimiento de las capacidades institucionales del sector turismo, a través de la modernización del marco jurídico e Institucional, la mejora de la regulatoria interna, la simplificación y digitalización de trámites y la formalización de acuerdos.
- Generar información, investigación y conocimiento sobre los destinos y líneas de producto.
- Impulsar la innovación, diversificación y consolidación de la oferta turística por región y destino.
- Promover altos estándares de calidad en los servicios turísticos.
- Impulsar la profesionalización de los prestadores de servicios turísticos.
- Promover financiamiento e inversión focalizada para la consolidación de la oferta del sector en los Centros Integralmente Planeados (CIP).
- Fortalecer los mecanismos de atracción y captación de inversión en el sector.
- Promover a México como un destino turístico de calidad que ofrece gran variedad de atractivos y experiencias únicas.

Como se puede observar, dentro de las acciones propuestas se destacan diversos elementos

de innovación, para explotar el gran potencial que tiene el turismo en México, que de hacerlo de manera sostenida permitiría incrementar aún más el valor económico de este sector.

2.2 El desarrollo sostenible y la competitividad turística

El ininterrumpido crecimiento del turismo a nivel nacional como internacional ha dejado apreciar los efectos ambivalentes, que esta actividad le ha provocado a la sociedad, la economía y el medio ambiente.

Desde la perspectiva social, pueden ejercerse reacciones positivas como negativas sobre el desarrollo socioeconómico en función a la generación de empleos, la inversión, el desarrollo local y calidad de vida de la población residente; sobre la política de un país que, así como su interrelación cultural con las comunidades en las que opera (Thome, 2008).

Y en el ámbito ambiental, es importante reconocer como lo indica Ramírez (2014) que, en el desempeño del turismo se utilizan diversos recursos tanto naturales como socioculturales, los cuales no en todos los casos se han aprovechado correctamente; provocando efectos negativos relacionados con desequilibrios ecológicos que deterioran el medio ambiente; y que pueden provocar la pérdida del destino, como atractivo turístico.

Para lo cual es necesario llevar a cabo una planificación turística como lo indican Montañón et al. (2017), en la cual se incluyan estrategias innovadoras que permitan al turismo crecer de manera sostenible, es decir tratando de concentrar esfuerzos para preservar el medio ambiente, sin dejar de beneficiar a la sociedad y la economía.

En 2015, durante la última cumbre celebrada sobre Desarrollo Sostenible, donde más de 150 países aprobaron la Agenda 2030, en la cual se establecieron los denominados 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de aplicación universal, aunque no jurídicamente obligatorios; con los cuales se pretende adoptar medidas para promover la prosperidad al tiempo que protegen el planeta (ONU, 2016).

Figura 7. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030



Fuente: ONU, 2015

Así mismo, bajo el contexto de la Agenda 2030 es posible promover un sector turístico más sostenible, dentro de cinco ámbitos clave:

- Crecimiento económico inclusivo y sostenible,
- Inclusión social, empleo y reducción de la pobreza,
- Uso eficiente de los recursos, protección ambiental y cambio climático,
- Valores culturales, diversidad y patrimonio, y
- Comprensión mutua, paz y seguridad.

Para alcanzar dichos objetivos, es necesario impulsar la participación activa y la coordinación de los actores locales en general de acuerdo con Manuel (2016), así como fomentar la importancia de la conservación de los recursos naturales y del patrimonio cultural, vigilar la aplicación del marco legal y redefinir la política turística vigente de acuerdo a las necesidades del contexto local.

En cuanto a competitividad en el sector turístico se refiere, la calidad de los servicios es un elemento determinante, que de acuerdo con Castellucci (2011) la calidad debe estar orientada al cliente, respondiendo a las exigencias cambiantes de los mismos; por lo que se encuentra estrechamente vinculada a atributos intangibles como: cordialidad,

profesionalismo, responsabilidad, compromiso entre otros que llevan la aproximación al nivel de excelencia de un producto o servicio.

Así mismo, la calidad turística tiene estrecha relación con la competitividad, concepto que se ha ido formando por varios elementos que permiten a las empresas y países destacar cualidades imprescindibles para mantenerse activos exitosamente en el mercado, tras la búsqueda de nuevas formas de negocio a través de estrategias bien definidas, como lo proponen Solleiro y Castañón (2016).

En lo que al sector turístico respecta, autores como Ritchie y Crouch (2003:2) han definido la competitividad del turismo, como “la capacidad de los destinos para incrementar el gasto turístico y la entrada de visitantes de forma creciente, a través de experiencias satisfactorias al consumidor, garantizando simultáneamente el bienestar de la población residente y la preservación de sus recursos como parte de un capital natural o cultural para el disfrute de generaciones futuras”.

Lo anterior denota que, los elementos que permiten identificar la competitividad de los destinos son diferentes a los de un producto, ya que involucra el desplazamiento de personas, la intervención de diversos agentes para la prestación de servicios, así como los destinos y sus entornos naturales, sociales y culturales.

Por lo que, la competitividad en el sector turístico debe apoyarse de la calidad de sus elementos a través de una capacitación adecuada y constante de los recursos humanos, una correcta infraestructura turística, la seguridad y la cobertura de servicios básicos, por mencionar algunos. Todos estos, fundamentales como lo indican Segura e Inman (1998), para introducir innovación en el sector que permita la valorización y el correcto aprovechamiento de sus recursos, que a su vez le generaran ventajas competitivas, ya que también se encuentra estrechamente vinculada a otras industrias y sectores; produciendo así, un efecto multiplicador y transversal.

2.3 El papel de las certificaciones en el turismo

Con la finalidad de impulsar la sustentabilidad y la competitividad en el sector turístico a través de la innovación se han utilizado instrumentos como las certificaciones, los cuales evalúan rasgos específicos en cuanto a calidad, grado de satisfacción de los turistas y el compromiso con el medio ambiente por mencionar algunos, entre las diferentes empresas que conforman el sector.

Estas certificaciones son consideradas como herramientas innovadoras, que permiten atender la transversalidad del turismo, fomentando la sustentabilidad en la industria a través del correcto suministro de los recursos de un destino y la aplicación de condiciones de legalidad, ética, solidaridad y accesibilidad, en su interacción con el medio ambiente, la economía y la sociedad.

Las certificaciones de acuerdo con la OMT (2003), les permiten mediante su gestión a los prestadores de servicios turísticos:

- Estimular e introducir mejoras en sus operaciones, tendientes hacia una mayor sostenibilidad ambiental, económica y social, facilitando incentivos y asistencia técnica para lograrlo
- Diferenciar o distinguir aquellos productos o servicios turísticos que satisfacen requerimientos medioambientales, sociales y económicos más allá de lo exigido por la legislación vigente nacional y
- Orientar a los consumidores sobre las características de sostenibilidad con los que cuentan los servicios turísticos disponibles en el mercado.

Así mismo, dependiendo del enfoque y los requerimientos de los programas de certificación, autores como Salcedo y San Martín (2007), destacan tres tipos de certificación turística:

Cuadro 3. Tipos de certificaciones turísticas

TIPO	DESCRIPCIÓN
Certificación para turismo masivo	Programas dirigidos al turismo convencional. Se basan en sistemas de manejo ambiental, adaptados a los negocios, aportando los pasos a seguir para obtener la certificación y la utilización de un logotipo.
Certificación para ecoturismo	Programas que fomentan una contribución directa a la conservación y al bienestar social e involucran activamente a los actores locales y nacionales; generalmente son seleccionados por el gobierno o por organismos no gubernamentales (ONG).
Certificación para turismo sustentable	Programas que miden los sistemas a largo plazo e integran los aspectos económicos, ambientales y sociales.

Fuente: Salcedo y San Martin (2007)

De esta manera, se destacan diversas certificaciones nacionales, regionales e internacionales que avalan el compromiso de las empresas hacia la calidad de sus servicios y la sustentabilidad integrando los diferentes sectores que la componen (Vasconcelos, 2011).

En 2002 la OMT realizó un estudio basado en el análisis de 104 iniciativas voluntarias a nivel mundial: 25 encontradas en América y Asia Pacífico y 79 en Europa, África y Medio Oeste. Dichas iniciativas se clasificaron en eco-etiquetas con un total de 59, 17 Premios y 28 iniciativas de auto compromiso; mismas que fueron analizadas en términos de desarrollo, requerimientos, procedimientos y efectos en torno al cumplimiento de los principios de desarrollo turístico sostenible, que permitan garantizar orientación junto con las garantías de los estándares de calidad para los diferentes productos y servicios relacionados con el turismo (OMT, 2003).

No obstante, los esquemas de certificación en el turismo operan para asegurar un desarrollo más sostenible, sobre la gestión de prácticas turísticas con menos impactos negativos en el medio ambiente, la sociedad y la economía (Font y Buckley, 2001).

Ante tal situación, se puede observar que el turismo es una industria difícil de regular ya que como lo indica Font (2003), ante la proliferación de esquemas voluntarios sobre lineamientos de buenas prácticas y métodos, la naturaleza internacional de la industria turística hace que se limite el alcance en determinada área geográfica y que se pueda crear confusión en los consumidores.

Para lo cual ha sido necesario que organizaciones como la OMT y demás involucradas en temas de turismo, naturaleza y gestión empresarial, desarrollen requerimientos mínimos de turismo sostenibles, paralelos a la responsabilidad social y laboral; los cuales deben enfocarse en los siguientes aspectos:

- El desempeño ambiental de las empresas, de los servicios y de los destinos
- La calidad de los productos
- La responsabilidad social de las empresas en los servicios.
- Interpretación y conciencia ambiental sobre la naturaleza, la sociedad y la cultura.
- Contribuciones positivas y activas hacia la conservación de las áreas naturales o la biodiversidad.
- Beneficios económicos, sociales y culturales para las comunidades locales.
- Fomentar la participación de la comunidad cuando sea oportuno.
- Diseñar escalas apropiadas para hospedaje, operación turística (servicios terrestres) y atracciones.
- Provocar el menor Impacto posible a las culturas locales.

Así, para que una empresa pueda lograr la certificación, es necesario que se evalúen las características de los productos y servicios o bien, los procesos productivos con base en los estándares mínimos establecidos y con un enfoque de mejora continua, permitiendo que los productos o servicios identificados con un sello de conformidad sean reconocidos y elegidos por los consumidores, como garantía de seguridad y confianza (San Martín y Salcedo, 2007).

Entre los beneficios que algunas empresas han experimentado tras la implementación de un proceso de certificación, se encuentran de acuerdo como lo exponen Bustam y Stein (2017):

- Innovación a través de cambios y mejoras en la operación de la empresa para ser más eficiente y atraer a más clientes.

- Reducción de costos de operación en agua, electricidad y combustible principalmente, sin que la calidad del servicio se vea afectada.
- Implementación de estrategias de marketing eficientes, que satisfagan las demandas del mercado potencial.
- El financiamiento e implementación de nuevas tecnologías para hacer más eficientes sus procesos, asistencia técnica y capacitación.
- La optimización y preservación de los recursos.

Para el caso de México, entre las acciones del Plan de Desarrollo 2013- 2018 donde se destaca la importancia de acelerar el crecimiento económico para construir un México Próspero que, de acuerdo al objetivo 4.11 denominado Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país, apoyada en la estrategia 4.11.2: Impulsar la innovación de la oferta y elevar la competitividad del sector turístico; se concretó la creación de formar un Sistema Nacional de Certificación para asegurar la calidad de los servicios ofrecidos en el turismo mexicano.

Dicho sistema operaba inicialmente a través de la implementación de programas de calidad, mejora continua y excelencia en los servicios turísticos, mediante los cuales es posible impulsar la capacitación permanente del sector misma que, permitirá elevar la calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, impactando en el número de visitantes recibidos en los diversos destinos turísticos de México.

Entre las certificaciones que actualmente maneja la SECTUR (2016) se encuentran:

- Sello de Calidad Punto Limpio
- Programa de Calidad Tesoros de México
- Programa de Calidad Distintivo S
- Programa de manejo higiénico de los alimentos, Distintivo H
- Programa de calidad moderniza, Distintivo M
- Segmentos especializados

No obstante, la actividad turística es apoyada por otras dependencias como la Secretaría de Cultura, Secretaría del Medio Ambiente y Recurso Naturales (SEMARNAT), Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH), Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI) entre otros; que facilitan la operación, promoción y vigilancia del sector sobre las actividades que del turismo emanan.

Sin embargo, dependencias como SEMARNAT, PROFEPA y CDI también otorgan certificaciones en materia de turismo, como son:

- Playa limpia sustentable
- Ecoturismo certificado
- Programa Nacional de Auditoría Ambiental Turística
- Hoteles verdes
- Paraísos indígenas

De tal manera que la tendencia hacia el uso de las certificaciones en los últimos años a nivel nacional como internacional, se ostenta bajo la idea de que otorgan un valor adicional a las empresas, servicios, productos o personas que cuentan con alguna siendo así, un aval de confianza para los consumidores finales.

2.4 El proceso de normalización turística

Para el caso de las certificaciones nacionales tanto de carácter turístico o no, como las anteriormente mencionadas, su otorgamiento se encuentra delimitado por normas o estándares creadas para procesos empresariales, de productos o servicios según corresponda; donde los esfuerzos se concentran en el diseño de las regulaciones, las especificaciones o los estándares son tomadas como base para cotejar y validar a través de un proceso transparente que, un producto o servicio se está llevando de manera eficiente, cumpliendo con los requisitos necesarios establecidos (SE, 2008).

En materia turística y para el caso de México la certificación amparada bajo el cumplimiento

de alguna norma, le han permitido a la SECTUR y demás dependencias regular los productos y servicios que se ofrecen dentro del sector público y privado.

Como parte de estas normas se encuentran las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y las Normas Mexicanas (NMX) aplicables a turismo, que forman parte del proceso de normalización turística; estando definida la normalización por la Secretaría de Economía (2008), como un instrumento indispensable para la economía nacional y el comercio internacional, dentro de un contexto de mercados caracterizado por la innovación tecnológica y la intensificación de la competencia que, para el caso del sector turístico también pueden ser aprovechadas.

De acuerdo con la Ley Federal sobre Metrología y Normalización en su última reforma de 2009, las NOM son regulaciones técnicas obligatorias, elaboradas por dependencias del gobierno federal a través de comités consultivos; donde ciertas empresas se ven obligadas a cumplir con especificaciones y procedimientos determinados, para garantizar que los productos, procesos y servicios cumplan con requisitos mínimos de información, seguridad, calidad, entre otros aspectos, muchas de estos en concordancia con normas y lineamientos internacionales (SE, 2009).

En el caso contrario, las NMX son de aplicación voluntaria, promovidas por la Secretaría de Economía (2008) y el sector privado; son referencias para determinar la calidad de productos y servicios, porque prevén para un uso común y repetido: reglas, especificaciones, atributos, métodos de prueba, directrices, características o prescripciones de un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, incluso las relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiqueta.

Así mismo, la elaboración y expedición de las NMX, se encuentra a cargo de los Organismos Nacionales de Normalización (ONN), los cuales son personas morales registradas por la Dirección General de Normas; que permiten que en la elaboración de estas normas participen todos los sectores interesados en los comités, así como las dependencias y entidades de la administración pública federal competentes.

Ahora bien, en cuanto a la competencia de la Secretaría de Turismo, a través del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT), en sus subcomités y grupos de trabajo, se revisa, modifica, y expiden las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas. Dichas normas tienen el objetivo primordial de la profesionalización a través de estándares de calidad y seguridad que permiten a los prestadores de servicios turísticos ser más competitivos, por lo que el cumplimiento de estas, garantizando una mayor calidad en la prestación de servicios turísticos (SECTUR, 2015).

Las normas oficiales mexicanas aplicables a turismo son:

Cuadro 4. Normas Oficiales Mexicanas emitidas por SECTUR

NOM	DESCRIPCIÓN
NOM-06-TUR-2009	Requisitos mínimos de información, higiene y seguridad que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos.
NOM-07-TUR-2002	De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios.
NOM-08-TUR-2002	De los elementos a los que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural.
NOM-09-TUR-2002	De los elementos a los que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas.
NOM-010-TUR-2001	De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas.
NOM-011-TUR-2001	Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura.
NOM-012-TUR-2009	Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la prestación del servicio.

Fuente: SECTUR, 2015

Como bien se puede observar, las normas contenidas en el cuadro anterior están enfocadas en su mayoría a cuidar los detalles que le brinden seguridad al consumidor sobre información, responsabilidades y conocimiento especializado de los servicios y actividades turísticas.

Sin embargo, su carácter de obligatorias, no las hace del todo restrictivas ya que, el no cumplir con alguna de estas ellas no impide que un establecimiento turístico inicie o continúe su operación; a menos que, cuando a petición de la institución competente se requiera una verificación de estas normas en los destinos turísticos sobre las empresas que los conforman, pudiendo ser sancionadas por no cumplir con estas.

Para dar vigilancia y cumplimiento a dichas normas, la SECTUR (2005) creó el Sistema Integral de Gestión de Normalización Turística, donde se concentran las disposiciones jurídicas y administrativas vigentes, que regulan la operación sustantiva del turismo en materia de normalización.

Dentro de este sistema de normas y bajo la titularidad de la Secretaría de Economía también se pueden encontrar las Normas Mexicanas NOMX que, por la clasificación o rama económica a la que pertenecen se pueden apoyar de dependencias como SECTUR, PROFEPA y SEMARNAT, entre las que se encuentran:

Cuadro 5. Normas Mexicanas aplicables a turismo

NOM	DESCRIPCIÓN
AA - Las relacionadas a protección ambiental	
NMX-AA-119-SCFI-2006	Requisitos y criterios de protección ambiental para la selección del sitio, diseño, construcción y operación de marinas turísticas.
NMX-AA-120-SCFI-2006	Requisitos y especificaciones de sustentabilidad y calidad del agua en playas.
NMX-AA-133-SCFI-2013	Requisitos y especificaciones de sustentabilidad para el ecoturismo.
NMX-AA-157-SCFI-2012	Requisitos y especificaciones de sustentabilidad para la selección del sitio, diseño, construcción, operación y abandono de desarrollos inmobiliarios turísticos en la zona de Yucatán.
NMX-AA-162-SCFI-2012	Auditoría Ambiental - Metodología para realizar auditorías y diagnósticos, ambientales y verificaciones de cumplimiento del plan de acción.
NMX-AA-171-SCFI-2014	Requisitos y especificaciones de desempeño ambiental de establecimientos de hospedaje.
R- De industrias diversas	
NMX-R-050-SCFI-2006	Accesibilidad a instalaciones públicas.
TT- Las relacionadas a turismo	
NMX-TT-001:1996 IMNC*	Requisitos mínimos de calidad para instituciones educativas que ofrecen estudios relacionados con el turismo.
NMX-TT-002:1997 IMNC*	Requisitos mínimos de calidad para instituciones que ofrecen planes y programas de capacitación, y en el trabajo relacionados con el turismo.
NMX-TT-008-1996-IMNC*	Requisitos mínimos para certificar los tirajes, cobertura o producción de los medios de comunicación turística.

NOM	DESCRIPCIÓN
TT- Las relacionadas a turismo	
NMX-TT-005:1996 IMNC*	Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el certificado de calidad turística, comercial - Dos estrellas o el certificado de calidad turística comercial una estrella.
NMX-TT-006:1996 IMNC*	Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el certificado de calidad turística de primera clase - Cuatro estrellas o el "certificado de calidad turística de primera clase-tres estrellas.
NMX-TT-007:1996 IMNC*	Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el certificado de calidad turística de lujo - Gran turismo o el "certificado de calidad turística de lujo cinco estrellas.
NMX-TT-009-IMNC-2004	Requisitos básicos de calidad en el servicio e instalaciones.
NMX-TT-010-IMNC-2008	Turismo - Agencias de viajes y operadoras de turismo - Clasificación y Requisitos.
F- Las relacionadas a productos alimentarios	
NMX-F-605-NORMEX-2004	Distintivo H, para preparación de alimentos.
NMX-F-618-NORMEX-2006	Distintivo CANIRAC, para preparación de alimentos.

**No vigentes. Presentadas como referencia de los cambios cronológicos al sistema de normalización*

Fuente: SE,2010; SECTUR,2015

A diferencia de las normas oficiales, las normas mexicanas se encuentran enfocadas especialmente a segmentos y/o sectores especializados de turismo como marinas, playas, ecoturismo, desempeño ambiental, alimentos entre otros; ya que fueron solicitadas a petición del sector privado que las necesita; además que son las únicas que son certificables, condición con las que no cuentan las normas oficiales mexicanas.

Para el caso de las NMX, tras haber obtenido un proceso de verificación exitoso, la dependencia correspondiente SECTUR, SEMARNAT o PROFEPA, quienes son titulares de marcas, les otorgarán un certificado que ampara su cumplimiento con los requisitos estipulados en la norma, garantizando la calidad de los productos o servicios que ofrece.

Por tal motivo, algunas de las NMX antes descritas han tenido buena aceptación en el sector turístico pese a ser de participación voluntaria; su aplicación les ha permitido a las empresas generar ventajas competitivas sobre otras empresas del sector, que no optan

por el cumplimiento de estas normas.

De las certificaciones anteriormente mencionadas, las que se encuentran respaldadas bajo el cumplimiento de alguna NMX son:

Cuadro 6. Normas Mexicanas aplicables al turismo respaldadas por un certificado

CERTIFICACIÓN	NMX
Playa limpia sustentable	NMX-AA-120-SCFI-2006
Ecoturismo certificado	NMX-AA-133-SCFI-2013
Programa nacional de auditoría ambiental turística	NMX-AA-162-SCFI-2012
Hoteles verdes	NMX-AA-171-SCFI-2014
Distintivo H	NMX-F-605-NORMEX-2004

Fuente: SEMARNAT, PROFEPA, SECTUR, (2018)

Siendo la Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales, como se puede observar en la tabla anterior, la titular de la mayoría de las normas y certificaciones, por estar enfocada principalmente a temas de desempeño ambiental y sustentabilidad.

2.5 El proceso de certificación turística

Para el caso de algunas certificaciones nacionales existen aquellas que no se encuentran condicionadas por el cumplimiento de una NMX, pero si por una serie de requerimientos que las dependencias titulares establecen para otorgar a sus solicitantes la emisión de su certificado. En este supuesto se encuentran las siguientes certificaciones:

Cuadro 7. Certificaciones aplicables al turismo sin respaldo de una NMX

CERTIFICACIÓN	TITULAR
Distintivo M. Programa Moderniza	SECTUR
Distintivo S. Garantía de Sustentabilidad México	SECTUR
Tesoros de México	SECTUR
Punto Limpio	SECTUR
Turismo Incluyente	SECTUR
Cerca de China/ Close to China	SECTUR
Sello Halal México	SECTUR
Distintivo Nacional de Calidad Turística	SECTUR
Paraísos Indígenas	CDI

Fuente: SECTUR, CDI; 2018

En lo que respecta a dependencias como SECTUR, SEMARNAT y CDI, llevan a cabo la certificación de tercera parte; valiéndose de organismos de certificación acreditados por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA, 2018) entidad de gestión privada en México, que tiene como objetivo acreditar a los organismos responsables de la evaluación de la conformidad, que van desde un laboratorio hasta las unidades de verificación, reconocidas por la Secretaría de Economía para poder realizar esta función.

Dichos organismos de acuerdo como lo establece la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (SE, 2009) son personas morales que evalúan que un producto, proceso, sistema o servicio se ajuste a las normas, lineamientos o reconocimientos de organismos dedicados a la normalización nacional o internacional.

Son instituciones de tercera parte en cuya estructura técnica funcional participan los sectores: productor, distribuidor, comercializador, prestador de servicios, consumidor, colegios de profesionales, instituciones de educación superior y científicas.

Entre los organismos de certificación, acreditados por la EMA, que se encargan del proceso de evaluación de la conformidad de las normas y certificaciones que emiten SECTUR y SEMARNAT, se encuentran:

Cuadro 8. Organismos de evaluación y certificación autorizados por la EMA.

CERTIFICACIÓN/ ORGANISMOS	Alternativas Confiables, S.C.	Factual Services, S.C.	Instituto de Educación Náutica y Portuaria, A.C.	Normalización y Certificación NYCE, S.C.	Sociedad Mexicana de Normalización y Certificación, S.C.	Autoevaluaciones de Sistemas Integrales ATSI, S.A. de C.V.	Ethylkal Verificadora y Servicios, S.C.	Asociación de Normalización y Certificación A.C.	Audidores Asociados de México, S.C.	Grupo Integral de Certificación, Verificación y Formación S. de R.L. de C.V.	Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.	Organismo de Certificación de Establecimientos TIF, A.C.	Unidad de Verificación de Manejo Higiénico de Alimentos S.C.
	NOM-06-TUR-2009		x		x								
NOM-07-TUR-2002	x	x	x	x	x								
NOM-08-TUR-2002		x											
NOM-09-TUR-2002		x											
NOM-010-TUR-2001	x	x		x	x								
NOM-011-TUR-2001		x	x										
NOM-012-TUR-2016	x	x	x										
Playa Limpia Sustentable											x		
Ecoturismo Certificado											x		
Distintivo H	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Punto Limpio	x		x			x	x	x					
Distintivo M							x	x					
Dist. Nacional de Calidad Turística				X									

Fuente: EMA, 2018

Dichos organismos, han pasado por un proceso de acreditación, por estar facultados para llevar a cabo las certificaciones correspondientes. Además, también la EMA acredita aquellas unidades de verificación por medio de las cuales podrán apoyarse las empresas para llevar a cabo la gestión que implica el proceso de certificación. Para este supuesto, se tiene lo siguiente, respecto a diversas certificaciones:

- **PROGRAMA NACIONAL DE AUDITORÍA AMBIENTAL TURÍSTICA**, el cual se rige bajo la norma NMX-AA-162-SCFI-2012 donde es titular la PROFEPA (2019), dicha dependencia si cuenta con las facultades de evaluación, diagnóstico y auditoría para el desempeño ambiental; la cual se apoya en 77 unidades de verificación acreditadas por la EMA y con presencia en más de diez entidades del país.

- **DISTINTIVO H**, que de igual manera exige el cumplimiento de la NMX-F-605-NORMEX- 2004, cuenta con un directorio nacional de consultores avalados por la SECTUR (2014) en toda la república mexicana, mismos que apoyan a las empresas a completar su proceso, capacitándolas y preparándolas para la fase de verificación ante alguno de los organismos de certificación anteriormente mencionados.
- **DISTINTIVO M**, para la obtención de este certificado las empresas se pueden apoyar en 157 consultores autorizados por SECTUR (2014) que cumplirán con una función similar a la de Distintivo H, además de encontrarse en toda la república mexicana.
- **DISTINTIVO S**, para el caso de este distintivo la SECTUR (2015) cuenta con convenios de colaboración con dos grandes empresas internacionales, reconocidas por promover las mejores prácticas sustentables: *EarthCheck* y *Rainforest Alliance*, quienes son las que avalan los requisitos que esta certificación solicita.
- **SEGMENTOS ESPECIALIZADOS**, certificado otorgado por SECTUR (2017), quien ha reconocido para 2017 a 34 consultores que apoyan a este tipo de empresas y los cuales se encuentran solo en 14 entidades del país.
- **HOTELES VERDES**, este certificado es otorgado por SEMARNAT (2018), de muy reciente creación, por lo que se encuentra en proceso la acreditación de las unidades de verificación autorizadas por la EMA, y de acuerdo a lo establecido en la norma NMX- AA-171-SCFI-2014, mientras no existan las personas aprobadas, la evaluación de la conformidad es realizada por la Secretaría por conducto de la PROFEPA.
- **PARAÍOS INDÍGENAS**, dicho distintivo es emitido por la CDI (2015), pero para su otorgamiento es necesario que las empresas solicitantes cuenten con el Distintivo M Ecoturístico emitido por SECTUR y, al menos, alguno de los siguientes certificados/distintivos: Punto limpio, NMX 133, o bien cuenten con registro ante AMTAVE, ATTA y *Rainforest Alliance*.

Aunado a esto, es importante destacar que los turistas también juegan un papel importante sobre las empresas del sector turístico, ya que se han vuelto un público más exigente para recibir los servicios, buscando aquellos elementos que les de seguridad y confianza en temas como calidad, comodidad, limpieza, atención entre otros.

2.6 El impacto de las certificaciones en empresas de turismo

Como parte de las acciones que se establecen en la Política Nacional Turística emitida en 2013, para aprovechar el potencial turístico en México se promueve la competitividad a través de programas, la emisión de los distintivos y sellos de calidad antes descritos que, debido a su alcance y por tratarse de temas de calidad, sustentabilidad y preservación del medio ambiente principalmente, el impacto generado es diferente.

Además del tipo de empresas al que va dirigido, ya que por su naturaleza algunos distintivos, están más enfocados a determinado tipo de establecimientos por mencionar algunos como los relacionados con la preparación y venta de alimentos y bebidas u hospedaje; los de actividades ecoturísticas entre otros, ya que cuentan con especificaciones técnicas y de operación particulares de este tipo de empresas.

De esta manera, a través de SECTUR se cuenta con la siguiente relación del total de empresas que han adquirido cada uno de los sellos y distintivos de turismo otorgados por las dependencias antes mencionadas.

Cuadro 9. Relación de distintivos y sellos emitidos en materia de turismo

DISTINTIVO	TOTAL DE EMPRESAS	COBERTURA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO
Distintivo H	21,661	Nacional	Alimentos y bebidas
Distintivo M	10,003	Nacional	Hoteles, restaurantes, agencias de viajes
Distintivo Punto Limpio	7,557	Nacional	MIPYME
Distintivo S	103	Nacional	Hoteles, restaurantes, aeropuertos, centros de convenciones, campos de golf, Transporte turístico

DISTINTIVO	TOTAL DE EMPRESAS	COBERTURA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO
Sello "Close to China"	17	BC, CDMX, CHIH, DUR, GTO, GRO, JAL, NL, QRO, Q.ROO, ZAC	Hoteles, agencia de viajes, restaurantes, guías de turistas y centros de convenciones.
Sello "Halal México"	6	BC, DUR, GRO, JAL, MOR	Hoteles, agencia de viajes, restaurantes, guías de turistas y centros de convenciones.
Sello "Turismo Incluyente"	26	BC, CHIH, DUR, GTO, JAL, NL, QRO, Q.ROO, SON, ZAC.	Hoteles, agencia de viajes, restaurantes, guías de turistas y centros de convenciones.
Tesoros de México	92	AGS, CHIS, CDMX, GTO, GR O, JAL, MICH, MOR, OAX, PUEB, QRO, YUC, ZAC	Hoteles y restaurantes
Auditoría Ambiental	64	Nacional	Empresas de servicios y actividades turísticas
Ecoturismo Certificado	28	OAX, YUC, Q.ROO, BC, HGO, CHIS	Empresas de ecoturismo
Paraísos indígenas	67	BC, CAMP, MOR, CHIS, MEX, CDMX, HGO, MICH, OAX, PUE, QRO, Q, ROO, SLP, VER, YUC	Empresas turísticas de carácter indígena.
Playa Limpia Sustentable	36	BCS, TAM, Q.ROO, NAY, OAX, SIN, COL, JAL, SON	Playas

Fuente: SECTUR, SEMARNAT, PROFEPA, CDI, 2017

De acuerdo con los datos presentados en la tabla anterior se puede observar que, las certificaciones con mayor aceptación por partes de las empresas turísticas son:

- **DISTINTIVO H**, que por estar acompañada de la norma NMX-F-605-NORMEX-2004 es la que mayor número de establecimientos han adquirido, sin embargo, solo está dirigida a empresas de alimentos y bebidas como restaurantes, cafeterías y hoteles; por enfocarse a estándares de higiene en la preparación de los alimentos, implementado en 1990 con el propósito de disminuir la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos en turistas nacionales y extranjeros,

para mejorar la imagen de México con respecto a la seguridad alimentaria (SECTUR, 2014).

- **DISTINTIVO M** que, por ser un sistema de mejoramiento de la calidad en los servicios, muchas empresas lo han adoptado a modo de capacitación para estimular la competitividad y rentabilidad de las empresas, avalando la adopción de mejores prácticas; además de estar abierto a distintas empresas del sector turístico entre hoteles, restaurantes, agencias de viajes, operadoras de turismo receptivo, ecoturismo, arrendadoras de autos, marinas, entre otros (SECTUR, 2014).
- **PUNTO LIMPIO**, el éxito de este distintivo radica en que los beneficios que otorgan están dirigidos a micro y pequeñas empresas formalmente establecidas dentro de los destinos turísticos, lo que les permite posicionarse frente a los clientes como empresas comprometidas con la calidad del servicio.

En cuanto a: Tesoros de México, Close to China, Halal México, Turismo Incluyente, Ecoturismo Certificado, Paraísos Indígenas y Playas limpias sustentables, se observa un número menor de empresas que han adquirido este tipo de marcas y con poca presencia nacional abarcando menos de la mitad de los estados de la república.

Se encuentran dirigidos a segmentos más específicos, por lo que las características y requisitos pueden ser muy puntuales en cuanto a ubicación geográfica, tipo de destino, instalaciones, tipo de mercado, tipo de empresas, tipo de desempeño, normatividad, entre otros; haciendo más reducida la participación de las empresas por la adquisición de estos certificados.

Mientras que, para el caso del Distintivo S y Auditoría Ambiental Turística, pueden estar dirigidos a todo tipo de empresas del sector turístico, por el reconocimiento de sus buenas prácticas sustentables y su compromiso hacia los criterios globales de sustentabilidad, que bien deben ser aplicables a cualquier empresa no solo del ámbito turístico.

No obstante, es importante mencionar que muchas de estas certificaciones son de reciente

creación, y la difusión por parte de las dependencias titulares responsables, no ha sido lo suficientemente fuerte, para alcanzar el impacto esperado, ya que probablemente muchas empresas del sector turístico desconocen de la existencia de dichas certificaciones y sus beneficios que en función de la competitividad que les puede generar, para posicionarse frente a los turistas como empresas que, bajo el respaldo de un certificado, garantizan la calidad de sus servicios y el compromiso con la sustentabilidad de los destinos turísticos de México.

2.7 Certificaciones de carácter internacional aplicables al turismo en México

Al ser los turistas un público más exigente, se han apoyado de los medios de difusión mayormente encontrados en internet a través de redes sociales, recomendaciones, blogs, encuestas y otro tipo de medios, que les permitan encontrar el lugar ideal para disfrutar su próximo viaje.

Sin embargo, es un hecho que estos medios marcan tendencias influyendo en las motivaciones y hábitos de consumo de los turistas; los cuales demandan viajes especializados, encuentros y experiencias genuinas; generando nuevos segmentos de mercado y una fuente de oportunidades para nuevos negocios y espacios (García, 2006).

Como parte de esta difusión, se pueden encontrar distintos mecanismos que le garantizan al turista la calidad de los servicios que adquiere y su compromiso muchas veces con el entorno natural y social, siendo estos mecanismos los reconocimientos, distintivos y certificaciones de carácter internacional, las que han conseguido un posicionamiento mayor sobre la preferencia de los consumidores a la hora de seleccionar un destino o servicio.

Las certificaciones reconocidas a nivel internacional son utilizadas como herramientas innovadoras que son capaces de inculcar la cultura de la sustentabilidad y transparencia que, como lo indican Orozco y Acevedo (2013), a través de la responsabilidad social se obliga a las empresas a presentar informes de sus avances y compromisos de manera pública, exponiéndose a un mayor índice de regulación que, pueden o no convertirse en

factores de competitividad, aumentando el valor de los bienes y servicios.

El proceso de certificación internacional, funciona de manera muy similar al nacional, donde una vez que la empresa se inscribe al programa de certificación de su interés, procede primeramente a realizar una autoevaluación de sus procesos, buscando mantener los estándares solicitados por el miembro certificador y de no ser así, modifica lo necesario para lograr cumplirlos.

El ente auspiciador u organismo de certificación internacional por su parte, realiza la revisión e inspección de los procesos correspondiente a la empresa, y evalúa de manera constante el cumplimiento de estos. Al verificarse el cumplimiento de los estándares convenidos, el ente certificador expide el certificado solicitado en función de una calificación, dependiendo de la modalidad que la empresa lo ha solicitado, o bien de acuerdo con el nivel de cumplimiento de las normativas que alcanzó, realizando una serie de auditorías con determinada frecuencia para asegurar el cumplimiento de los requisitos y la renovación de la certificación.

Es importante, destacar que los requisitos solicitados a las empresas solicitantes de certificaciones se rigen bajo el cumplimiento de las normas internacionales relacionadas con derechos humanos, derecho laboral, seguridad social, salubridad y cuidado ambiental; sin dejar de lado el cumplimiento de sus derechos y obligaciones estipulados por las leyes vigentes de su país (Cancino,2016).

De esta manera, las empresas pueden demostrar su responsabilidad social con el establecimiento de buenas prácticas empresariales, asumiendo un compromiso superior, al realizar un esfuerzo por mejorar sus procesos en función del bienestar de sus empleados, sus clientes, sus proveedores, su medio ambiente y el entorno local donde se desempeña.

En cuanto, al empresario o destino turístico se refiere, le permitirá contar con un elemento de competitividad basado en la diferenciación de su producto, logrando además el ahorro y la utilización eficiente de los recursos que establece el programa de certificación solicitado,

lo cual repercutirá en la relación costo-beneficio.

Cabe mencionar que las instituciones certificadoras internacionales, que mayor impacto han tenido en México en materia de Turismo son:

- **GREEN GLOBE**, la cual es una evaluación estructurada del desempeño sostenible de las empresas de viajes y turismo y sus socios de la cadena de suministro. Las empresas pueden monitorear las mejoras y documentar los logros que llevan a la certificación de la gestión y operación sostenible de sus empresas. Incluye 44 criterios básicos respaldados por más de 380 indicadores de cumplimiento. Los indicadores aplicables varían según el tipo de certificación, el área geográfica y los factores locales. Para el caso de México, existen 32 empresas, en su mayoría establecimientos hoteleros pertenecientes a grandes cadenas ubicadas en los polos de crecimiento turístico (*Green Globe*, 2016).



- **RAINFOREST ALLIANCE**, es un sello de certificación, que indica que una empresa agrícola, forestal o turística ha cumplido con los estándares que requieren sostenibilidad. Además de que brinda asistencia técnica y servicios de capacitación para ayudar a las empresas en cualquier etapa de su camino por la sostenibilidad. Se rige bajo 10 principios y 56 criterios, con 181 indicadores que regionalizan al estándar; con validez de cinco años, con una auditoría de inspección anual (RainforestAlliance, 2018).



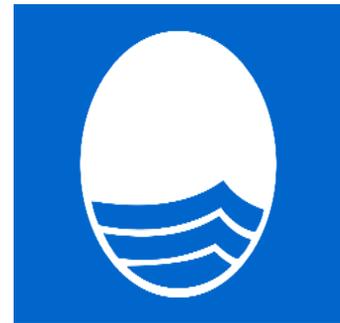


EARTHCHECK

- **EARTHCHECK**, es un programa de certificación internacional, que reconoce las prácticas sostenibles de las organizaciones de la industria turística. Es una evaluación que se centra en la mejora continua y requiere un importante compromiso por parte de las empresas con el medio ambiente. Dicha certificación puede ser obtenida por destinos turísticos y empresas

multinacionales, gobiernos locales y propietarios de pequeñas empresas de diferentes partes del mundo. Alrededor de 100 empresas cuentan con una certificación *EarthCheck* en México, principalmente hoteles, parques temáticos y campos de golf. Destino como Bahías de Huatulco, Loreto e Ixtapa también cuentan con esta certificación (*EarthCheck,2019*).

- **BLUE FLAG**, es una etiqueta ecológica de renombre mundial, que funciona bajo los auspicios de la Fundación para la Educación Ambiental y tiene su sede en Copenhague, Dinamarca. Para calificar, se deben cumplir y mantener una serie de estrictos criterios ambientales en la calidad del agua de las costas y educativos relacionados



con la seguridad y el acceso. México cuenta con seis estados: Baja California Sur, Guerrero, Jalisco, Nayarit, Oaxaca y Quintana Roo, que cuentan con playas con Blue Flag (2018).

Las certificaciones antes mencionadas, promueven las prácticas sustentables para empresas de todos los ámbitos y de todos los tamaños posibles. Sin embargo, dichas certificaciones son de costo elevado; situación que pone en desventaja a las pequeñas empresas de turismo frente a las grandes cadenas hoteleras y consorcios multinacionales que se ubican en destinos de alto crecimiento turístico (Cancino,2016).

El interés de estas grandes empresas turísticas en certificarse, radica principalmente en la distinción que les otorga tanto en el mercado local como internacional como empresas responsables; además de que, en el creciente mercado global, dichas certificaciones representan ventajas competitivas, debido al aumento de la demanda de consumidores por bienes y servicios que solventan el desarrollo sustentable con sus acciones.

2.8 Certificaciones en turismo que cuentan con marca registrada

Para el caso de certificaciones nacionales antes mencionadas, cuentan con una marca registrada ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI), donde los titulares de estas marcas son dependencias gubernamentales como: SECTUR, SEMARNAT, PROFEPA y CDI; marca que permiten usar a aquellas empresas que hayan cumplido con los requisitos solicitados por un tiempo determinado, generalmente entre uno y dos años, con posibilidad a renovarse y repetir el proceso de certificación indicado con anterioridad para seguir manteniendo el certificado correspondiente.

Cuadro 10. Certificaciones en turismo que cuentan con una marca registrada ante el IMPI

MARCA	TIPO DE MARCA	N° REGISTRO	VIGENCIA	TITULAR	LOGO
BAJO CUMPLIMIENTO DE UNA NORMA					
Distintivo H	Mixta	1574858	2025	SECTUR	
Playa Limpia Sustentable	Mixta	1859208	2027	SEMARNAT	
Calidad Ambiental Turística	Mixta	852686	2024	PROFEPA	

MARCA	TIPO DE MARCA	N° REGISTRO	VIGENCIA	TITULAR	LOGO
BAJO CUMPLIMIENTO DE UNA NORMA					
Ecoturismo Certificado	S/D	S/D	S/D	SEMARNAT	
Hoteles Verdes	Diseño	1335926	2022	SEMARNAT	
SIN CUMPLIMIENTO DE UNA NORMA					
Distintivo M Programa Moderniza Ecoturístico México	Mixta	2015	2024	SECTUR	
Distintivo M II Programa de Modernización Especializada México	Mixta	1588212	2024	SECTUR	
Distintivo M Programa Moderniza México	Mixta	1587954	2024	SECTUR	
Distintivo S Garantía de Sustentabilidad México	Mixta	1598084	2025	SECTUR	
Tesoros de México	Nominativa	1766001	2025	SECTUR	

MARCA	TIPO DE MARCA	N° REGISTRO	VIGENCIA	TITULAR	LOGO
SIN CUMPLIMIENTO DE UNA NORMA					
Punto Limpio	Mixta	1512294	2024	SECTUR	
Turismo Incluyente	Mixta	1854835	2027	SECTUR	
Cerca de China Close To China	Mixta	1854836	2027	SECTUR	
Sello Halal México	Mixta	*1887875	S/D	SECTUR	
Distintivo Nacional de Calidad Turística	Mixta	1673161	2026	SECTUR	
Paraísos Indígenas	Mixta	1553129	2024	CDI	
INTERNACIONALES					
<i>Blue Flag</i>	Mixta	*2110744	**06/02/ 2018	FOUNDATION FOR ENVIRONMENT AL EDUCATION	

*Número de solicitud

**Fecha de solicitud

Fuente: MARCANET- IMPI, 2019

Se puede observar que, todas las certificaciones nacionales en materia de turismo anteriormente mencionadas cuentan con un registro de marca de tipo mixta y nominativa ante el IMPI por parte de las dependencias titulares, en su mayoría vigentes hasta 2024.

De esta forma, se destacan a las marcas como la materialización del proceso de certificación ya que, como parte de una herramienta de propiedad intelectual, la marca fortalece la competencia del sector turístico, al permitir la diferenciación de sus productos o servicios con respecto a otras empresas (OMPI, 2018).

Así mismo, dentro del ámbito jurídico el uso de una marca permite al titular gozar del uso exclusivo de la marca y del derecho a impedir que nadie más la utilice con respecto a los mismos o similares productos o servicios, siempre y cuando cumplan con la legislación nacional de cada país (Nanayakkara, 2018).

Constituyéndose así, la marca en un medio que comunica al cliente un conjunto de cualidades asociadas al producto turístico; es decir, una determinada calidad de los servicios turísticos en el destino, capaz de cumplir con las expectativas de los clientes que se identifican con ese nicho de mercado (García,2006).

Dentro de las marcas existen diferentes categorías, que buscan consolidar la actuación de diversos actores, con estrategias conjuntas de presencia de productos o servicios comunes en el mercado. Una de estas marcas son las de certificación que informan al consumidor que detrás hay alguien que garantiza condiciones de calidad específicas de los productos o servicios que consume.

De un modo más formal, la Organización Mundial de la Propiedad Industrial, OMPI (2002) describe a las marcas de certificación como aquellas marcas que se otorgan a empresas que cumplen con requisitos específicos en sus productos o servicios, sin que pertenezcan a alguna agrupación o entidad específica.

De acuerdo con un documento publicado por la Oficina Internacional del trabajo (OIT) en 2006, la ventaja que le otorga a las empresas el uso de este tipo de marcas, es la oportunidad de incorporarse al mercado con un prestigio que le genera el titular de la marca de certificación; lo que le añade valor a la marca individual del empresario, por formar parte de un sistema de garantía reconocido, que brinda seguridad y confianza a los usuarios.

Además de que estas marcas, fomentan la innovación al interior de las organizaciones, ya que son una herramienta que permite tecnificar procedimientos de producción y elaboración, utilizar nuevas tecnologías y, en general, adquirir cualquier conocimiento que el titular de la marca pudiera trasladar a sus usuarios; logrando así la estandarización de los productos y servicios, en función a una calidad determinada bajo la supervisión constante y el control de su titular, que cuidara que su marca no se desprestigie (García, 2006).

Sin embargo, para el caso de México ocurre un escenario diferente; las certificaciones nacionales respaldadas por una marca, están manejadas como marcas mixtas ya que, en México, no se tenía contemplada la figura de marca de certificación, sino hasta la reforma emitida en el Diario Oficial de la Nación a la Ley de la Propiedad Industrial en mayo de 2018, en la cual se añade la figura de marca de certificación, quedando definida como un signo que distingue productos y servicios cuyas cualidades u otras características han sido certificadas por su titular (SEGOB, 2018).

Dichas características pueden ser: los componentes de los productos; las condiciones bajo las cuales los productos han sido elaborados o los servicios prestados; la calidad, procesos u otras características de los productos o servicios, y el origen geográfico de los productos (SEGOB, 2018). Dentro de los aspectos que se contemplan en esta reforma, destacan:

- La marca de certificación podrá estar conformada por el nombre de una zona geográfica, u otra indicación conocida, que identifique un producto como originario de la misma, cuando determinada calidad, reputación, u otra característica del producto sea imputable fundamentalmente a su origen.
- El registro podrá ser solicitado por cualquier persona moral, siempre y cuando no desarrolle una actividad empresarial similar a aquella que certifica.
- Si la marca de certificación se constituye por una indicación geográfica nacional, sólo podrán solicitar el registro: quienes se dediquen a la extracción, producción o elaboración del producto que se pretenda amparar; las cámaras o asociaciones de fabricantes o productores vinculados a estos, así como las dependencias o entidades del Gobierno Federal y estatales;

- La reglas de uso acompañaran a la solicitud de registro, en las cuales se indicara a que productos o servicios a los que se aplicará la marca, su representación, las especificaciones técnicas, las modalidades y periodicidad con que se deberán ejercer los controles de calidad en sus diversas etapas, así como en la transformación y comercialización del mismo; el régimen de sanciones, y grado de concordancia con las Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas o cualquier otra norma o lineamiento internacional.
- La marca de certificación no será objeto de licencia, quedando su uso reservado a las personas físicas o morales que cumplan con las condiciones determinadas en las reglas para su uso; y
- El titular autorizará su uso a toda persona cuyo producto o servicio cumpla con las condiciones determinadas en las reglas para su uso, utilizando el término "Marca de Certificación Registrada" (SEGOB, 2018).

Así mismo, el IMPI (2018) indica que la característica habitual que la diferencia de las marcas ordinarias, es que el titular de la marca no es quien la utiliza, sino sus usuarios autorizados, con el propósito de garantizar al usuario final que los bienes o servicios poseen cualidades específicas.

Para el caso de las certificaciones de turismo nacionales antes descritas, tienen la oportunidad de quedar contenidas dentro del marco del grado de concordancia con normas oficiales y mexicanas; ya que las dependencias titulares al no contar con las facultades que requiere un organismo certificador, se valen de una entidad regulatoria, no relacionada en la propiedad de las empresas que ofrezcan bienes o prestan servicios susceptibles de certificarse; es decir son organismos acreditados, sujetos a un proceso mediante el cual una autoridad técnica, en este caso la EMA reconozca formalmente, como organismo competente para efectuar actividades específicas de evaluación.

Así mismo, estos organismos tienen la obligación de verificar durante el tiempo que se les otorgue la certificación, las empresas estén cumpliendo con los requisitos solicitados. En dicho certificado, se establecen las condiciones de uso mediante una licencia que los

autoriza a utilizarlo por determinado tiempo, con opción a renovación, siempre y cuando cumpla con los requisitos que para su continuidad se soliciten (IMPI,2018).

Sin embargo, dado que la reforma es muy reciente, se tendrán que diseñar los reglamentos necesarios para el uso y funcionamiento de estas marcas, así como el proceso de transición de estas certificaciones que se encuentran registradas ante el IMPI como marcas mixtas, hacia marcas de certificación, bajo los lineamientos que establece la nueva reforma de la Ley de Propiedad Industrial; en cuanto a las de competencia nacional como internacional, ya que para el caso de estas últimas, solo fue encontrada el registro de *Blue Flag*. No existiendo información vigente sobre la situación o figura jurídica bajo la que operan las certificaciones internacionales como *Green Globe*, *EarthCheck* y *Rainforest Alliance* en nuestro país.

Capítulo 3. Bahías de Huatulco, Oaxaca y la certificación *EarthCheck*

Para la presente investigación se toma como metodología de investigación el estudio de caso, siendo Bahías de Huatulco la unidad a estudiar, para lo cual se recopila la siguiente información que describe de una manera general, aspectos geográficos, sociales, demográficos y económicos del municipio, para conocer la situación actual del municipio; y así poder vincular dichos datos hacia los beneficios que la certificación internacional *EarthCheck* le ha proporcionado desde su adquisición, por ser el primer destino a nivel Latinoamérica en recibir dicha certificación. Para lo cual es indispensable conocer determinados aspectos:

3.1 Ubicación Geográfica

Bahías de Huatulco. se encuentra localizado en el municipio de Santa María Huatulco, uno de los 570 municipios que conforman el estado de Oaxaca, así mismo Oaxaca se encuentra dividida en 08 regiones y 30 distritos, donde Santa María Huatulco pertenece al distrito de Pochutla, dentro de la región de la costa (SECTUR, 2015)

Colinda al norte con los municipios de San Mateo Piñas, Santiago Xanica y San Miguel del Puerto; al este con el municipio de San Miguel del Puerto y el Océano Pacífico; al sur con el océano pacífico; al oeste con los municipios de San Pedro Pochutla y Pluma Hidalgo. Sus coordenadas geográficas son: al norte 15° 58', al sur 15° 41' de latitud norte; al este 96° 03', al oeste 96° 23' de longitud oeste; y se encuentra a 220 metros sobre el nivel del mar (INEGI, 2005).

Su vegetación se distingue por albergar ecosistemas del tipo selva baja caducifolia, también conocida como selva seca; además, por asentarse en las estribaciones de la Sierra Madre del Sur y el litoral del océano pacifico presenta un tipo de topografía diversa, en la cual se pueden encontrar 04 zonas: playas, acantilados, valles de pendientes suaves y lomeríos. El municipio también alberga una gran riqueza faunística entre mamíferos, aves, peces y

moluscos, reptiles, grupos de decápodos y corales (INEGI, 2005).

Figura 8. Ubicación geográfica del municipio de Santa María Huatulco



Fuente: INEGI, 2005

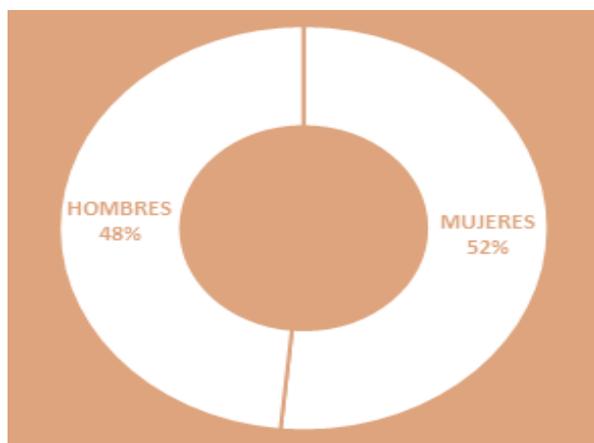
3.2 Indicadores sociodemográficos y económicos

En cuanto a temas de desarrollo social y económico se refiere, el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Información en lo subsecuente INEGI, a través de los últimos censos realizados en 2010, cuenta con información relevante en estos temas:

- **Población**

Para el municipio de Santa María Huatulco, en 2010 se tiene registrado en el censo de población un total de 38,629 habitantes, de los cuales 18,726 son hombres y 19,903 son mujeres; donde su densidad poblacional es de 75 habitantes por kilómetro cuadrado (INEGI, 2010).

Figura 9. Distribución de la población por sexo



Fuente: INEGI, 2010

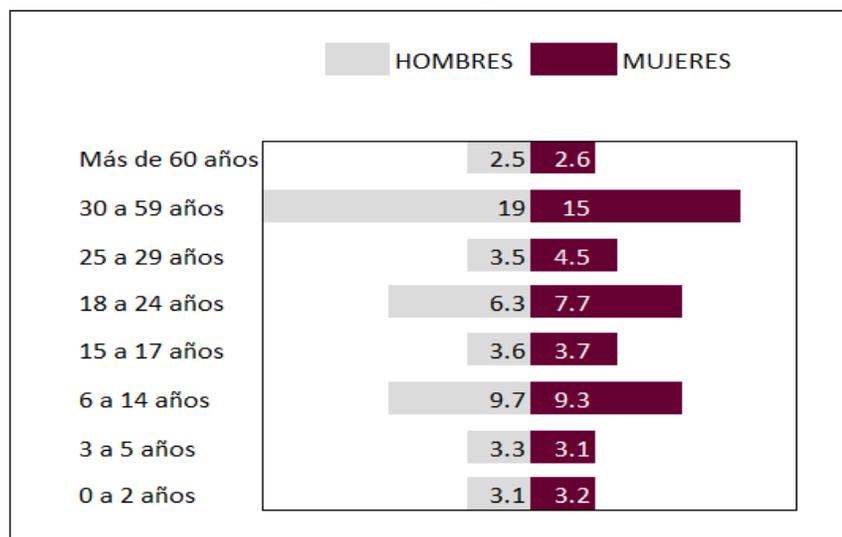
Como se puede observar predomina en un 52% la población femenina sobre la masculina; es decir que por cada 100 mujeres existen 94 hombres, con una tendencia relativamente baja. También de acuerdo a la edad, la población se puede clasificar por grupos, quedando organizada de la siguiente manera:

Cuadro 11. Distribución de la población por grupos de edad y sexo.

GRUPOS DE EDAD	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	38,629	18,726	19,903
0 a 2 años	2410	1198	1212
3 a 5 años	2,478	1,247	1,231
6 a 14 años	7,361	3,734	3,627
15 a 17 años	2,812	1,397	1,415
18 a 24 años	5,409	2,449	2,960
25 a 29 años	3,096	1,366	1,730
30 a 59 años	13,088	6,349	6,739
Más de 60 años	1,975	986	989

Fuente: INEGI, 2010

Figura 10. Distribución de la población por edad y sexo (%).



Fuente: INEGI, 2010

De esta forma se puede observar que el porcentaje de la población menor a 30 años equivale al 61%, por lo que es una población joven; dado que su ritmo de crecimiento se ha mantenido en un 14% respecto a la información de los censos anteriores de 2000 y 2005.

De ahí que el indicador aproximado de fecundidad que establece la relación entre mujeres y niños, para el censo de 2010 fue de 254.23, es decir que por cada 1,000 mujeres existen 254 niños, relación que disminuyó respecto a 1990 donde la relación era de 613 por cada 1,000 (SECTUR, 2010).

Así mismo, otro indicador de población, se refiere a aquellas personas que se identifican como indígenas siendo solo el 25.76% son quienes se consideran en esta condición. De esta manera se tiene que, las lenguas indígenas más importantes del municipio son: el zapoteco y mixteco, seguidas el náhuatl y el huave; donde solo 1,333 personas hablan estas lenguas siendo el Zapoteco la más predominante (PMD, 2017).

Figura 11. Población que se considera indígena y que habla una lengua indígena.



Fuente: INEGI, 2010

Cuenta con una extensión territorial de 579 kilómetros cuadrados, lo que representa el 0,6 % de la superficie del estado; se conforma de 76 localidades, donde la mayoría de pobladores vive en zonas urbanas, mientras que el 35% reside en zonas rurales. Dentro de las localidades más importantes se encuentran: La Crucecita, Santa María Huatulco como cabecera municipal, Cuapinolito y La Herradura (INEGI, 2010).

En cuanto al aspecto de vivienda, para la densidad de población con la que cuenta en el municipio de Santa María Huatulco, existen 10,161 viviendas habitadas, de las cuales solo el 70% cuenta con piso de cemento, y poco más del 80% cuentan con servicios de drenaje, agua potable y energía eléctrica, por mencionar los más importantes. El tamaño promedio en los hogares es de 3.8 personas (INEGI, 2010).

- **Educación**

Del total de la población 35, 577 habitantes se encuentran en los rangos de edad de asistencia escolar que va desde los 3 años hasta los 30 años y más, equivalente al 92%, donde solo el 32% asiste a alguna institución escolar, existiendo 10,556 alumnos en instituciones públicas y 1,018 en privadas en los distintos niveles educativo: preescolar, primaria, secundaria y bachillerato; con 100 instalaciones educativas en cuanto a infraestructura se refiere (CONEVAL, 2010).

Cuadro 12. Distribución de alumnos por instalaciones de niveles educativos.

NIVEL EDUCATIVO	INSTALACIONES	ALUMNOS EN ESCUELAS PÚBLICAS	ALUMNOS EN ESCUELAS PRIVADAS
Preescolar	36	1,479	137
Primaria	42	5,182	369
Secundaria	17	2,523	147
Bachillerato	5	1,372	365
TOTAL	100	10,556	1,018
Preescolar	36	1,479	137

Fuente: CONEVAL -INEGI, 2010

En cuanto al analfabetismo 25,738 habitantes representan a la población de 15 años y más, donde 2,724 habitantes son analfabetas lo que corresponde al 10.5% de la población total. En este mismo rango de edad, solo el 22% cuenta con secundaria completa.

- **Salud**

En términos de servicios de salud, del total de la población solo el 69% es derechohabiente de alguna institución médica pública como IMSS, ISSSTE, PEMEX, Defensa o Marina, Seguro popular o institución privada (INEGI, 2010).

Cuadro 13. Población con servicios de salud

POBLACIÓN CON DERECHOHABIENCIA A SALUD	12,300
Instituciones médicas	
IMSS	4,617
ISSSTE	654
ISSSTE estatal(2)	110
Pemex, Defensa o Marina	6,693
Seguro popular o para una nueva generación	201
Otra institución	25
NO DERECHOHABIENTE	6,057
NO ESPECIFICADO	369

Fuente: INEGI, 2010

El municipio cuenta con 12 unidades médicas, y 80 personas de personal médico, donde la razón de médicos por unidad médica es de 6.7 para 2010.

- **Migración**

Siendo la migración un fenómeno que afecta a muchos municipios de México, Santa María Huatulco no es la excepción; donde el movimiento de su población de un lugar a otro, se ve determinado por diversos factores que obedecen principalmente, al interés por alcanzar un nivel mejor de bienestar.

Donde analizarlo requiere de conocer cuántos habitantes del total de la población son originarios del estado de Oaxaca, para lo cual se tiene que alrededor del 85% nació en el estado mientras que, de la población mayor a 5 años de edad, 94% tiene su lugar de residencia en Oaxaca. Por lo que, para el porcentaje restante en ambos casos las personas proceden principalmente de Ciudad de México, Chiapas, Guerrero y Veracruz con una participación del 73% (SECTUR, 2015).

- **Índice de Marginación**

Para 2010 en el municipio de Santa María Huatulco había 23,922 habitantes, es decir cerca del 58% de la población se encontraba en pobreza, de los cuales 18,600 o bien el 45%, presentaba pobreza moderada y 5,322 (12.9%) pobreza extrema.

Por tal motivo el municipio presenta un índice medio de migración, con valor el 20.5%, ocupando el lugar 526 a nivel estatal y 1,731 a nivel nacional. Las características que determinan este índice en la población son el analfabetismo, el nivel de ingresos, alimentación adecuada, salud y los servicios básicos de las viviendas (PMD,2017).

- **Economía**

En cuanto a los indicadores de economía que presenta el municipio de Santa María Huatulco, se tiene que la población económicamente activa se encuentra conformada por 19,918 personas; de las cuales se encuentran empleadas en mayor proporción en los sectores de servicios y comercio (INEGI,2010).

La participación en actividades económicas de esta población queda organizada de la siguiente manera:

Cuadro 14. Porcentaje de participación de la PEA en Huatulco

POBLACIÓN TOTAL	19,918
% EN ACTIVIDADES ECONÓMICAS	
Funcionarios, profesionistas, técnicos y administrativos	24.86
Trabajadores agropecuarios	8.15
Trabajadores en la industria	17.96
Comerciantes y trabajadores en servicios diversos	48.36
No especificado	0.6

Fuente: INEGI, 2010

De acuerdo con el cuadro anterior, del total de población económicamente activa, es decir 19,918 el 48.36% son comerciantes y trabajadores en servicios diversos, el 24.86% son funcionarios, profesionistas, técnicos y administrativos; 17.96% son trabajadores en la industria, 8.15% son trabajadores agropecuarios y 0.66% no lo específica.

Con la información analizada se puede observar que el municipio enfrenta condiciones dispares debido a diversas situaciones como son la distribución de su población en zonas rurales y urbanas, el acceso a servicios, la concentración del empleo en determinadas actividades económicas y demás aspectos que influyen en la dinámica de desarrollo económico y social del municipio.

- **Estructura organizativa**

El municipio de Santa María Huatulco es uno de los municipios más importantes del estado de Oaxaca, ya que el crecimiento de su economía y población se ha basado principalmente en la actividad turística, donde la administración pública ha jugado un papel importante en el desarrollo a través de una visión integral que ha permitido el avance del mismo; quedando organizado de la siguiente manera:

Figura 12. Estructura organizativa del municipio de Santa María Huatulco, Oaxaca



Fuente: INAFED, 2010

Y finalmente las políticas públicas alineadas a los ejes de la Planeación Federal y Estatal, que enmarcan al municipio:

Cuadro 15. Alineación de políticas públicas con programas federales y estatal.

POLÍTICAS PÚBLICAS NACIONALES 2013- 2018	POLÍTICAS PÚBLICAS ESTATALES 2017- 2022
México en paz	Oaxaca Seguro
México incluyente	Oaxaca Incluyente con Desarrollo Social
México con Educación de Calidad	Oaxaca Moderno y Transparente
México Próspero	Oaxaca Productivo e Innovador
México con Responsabilidad Global	Oaxaca Sustentable
ESTRATEGIAS TRANSVERSALES	
Democratizar la productividad	Igualdad de Género
Gobierno cercano y moderno	Asuntos Indígenas
Perspectiva de género	Derechos de niñas, niños y adolescentes

Fuente: PMD, 2017

3.3 Bahías de Huatulco como Centro Integralmente Planeado

Bahías de Huatulco como destino turístico surge de una iniciativa del Fondo Nacional de Fomento al Turismo en lo subsecuente FONATUR, organismo creado en 1974, con la intención de hacer de éste, un instrumento estratégico para el desarrollo de la inversión turística en México, el cual ha jugado un rol preponderante en el desarrollo turístico del país (Dávila, 2014).

Dentro de sus principales funciones se encuentran:

- La generación de nuevos proyectos turísticos en condiciones de sustentabilidad, competitividad, productividad, integralidad y preservación del equilibrio ecológico.
- El fomento a la inversión turística en el país y la venta de terrenos a inversionistas.
- La promoción del desarrollo con la identificación de proyectos que contribuyen a la inversión turística en el país.
- La elaboración e implementación de proyectos de infraestructura y arquitectónicos para el desarrollo planeado y sustentable.

Uno de los principales planes de desarrollo que pone en marcha desde 1974, fue la construcción de los Centros Integralmente Planificados (CIP) que, inicialmente contemplaba cinco enclaves turísticos de costa a lo largo del país, apostando por el turismo de sol y playa como reactivador económico (Dávila, 2014). Dichos proyectos son:

- Cancún, Quintana Roo
- Ixtapa-Zihuatanejo, Guerrero
- Loreto y San José del Cabo, Baja California; y
- Bahías de Huatulco, Oaxaca.

Todos estos proyectos, caracterizados por ir acompañados de un desarrollo importante de infraestructura en enclaves de alto valor natural y paisajístico.

De esta manera el municipio de Santa María Huatulco alberga el último Centro

Integralmente Planeado el cual comienza a construirse en 1985, también denominado Bahías de Huatulco. Dicho proyecto abarca las 9 Bahías que lo ubican en un polígono de 20,972 hectáreas expropiadas por FONATUR, donde un 6.35 % de la extensión fue destinada al desarrollo turístico, 3.45% a la zona urbana y 90.19 % para la conservación ecológica (CONANP, 2003).

Las nueve Bahías de Huatulco son: Tangolunda, Chahué, Bahía de Santa Cruz, El Maguey, Conejos, Cacaluta, San Agustín, Chachacual y Bahía del Órgano. En este destino turístico se encuentran 36 playas siendo las principales: La Entrega, Yerbabuena, Punta Santa Cruz, Tangolunda, Punta Arena, Conejos, Coyote, Chachacual y la India. Además alberga un complejo natural de biodiversidad en el que se encuentran el Parque Eco-Arqueológico Copalita, creado en coordinación con el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) y el Parque Nacional Huatulco declarado reserva natural federal por la Comisión Nacional de Áreas Naturales (CONANP) y reconocido en 2006, como Reserva de la Biosfera por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) mediante el programa *Man and Biosphere* (M&B) tanto el área protegida del parque nacional como su zona de influencia en el municipio (FONATUR, 2016).

Para la constitución del destino, se establecieron determinados criterios con base al paisaje natural como imagen del destino y de los productos turísticos que se ofrecen como los orientados al contacto con la naturaleza y el turismo de sol y playa, entre otros.

Aunado a su riqueza natural, Bahías de Huatulco como destino fue certificado en 2005 como la primera comunidad sustentable en América por *EarthCheck*, el cual en 2011 obtiene el nivel de certificación Gold, tras haber obtenido el reconocimiento por seis veces consecutivas; y finalmente en 2014 recibe la certificación platino convirtiéndose en el segundo destino turístico a nivel mundial en recibir este tipo de certificación (SECTUR, 2015).

Dicha certificación se sustenta en los Criterios Globales de Turismo Sostenible, a través de un proceso de autoevaluación y auditoría, en el cual se califican aspectos como reducción de desechos, eficiencia energética, consumo de agua y manejo de aguas residuales, huella de carbono, aplicación de políticas medioambientales e integración de la sociedad en

prácticas de conservación.

Para 2011, FONATUR plantea el Relanzamiento del CIP Bahías de Huatulco que, de manera conjunta con la SECTUR, pretendían posicionar a Bahías de Huatulco como un destino caracterizado por ofrecer servicios de primera calidad, de baja densidad y en completa armonía con los entornos natural y cultural; donde los principales objetivos de dicho proyecto fueron:

- Incrementar en 05 años, 2500 cuartos de hotel en diversas categorías
- Atraer inversionistas privados para el desarrollo de proyectos turístico
- Diversificación de la oferta turística
- Mejorar la accesibilidad carretera y aérea
- Mejorar los servicios de vivienda, salud, educación, recreación y cultura
- Fortalecer la colaboración de los tres niveles de gobierno a través de convenios y mesas de trabajo
- Fortalecer la imagen del municipio como destino sustentable de reconocimiento internacional,
- Potenciar el turismo ecológico para el aprovechamiento sustentable de los recursos,
- Incrementar la participación del segmento náutico con instalaciones y productos de alta calidad.

Así mismo, como parte de proyectos alternos para incrementar la demanda turística y fortalecer la continuidad del destino, se han considerado diversas medidas para fortalecer el compromiso hacia la protección del ambiente y el paisaje urbano, entre los que destacan diversos reconocimientos y distintivos de sustentabilidad como son: Playas limpias sustentables, *Blue Flag*, Distintivo S, el programa ambiental denominado Huatulco Carbono Neutro, entre otros otorgadas a cadenas hoteleras (FONATUR, 2016).

De esta manera el desarrollo de Bahías de Huatulco y su consolidación, permiten ofrecer a los turistas una mezcla de usos destinados a las zonas hoteleras, comerciales y residenciales, con infraestructura y servicios que cumplen con los mayores estándares de calidad y diseño.

3.4 Infraestructura e indicadores turísticos de Bahías de Huatulco

Bahías de Huatulco, cuenta con un gran potencial en atractivos turísticos de carácter natural y paisajístico entre playas y parques naturales, en los cuales se ha implementado una amplia gama de actividades a través de los recursos y atractivos identificados en este destino (SECTUR, 2015).

Dicho potencial turístico queda concentrado en un inventario y catálogo de atractivos, servicios y productos turísticos, que de acuerdo con la Agenda de Competitividad de Bahías de Huatulco 2013- 2018, quedan enmarcados de la siguiente manera:

Cuadro 16. Atractivos naturales y culturales de Santa María Huatulco

ATRATIVOS NATURALES Y CULTURALES		
PLAYAS	Playa Rincón Sabroso	Mirador Punta Santa Cruz
Playa Santa Cruz	Playa Esperanza	Mirador Santa Cruz
Playa Arrocito	Playa Punta Arena	Mirador Entrega I
Playa Chahué	Playa Arena	Mirador Entrega II
Playa La Bocana	Playa Yerbabuena	Mirador El Faro
Playa La Entrega	CUERPOS DE AGUA	PARQUES NATURALES
Playa San Agustín	Río Copalita	Parque Ecológico Rufino Tamayo
Playa Tangelunda	Laguna Salinas	Parque Nacional Huatulco
Playa Maguey	Manglares	ATRATIVOS CULTURALES
Playa Cacaluta	Pocillopora Capitata	Pintura de la Virgen de Guadalupe en el templo de Nuestra Señora de Guadalupe
Playa Conejos	Laguna El Zanate	Parroquia de la Santa Cruz
Playa Ixtapa	Rompeolas de Tangelunda	Parque Eco arqueológico Copalita
Playa Tormillo	Pocillopora Demicomis	Museo de Sitio Parque Eco arqueológico Copalita
Playa El Órgano	Pocillopora Meandrina	Vestigios arqueológicos en el CIP
Playa El Zarzal	Pocillopora Verrucosa	TORNEOS Y FESTIVALES
Playa Violín	Porites	Torneo internacional de pesca deportiva de pez vela
Playa Consuelo	Pecio de Santa Cruz	Torneo de pesca vela, marlín, dorado y atún
Playa Cachacual	Pecio de San Agustín	Torneo Nacional de Pez dorado
Playa Cacalutilla	Cuencas y corales de la zona costera de Huatulco	Festival de música por el Mar
Playa Las Gemelas	Isla La Montosa	Fiesta de la santa Cruz
Playa Paraíso	Isla La Blanca	OTROS
Playa La India	Rompeolas Chahue	Plantas medicinales
Playa Riscalillo	Isla San Agustín	Vestimenta tradicional
Playa Jicaral	Zona Arrecifal	Uso cultural del Caracol Purpura
Playa El Arroyo	FAUNA	Canciones en Huatulco
Playa San Andrés	Reptiles	
Playa del Amor	Anfibios	
Playa Tejoncito	MIRADORES Y SENDEROS	
Playa Manzanillo	Sendero Guanacastle	
Playa Ventura	Sendero Sabanal	
Playa El Tejón	Mirador de Tangelunda	
Playa Coyote	Mirador de Chahue	

Fuente: SECTUR, 2015

Cada de uno de estos atractivos cuenta con un índice de valor turístico, el cual se otorga en función a las condiciones de uso, la ubicación del recurso, su proximidad a establecimientos de hospedaje y alimentos, actividades que se realizan al interior, accesibilidad, entre otros (SECTUR, 2005).

Dichas condiciones se ven determinadas por la infraestructura turística con la que cuenta el municipio que, comprende la infraestructura básica de las obras públicas de acción estatal generalmente, en materia de accesibilidad, comunicaciones, servicios esenciales de agua, electricidad, drenaje y tratamiento de residuos por mencionar algunos (SECTUR, 2015) organizados de la siguiente manera:

- 2,856.6 kilómetros de carretera Federal. Conectando a las ciudades de Puerto Escondido, Puerto Pochutla, Salina Cruz y la Ciudad de Oaxaca.
- 2,878.4 kilómetros de carretera estatal Santa María Huatulco – Pluma de Hidalgo
- 12,917.6 kilómetros de caminos rurales
- 649 kilómetros de vías férreas que provienen de Tehuacán, Puebla hacia distintos lugares del estado de Oaxaca y hasta Matamoros, Tamaulipas.
- 2 muelles flotantes para embarque y desembarque
- 3 Marinas: Chahué, Santa Cruz y Dársena de Tangolunda
- 1 Muelle de cruceros de cuarta y quinta generación.
- 1 Aeropuerto internacional.
- 6 plantas de tratamiento plantas de tratamiento de aguas residuales en: Bahía de Chahué, Bahía de Tangolunda, Bahía Conejos, Bahía La Entrega, Copalita y Parque Ecoarqueológico.
- 5 plantas de tratamiento municipales: Río Laje, El Crucero, Aguaje El Zapote, San Agustín.

Así mismo, en cuanto al equipamiento y la oferta turística del destino, nos referimos a los establecimientos públicos y/o privados que ofrecen servicios turísticos de hospedaje, alimentación, recreación, transporte, información, guías, agencias de viajes, comercios, estacionamientos, entre otros.

De esta forma, de acuerdo con los datos consultados en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE, 2018) se encontró que, para el municipio de Santa María Huatulco, se tienen registrados los siguientes establecimientos dentro de la industria turística:

Cuadro 17. Establecimientos turísticos en Bahías de Huatulco

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Agencias de viaje	14
Arrendadoras de autos	7
Bares, cantinas y similares	71
Cafeterías y fuentes de sodas	34
Centros nocturnos y discotecas	7
Hoteles, moteles, apartamentos, bungalows y otros	153
Balnearios	2
Servicios relacionados al transporte aéreo	3
Restaurantes	426
Transporte turístico	49

Fuente: DENUE- INEGI, 2018

Como bien se puede observar en la tabla anterior la planta turística con la que cuenta Bahías de Huatulco conformada por los establecimientos dedicados a actividades económicas del ramo turístico, concentradas en servicios de hospedaje y servicios de alimentos y bebidas principalmente.

En cuanto a servicios de hospedaje, de acuerdo a la última actualización de la Secretaría de Turismo del Estado de Oaxaca en 2017 se tiene que de los 153 establecimiento de hospedaje que existen en el municipio, se cuenta con un total de 5,157 cuartos disponibles distribuidos por categorías de la siguiente manera:

Cuadro 18. Total de hoteles y cuartos disponibles por categoría en Bahías de Huatulco

TOTAL CATEGORÍAS	HOTELES	CUARTOS DISPONIBLES
	153	5157
5 estrellas	18	2319
4 estrellas	25	1141
3 estrellas	26	577
2 estrellas	16	216
Otros	68	904

Fuente: SECTUR OAXACA, 2017

A partir de la información anterior, respecto a los atractivos e infraestructura turística disponible en Bahías de Huatulco, se pueden generar los indicadores turísticos en función

a su oferta y demanda basada en los recursos y actividades que los establecimientos turísticos ofrecen al visitante; para lo cual se tiene la siguiente información sobre 2017:

Cuadro 19. Indicadores turísticos de Bahías de Huatulco en 2017

INDICADORES TURÍSTICOS PARA 2017	
Llegada de turistas	Total de turistas que pernoctaron en Huatulco: 730, 709 Total de turistas residentes: 680,063 Total de turistas no residentes: 50,646 Estadía promedio (días): 2.92 Gasto promedio (pesos): \$3,073.00 Derrama Económica (mdp): \$6,557
Origen de los turistas	Lugares de procedencia de turistas nacionales (%): 87% de Ciudad de México, Estado de México, Oaxaca, Chiapas, Puebla, Querétaro, Nuevo León y Jalisco. 13% del resto del país. Lugares de procedencia de turistas internacionales (%): 51% EUA, 33% Europa, 5% Sudamérica, 3% Asia y 3% Canadá y el 6% otros países.
Conectividad aérea	Número de vuelos: 4,103 Asientos disponibles: 525,163 Porcentaje de ocupación aérea: 72%
Arribo de cruceros	Total de cruceros que arribaron a Huatulco: 31 Total de pasajeros en los cruceros que arribaron: 43,481
Empleos en el sector turismo	Total de empleos en turismo: 28,332 Total de empleos directos: 8,095 Total de empleos en AyB: 3,917 Total de empleos en hotelería: 3,762 Total de empleos en otros servicios: 551 Total de empleos indirectos: 20,237

Fuente: SECTUR-OAXACA, 2017

Ahora bien, una vez identificado el comportamiento del turismo en Bahías de Huatulco en función a los recursos y actividades turísticas que las empresas del sector brindan en el destino; es necesario complementar la percepción respecto a la calidad de los servicios ofrecidos; es decir tomar en cuenta los elementos claves de la competitividad turística que permiten a los establecimientos mantenerse o no, en la aceptación del turista.

Dado que las empresas comienzan a darle importancia a las certificaciones como una herramienta de posicionamiento del producto o servicio que ofrecen en la diferenciación y preferencia que otorga el prestar servicios avalados y certificados por un sello de calidad.

Para lo cual es necesario conocer acerca de las certificaciones en materia de calidad en el turismo descritas en el capítulo anterior, donde algunas se encuentran presentes en los establecimientos que conforman la industria turística de Bahías de Huatulco.

Cuadro 20. Certificaciones con las que cuenta el destino Bahías de Huatulco (Empresas y destino)

CERTIFICACIÓN y/o DISTINTIVOS	TOTAL DE EMPRESAS	OBSERVACIONES
Sello de Calidad Punto Limpio	42	Principalmente lo tienen restaurantes y hoteles
Distintivo M	9	Hoteles y restaurantes
Distintivo S	3	Hotel Barcelo, Las Brisas y Aeropuerto de Huatulco
Guías de turistas certificados	60	Guías disponibles en el destino con certificado vigente
Playas Limpias Sustentables	2	Las playas certificadas son Playa Chahué y Playa El Órgano
<i>EarthCheck</i>	1 Destino 1 Aeropuerto 1 Hotel	Desde 2005, Bahías de Huatulco tiene la Certificación <i>EarthCheck</i> y para 2014 recibe la Certificación Platino, por las medidas de sustentabilidad implementadas. En 2013, el aeropuerto de Huatulco la certificación <i>EarthCheck</i> , por garantizar el manejo sustentable de sus operaciones y el cumplimiento de estándares internacionales. El Hotel Las Brisas cuenta con esta certificación desde 2011
<i>Blue Flag</i>	1 Playa	Es un distintivo basado en un sistema de certificación de la calidad ambiental creado y gestionado por la FEE (Fundación para la Educación Ambiental).
<i>Rainforest Alliance</i>	2 Hoteles	Es un distintivo, que indica que una finca, bosque o empresa turística han sido auditados para comprobar que cumplen normas de sostenibilidad ambiental, social y económica.
Distintivo Cristal	3 Hoteles	Es un programa de Prevención Higiénico-Sanitario, con el objetivo final de reducir los principales riesgos sanitarios asociados con el agua utilizada, los alimentos preparados y servicios en los establecimientos
OTROS RECONOCIMIENTOS		
Sitios Ramsar	44,400 hectáreas,	Convención internacional, que cuenta con mecanismos para ayudar a las partes contratantes a designar como sitios Ramsar sus humedales más importantes y a adoptar las medidas necesarias para manejarlos de manera eficaz, manteniendo sus características ecológicas. En 2003 se designó como Sitio Ramsar a las Cuencas y corales de la zona costera de Huatulco con 44,400 hectáreas.
<i>Man and Biosphere</i>	2	Programa internacional promovido por la UNESCO, que busca que, en las Reservas de la Biosfera, se evite la pérdida de biodiversidad en todas sus manifestaciones: ecológicas (especies, poblaciones, comunidades y ecosistemas) y culturales (usos y costumbres de las poblaciones en armonía con la naturaleza). En 2006, la UNESCO nombra al municipio de Santa María Huatulco y al Parque Nacional Huatulco como Reserva de la Biosfera Huatulco, que se incorpora a la Red de este programa .

Fuente: Elaboración propia con información de sitios web oficiales. 2019

3.5 La certificación internacional de destino *EarthCheck* en Bahías de Huatulco

Las características antes descritas de Bahías de Huatulco, han servido como elementos que le favorecen para ser destino un turístico, en el cual se ha instaurado la implementación de la certificación internacional de destino *EarthCheck* que, durante más de una década se mantenido y ha traído beneficios a la sociedad, el medio ambiente y por ende a la economía en cuanto a la industria turística se refiere.

Bahías de Huatulco cuenta con dicha certificación desde 2005, y es una de las certificaciones más importante a nivel internacional en materia de actividades sostenibles de ciencia, viajes y turismo. Es el primer destino en América Latina en obtener esta certificación y el segundo destino turístico a nivel mundial en tener la certificación *EarthCheck Platinum*, después de Kaikoura, Nueva Zelanda; razón por la que se ha puesto gran esfuerzo en mantener esta distinción de clase mundial, por parte de todos los actores involucrados (*EarthCheck,2016*).

Logrando también, se le brinde importantes apoyos económicos para que conserve la certificación ante *Earthcheck*, que le permitan alcanzar los objetivos impuestos en cuanto a la mejora en la calidad de vida de los habitantes y la conservación de los recursos naturales; a través de diversos programas que se enfocan a la protección de playas, mejora de infraestructura, mantenimiento de plantas de tratamiento de aguas residuales, reducción en la generación basura, e implementación de planes de reciclaje, entre otras actividades.

Año con año, Bahías de Huatulco es sujeto a auditorías por parte de la Certificadora Internacional *EarthCheck*, con personal proveniente de Australia que realiza recorridos de supervisión en plantas de tratamiento, tanques de agua, parques, bulevares, playas y cárcamos, donde se ratifica o anula esta certificación de estándares internacionales, bajo la premisa de bajos niveles de impacto ambiental y nulos riesgos sanitarios (*EarthCheck,2016*).

Capítulo 4. Desarrollo Metodológico del Estudio de Caso

La presente investigación se desarrolla bajo el esquema de estudio de caso, para abordar de manera empírica el fenómeno de las certificaciones en turismo dentro de su contexto real, como lo indica Yin (1989), especialmente cuando los límites entre fenómeno y contexto no son claramente evidentes; por lo que este método permite incorporar enfoques específicos a la recopilación y análisis de datos.

Otros autores como Chetty (1996), indican que este esquema de estudio de caso es adecuado para investigar cómo y porque ocurren ciertos fenómenos desde múltiples enfoques, ideal cuando las teorías existentes son inadecuadas; permitiendo una investigación más profunda para obtener un conocimiento más amplio sobre el fenómeno.

Dada la complejidad del turismo como fenómeno social, es posible utilizar este método para estudiar los efectos en innovación que una certificación le puede proporcionar a destinos y empresas turísticas en un determinado lugar.

En esta primera fase se consultaron documentos, artículos, reportes anuales, bases de datos y sitios de internet oficiales de las dependencias gubernamentales y no gubernamentales relacionados con el tema de estudio (Eco, 1977) que, pudieran aportar información relevante.

Posteriormente se logró la identificación de conceptos clave que permitieron definir y diseñar las variables principales que se recolectaron en el trabajo de campo, durante la visita realizada al destino Bahías de Huatulco:

Cuadro 21. Variables de investigación

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
ELEMENTOS DE INNOVACIÓN	Relativo a las características que presentan las certificaciones, para propiciar la innovación en una empresa o destino turístico. Caso Bahías de Huatulco y la certificación <i>EarthCheck</i> .
LIMITANTES	Razones y acciones que han impedido o limitado que se implemente una certificación en una empresa o destino turístico.
FACILITADORES	Razones y acciones que han favorecido la implementación de una certificación en una empresa o destino turístico.

Fuente: Elaboración propia, 2019

Una vez diseñadas las variables de investigación, y estando en lugar de estudio se procedió a la identificación de los actores claves en la certificación internacional de destino *EarthCheck* en Bahías de Huatulco; que por tratarse de un requerimiento para el bien común de una sociedad como lo indican Lo Biondo, et al.(2014), la participación de los actores del desarrollo es esencial para construir y mantener dicho bienestar. Cabe destacar que se incorporan al análisis, aquellos que se vinculan directamente con el diseño y operación de la certificación para el desarrollo del turismo, que bajo un enfoque sistémico se consideran los siguientes:

Cuadro 22. Actores clave para la certificación *EarthCheck* en Bahías de Huatulco

ACTORES	LOCAL	ESTATAL	NACIONAL	INTERNACIONAL
PÚBLICOS	Regiduría de turismo Dirección de Sustentabilidad Medioambiental Comité de Playas Limpias	Secretaría de Turismo Estatal	FONATUR SECTUR	
PRIVADOS	Equipo Verde Huatulco Sector empresarial		<i>Factual Services</i> INMC	<i>EarthCheck</i>

Fuente: Elaboración propia, 2019

Dentro de los actores públicos a nivel local encontramos, como las instancias responsables y que apoyan en el proceso de implementación de la certificación internacional de destino *EarthCheck* en Huatulco a: I. La Regiduría de Turismo, la cual a través de distintos programas de fortalecimiento turístico pretende mantener en un estatus alto al destino como sustentable, seguro y responsable con el medio ambiente y la sociedad; esto mediante la colaboración directa de otras instancias como II. La Dirección de Sustentabilidad Medioambiental, III. El Comité de Playas Limpias y; IV. La Dirección de Parque Nacional

Huatulco.

A partir de ahí, se encuentran involucradas en el proceso instancias estatales como: I. La Secretaría de Turismo de Oaxaca, la cual tiene un representante en el municipio, encargado de gestionar los trámites relacionados con las certificaciones nacionales, además de asuntos relacionados con la vigilancia y cumplimiento de acciones relacionadas con el mejoramiento del desarrollo turístico en la comunidad; y lo relativo al mantenimiento y cumplimiento de las actividades relacionadas a la certificación de destino *EarthCheck*.

Dicha certificación es fomentada y financiada por el FONATUR que, como actor público nacional, encargado de los Centros Integralmente Planeados, proyecto al cual pertenece Bahías de Huatulco desde su creación en 1985. Así mismo, la SECTUR también es un actor importante a nivel nacional en cuanto al diseño de los programas de calidad para el crecimiento del turismo en México.

Por otro lado, entre los actores privados se encuentra la asociación civil Equipo Verde Huatulco, quien es el organismo encargado de llevar a cabo la gestión de la certificación *EarthCheck* y a quien se le ha atribuido el éxito y mantenimiento de dicha certificación desde 2005, año en que dicho municipio recibe su primer certificado como la primera comunidad sustentable en Latinoamérica, alcanzando una de las más altas categorías: *EarthCheck Platinum Certified* en 2014, y estando en posibilidad de alcanzar la categoría Master, la cual es la máxima categoría manejada dentro de esta certificación para 2020.

El sector empresarial turístico, es fundamental en el proceso de certificación, ya que se ve directamente beneficiado por la llegada de turistas nacionales e internacionales, además de que en el caso de grandes corporativos hoteleros se han visto beneficiados en la optimización de sus procesos al establecer políticas relacionadas con buenas prácticas sustentables, que les permiten ahorrar, disminuir y aprovechar eficientemente sus recursos.

A nivel nacional, se encuentran los diversos organismos de certificación, que para la presente investigación se consideraron dos de los acreditados ante la EMA, por contar con las facultades para efectuar actividades de evaluación y verificación en el proceso de normalización y certificación turística.

Así mismo se encuentran los actores de intervención internacional *EarthCheck* como certificadora internacional, que avala al destino dentro de las especificaciones requeridas como destino de calidad y destino sustentable.

Posteriormente se determinan las herramientas metodológicas más adecuadas a utilizar, para la recolección de datos de campo; que permitieran alcanzar los objetivos planteados inicialmente, la pregunta e hipótesis de la investigación. De esta manera al tratarse de variables intangibles, se eligió la investigación cualitativa, porque permite estudiar actores y elementos desde una perspectiva holística, en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se encuentran, de acuerdo como lo indica Álvarez-Gayou (2003); razón por la cual se seleccionó la entrevista semiestructurada y la observación.

Cuadro 23. Selección de las herramientas metodológicas

ENTREVISTAS	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
SECTUR FEDERAL	Playas certificadas
Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC)	
Factual Services	Señalética informativa
SECTUR Oaxaca	
Regiduría de Turismo en Huatulco	Centros de visitantes
Dirección de Sustentabilidad Medioambiental	
Comité de Playas Limpias	Instalaciones hoteleras
Equipo Verde Huatulco	
Corporativos hoteleros de Huatulco.	Bulevares

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Se eligieron las entrevistas semiestructuradas, ya que estas se elaboran a base de una guía de preguntas específicas, mismas que se describirán en el cuadro siguiente; que sirven para enfocarse en el tema, donde es posible mantenerse en una posición abierta ante información adicional que el entrevistado pudiera aportar con preguntas nuevas no previstas en el transcurso de la entrevista; pudiendo lograrse una visión más clara acerca de las opiniones, sentimientos e ideas del entrevistado y por lo tanto un contexto más enriquecedor de datos cualitativos en la investigación, de acuerdo con lo que indica Díaz-Bravo (2013).

Las secciones en las que se dividió la entrevista para los actores claves en Bahías de Huatulco fueron los siguientes:

Cuadro 24. Estructura de la entrevista

SECCIONES	PREGUNTAS
INNOVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué tipo de cambios ha propiciado al destino y/o empresa, la implementación de la certificación <i>EarthCheck</i> durante los años en los que se ha mantenido? - ¿Considera que la implementación certificación <i>EarthCheck</i>, ha generado innovación en el destino y/o empresa? ¿Por qué? - ¿Se he requerido de la transferencia de tecnología y/o conocimientos para la implementación de la certificación <i>EarthCheck</i> en el destino y/o empresa? - ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de gestión de la certificación?
FACILITADORES	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles fueron los agentes que favorecieron el proceso de certificación en el destino de Bahías de Huatulco? ¿Por qué? - ¿Qué factores han permitido el mantenimiento de la certificación <i>EarthCheck</i> en el destino Bahías? de Huatulco - ¿Qué tipo de recursos se han utilizado para llevar de manera óptima el proceso de certificación? - ¿Cuáles son los beneficios sociales, económicos y ambientales que esta certificación le ha brindado a Huatulco como destino? - ¿Existen cifras sobre dichos beneficios? ¿Se encuentran publicadas? - ¿Podrían algunas otras certificaciones de carácter nacional ayudar a mantener esta certificación de destino otorgada a Huatulco? ¿Por qué? ¿Cuáles?
LIMITANTES	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles fueron los agentes que dificultaron el proceso de certificación en el destino de Huatulco? - ¿En cuánto tiempo se llevó a cabo el proceso de certificación de Huatulco como destino, para cumplir con los lineamientos establecidos por <i>EarthCheck</i>? ¿Fue complicado? - ¿Considera que deba realizarse alguna mejora a este proceso de certificación? ¿Cuál sería? ¿Por qué? ¿Quiénes participarían?

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Cuadro 25. Relación de las entrevistas realizadas

FECHA DE LA ENTREVISTA	ENTREVISTADOS	UBICACIÓN
08/02/2019	(1) Funcionario federal de SECTUR	Ciudad de México
01/04/2019	(1) Representante de INMC	Ciudad de México
04/04/2019	(1) Representante de <i>Factual Services</i>	Ciudad de México
18/04/2019	(1) Funcionario Estatal de SECTUR Oaxaca	Santa María Huatulco, Oaxaca
18/04/2019	(1) Encargada de la Regiduría de Turismo en Huatulco	Santa María Huatulco, Oaxaca
18/04/2019	(1) Director de Sustentabilidad Medioambiental	Santa María Huatulco, Oaxaca
19/04/2019	(1) Encargada del Comité de Playas Limpias	Santa María Huatulco, Oaxaca
19/04/2019	(1) Colaboradora del Equipo Verde Huatulco	Santa María Huatulco, Oaxaca
19/04/2019	(3) Corporativos hoteleros de Huatulco. (3) Hoteles pequeños de Huatulco	Santa María Huatulco, Oaxaca
TOTAL DE ENTREVISTAS: 14		

Fuente: Elaboración propia

Para la realización de las entrevistas se recurrió a la técnica de muestreo no probabilístico denominado bola de nieve lineal de acuerdo con Tamez et. al, (2018), donde cada uno de los entrevistados recomendaba a otro actor clave en el proceso de certificación, facilitando así el contacto con los siguientes entrevistados. Sin embargo, hay que destacar que con esta técnica se tiene poco control sobre la muestra, además de que puede presentar sesgo; ya que los entrevistados suelen designar a otras personas que conocen bien, o que trabajan y piensan igual que él, pudiendo tener información muy similar y en algunos casos poco objetiva.

De igual manera, para recopilar la información de las entrevistas, se recurrió a la grabación de las mismas, siempre y cuando los participantes estuvieran de acuerdo, alternando la toma de notas escritas en detalles muy puntuales.

Se realizaron un total de 14 entrevistas a los principales actores de las diferentes instancias públicas y privadas involucradas en la gestión de la certificación *EarthCheck* en Bahías de

Huatulco.

Como primera entrevista fue la realizada al funcionario federal de SECTUR, perteneciente a las áreas de normalización y certificación, de quien se obtuvo información general de las NOM diseñadas por SECTUR, las NMX relativas a turismo, y las certificaciones nacionales de turismo emitidas tanto por SECTUR, como por SEMARNAT y PROFEPA. Así como las limitaciones y alcances que han tenido dichas certificaciones en estos últimos años, y como es que esperaban que las estrategias por el nuevo gobierno impulsen más la participación de las empresas para adquirir este tipo de mecanismos.

Los siguientes entrevistados son los organismos de certificación que trabajan directamente con SECTUR: el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC) quien ha ayudado al diseño de algunas normas mexicanas y, que al igual que *Factual Services*, ayudan en la verificación y evaluación de conformidad de normas oficiales y mexicanas, que mediante un dictamen o acta circunstanciada avalan el cumplimiento de los requisitos que una norma solicita para que se le otorgue, o en el caso que así correspondiera un certificado. Ambos organismos expusieron sus limitantes en cuanto al desarrollo de sus funciones, así como la deficiencia en la difusión y promoción de las certificaciones para que las empresas se interesen en adoptarlas.

Al encontrarse realizando el trabajo de campo en el lugar de estudio: Bahías de Huatulco, el primer contacto que se tuvo fue con la Regiduría de Turismo, donde se recabó información general acerca de las certificaciones nacionales de turismo y así conocer cuáles han sido las de mayor éxito y aceptación por parte de las empresas. Posteriormente se entra en contexto a la certificación internacional de destino *EarthCheck*, acerca de su intervención y participación en el proceso de implementación de dicha certificación.

A partir de esta entrevista se derivan las recomendaciones con otros actores involucrados en la implementación de la certificación *EarthCheck*; la Dirección de Sustentabilidad Medioambiental, en la cual se destaca la participación de ésta que, aunque de reciente creación, para apoyar a la asociación civil encargada de gestionar la certificación de destino *EarthCheck*.

Posteriormente se deriva la entrevista con el Comité de Playas Limpias, creado en 2009 como parte del Sistema Nacional de Información sobre la Calidad del Agua en Playas Mexicanas que se inicia en 2003. Durante esta entrevista se destacó el papel que desempeña dicho comité en cuanto al proceso de la certificación nacional de playas limpias sustentables establecido por la SEMARNAT a través del cumplimiento de la norma NMX-AA-120-SCFI-2006, siendo la Playa Chahue y Playa el Órgano las únicas que cuentan con dicha certificación. Además de que también gestiona el proceso que para obtener el galardón internacional *Blue Flag*, siendo la Playa Chahue, la única con este reconocimiento.

Este tipo de certificaciones nacionales e internacionales ayudan al destino, sumándole puntos a la certificación *EarthCheck*, como parte de los requisitos que solicita, estando obligados por tal motivo, las dependencias gubernamentales encargadas a mantenerlas; proceso que resulta un poco costoso al no contar con el personal capacitado que se encargue del saneamiento y limpieza de las playas certificadas de manera constante. Sin embargo, dentro de los beneficios que se destacan, como parte de la implementación de este tipo de certificaciones, es la recuperación y preservación de especies faunísticas que la región alberga.

De ahí se procede a la entrevista con una colaboradora de Equipo Verde Huatulco, organismo que se encarga de gestionar el proceso de certificación, donde su aportación fue de suma importancia; ya que se logró conocer cómo se encuentra organizada la asociación, que de acuerdo a como lo solicita *EarthChek* deben existir dos comités:

- El Comité Coordinador, integrado por el presidente municipal, el delegado del FONATUR, asociaciones privadas y civiles siendo quienes se encargan de la toma de decisiones y delegar las responsabilidades a las instancias correspondientes y ;
- El Comité Operativo, encargado de ejecutar las estrategias anteriormente propuestas por el Comité Coordinador, para subsanar o corregir las acciones que dentro de los requisitos la certificación *EarthCheck* establece.

Los rubros bajo los cuales es evaluado el destino bahías de Huatulco son: i) Emisiones de

gases de efecto invernadero; ii) Eficiencia energética, conservación y manejo; iii) Gestión de agua potable y recursos de aguas pluviales; iv) Conservación y gestión de ecosistemas; v) Gestión de los asuntos sociales y culturales; vi) Ordenamiento del territorio y gestión, vii) Calidad del aire y control del ruido; viii) Gestión de aguas residuales; ix) Manejo de residuos sólidos y; x) Almacenamiento de sustancias perjudiciales para el medio ambiente.

Para la verificación de dichas acciones, *EarthCheck* realiza auditorías periódicas, donde manda a especialistas a verificar riesgos sociales y ambientales sobre los rubros evaluados antes descritos. A través de esta auditoría se emiten una serie de recomendaciones que, de no ser atendidos pertinentemente en el tiempo establecido, resta puntaje pudiendo provocar la pérdida de la certificación.

Así mismo se destacaron las acciones que dicho organismo realiza para fomentar la participación de los diversos actores del municipio: gobierno, empresas turísticas, academia, comunidad local y asociaciones civiles; a través de programas de educación ambiental a las escuelas de las diversas comunidades del municipio, capacitación a las empresas sobre la concientización de la importancia de la sustentabilidad, talleres, conferencias, jornadas de limpieza en playas, parques y bulevares; entre otros. Indicando así el programa denominado "Huatulco Carbono Neutro", del cual es responsable y que surge como una iniciativa que busca que el centro turístico neutralice su huella de carbono en beneficio de la sustentabilidad del municipio.

De igual manera se abordó también, cuáles han sido los factores que han limitado el mantenimiento de la certificación, y como se ha resuelto para no perder la certificación de destino *EarthCheck*.

Posteriormente, la siguiente entrevista es con el funcionario de SECTUR Oaxaca, quien se encuentra en el destino de Bahías de Huatulco de manera constante, para estar al pendiente de temas de turismo relacionados con la capacitación, las certificaciones y la vigilancia de la certificación *EarthCheck*, quien manifestó interesantes aportaciones acerca de acciones futuras que se contemplan para lograr que el destino logre la certificación Master, que de implementarse exitosamente traerá grandes beneficios al destino, que fortalecerán a la

certificación internacional.

Para las últimas entrevistas fueron recomendados algunos consorcios hoteleros de Huatulco que han tenido una intervención relevante para que dicho proceso de certificación sea favorable. Los consorcios hoteleros entrevistados cuentan con diversas certificaciones nacionales e internacionales, así como reconocimientos de calidad, buenas prácticas, mejora continua y excelencia.

De estas entrevistas se obtuvo información valiosa relacionada con el grado de compromiso que dichos consorcios tienen hacia la sustentabilidad, en las cuales destacaron los beneficios económicos que le ha provocado la implementación de las diversas certificaciones nacionales e internacionales, ya que los ha impulsado para innovar en la búsqueda de métodos distintos de aprovechamiento de sus recursos, resultando ser más eficiente la compra de determinados equipos para reducir el consumo energético, el consumo de agua, la manera en que llevan a cabo sus procesos de separación y reciclaje de desechos orgánicos e inorgánicos, la compra responsable de materiales orgánicos o biodegradables, de materiales reciclados o bien evitar en lo posible la adquisición de materiales como unicel, popotes, ciertos tipos de plástico, entre otros.

Así mismo, se pudo conocer el manejo de estos temas en las diferentes áreas del hotel, siendo una en específico la encargada de coordinar y gestionar el proceso de certificación en los departamentos de calidad, capacitación y buenas prácticas sustentables, según correspondiera al consorcio hotelero; donde parte del trabajo de estas áreas es lograr que la cultura de la sustentabilidad permee en todas las áreas de operación en contacto directo o no con el cliente, ya que, de adoptarse esta cultura como un hábito entre todos los empleados, permitirán que lo repliquen no solo al interior del hotel como parte de su trabajo, sino que también lo puedan aplicar en su vida personal.

Dichos consorcios están convencidos de que las certificaciones son herramientas innovadoras que les ha generado una ventaja competitiva ante el mercado internacional, ya que constantemente realizan estudios de benchmarking para saber qué es lo que se está haciendo en otros lugares y empresas turísticas que propicia el crecimiento del turismo de

manera sostenida, siendo las certificaciones un elemento importante en el resultado de dichos estudios.

No obstante, también se entrevistaron hoteles más pequeños que pertenecen al complejo turístico de Bahías de Huatulco, donde pocos conocían de la certificación *EarthCheck* que tiene el destino; así mismo muchos no contaban con certificaciones nacionales de ningún tipo, argumentando en algunos casos desconocimiento y en otros casos falta de interés.

Finalmente, se seleccionó como método complementario la observación directa en el trabajo de campo; como una técnica de recolección de datos del método etnográfico, que permite entender mejor un contexto en términos reales o bien de los que está pasando, en vez de lo que debe estar pasando (Ragin y Amoroso, 2010).

Los elementos que se eligieron en la observación son con base al uso de los certificados nacionales e internacionales emitidos en el destino y la imagen de sus instalaciones en cuanto a limpieza, seguridad e información, encontrándose lo siguiente:

Cuadro 26. Elementos de análisis en las unidades observadas

UNIDAD DE OBSERVACIÓN	ELEMENTOS DE ANÁLISIS
Playas certificadas	Limpieza, seguridad, depósitos de basura orgánica e inorgánica, presencia en el lugar de alguna autoridad para la supervisión de la playa (salvaguardas, policía turística, etc.)
Señalética informativa	Visibilidad, Información legible y clara, Formato atractivo, Aval de las autoridades correspondientes (FONATUR, <i>EARTH CHECK</i> , SEMARNAT, SECTUR, OAXACA entre otros) y Vigencia de los certificados.
Centros de visitantes	Limpieza, Seguridad, Depósitos de basura y Señalética informativa.
Instalaciones hotelera	Limpieza, Seguridad para empleados y huéspedes, Calidad en el servicio (atención y cordialidad), Señalética informativa sobre la certificación obtenida (Distintivo S, Distintivo M, Distintivo H, Registro Nacional de Turismo, Código de Conducta, <i>Rainforest Alliance</i> , <i>Earth Check</i> , <i>Green Globe</i> , entre otros.) en las principales áreas del hotel visible a todo el público.
Bulevares	Limpieza, Seguridad, Imagen.

Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar, que para documentar dicha observación se tomaron fotografías de las unidades de observación antes referidas, mismas que facilitaron la evidencia. Solo no se pudo realizar en las instalaciones de los hoteles, por temas de políticas internas.

Figura 13. Playa limpia sustentable, Playa Chahué. Bahías de Huatulco, Oaxaca.



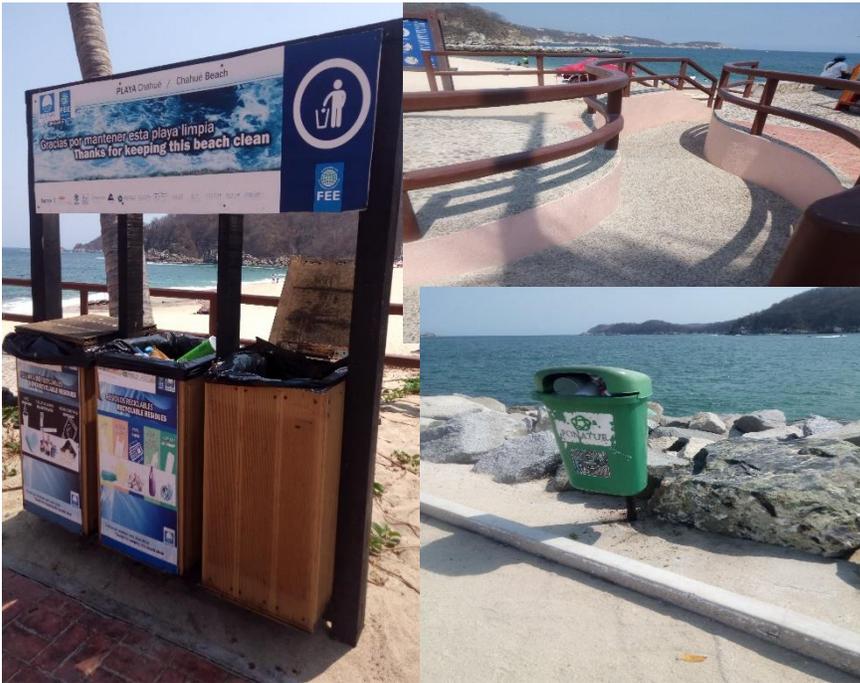
Fuente: Fotografía insitu en el área de estudio.

Figura 14. Señalética Informativa en Playa Chahué. Bahías de Huatulco, Oaxaca.



Fuente: Fotografía insitu en el área de estudio.

Figura 15. Instalaciones y equipamiento. Bahías de Huatulco, Oaxaca.



Fuente: Fotografía insitu en el área de estudio.

Figura 16. Boulevares y senderos, Bahías de Huatulco, Oaxaca.



Fuente: Fotografía insitu en el área de estudio.

Capítulo 5. Análisis de los resultados

Como parte de la investigación desarrollada de este trabajo de tesis, se vincularon las evidencias obtenidas en el trabajo de campo, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados inicialmente; con lo que se logró identificar a las certificaciones como impulsoras de la innovación en empresas y destinos turísticos. Así mismo, se lograron identificar los facilitadores y limitantes en la implementación de una certificación tanto de carácter nacional e internacional en un destino y/o empresa turística, y como a través de la colaboración de los actores claves involucrados en este proceso se ha logrado aprovechar que estas certificaciones ayuden a empresas y destinos a obtener beneficios en un mediano y largo plazo.

5.1 Elementos de la certificación *EarthCheck* que propician la innovación en empresas y destinos turísticos.

De acuerdo a lo manifestado por los entrevistados, la implementación de la certificación *EarthCheck* ha generado innovación que se ve reflejada en:

- El uso de metodologías alineadas a los Sistemas de Gestión de Calidad de las normas ISO, que han facilitado la implementación de la certificación internacional.
- El uso de herramientas de apoyo y software especializados, ya que por parte de la certificadora se provee de estos softwares a través de los cuales los responsables en el destino vacían información periódicamente.
- La reducción de los costos operativos.
- La identificación de áreas de oportunidad y riesgo en el destino y las empresas, que permite el diseño de planes de aprovechamiento y mitigación.
- La creación de alianzas entre los actores clave involucrados en el proceso de implementación de la certificación.
- El mejoramiento de la imagen de la empresa, que fomenta la confianza en el mercado.
- La capacitación constante a los empleados, lo que favorece a la empresa y/o destino ya que cuenta con personal cada vez más calificado

- La búsqueda e implementación de tecnologías o equipos especializados que, en las instalaciones de las diversas empresas permitan el ahorro de energéticos y agua.
- Cambios operativos sobre la compra responsable de insumos y materiales biodegradables u orgánicos, que tengan menor impacto en el ambiente al ser desechados; así como la disminución del consumo de determinados materiales como unigel, bolsas de plásticos y popotes.
- Modificaciones en la manera de organización de las empresas, creando nuevos modelos, formas y procesos de trabajar más creativos, que mejoran el rendimiento laboral de sus trabajadores.
- Creación de una cultura organizacional en la cual todos los integrantes de la empresa se involucren a modo de sugerir cambios y mejoras, dentro de un clima de trabajo más ameno.

De esta manera es posible resaltar que muchos de estos elementos corresponden a un tipo de innovación organizacional, ya que influyen directamente sobre cambios internos de la empresa y/o destino turístico, propiciando las condiciones necesarias para ser capaces de producir innovaciones, alterando así sus procesos de producción y organización.

5.2 Factores que facilitan la implementación de las certificaciones y su continuidad en el destino Bahías de Huatulco.

Es necesario destacar que existen diversos factores que han facilitado el proceso de implementación de acuerdo a lo manifestado por los entrevistados, a través de estrategias que han favorecido que una certificación se introduzca con éxito o se siga manteniendo, entre los que se encuentran:

- Alianzas fuertes entre los actores clave: autoridades locales, empresas, asociaciones civiles, academias y sociedad; que de manera conjunta trabajan para generar las estrategias, a modo de que todos se vean beneficiados con la certificación.
- Participación de empresas de iniciativa privada que, con sus propias certificaciones

nacionales e internacionales y con sus propias prácticas sustentables, han demostrado su interés y compromiso en la continuidad de esta certificación.

- Consolidación de un grupo de educación ambiental integrados por diversas instancias municipales como la Dirección de Sustentabilidad, la Dirección de Ecología, Parque Nacional Huatulco, Comité de Playas Limpias y asociaciones civiles como Costa Salvaje, Los Macuiles Copalita, Equipo Verde Huatulco; quienes realizan sesiones periódicas para diseñar actividades de sensibilización hacia la comunidad, los turistas y los prestadores de servicios.
- Contratación de empresas especializadas en el manejo de sustancias peligrosas, para mitigar o evitar el derrame de estas sustancias al mar y, así evitar su contaminación.
- Proyectos sobre el diseño de un relleno sanitario intermunicipal, en el cual se pueda trabajar de manera más eficiente el aprovechamiento de los residuos en cuestión de reciclaje, composta y producción de biogás.
- Para el caso de certificaciones nacionales, son gratuitas, solo es necesario recabar la documentación requerida en cuanto a lo que estipula una norma oficial o mexicana, si fuese el caso de que así se solicitará.
- El destino turístico Bahías de Huatulco, al ser parte del proyecto de Centros Integralmente Planeados diseñado por FONATUR, recibe apoyo por parte de esta dependencia gubernamental, así como del gobierno del estado de Oaxaca, la Secretaría de Turismo estatal y Federal.

De lo anterior se puede destacar que gran parte de los factores de éxito que facilitaron la implementación de la certificación en el destino, está relacionada con trabajo colaborativo, es decir no es un proceso aislado, ya que la participación de todos los agentes involucrados es de vital importancia. Así mismo, el apoyo económico recibido por dependencias públicas como un tipo de incentivo que fomenta la participación de los actores clave en la continuidad de la certificación.

5.3 Factores que limitan la implementación de las certificaciones y su continuidad en el destino Bahías de Huatulco.

En el caso de Bahías de Huatulco y su certificación de destino *EarthCheck* y las certificaciones nacionales complementarias con las que cuenta a nivel de destino, y en lo individual las empresas del sector turístico, se encontraron varios factores muchos de ellos relacionados con la colaboración entre los distintos actores clave; que impedían o limitaban de manera rápida y eficiente la instauración de dichas certificaciones, destacando entre las más relevantes:

- Poco presupuesto destinado a la promoción y difusión de las certificaciones nacionales, no pudiéndose alcanzar el impacto esperado, para que las pequeñas y medianas empresas del sector se vean interesadas en adquirirlas.
- Capacitaciones insuficientes brindadas a las empresas del sector, ya que se encuentran restringidas a determinado número de participantes, siendo beneficiados solo unos cuantos, postergando una próxima capacitación en un lapso mayor, lo que provoca el desinterés de las empresas a certificarse.
- Procesos largos y tardados para la obtención de una certificación, dependiendo en gran medida de la facilidad con la que las empresas reúnan los documentos y requisitos solicitados.
- Cambio de gobernantes derivado de los procesos electorales, lo que no permite que exista una eficiente gestión en cuanto a los temas relacionados al desarrollo turístico del destino, ya que los intereses y prioridades de los gobernantes varían de un periodo a otro, provocando inestabilidad en la preservación y difusión de determinados programas.
- Las dependencias gubernamentales encargadas de llevar a cabo el proceso de certificación, no cuentan con el personal capacitado y suficiente que realice las funciones de vigilancia y supervisión para verificar que se esté haciendo uso correcto de los certificados con la vigencia correspondiente, así como promover la renovación de los mismos.

- Costos elevados en la gestión del proceso de certificación, por intervención de especialistas que, muchas veces no se encuentran dentro del destino, siendo necesario que provengan de otros lugares.
- Requisitos demasiado estrictos por alinearse a estándares internacionales de calidad y sustentabilidad, resultando necesario un mayor compromiso por parte de los organismos que están llevando a cabo la gestión del proceso de certificación.
- Deficiente implementación y ejecución de programas de separación de basura en el municipio, lo que propicia la mala gestión de residuos sólidos urbanos.
- Capacidad insuficiente de los rellenos sanitarios para albergar las grandes cantidades de residuos que se generan en el municipio.
- Poco involucramiento de la población local, para comprometerse con el mantenimiento de la certificación internacional, ya que no se ha logrado que la comunidad visualice los beneficios, para que haga suyo el programa de certificación.
- Jornadas insuficientes de capacitación para informar al visitante sobre las prácticas ambientales en el destino, en especial durante las temporadas de mayor afluencia turística.
- Incumplimiento normativo comercial, para establecimientos turísticos pequeños localizados en las zonas costeras en cuanto a temas de inocuidad de alimentos que de no atenderse debidamente afecta la salud de los consumidores; así mismo en temas de seguridad y protección civil, por no contar con las instalaciones y el equipo adecuado (extintores y salidas de emergencia); y en temas relacionados con el manejo de sustancias peligrosas (aceites de cocina e industriales) que pudieran derramarse en el mar provocando su contaminación.
- Deficiente difusión y comunicación, por parte de organismos gubernamentales hacia la población y a los empresarios, para dar a conocer los beneficios que una certificación les puede brindar.
- Trabajo aislado de las autoridades locales, que impide se trabaje de manera conjunta para la implementación exitosa de los programas existentes a favor del mantenimiento de la certificación.

- Resistencia de empresas pequeñas a incorporarse a las estrategias del mantenimiento de la certificación.
- Turistas poco responsables, que no apoyan al mantenimiento de la limpieza de las playas, provocando la contaminación de las mismas; especialmente en temporadas altas.

De esta manera, se puede observar que los factores de fracaso o limitantes a las que se ha visto expuesta la implementación de las certificaciones tanto nacionales como internacionales está ligada a la escasez de un presupuesto económico que está íntimamente relacionado con la difusión de los programas e insuficiencia de personal capacitado en las dependencias públicas; aunado a la burocracia y la inestabilidad que causan los procesos electorales. Dejándose vislumbrar también, que hace falta fortalecer e incluir la participación de la sociedad como un actor clave, a modo de que su involucramiento genere más beneficios en el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

Finalmente, y con base al análisis realizado de la información obtenida en las entrevistas semiestructuradas y la observación de las unidades turísticas visitadas; se logró cumplir con los objetivos establecidos y comprobar la hipótesis, en la cual se asevera que, mediante la adquisición certificaciones de carácter turístico las empresas y destinos incrementan sus habilidades tendientes a la innovación a través del trabajo colaborativo, siendo Bahías de Huatulco en el estado de Oaxaca, el estudio de caso con el cual se corrobora la investigación. Permitiendo así, la identificación de algunos elementos que son propensos de mejorarse, que de ser atendidos pueden ayudar a elevar la competitividad de las pequeñas y medianas empresas del sector turístico en este destino.

Conclusiones y/o recomendaciones

Al ser las certificaciones un elemento de la infraestructura de la calidad, que a su vez forma parte del sistema nacional de innovación; se pudo observar que juegan un papel importante como impulsoras de la innovación para las empresas de los diferentes sectores productivos existentes en un país ya que, ante la globalización, los cambios tecnológicos, las nuevas modalidades de comercio internacional y la competencia, es necesario adoptar estrategias que garanticen la permanencia de dichas empresas en el mercado.

Siendo las certificaciones este tipo de estrategias, ya que garantizan la calidad de los productos y servicios que se generan, para prevenir barreras comerciales, facilitar la cooperación técnica y estar en posibilidades de innovar y competir en un mercado globalizado.

Además de que, han cobrado gran importancia, tras la aprobación de normas y estándares internacionales utilizados para diversos sectores, que como parte de acuerdos comerciales bilaterales han permitido a las industrias locales elevar su nivel de calidad.

Se analizó el uso de estas certificaciones en el sector turístico, por ser el turismo una de las principales actividades económicas de México por la provisión de divisas que genera, el estímulo a la inversión, el capital humano, la competencia, la generación de empleo y sin duda, la gran cantidad de recursos naturales y culturales con los que cuenta como parte de sus atractivos; que son factores que han permitido darle relevancia a esta actividad económica en el desarrollo del país.

Sin embargo, es crucial entender que, pese a las cualidades antes descritas es de suma importancia atender los retos que el sector turístico presenta en materia de competitividad y sustentabilidad; donde la innovación juega un papel importante a través de los sistemas de certificación.

En la presente tesis, a través del estudio de caso de Bahías de Huatulco se demostró como las certificaciones de carácter internacional; impulsan la innovación en los destinos y empresas turísticas, ya que fomentan el diseño de nuevas y mejores estrategias que ayudan a elevar la calidad de sus servicios, permitiendo a los destinos y empresas ser más competitivos frente a otros que no cuentan con algún tipo de certificación.

Sin embargo, para el caso de las certificaciones nacionales ocurre un caso diferente ya que, pese a ser programas propuestos por el gobierno para elevar el crecimiento del sector turístico, no han tenido el impacto esperado; ya que no cuentan con una eficiente difusión hacia las empresas a quien son dirigidas.

Aunada a la carente difusión de estos programas, no son claros los beneficios que pueden ofrecer a las empresas, relacionado con el posicionamiento que le pudiera otorgar el contar con una certificación, si existiera una estrategia comercial efectiva que promocionara a las empresas y destinos turísticos certificados dentro y fuera del país.

Además, el bajo presupuesto destinado para difundir y promover las certificaciones nacionales, así como la falta de personal capacitado para ejecutar dichas acciones con compromiso y responsabilidad; ha provocado la falta de continuidad y vigilancia, perdiendo fuerza en el mercado nacional, debido al constante cambio en la administración pública en los distintos órdenes de gobierno, donde las prioridades de desarrollo varían de una administración a otra.

Dado que los conceptos de competitividad y sustentabilidad, son usados de manera recurrente en muchas industrias, para el turismo en México resulta indispensable hacer uso de estos conceptos así como de la innovación, mediante la planeación estratégica integral y holística que incorpore nuevas técnicas, modelos y procesos, así como la colaboración entre los actores involucrados tanto internos como externos; quienes al trabajar de manera conjunta por intereses en común aporten mejoras a la empresa o destino turístico.

De esta manera, también el uso de las certificaciones representa un tipo de innovación organizacional, ya que provoca cambios internos y externos que afectan la estructura de una empresa u organización y su relación con otras empresas y sectores en función al trabajo colaborativo que se realiza, así como la implementación de nuevos procesos alineados a estándares de calidad nacionales e internacionales, y la utilización de métodos de aprovechamiento eficientes para el uso de sus recursos.

Así mismo, el diseño y cumplimiento de programas que involucren, protejan y beneficien a la comunidad local y los demás actores participantes, en aspectos sociales y económicos; como estrategias que se verán reflejadas en ventajas competitivas, ya que le podrán dar un mejor posicionamiento a las empresas y destinos turísticos en el mercado.

Por otro lado, con la información obtenida se pudo observar que las empresas que mayormente se encuentran beneficiadas por los efectos de la innovación que produce la implementación de una certificación son los grandes consorcios hoteleros, empresas que cuentan con los recursos económicos y humanos suficientes para llevar a cabo un eficiente proceso de gestión de la calidad durante la implementación de una certificación, permitiéndoles así mejorar su oferta comercial; viéndose doblemente beneficiados ya que, estos consorcios pueden continuar su enfoque hacia el desarrollo sustentable y obtener un beneficio económico de este esfuerzo a través del prestigio y la garantía que le brindara a sus clientes potenciales, en la prestación de sus servicios.

Lo anterior pone en desventaja a empresas pequeñas y medianas las cuales representan poco más del 90% de las empresas que conforman este sector; ya que muchas veces no se ven interesadas en adquirir algún tipo de certificación, por no contar con los recursos necesarios para hacerlo, en cuestión de dinero, trámites, tiempo y el personal necesario. Además de que no cuentan con la información suficiente por parte de las instancias públicas correspondientes, sobre cuáles son los beneficios que pudiera proporcionarles; quedando en el atraso y desconocimiento de cómo ser más competitivos tras la implementación de

prácticas de calidad y sustentables dentro de sus instalaciones, con las que puedan optimizar sus procesos en el aprovechamiento de sus recursos; así como obtener el reconocimiento de ser una empresa responsable y comprometida con la calidad de sus servicios, el cuidado al medio ambiente y la sociedad.

Finalmente se logró el objetivo que la presente investigación perseguía, de analizar a las certificaciones como impulsoras de la innovación en empresas y destinos turísticos de México; así como conocer los factores de éxito y fracaso que impiden o permiten a las empresas y destinos certificarse. Destacando que existe una falta de difusión que propicia el desconocimiento de estas certificaciones, siendo necesario fortalecer la innovación en el sector a través del diseño de nuevas estrategias que permitan destacar los beneficios que generan las certificaciones a las empresas y destinos turísticos dentro del contexto nacional.

Recomendaciones

Para promover el desarrollo sostenido del turismo como actividad económica, a través de las certificaciones nacionales es necesario:

- Evaluar los programas de política pública que la Secretaría de Turismo federal ha creado para incrementar la competitividad turística, relacionadas con la certificación y normalización turística a modo de enfocarlos para resolver las necesidades y problemáticas que presentan las pequeñas y medianas empresas que conforman el sector turístico.
- Verificar como se encuentran diseñados los programas de desarrollo turístico en el estado de Oaxaca, si varían de acuerdo a las características y necesidades de cada una de sus ocho regiones, ya que cuenta con destinos diversos que van desde atractivos arquitectónicos y culturales, hasta atractivos naturales y de playa; donde la estrategia de promoción para cada uno de ellos es diferentes atendiendo elementos específicos de cada lugar.
- Proponer el diseño de un programa de promoción turística estatal, operado por las

cámaras de comercio en turismo, con apoyo de instancias públicas relacionadas con el sector; con la finalidad de llevar a cabo una eficiente campaña de marketing que permita darles difusión a las diferentes empresas certificadas de los distintos destinos turísticos del estado.

- Proponer la creación de una instancia de carácter privado que cuente con las facultades de certificación correspondientes solicitadas por la EMA, que adquiera la titularidad todas las certificaciones nacionales, o de una certificación que englobe los aspectos más relevantes de las certificaciones existentes, autorizada por la SECTUR y cámaras de comercio turístico involucradas, con independencia financiera para lograr la promoción, difusión y continuidad de las certificaciones
- Consolidar unidades especiales al interior de dependencias gubernamentales como SECTUR, SEMARNAT, CDI, PROFEPA entre otras; que se enfoquen a la vigilancia, supervisión y monitoreo de las empresas que cuentan certificaciones nacionales, para así fomentar su renovación y continuidad.
- Desarrollar un programa de incentivos que fomente la participación de las empresas sobre la adquisición de las certificaciones nacionales existentes, con la finalidad de mantener actualizado a los prestadores de servicios sobre los estándares de calidad y prácticas sustentables.

Limitaciones de la metodología

Al elegir el estudio de caso como metodología es importante destacar que existen ciertas limitaciones en el alcance de la investigación ya que, al enfocarse en una unidad específica que para la presente, fue el de destino de Bahías de Huatulco, puede suscitarse cierto sesgo en los resultados obtenidos, donde se pueda considerar que el análisis de la información dispuesta no sea lo suficientemente objetiva y fiable con esta técnica.

Así mismo es necesario aclarar, que las problemáticas identificadas son única y exclusivamente del destino de estudio, que si bien pudieran encontrarse similitudes en otros destinos turísticos del país, no será posible comprobarlo en este estudio; aspectos que

muchas veces de manera errónea se asocian y generalizan como parte de los resultados que se obtienen en un caso de estudio.

Sin embargo, se considera que la principal ventaja de este método es la obtención de información más completa y profunda sobre un determinado tema.

Líneas de investigación a futuro

Como parte de las líneas de investigación a futuro, que de la presente tesis se pueden derivar se encuentran:

- Evaluar las políticas públicas que favorecen el funcionamiento de la infraestructura de la calidad en México y su repercusión en el Sistema Nacional de Innovación.
- Evaluar las políticas públicas diseñadas para incrementar la competitividad del sector turístico relacionadas con las certificaciones y la normalización y su repercusión en las PyMES.
- Realizar un estudio cualitativo, que permita medir el grado de innovación que las certificaciones propician en sectores industriales.
- Elaborar una propuesta, sobre un plan de incentivos o de aprovechamiento de fondos, para impulsar la participación de las empresas pequeñas y medianas hacia el uso de certificaciones nacionales.
- En el marco de la reforma a la Ley de Propiedad Industrial sobre la inclusión de marcas de certificación; elaborar una propuesta que facilite la transición de las marcas mixtas bajo las que se amparan las certificaciones existentes en materia de turismo, a modo de que los titulares se vean interesados en realizar el trámite sin mayores complicaciones.

Bibliografía

- Ábrunhosa, A. y Moura E Sá (2008). Are TQM principles supporting innovation in the Portuguese footwear industry?, *Technovation*, Vol. 28, pp.208- 221
- Álvarez, A., Rego, G., Leira, J., Gomis, A., Caramés, R., y Andrade, M. (2008). Innovación Turística: Perspectivas teóricas y objetos de estudio. *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*(1), 19-50. doi.org/10.17979/rotur.2008.1.1.1224
- Alvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología* (1a ed.). Ciudad de México: Paido Ecuador.
- Arraut, C. (2008). La innovación de tipo organizacional en las empresas manufactureras de Cartagena de las Indias. *Semestre Económico. Universidad de Medellín*, 11(22), 185- 203. Recuperado el 25 de marzo de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v11n22/v11n22a9.pdf>
- BlueFlag. (2018). *Educamos para proteger*. Obtenido de Blue Flag México: <http://www.blueflagmexico.org/programa.php>
- Brida , J., Lanzilotta, B., Pereyra, J., & Pizzolon, F. . (2013). El turismo como factor del crecimiento económico: un estudio comparativo de los países del Mercosur. *Revista de la Economía Mundial*, 34, 75-96.
- Bustam, T., & Stein, T. (2017). Integrating sustainability into your ecotourism operation. *IFAS Extension. University of Florida*, 1-5. Recuperado el 10 de junio de 2018, de <https://edis.ifas.ufl.edu/pdffiles/FR/FR33900.pdf>
- Cancino, J. (2016). Programas de certificación internacional para PyMES de turismo alternativo en México. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*. Recuperado el 2 de marzo de 2019, de <http://www.eumed.net/rev/turydes/21/certificaciones.html>
- Carrillo, J., Miker, M., & Morales, J. (2001). *Empresarios y redes locales: Autopartes y confección en el norte de México*. Ciudad Juárez, Chihuahua, México: Plaza y Valdés México.
- Casalet, M. (1999). Redes de innovación en la construcción del mercado en México. *Biblioteca de la micro, pequeña y mediana empresa*(11).
- Castellucci, D. (2011). Sistemas de calidad: posibilidades y restricciones de su implementación en el mar de plata. 1- 247. Recuperado el 10 de junio de 2018, de http://nulan.mdp.edu.ar/1330/1/castellucci_di.pdf
- Ceballos, S. (2016). Conocimiento y aplicación de las certificaciones internacionales por las empresas del altiplano del oriente Antioqueño. *Science of Human Action*, 1(2), 300 -322. doi:ISSN: 2500-669X
- Chetty, S. (1996). The Case Study Method for Research in Small-and Medium-Sized Firms. *International Small Business Journal*, 15(1), 73-85. doi:10.1177/0266242696151005
- CDI. (2015). *Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas*. Recuperado el 21 de noviembre de 2018, de CDI: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/291545/PARAISOS_INDIGENAS.pdf
- Comisión Europea. (1995). Libro Verde de la Innovación. *Comisión Europea*, 89p.
- CONANP. (2003). Programa de Manejo Parque Nacional Huatulco. *Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas*, 1-209. Recuperado el 10 de marzo de 2019, de https://simec.conanp.gob.mx/pdf_libro_pm/134_libro_pm.pdf
- CONEVAL. (2010). *Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social. Santa María Huatulco*. Obtenido de Comisión Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/34748/Oaxaca_413.pdf
- DATATUR. (2017). *Análisis Integral del Turismo. Dirección General de Información Sectorial*. Obtenido de Turismo en México 2016: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Inicio.aspx>
- DATATUR. (2017). *Resultados de la Cuenta Satélite del Turismo 2016 (CSTM). Infografías*. Recuperado

- el 2 de abril de 2018, de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Infografias.aspx>
- DATATUR. (2018). *Entradas aéreas de visitantes extranjeros por país de residencia y aeropuerto*. DATATUR. Análisis Integral de Turismo. Recuperado el 23 de noviembre de 2018, de <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Visitantes%20por%20Residencia.aspx>
- Dávila, A. (2014). Centros Integralmente Planeados en México. Las piezas del proyecto turístico de FONATUR. *DUOT Universidad Politécnica de Cataluña*, 1-19. Recuperado el 7 de marzo de 2019, de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/15985/075_BCN_Davila_Arturo.pdf
- DENUE. (2018). *Establecimientos económicos. Santa María Huatulco, Oaxaca*. Obtenido de Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas: <http://www.beta.inegi.org.mx/app/mapa/denue/#>
- Díaz-Bravo, L., & al., e. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. doi:ISSN 2007-5057
- EARTHCHECK. (2016). *Walk the talk*. Obtenido de EarthCheck: <https://es.earthcheck.org/products-services/certificacion/benchmarking-and-certification/>
- Eco, U. (1977). *Como se hace una tesis. Técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura*. Barcelona, España: Gedisha.
- EMA. (2018). *Entidad Mexicana de Acreditación A.C.* Obtenido de ¿Qué es EMA?: https://www.ema.org.mx/portal_v3/index.php/que-es-ema
- Fariñas, J. (2011). Comercio internacional, empresa y competitividad. *Cuadernos económicos de ICE*(82), 5-8. Recuperado el 23 de mayo de 2019, de <http://www.revistasice.com/index.php/CICE/article/view/6017/6017>
- FONATUR. (2011). *Relanzamiento del CIP Huatulco*. Libro Blanco, Fondo Nacional del Turismo, Dirección de Desarrollo. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de <http://www.fonatur.gob.mx/gobmx/transparencia/LibrosBlancos/7%20Relanzamiento%20CIP%20Huatulco.pdf>
- FONATUR. (2016). *Huatulco, entre los orígenes y la preservación*. Obtenido de Fondo Nacional para el Turismo: <https://www.gob.mx/fonatur/acciones-y-programas/huatulco>
- Fonseca, A., Muñoz, N., & Cleves, J. (2011). El sistema de gestión de calidad: elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 2(1), 9-22. doi.org/10.22490/21456453.909
- Font, X. (2003). Environmental certification in tourism and hospitality: progress, process and prospects. *Tourism Management*(23), 197- 205. doi:10.1016/S0261-5177(01)00084-X
- Font, X., & Buckley, R.C. (2001). *Tourism Ecollabelling: Certification and promotion of sustainable management*. London, Uk: CABI Publishing.
- García, L. (2006). *El uso de marcas como herramienta para apoyar estrategias de turismo comunitario*. Oficina Internacional de Trabajo, Departamento de creación de empleos. Ginebra: OIT. Recuperado el 10 de julio de 2018, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/publication/wcms_117522.pdf
- GreenGlobe. (2016). *Green Globe Certification*. Obtenido de Green Globe: <https://greenglobe.com/green-globe-certification/>
- Gonçalves, J., & Peukert, J. (2011). Evaluación de los efectos de la infraestructura de la calidad: teoría, ensayos y métodos de medición. En J. Göthner, & Rovira, S., *Impacto de la infraestructura de la calidad en América Latina: instituciones, prácticas y desafíos para las políticas públicas* (págs. 28-56). Santiago de Chile: CEPAL.
- Göthner, K., & Rovira, S. (2011). *Impacto de la infraestructura de la calidad en América Latina: instituciones, prácticas y desafíos para las políticas públicas*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Guzmán-Sala, A., Mayo-Castro, A., & Pérez- Sánchez, B. (2012). Turismo: Enfoque Global. *Universidad*

- Juárez Autónoma de Tabasco*. Recuperado el 5 de abril de 2018, de <http://publicaciones.ujat.mx/cientificas/Documentos/Econom%20C3%ADa/29/Turismo%20Enfoque%20Global.pdf>
- Harmes- Liedtke, U. (2010). The Relevance of Quality Infrastructure to Promote Innovation Systems in developing countries. *Physikalisch-Technische Bundesanstalt*, 1-29. Recuperado el 22 de mayo de 2019, de https://www.ptb.de/cms/fileadmin/internet/fachabteilungen/abteilung_9/9.3_internationale_zusammenarbeit/publikationen/303_Discussion_3_Innovation/PTB_Q5_Discussion3_Innovation_EN.pdf
- Honey, M., & Rome, A. (2001). *Protecting paradise: certification programs for sustainable*. Ecotourism and Sustainable Development Project . Washington: Institute for Policy Studies. Recuperado el 21 de julio de 2018, de http://vidasilvestre.org.uy/wp-content/uploads/2012/08/Protecting-Paradise-Certification-Programs-for-Sustainable-Tourism-and-Ecotourism_Institute-for-Policy-Studies.pdf
- IMPI. (2019). *Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial*. Recuperado el 24 de febrero de 2019, de MARCANET: <https://marcanet.impi.gob.mx:8181/marcanet/>
- INAFED. (2010). Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México. Estado de Oaxaca. Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. Recuperado el 2 de marzo de 2019, de <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM20oaxaca/municipios/20413a.html>
- INEGI. (2005). Prontuario de información geográfica municipal de los Estados Unidos Mexicanos. Santa María Huatulco, Oaxaca. *Instituto Nacional de Geografía, Estadística e Información*, 1-9. Recuperado el 2 de marzo de 2019, de http://www3.inegi.org.mx/contenidos/app/mexicocifras/datos_geograficos/20/20413.pdf
- INEGI. (2010). *Censo de Población y Vivienda 2010. Población total por municipio y edad desplegada según sexo*. Obtenido de Instituto Nacional de Geografía, Estadística e Información: <http://www.beta.inegi.org.mx/programas/ccpv/2010/default.html#Tabulados>
- INEGI. (2017). *Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Información*. Obtenido de Cuenta Satélite de Turismo de México. Año Base 2013. Participación del sector en la economía.Puestos de trabajos remunerados: <https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/v3/default.aspx?pr=24&vr=2&in=31&tp=20&wr=1&cno=2>
- INEGI. (2017). *Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Información* . Obtenido de Cuenta Satélite de Turismo en México. Año Base 2013. Indicadores No Monetarios de visitantes por tipo de turista y categorías de visitantes: <https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/v3/default.aspx?pr=24&vr=2&in=101&tp=20&wr=1&cno=2>
- Johnson, B., & Lundvall, B. (1994). Sistemas nacionales de innovación y aprendizaje institucional. *Comercio Exterior*, 44(8), 695- 704. Recuperado el 23 de mayo de 2019, de <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/362/4/RCE4.pdf>
- Lo Biondo, S., & al., e. (2014). Las responsabilidades éticas de los actores del desarrollo. BID. *Ética y desarrollo*, 1-24. Recuperado el 2 de abril de 2019, de www.lasociedadcivil.org/wp-content/uploads/2014/11/etica_y_actores.pdf
- Manuel, M. (2016). Análisis del ecoturismo como alternativa de desarrollo sustentable en Latinoamérica (México, Costa Rica y Ecuador). *ECOSUR*, 1-121. doi:10.13140/RG.2.1.5019.4161
- Martínez, E. (1994). Interrelaciones entre Ciencia, Tecnología y Desarrollo . En E. Martínez, *Ciencia, Tecnología y Desarrollo* (págs. 7-20). Santiago, Chile: Editorial Nueva Sociedad.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio,S. (2004). Clarificando el concepto de certificación. El caso español.

- Boletín Económico. BICE*(2825), 3- 16. Recuperado el 25 de febrero de 2019, de merkado.unex.es/operaciones/descargas/Certificación%20en%20España.pdf
- Montaño, A., Ivanova, A., & Serrano, R. (2017). *Desarrollo de destinos turísticos consolidados: una visión desde la sustentabilidad y resiliencia*. Los Cabos, Baja California Sur: Universidad Autónoma de Baja California Sur.
- Nanayakkara, T. (2018). La función de la propiedad intelectual en la mejora de la competitividad de la industria turística. *WIPO*, 1-12. Recuperado el 20 de febrero de 2019, de https://www.wipo.int/export/sites/www/sme/es/documents/pdf/tourism_ip.pdf
- Navarro, M. (2001). Los sistemas nacionales de innovación: una revisión literaria. *IAIF*(6), 1-33. Recuperado el 22 de mayo de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/28150713_Los_sistemas_nacionales_de_innovacion_una_revision_de_la_literatura
- OCDE. (1997). *National Innovations Systems*. Recuperado el 21 de mayo de 2019, de <http://www.oecd.org/dataoecd/35/56/2101733.pdf>.
- OCDE. (2016). *Tourism Policy Review of Mexico*. doi.org/10.1787/9789264190139-es
- OECD. (2005). Oslo manual: guidelines for collecting and interpreting innovation. *OECD Publications*, 1- 169.
- Olivera, A., & Viurrarena, P. (2011). Gestión de la seguridad en el comercio internacional, como una herramienta de competitividad. *Innotec Gestion*(3), 3-11. Recuperado el 23 de mayo de 2019, de <https://ojs.latu.org.uy/index.php/INNOTEK-Gestion/article/download/124/79/>
- OMPI. (2018). Marcas. ¿Qué es una marca? Obtenido de Organización Mundial de la Propiedad Intelectual: <https://www.wipo.int/trademarks/es/>
- OMT. (1999). *International Tourism: A global perspective*. Madrid, España: OMT. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31432187/55-international_tourism_a_global_perspective.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1549238839&Signature=xJrhpYtSKUYq7HkxMM8mGa8rlqQ%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3D
- OMT. (2003). *Certificación de sostenibilidad de las actividades turísticas. Conferencia regional de las Américas*. Sauípe, Bahía, Brasil: OMT-OMT- BTO. Recuperado el 28 de julio de 2003, de http://sdt.unwto.org/sites/all/files/pdf/brasil_finrep_sp.pdf
- OMT. (2007). *Entender el turismo. Glosario básico*. Recuperado el 10 de abril de 2018, de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossarysprev.pdf>
- ONU. (1989). *Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*. Río de Janeiro: ONU. Recuperado el 25 de marzo de 2018, de http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_Lecture_1/CMMAD- Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf
- ONU. (2016). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. CEPAL. Recuperado el 20 de junio de 2018, de <http://www.sela.org/media/2262361/agenda-2030-y-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible.pdf>
- Orozco, Y., & Acevedo, M. (2013). Responsabilidad social empresarial: teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración. Universidad del Valle*, 29(50), 196- 206. Recuperado el 12 de febrero de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- PMD. (2017). *Plan Municipal de Desarrollo de Santa. María Huatulco 2017-2018*. Gobierno Municipal. Obtenido de sisplade.oaxaca.gob.mx/indicadorescoplade/planes_municipales/2017_2019/413.pdf
- Prajogo, D. y Hong, S. (2008). The effects of TQM on performance in R&D environments: a perspective from South Korean firms. *Technovation*, Vol. 28, pp. 855- 863.

- PROFEPA. (2018). *¿Qué es el programa de auditoría ambiental?* PROFEPA. Recuperado el 4 de enero de 2019, de <http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/file/26/1/brochure.pdf>
- PROFEPA. (2019). *Procuraduría Federal de Protección al Ambiente*. Obtenido de Acciones y programas. Programa Nacional de Auditoría Ambiental: <https://www.gob.mx/profepa/acciones-y-programas/programa-nacional-de-auditoria-ambiental-56432>
- Ragin, C., & Amoroso, L. (2010). *Constructing Social Research: the unity and diversity of method*. SAGE.
- RainforestAlliance. (2018). *Our Approach*. Obtenido de Rainforest Alliance: <https://www.rainforest-alliance.org/approach>
- Ramirez, E. A. (2014). *Ecoturismo comunitario como vía de desarrollo local sustentable en áreas naturales protegida*. Ciudad de México: Formas e imágenes SA de Cv.
- Rincón, E. (2004). El sistema nacional de innovación: un análisis teórico- conceptual. *Opción*, 20(45), 94- 117. Recuperado el 1 de abril de 2019, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31004507>
- Ritchie, B., & Crouch, G. (2003). *The competitive destination. A sustainable tourism perspective*. London, UK: CABI Publishing.
- Rojas, J. (2014). Elementos para la integración de sistemas de gestión y su importancia en la cadena productiva del transporte de carga terrestre en Colombia. *Suma de negocios*, 5(12), 136-142. doi:[https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70035-7](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70035-7)
- Romo, D. (2005). El impacto de la ciencia y la tecnología en el desarrollo de México. En F. e. Barona-Gomez, *La política de ciencia y tecnología* (págs. 127- 194). Ciudad de México: CESOP.
- Rovira, S. (2012). *La infraestructura de la calidad y su importancia para la innovación tecnológica y su competitividad*. Montevideo, Uruguay: CEPAL.
- San Martín, F., & Salcedo, M. (2007). Turismo, sustentabilidad y certificación: un reto global. *Revista del Centro de Investigación. Universidad Lasalle*, 7(27), 77- 91. Recuperado el 28 de junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/342/34202706.pdf>
- Sanetra, C., & Marbán, R. (2007). *Enfrentando el desafío global de la calidad. Una infraestructura nacional de la calidad*. OEA.
- SE. (2008). *Secretaría de Economía*. Obtenido de Catálogo Mexicano de Normas : <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/comunidad-negocios/normalizacion/catalogo-mexicano-de-normas>
- SE. (2009). *Secretaría de Economía Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Última reforma publicada DOF 30-04-2009*. Diario Oficial de la Federación. Recuperado el 11 de septiembre de 2018, de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/107522/LEYFEDERALSOBREMETROLOGIAYNORMALIZACION.pdf>
- SEGOB. (2018). Secretaría de Gobernación. *Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de la Propiedad Industrial*. Decreto. Recuperado el 01 de junio de 2018, de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5523102&fecha=18/05/2018
- SECTUR. (2013). *Primer informe de labores 2012-2013*. SECTUR. Recuperado el 2 de agosto de 2018, de http://www.sectur.gob.mx/pdf/InformesL/SECTUR_1ER_INFORME_LABORES_2013.pdf
- SECTUR. (2014). *Secretaría de Turismo*. Obtenido de Atribuciones de la dependencia: <http://www.sectur.gob.mx/conoce-la-sectur/atribuciones-de-la-dependencia/>
- SECTUR. (2014). *Secretaría de Turismo*. Obtenido de Certificación Turística. Distintivo H: <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/tramites-y-servicios/certificacion-turistica/distintivo-h/>
- SECTUR. (2015). *Agendas de Competitividad de los destinos Turísticos en México. Huatulco, Oaxaca, 2013-2018*. Secretaría de Turismo. Recuperado el 5 de marzo de 2019, de <http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2015/02/PDF-Huatulco.pdf>
- SECTUR. (2015). *Secretaría de Turismo*. Obtenido de Normalización Turística:

- <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/normalizacion-turistica>
- SECTUR. (2015). *Secretaría de Turismo*. Obtenido de Sistema Integral de gestión de la normalización turística: <https://www.gob.mx/sectur/documentos/sistema-integral-de-gestion-de-la-normalizacion-turistica>
- SECTUR. (2015). *Secretaría de Turismo*. Obtenido de Certificación Turística: <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/tramites-y-servicios/certificacion-turistica/distintivo-s/>
- SECTUR. (2016). *Secretaría de Turismo*. Obtenido de Acciones y Programas. Certificación Turística: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/certificacion-turistica>
- SECTUR. (2017). *Secretaría de Turismo*. Obtenido de Certificación Turística. Segmentos Especializados: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/segmentos-especializados>
- SECTUR. (2018). *Informe de labores 2017. Informe anual*. SECTUR. Recuperado el 20 de agosto de 2018, de <http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2018/09/QuintoInformeDeLaboresSector2017.pdf>
- SECTUR. (2018). *Secretaría de Turismo*. Obtenido de Certificación Turística. Distintivo M: <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/tramites-y-servicios/certificacion-turistica/distintivo-m/>
- SECTUR-OAXACA. (2017). *Indicadores de la actividad turística*. Obtenido de Secretaría de Turismo del estado de Oaxca: www.sectur.oaxaca.gob.mx/wp-content/uploads/2018/03/Boletin-Enero-2018.pdf
- SEGOB. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013- 2018*. Plan Sexenal. Recuperado el 4 de septiembre de 2018, de https://www.snieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/MarcoJuridico/PND_2013-2018.pdf
- Segura, G., & Inman, C. (1998). Turismo en Panamá: El reto de la competitividad. *Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible*. INCAE., 1-117. Recuperado el 30 de junio de 2018, de <http://x.incae.edu/ES/clacds/publicaciones/pdf/cen660.pdf>
- SEMARNAT. (2018). *Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales*. Obtenido de Playa Limpia Sustentable, distintivo de excelencia que otorga la SEMARNAT: <https://www.gob.mx/semarnat/articulos/playa-limpia-sustentable-distintivo-de-excelencia-que-otorga-la-semarnat?idiom=es>
- SEMARNAT. (2018). *Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales*. Obtenido de Acciones y Programas. Turismo Sustentable en México. NMX-133 Ecoturismo sustentable: <https://www.gob.mx/semarnat/acciones-y-programas/nmx-133-ecoturismo>
- SEMARNAT. (2018). *Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales*. Obtenido de Acciones y programas. Turismo sustentable en México. NMX-171 Hoteles verdes: <https://www.gob.mx/semarnat/acciones-y-programas/nmx-171-hoteles-verdes>
- Singh, P. J., & Smith, A. J. R. (2004). Relationship between TQM and innovation: an empirical study. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 15(5), 394–401. doi:10.1108/17410380410540381
- Solleiro, J., & Castañón, R. . (2016). *Gestión tecnológica: conceptos y prácticas* (2da ed.). Ciudad de México, México: Cambiotec A.C. Recuperado el 20 de abril de 2018, de <http://cambiotec.org.mx/site/wp-content/uploads/2017/09/E-Libro-Gestio%CC%81n-2.pdf>
- Tamez, E. e. (2018). Muestreo de bola de nieve. *Departamento de probabilidad y estadística*. UNAM, 1-12. Recuperado el 4 de abril de 2019, de http://www.dpye.iimas.unam.mx/patricia/muestreo/datos/trabajos%20alumnos/Proyectofinal_Bola%20de%20Nieve.pdf
- Thome, H. (2008). Turismo rural y campesinado, una aproximación social desde la ecología, la cultura y la economía. *Convergencia*, 15(47), 1405 - 1435. Recuperado el 25 de abril de 2018, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v15n47/v15n47a9.pdf>

- Vasconcelos, K. (2011). La Certificación de Sostenibilidad Turística CST como una norma facilitadora para la innovación en la empresa turística. *Ciencias Económicas*, 30(1), 181- 200.
- Villavicencio, D., y López de Alba, P.L. (2010). *Los sistemas de innovación en México. Regiones, redes y sectores*. Ciudad de México: Plaza y Valdés Editores.
- WTO. (2002). *Voluntary Initiatives for Sustainable Tourism (English version)*. Madrid, Spain: WTO. doi:10.18111/9789284405091
- Yin, R. K. (1989). *Case study research: design and methods* . SAGE Publications. Segunda Edición.

Anexo 1. Diseños de entrevistas semiestructuradas



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CENTRO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN POLÍTICA Y GESTIÓN DEL CAMBIO TECNOLÓGICO



Esta entrevista tiene como finalidad recabar información para fines académicos. Dada que la investigación es de carácter cualitativo, dicha entrevista deberá ser grabada sin destacar datos personales/ y o profesionales que puedan vulnerar su participación.

ENTREVISTA. FUNCIONARIO FEDERAL

FECHA: _____ HORA: _____

PARTE 1. ASPECTOS GENERALES DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

1. ¿Cuántas NMX maneja la Secretaría de Turismo (SECTUR)?
2. ¿Quién avala el cumplimiento de estas NMX?
3. ¿Qué tanto ha crecido el número de empresas que adoptan las NMX?
4. ¿De cuántas certificaciones es titular la SECTUR?
5. ¿Cuáles son las certificaciones con mayor éxito (más empresas certificadas), o que más se han mantenido?
6. ¿Cuáles han sido los factores de éxito en ese caso?
7. ¿Cuántos organismos certificadores reconoce la SECTUR?
8. ¿De acuerdo con la reforma de la Ley de Propiedad Industrial en mayo de 2018, donde ya se incluye las marcas de certificación, cuál será la postura que la SECTUR adoptará ante el registro de estas marcas que tiene a su nombre?

PARTE 2. INNOVACIÓN EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

9. ¿Qué tipo de cambios se generan al implementar una certificación en una empresa o destino turístico?
10. ¿Podría asociar estos cambios a un tipo de innovación? ¿Por qué?
11. ¿Considera que la implementación de una certificación mejora las interacciones de la empresa o destino con su entorno?
12. ¿Se pueden comprobar los beneficios que la certificación de estas normas les otorga a las empresas? ¿Cómo?
13. ¿Existe un compromiso mayor hacia la sustentabilidad de las empresas que adquieren las NMX, dado que muchas de ellas se enfocan en aspecto de desempeño ambiental, capacitación y calidad?

PARTE 3. MOTIVACIONES, LIMITANTES Y FACILITADORES

14. ¿Cuál considera que ha sido el factor o motivación de estas empresas para certificarse o no?
15. ¿Qué dificultades tienen las empresas sobre los tramites que se realizan sobre la adquisición de estas normas?

16. ¿Cuáles son las empresas del sector turístico que utilizan estas normas y/o certificaciones (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, entre otros)?
17. ¿Existe algún registro actualizado sobre el número de empresas que han adquirido estas normas?
18. ¿Tienen cifras actualizadas sobre el número de empresas que han adquirido estas certificaciones?
19. ¿Qué dificultades consideran que tienen las empresas les causa los tramites sobre la adquisición de estas estas certificaciones?

ENTREVISTA. FUNCIONARIO ESTATAL

FECHA: _____ **HORA:** _____

PARTE 1. INNOVACIÓN EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

1. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de normalización turística en el estado de Oaxaca?
2. ¿Quién o quienes están a cargo de gestionar los tramites de normalización ante la SECTUR federal?
3. ¿Cuenta con registros de las normas que el sector turístico demanda más?
4. ¿Está documentado el procedimiento de certificación turística en el estado de Oaxaca?
5. ¿Se apoyan en algún organismo público que gestione las certificaciones nacionales e internacionales?
6. En caso afirmativo, ¿cuáles son las certificaciones nacionales e internacionales que el sector turístico en el estado demanda más?

PARTE 2. MOTIVACIONES, LIMITANTES Y FACILITADORES

1. ¿Qué dificultades tienen las empresas sobre los tramites que se realizan sobre la adquisición de estas normas?
2. ¿Cuáles son las empresas del sector turístico que utilizan estas normas y/o certificaciones (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, entre otros)?
3. ¿Existe algún registro actualizado sobre el número de empresas que han adquirido estas normas?
4. ¿Tienen cifras actualizadas sobre el número de empresas que han adquirido estas certificaciones?
5. ¿Qué dificultades consideran que tienen las empresas les causa los tramites sobre la adquisición de estas estas certificaciones?

PARTE 4. DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN

6. ¿Las empresas tienen conocimiento de los beneficios que obtendrían con la adquisición de estas normas?
7. ¿Cuál es su opinión respecto a la importancia de que las empresas del sector turístico adquieran este tipo de normas y certificaciones?
8. ¿Considera que es importante que las empresas del sector turístico adquieran este tipo de normas y certificaciones? ¿Por qué?
9. ¿Existe algún departamento en el Gobierno Estatal que se dedique a la difusión sobre la adquisición de estas normas y certificaciones al sector turístico?
10. ¿Hay proyectos a mediano o largo plazo para impulsar la adquisición de estas normas y certificaciones?

ENTREVISTA. FUNCIONARIO MUNICIPAL HUATULCO

FECHA: _____ **HORA:** _____

PARTE 1. INNOVACION EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

1. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de normalización turística en el estado de Oaxaca?
2. ¿Quién o quienes están a cargo de gestionar los tramites de normalización ante la SECTUR federal?
3. ¿Cuenta con registros de las normas que el sector turístico demanda más?
4. ¿Está documentado el procedimiento de certificación turística en el estado de Oaxaca?
5. ¿Se apoyan en algún organismo público que gestione las certificaciones nacionales e internacionales?
6. En caso afirmativo, ¿cuáles son las certificaciones nacionales e internacionales que el sector turístico en el estado demanda más?

PARTE 2. MOTIVACIONES, LIMITANTES Y FACILITADORES

7. ¿Qué dificultades tienen las empresas sobre los tramites que se realizan sobre la adquisición de estas normas?
8. ¿Cuáles son las empresas del sector turístico que utilizan estas normas y/o certificaciones (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, entre otros)?
9. ¿Existe algún registro actualizado sobre el número de empresas que han adquirido estas normas?
10. ¿Tienen cifras actualizadas sobre el número de empresas que han adquirido estas certificaciones?
11. ¿Qué dificultades consideran que tienen las empresas les causa los tramites sobre la adquisición de estas estas certificaciones?

PARTE 3. DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN

12. ¿Las empresas tienen conocimiento de los beneficios que obtendrían con la adquisición de estas normas?
13. ¿Cuál es su opinión respecto a la importancia de que las empresas del sector turístico adquieran este tipo de normas y certificaciones?
14. ¿Considera que es importante que las empresas del sector turístico adquieran este tipo de normas y certificaciones? ¿Por qué?
15. ¿Existe algún departamento en el Gobierno Estatal que se dedique a la difusión sobre la adquisición de estas normas y certificaciones al sector turístico?
16. ¿Hay proyectos a mediano o largo plazo para impulsar la adquisición de estas normas y certificaciones?

ENTREVISTA. DIRECCIÓN DE SUSTENTABILIDAD

FECHA: _____ HORA: _____

PARTE 1. INNOVACIÓN EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

1. ¿Se ha promovido que a partir del año 2004 tiene Huatulco la certificación de *EarthCheck* como destino turístico?
2. En caso afirmativo, ¿el proceso ha tenido dificultades en la certificación?
3. ¿Bajo qué modalidad se encuentra certificado el destino? ¿Qué implica?
4. ¿Cómo se ha desarrollado el proceso de certificación para mantenerlo desde el 2004 a la fecha?
5. Desde su punto de vista cuales son los factores claves para haber logrado lo anterior.
6. ¿En qué aspectos interviene el municipio durante el proceso de certificación?
7. ¿Quiénes son los actores y elementos que se consideran el dicho proceso de certificación?
8. ¿Existen beneficios económicos, sociales y ambientales que esta certificación haya traído al municipio y como se ven reflejados en el entorno?
9. ¿Existen otros tipos de certificaciones de destino similares, en el Municipio?

ENTREVISTA. EQUIPO VERDE

FECHA: _____ HORA: _____

PARTE 1. INNOVACIÓN EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

1. ¿Qué papel han desempeñado en el proceso de certificación como destino de Huatulco en *EarthCheck*?
2. ¿En qué rubros de los establecidos por *EarthCheck* se encuentra certificado Huatulco como destino?

PARTE 2. MOTIVACIONES, LIMITANTES Y FACILITADORES

3. ¿Cuáles fueron los agentes que dificultaron o favorecieron el proceso de certificación en el destino de Huatulco?
4. ¿En cuánto tiempo se llevó a cabo el proceso de certificación de Huatulco como destino, para cumplir con los lineamientos establecidos por *EarthCheck*?
5. ¿Desde cuando adquirió Huatulco como destino esta certificación?
6. ¿Cómo ha mantenido Huatulco esta certificación?
7. ¿Qué tipo de recursos se han utilizado para llevar de manera óptima el proceso de certificación?
8. ¿Qué dependencias públicas y privadas se ven involucradas en este proceso de certificación?
9. ¿Quiénes llevan a cabo las auditorías y evaluaciones de acuerdo a los lineamientos que establece *EarthCheck* para otorgar esta certificación?
10. ¿Cuáles son los beneficios sociales, económicos y ambientales que esta certificación le ha brindado a Huatulco como destino?
11. ¿Existen cifras sobre dichos beneficios? ¿Se encuentran publicadas?
12. ¿Considera que deba realizarse alguna mejora a este proceso de certificación?
¿Cuál sería? ¿Por qué?
¿Quiénes participarían?
¿Qué tiempo se requiere para llevarlas a cabo?
13. ¿Podrían algunas otras certificaciones de carácter nacional ayudar a mantener esta certificación de destino otorgada a Huatulco?
¿Por qué? ¿Cuáles?
14. ¿Qué tipo de empresas turísticas deberían certificarse hoteles, restaurantes, marinas, por mencionar algunas?

ENTREVISTA. COMITÉ DE PLAYAS LIMPIAS

FECHA: _____ HORA: _____

PARTE 1. INNOVACIÓN EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

1. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de certificación de Playas Limpias?
2. ¿Cuántas y cuáles playas tienen esta certificación?
3. ¿Cuánto dura la certificación?
4. ¿Existe renovación, cada cuánto se realiza?

PARTE 2. MOTIVACIONES, LIMITANTES Y FACILITADORES

5. ¿Qué implicaciones tiene cumplir con los requisitos o criterios que se establecen en la norma para playas limpias?
6. ¿Qué tipo de beneficios le proporcionan al destino este tipo de certificaciones?
7. ¿La población contribuye a la conservación de las playas? SI/NO ¿De qué manera?
8. ¿Existe relación con el turismo que se percibe en las diferentes temporadas vacacionales?
9. ¿Ha impactado de alguna forma el turismo a la conservación de estas playas?
10. ¿Es similar el beneficio que una certificación Blue Flag le puede dar a una playa? ¿Por qué?
11. ¿Considera que existe el apoyo necesario de las autoridades correspondientes para la preservación de dichas playas?
12. ¿Considera que existe la suficiente difusión sobre la certificación de playas limpias?
13. ¿Qué recomendaciones de mejora le haría a dicha certificación?