



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**División de Ciencias Sociales y Económico
Administrativas.**

Modelo Estratégico Sustentable para
Mipymes Hoteleras en Chetumal.

Tesis para obtener el grado de
Licenciada en Sistemas Comerciales

Presenta

**Candy Magdalena Hernández Meza
Sharon Grisel Olmedo Medina**

Director (a) de tesis

M.C. María de Jesús Pérez Hervert.

Supervisores

M.D.I. Harald Albrecht Arellano.

M.C. Jaqueline Ganzo Olivares.

Chetumal, Quintana Roo,
México.

Junio, 2012



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas.

Trabajo de tesis elaborado bajo supervisión del Comité de Asesoría y aprobada como requisito parcial para obtener el grado de:

Licenciada en Sistemas Comerciales

Comité de Trabajo Tesis

Director(a):

M.C. María de Jesús Pérez Hervert.

Supervisor:

M.D.I. Harald Albrecht Arellano

Supervisor:

M.C. Jaqueline Ganzo Olivares.

Chetumal, Quintana Roo, México, Junio de 2012.

Agradecimientos

A DIOS

Mi principal agradecimiento es para Dios, dador del conocimiento y sabiduría. Te agradezco tu gran amor y la vida que me permites apreciar colmada de bendiciones y logros. Por poner en mi corto camino a grandes personas que han sido el completo de mi vida y obra. Hoy eres la clave de mi éxito, con mi corazón y el alma te doy las gracias.

A MIS PADRES Y HERMANITA

Hoy puedo expresarles mi especial agradecimiento de quienes no pude haber tenido mejor ejemplo de dedicación y esfuerzo que mis padres, Eleodora Olmedo Medina y Francisco Leonel Monteros Oliva. Quienes me enseñaron el camino de la verdad y la vida, y son razones importantes de mi éxito. MAMI TE AMO, gracias por tu fortaleza, por instituir en mí, principios y valores que me representan lo que soy. Gracias por enseñarme el sentimiento más puro que existe, el amor de una madre. PAPA, tu apoyo y confianza, me impulsaron a concluir este proyecto. Para ambos, le viviré agradecida y los amare por siempre. También le agradezco a Dios por darme a mi hermanita, mi nuevo amanecer, que ha sido mi razón constante de superación personal. Gracias Shareddy Elizabeth Monteros Olmedo.

A MI MAMA ADELITA (+) Y FAMILIA

Mi segunda mamá, quien fue mi gran ejemplo de vida, de lucha y esfuerzo. Quien me enseñó a ser fuerte, esforzada y perseverante. Su carácter y fortaleza son ahora mi carácter y fortaleza, mi admiración será siempre para ella. Hoy le es dedicado este éxito, junto a ustedes mi familia. Gracias por su apoyo incondicional, cariño y sobretodo, por estar siempre conmigo, Bernarda y Sandra Anahí Olmedo Medina.

A MI GRAN AMIGA

Alondra I. Rivero Sutherland, este agradecimiento especial es para ti. Por ser mi apoyo incondicional en los agradables y malos momentos. Por estar siempre a mi lado, que hizo que este largo camino fuera fácil. Gracias por tus consejos, presencia, comprensión, entre miles de cosas más. Gracias por impulsarme a conseguir este logro. Te quiero con todo mi corazón.

A MI AMIGA Y AUTORA DE ESTE PROYECTO

En esta casa de estudios, encontré a la persona, que más que mi compañera de clase, se ha convertido en una gran amiga. Candy M. Hernández Meza, gracias por tu gran apoyo. Este proyecto de investigación, es también, gracias a tu esfuerzo. Gracias por compartir tu presencia, conocimiento y amistad.

A MI DIRECTORA Y ASESORES

M.I. María de Jesús Pérez Hervert, gracias por haberme brindado sus conocimientos y apoyo en la realización de este proyecto de investigación, que es clave esencial de el logro que hoy se culmina.

Mi sincero agradecimiento, junto a los catedráticos, que me compartieron su presencia, su conocimiento, apoyo y orientación en este proyecto. M.D.I. Harald Albrecht Arellano y M.C. Jaqueline Ganzo Olivares.

Gracias!

Este trabajo se lo dedico a Dios por concederme la oportunidad de realizarlo y por todo lo que me ha dado.

A mi padre, **Antolín Hernández Puga** por apoyarme siempre, brindarme fortaleza, por enseñarme que la vida no es fácil y que en ella siempre tenemos que luchar, por ser mi ejemplo a seguir, por hacerme siempre reír con sus ocurrencias, por mitigar mis miedos, muchas gracias Papi, es usted un pilar enorme en mi vida.

A mi madre, **Magdalena del Rocío Meza Márquez**, mi Mami, por siempre estar conmigo, por darme su apoyo incondicional, por enseñarme a luchar con valor y amor, por estar ahí siempre cuando la necesito, por hacerme reír siempre, muchas gracias Mami, es usted otro pilar enorme en mi vida.

A ambos, papá y mamá, por darme la vida familiar que me han dado hasta hoy, por esa maravillosa familia en la que crecí y que conformó la persona que ahora soy, mi orgullo más grande son ustedes, ustedes mis héroes y mi ejemplo a seguir. No soy nada sin ustedes.

A mi hermano Marcos, por siempre apoyarme, por cuidarme, por preocuparse por mí, por soportar mi lloriqueos, y lo más grande, por brindarme fortaleza cuando yo estaba a punto de caer. Gracias hermano por estar en mis travesuras, por ser un ejemplo a seguir, por las pláticas graciosas que siempre me brindabas en las noches cuando estaba cansada, y por ayudarme siempre.

A mi hermanito Antolín, porque gracias a sus esfuerzos yo pude sostenerme para llegar hasta donde estoy, por creer siempre en mí, por enseñarme que el valor esta en cada uno, que cuando amamos lo que hacemos siempre somos felices, por enseñarme que para atrás ni para tomar impulso, y lo más importante por estar ahí siempre para mí, para hacerme sonreír siempre.

A mi hermanito José Juan, a mi momo, por ser tan tierno, por cumplirme siempre mis caprichos, por escucharme siempre, por tratarme como a una princesa, por enseñarme que la paciencia lo puede todo, y que la dedicación es siempre esencial para seguir adelante, por ser tan noble como es y por enseñarme siempre que a veces no necesitamos tanto de algo para saber en realidad.

A mi hermanito José María, mi Chema, por ser mi fastidioso consentido, por acompañarme cuando estoy sola, por nunca dejarme, porque cuando lo necesito está ahí para mí, por ser como es, porque gracias a él mis días son divertidos y emocionantes, por cantarme cuando me siento triste y sobre todo por alegrar mis días nublados.

A mi hermanita Lourdes, mi Chucho, mi niña, por ser mi pequeña princesita, por confiar siempre en mí, por dejarme probar el ser hermana mayor, por compartir sus alegrías y tristezas conmigo, por apoyarme siempre, por estar ahí siempre, incluso cuando yo digo que no quiero a nadie cerca, por aguantar mis enojos y saber lidiar con ellos, por ser mi el angelito que me cuida.

Y a todos ustedes, papá, mamá, hermanos, por darme esta oportunidad, por sacrificarse por mí, por todos y cada uno de los esfuerzos que tuvieron que hacer para que yo este hasta donde he llegado. Porque este triunfo no es solo mío, es de nosotros ocho. Muchas gracias Papi y Mami por darme esa familia tan numerosa que me dieron, porque me enseñaron que sin importar cuál sea la circunstancia todos y cada uno nosotros somos únicos y especiales, por enseñarme a ser agradecida con Dios, por iniciarme en el camino de EL, y sobre todo, Papá y Mamá, muchas gracias porque siempre me dejaron elegir sobre lo mis decisiones, por enseñarme que cada decisión trae consigo una responsabilidad, por aconsejarme, y por guiarme por un buen camino pero sin que me oprimieran las alas.

Agradezco a toda mi familia, abuelitos tíos, primos, Eduardo, Andrés, Erika, Raquel, mi banda, a toda mi familia y vecinos en mi pueblito, por brindarme sus porras y animarme siempre a seguir adelante.

A mi peque Estefanía, por escucharme y leerme siempre, por las risas que hemos compartido, por demostrarme que la amistad rompe barreras de tiempo y distancia, por animarme siempre, por confiar en mí, por contagiarme su alegría siempre que me siento apachurrada, por enseñarme tantas cosas y por ayudarme en todo este recorrido.

A mi incondicional Marlene, porque sin ella yo no puedo estar completa, por la alegría que me contagia, por echarme porras cuando lo necesito, por abrirme los ojos, por estar incondicionalmente para mí.

Y a estas ambas mujeres por ser mis verdaderas amigas, más que eso mis hermanas, y sobre todo por demostrármelo siempre.

A Jisse y Sharon, por ser mis compañeras en este viaje, a Jiss por calmar mis miedos cuando los tenía, por sus consejos, y por todo su amor incondicional hacia mi, y a Sharon gracias por compartir tus conocimientos conmigo, y por tu ayuda.

A todos mis amigos, los que siempre me hacen los días más agradables, los que me hacen enojar, los que me hacen reír, los que me hacen llorar, los que me brindan consejos y me abrazan cuando triste estoy, a todos ellos porque sin ustedes mi vida no sería igual, porque me brindan fortaleza y paz, **Marlene, Estefania, Juan Ramón, Jisse, Sharon, Ivan, María, Irene, Angel, Flor**, muchas gracias a todos por ser parte de mi vida y familia.

Y de manera especial quiero agradecerle a mi compañera de tesis Sharon Olmedo Medina, por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo con ella.

Y por último a mi tutora de tesis la M.C. María de Jesús Pérez Hervert, por su paciencia, porque ella fue una gran compañía y amiga durante toda mi carrera, por las pláticas tan geniales que siempre tuvimos y por esa alegría que siempre afloraba en nuestras pláticas, muchas gracias maestra.

Con amor a todos los que han estado y están presentes en mi vida gracias.

Candy.

Contenido

CAPITULO I MARCO TEORICO DE LA SUSTENTABILIDAD.....	13
Introducción	13
1.1 Antecedentes de la sustentabilidad	14
1.2 Definición de sustentabilidad	18
1.3 La sustentabilidad en México.....	19
1.3.1 La sustentabilidad en Quintana Roo	22
1.3.2 La sustentabilidad en Chetumal	28
1.4 Enfoques de la sustentabilidad	30
1.4.1 Enfoque Ecológico	31
1.4.2 Enfoque Social	32
1.4.3 Enfoque Económico	33
1.4.4 Enfoque Tecnológico.....	34
1.5 Programas de sustentabilidad	36
1.5.1 El informe Brundtland.....	36
1.5.2 La cumbre de la Tierra en Rio de Janeiro y la carta de la Tierra.....	39
1.5.3 Agenda 21	41
CAPITULO II SITUACION DE LAS MIPYMES EN CHETUMAL.	45
Introducción.	45
2.1 La Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Mipyme)	46
2.2 Características de las Mipymes	49
2.2.1 Las Mipymes en México	51
2.2.2 Las MIPYMES en Quintana Roo y Chetumal.....	52
2.3 Clasificación de las microempresas.....	53
2.4 Las Mipymes Hoteleras.	54

2.5 La Importancia de la Sustentabilidad en las Mipymes Hoteleras	57
2.6 Casos exitosos de aplicaciones de la Sustentabilidad en Hoteles en otros países	60
CAPITULO III RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LAS MICROEMPRESAS HOTELERAS EN CHETUMAL	69
Introducción	69
3.1 Metodología	70
3.1.1 Espacio Geográfico y Sujetos de análisis	70
3.1.2 Muestra de estudio.....	70
3.1.3 Instrumentos de medición	70
3.1.4 Realización de las entrevistas.....	71
3.1.5 Análisis de la información.....	72
3.2 Resultados de la encuesta aplicada a los hoteles	73
3.2.1 Generalidades de las empresas analizadas durante el trabajo de campo	73
3.2.2 Estrategias	74
Conclusiones	91
PROPUESTA	96
Propuesta de modelo estratégico sustentable para Mypimes hoteleras en Chetumal, Quintana Roo, México.	96
EL DISTINTIVO ESR.....	110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	114
ANEXOS	118
Anexo 1.....	118
Anexo 2.....	130

Índice de tablas

Tabla 1 Estratificación de Mipymes.....	48
Tabla 2 Tamaño de las empresas encuestadas de la ciudad de Chetumal.	74

Índice de gráficos

Grafico 1. Unidades económicas según estratos de personal ocupado total, 2008.	51
Grafico 2 Instalación de equipos de bombeo de alta definición que funcionan según se necesiten.	75
Grafico 3 Instalación de elevadores de alta eficiencia que funcionan según se necesiten.....	75
Grafico 4 Instalación de ventiladores de alta eficiencia que funcionen según se necesiten.....	77
Grafico 5 Instalación de aires acondicionados de alta eficiencia que funcionan según se necesiten	78
Grafico 6 Instalación de boilers de alta eficiencia que funcionen según se necesiten.....	79
Grafico 7 Garantizar la seguridad y salud de los empleados	80
Grafico 8 Instalación de dispositivos para el ahorro de gas	81
Grafico 9 Uso de lámparas fluorescentes compactas	82
Grafico 10 Instalación de sistemas de bajo consumo de agua en baños de las habitaciones	83
Grafico 11 Uso de productos no tóxicos con certificado de biodegradabilidad que se utilizan en el lavado de blancos y limpieza de habitaciones.....	84
Grafico 12 Programa de riego de jardines según su estacionalidad y temperatura	85

Grafico 13 Uso de material orgánico y reciclado	86
Grafico 14 Control de residuos generados en el hotel	87
Grafico 15 Programas y campañas permanentes de concientización a los colaboradores del hotel y familias, sobre el cuidado del medio ambiente.....	88
Grafico 16 Programas y campañas permanentes de concientización a los colaboradores del hotel y familias, sobre el cuidado del medio ambiente.....	89
Grafico 17 Uso del buzón de quejas y sugerencias	90
Grafico 18 Tiene o hace uso de algún calentador solar	91
Grafico 19 Representacion Grafica de Modelo Estratégico sustentable para Mipymes Hoteleras en Chetumal.	98

RESUMEN EJECUTIVO.

El trabajo de investigación presentado a continuación es la propuesta de un Modelo Estratégico Sustentable para Mipymes Hoteleras en Chetumal.

Para el cual se desarrollan tres capítulos, el capítulo uno contempla todas las generalidades sobre la sustentabilidad, conformando de esta manera el marco teórico de la misma.

El segundo capítulo incluye la información concerniente a las Mipymes, las Mipymes de servicio y hoteleras, la clasificación de las empresas, así como también la importancia de la sustentabilidad en esta, y por último algunos casos sobre certificaciones sustentables en hoteles que han sido exitosos.

El tercer capítulo habla sobre la metodología utilizada, en él se expresan los resultados de la investigación y las conclusiones sobre la misma.

Y por último se encuentra la propuesta, en ella están plasmadas ideas interesantes para las Mipymes hoteleras de Chetumal.

Ahora, continua leyendo y podras empaparte de este tema, la sustentabilidad, que sin duda alguna ahora es de suma importancia.

I CAPITULO

MARCO TEORICO DE LA SUSTENTABILIDAD

Introducción

Toda acción tiene una reacción, así como cada decisión tomada conlleva una responsabilidad. Nuestras acciones, las acciones de la sociedad son muchas veces decisiones tomadas sin la conciencia de qué es lo que podría suceder en el futuro, en este caso, no se piensa si el mundo que se está dejando atrás será un mundo donde la sociedad futura pueda tener una estilo y calidad de vida similar, al menos, a la que se vive hoy en día, un futuro sustentable.

La importancia de preocuparse por dejar un futuro sustentable, surge en estos últimos años. Donde si no se empieza actuar ahora, se corre el peligro de que cuando se requiera, ya no se pueda hacerlo. Por lo tanto, es importante fomentar la conciencia para tomar medidas preventivas hoy en día.

Para lo cual en este capítulo se desarrollan todos los conceptos necesarios sobre la sustentabilidad y lo que esta conlleva.

1.1 Antecedentes de la sustentabilidad

El término sustentabilidad es ahora citado en muchos temas ya sean de índole político, social, económico, ambiental o en cualquier otra de las actividades que los humanos realicen, se ha mencionado con tanta frecuencia en los últimos años que pareciera que es un tema completamente de la actualidad. Sin embargo, si se mira en retrospectiva, se podrá ver que el concepto ha sido usado desde la antigüedad en todo el mundo. El concepto data desde mucho tiempo atrás, sin embargo, no era utilizado como tal; sino más bien era utilizado para referirse a hechos meramente ambientales y a la pérdida de la materia prima que los bosques le proporcionaban a la sociedad.

Los primeros pasos que se llevaron a cabo a nivel internacional para proteger el medio ambiente comenzaron a finales de los años sesenta y tuvieron un clímax en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente celebrada en Estocolmo, Suecia. A partir de ahí, donde se reunieron 103 estados miembros del organismo y más de cuatrocientas organizaciones gubernamentales, se reconoció que el medio ambiente es un elemento fundamental para el desarrollo humano, (Kurz & García Mora Pinto , 2008).

Con esta perspectiva se iniciaron programas y proyectos que trabajarían para construir nuevas vías y alternativas para enfrentar los problemas ambientales y, al mismo tiempo, mejorar el aprovechamiento de los recursos naturales para las generaciones presentes y futuras. La Conferencia en Estocolmo propuso, además, la fundación del PNUMA: Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, hecho que se acredita como uno de los más grandes logros de esta conferencia, (*Ibídem*).

Fue entonces que la Sustentabilidad surgió, cuando la defensa del medio ambiente se convirtió en uno de los temas más importantes en todos los países. Se entiende como el proceso que ayudará a la preservación de la existencia

humana en la Tierra por medio de una vida sana, productiva segura y en armonía con la naturaleza y los valores.

La primera vez que se usó el término sustentabilidad con la aceptación tal como la conocemos, fue en el Reporte de Estudios Ecuménicos de la reunión de *World Council of Churches* (Consejo Mundial de Iglesias) efectuada en Ginebra, Suiza en 1974, (Lopez Lopez, 2008). En ese entonces un grupo ambientalista propuso la formación de una “Sociedad Sustentable”, para poder conservar prioritariamente el medio ambiente.

El concepto de Desarrollo Sustentable se conoció hasta seis años después, a través de la publicación de *World Conservation Strategy* (Estrategia Mundial de Conservación, en español)(*Ibidem*). Sin embargo, hay que entender que la Sustentabilidad y Desarrollo Sustentable son dos conceptos diferentes, “Sustentabilidad es un concepto más amplio que el Desarrollo Sustentable, pues aglutina asuntos relacionados básicamente con temas económicos, sociales y de medio ambiente, incluyendo estos tres parámetros en la vida diaria de todas las personas, hecho que debería garantizar la existencia plena y productiva de la humanidad sobre la Tierra. Por otro lado, el Desarrollo Sustentable es una consecuencia de cómo sería el comportamiento y el quehacer de las personas en el caso de aplicar en sus actividades la Sustentabilidad”,(Lopez Lopez, 2008)

Entre los primeros planteamientos que hacen referencia a la sustentabilidad, se encuentran los que tenían que ver meramente con lo ambiental, como se mencionó anteriormente, ya que “el concepto apareció por primera vez en Europa, en 1944, en el reglamento de economía forestal del obispado de Speyer que proponía el desarrollo de ésta en varias regiones de Europa, como medio de control y solución a la devastación de los bosques, especialmente el perpetrado por la industria naval y minera, que involucraban a éstos como su materia prima básica.

El concepto también se mencionó en una publicación de Hans Carl von Carlowitz del año 1713, en donde describió el aprovechamiento de los bosques y su materia prima, la madera”, (Kurz & García Mora Pinto , 2008). Utilizaron el concepto de sustentabilidad refiriéndose a una medida de control para evitar la devastación de bosques y el agotamiento de sus principales fuentes de materia prima.

Hoy en día, la Sustentabilidad abarca más que el concepto ambiental, también incluye el aspecto social y el económico, preservando la idea principal del cuidado del ambiente. Es decir, podemos entender que la sustentabilidad es un cúmulo de procesos socioeconómicos, políticos, técnicos, productivos y culturales que están relacionados con la satisfacción de las necesidades humanas, con el fin de consolidar la unión del ser humano con la naturaleza. Los primeros planteamientos sobre la temática para la sustentabilidad aparecieron en la década de los 80's, siendo la ONU uno de los órganos promotores en el mundo.

A partir del crecimiento de esta problemática, así como del impacto en su ámbito social y económico las Naciones Unidas (ONU) en conjunto con la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo comenzaron en 1983 una serie de acciones encabezadas por la presidenta de Noruega, Gro Harlem Brundtland, creando así programas para promover el desarrollo sustentable, entre ellos: “El Informe Brundtland, Cumbre de la tierra “carta a la tierra” y Agenda 21”.(Lopez Lopez, 2008)

El informe de *Brundtland* fue publicado en 1987, en este “se presentaron tres principios básicos: la perspectiva global, la conexión entre ambiente y desarrollo, y la responsabilidad social entre la generación actual y las futuras, así como entre las diversas sociedades que habitan el planeta”, (Kurz & García Mora Pinto , 2008), este mismo informe tenía como objetivos el proponer estrategias a largo plazo para alcanzar el desarrollo sustentable, analizar las vías mediante las que pudieran tratar con mayor eficacia los problemas relacionados con el medio

ambiente y definir un programa de acción con propuestas de solución a dichos problemas.

El Informe *Brundtland* tenía el propósito de advertir que la humanidad debía cambiar su *modus vivendi* y la interacción comercial si deseaba evitar la llegada de una era con niveles inadmisibles de sufrimiento humano y degradación ecológica. En este texto, el desarrollo sustentable se definió como “aquel que satisface las necesidades actuales sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las propias”, (*ibídem*). Otro logro que se alcanzó con este informe fue el presentar y proponer el término como modelo del desarrollo para un público más amplio, y no sólo el científico.

Agenda 21 es un programa que contiene los deberes de las naciones del siglo XXI, en forma detallada. Este texto menciona los aspectos sociales y económicos del desarrollo, aborda las medidas de conservación del medio ambiente, menciona el fortalecimiento de los grupos principales para el eco-desarrollo y propone la ejecución de las propuestas para el mejoramiento de la modalidad de vida de la humanidad. Agenda 21 abordaba problemas del momento y preparaba para los desafíos que se pudieran presentar. (Lopez Lopez, 2008)

“La Cumbre de la Tierra celebrada en Río de Janeiro en 1992” (*ibídem*). Este programa contaba con el objetivo de mejorar y preservar la calidad del ambiente; así como de identificar los problemas que necesitaban erradicarse. Todos los temas que se trataron en la Cumbre de la Tierra se resumieron en la llamada “Carta a la Tierra”, la cual cuenta con 27 principios, en los cuales se refería principalmente al entorno natural y al desarrollo; fue la más grande del Siglo XX con la presencia de 178 países.

En ella el desarrollo sustentable comenzó como idea y meta, al grado que ganó tal popularidad y peso político que estalló un reconocimiento sobre el desequilibrio económico, social y ecológico. Se reconoció entonces que el medio ambiente es

un elemento fundamental para el desarrollo humano. La meta era, y sigue siendo, equilibrar los satisfactores humanos a partir de un ambiente natural sano y una economía justa. Esto no puede lograrse con la participación de una sola nación pues el desarrollo sustentable implica una cooperación a nivel mundial.

1.2 Definición de sustentabilidad

Como se mencionó en el apartado anterior, antes de utilizar el término sustentabilidad ya se perfilaban algunos temas relacionados con la necesidad de ser racionales con la utilización de los recursos naturales y los impactos desfavorables hacia el ambiente.

Diferentes autores han hablado sobre la sustentabilidad, por lo tanto han sido diferentes conceptualizaciones que a este término se le han dado.

- La WECD (*World Commission on Environment and Development*), en 1987, describe la sustentabilidad como la voluntad para “preservar suficientes recursos para asegurar a las futuras generaciones una calidad de vida (al menos) similar a la actual”.
- En el informe Brundtland se definió la sustentabilidad como “la satisfacción de las necesidades de la población actual sin comprometer la capacidad de las generaciones venideras para satisfacer sus propias necesidades”. Citado por : (Jiménez Matínez, 2005)
- “La sustentabilidad se puede representar mediante un triángulo cuyos ápices son la economía, la ecología, y las instituciones socioculturales, y así cada paso hacia un futuro sustentable debería considerar una negociación social entre los sectores público y privado (es decir entre los procesos políticos y el mercado) y entre la ciudadanía en general y los consumidores”. (Graaf, 1996)
- Desde el punto de vista empresarial, el *International Institute for Sustainable Development*, sostiene que para la iniciativa privada sustentabilidad

“significa emprender estrategias y actividades en los negocios, que resuelvan las actuales necesidades de las empresas y de sus clientes, al tiempo que protejan y mejoren los recursos humanos y naturales que serán requeridos en el futuro”. Citado por: (López López, 2008)

Para fines de esta investigación, la definición que será utilizada es la del *International Institute for Sustainable Development*, ya que es la que proporciona un concepto más entendible de la sustentabilidad en aras de lo empresarial.

1.3 La sustentabilidad en México

En el siglo XXI, México ha enfrentado desafíos importantes. A partir de poseer una riqueza histórica y cultural, el país enfrenta el desafío de llegar a ser un México más justo, equitativo, competitivo, generador de empleos, democrático y proyectado al mundo, que permita a cada mexicano estar involucrado en el desarrollo sustentable y donde sus beneficios lleguen a todos los que conformamos parte de esta nación.

El contexto histórico en el que se ha desenvuelto el desarrollo sustentable en México, ha presentado una constante evolución desde los 90's con el desarrollo de un Sistema de Cuentas Económicas y Ecológicas de México en 1990, en respuesta a la convocatoria de las Naciones Unidas para elaborar estudios pilotos entre varios países tendientes a desarrollar un manual sobre contabilidad económica y ecológica.

A la fecha se tienen publicados, por parte del INEGI, tres estudios: 1) Sistema de Cuentas Económicas y Ecológicas de México, 1985-1992, 2) Sistema de Cuentas Económicas y Ecológicas de México, 1988-1996 y 3) Sistema de Cuentas Económicas y Ecológicas de México, 1988-1998. La cual, a partir de 1998, cada dos años México reporta a la OCDE información sobre gastos ambientales,

actividad que es regulada por el INEGI.(INEGI, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 1998)

En 1992, al adherirse al Programa de Acción para el Desarrollo Sustentable o Agenda 21, suscrito durante la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro, México se comprometió a adoptar medidas nacionales y globales en materia de sustentabilidad, como también acciones orientadas a la generación de indicadores a través de los cuales se puedan medir y evaluar las políticas y estrategias de desarrollo sustentable.

Esto incluyó, que en abril de 1995, la Comisión de Desarrollo Sustentable (CDS) de Naciones Unidas aprobara el Programa de Trabajo sobre Indicadores de Desarrollo Sustentable 1995-2000, a instrumentarse en diferentes etapas. Si bien México comenzó su participación de manera informal desde el arranque de la convocatoria, pero, fue a partir de marzo de 1997, durante el tercer taller sobre el tema celebrado en Costa Rica cuando se sumó formalmente a otros 21 países que, de manera voluntaria, habían decidido participar en la prueba piloto mundial para desarrollar dichos indicadores.

Asimismo, por decreto del 28 de diciembre de 1994, en México fue creada la Secretaría de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca (Semarnap), que tiene como función principal el diseño de la política ambiental bajo los criterios del desarrollo sustentable. Es así, como México cuenta por primera vez con una Secretaría de Estado que aglutina los distintos aspectos ambientales, tales como áreas naturales protegidas, calidad del aire, política en materia de desechos peligrosos, vida silvestre, ordenamiento ecológico e impacto ambiental, cambio climático, regulación ambiental, pesca, bosques, agua, suelos y educación ambiental.

De la misma forma, México sustenta desde 1988 con la Ley general del equilibrio ecológico y la protección al ambiente, en la que en su Artículo 3º, inciso XI, el

desarrollo sustentable se concibe como “el proceso evaluable mediante criterios e indicadores de carácter ambiental, económico y social que tiende a mejorar la calidad de vida y la productividad de las personas, que se funda en medidas apropiadas de preservación del equilibrio ecológico, protección del ambiente y aprovechamiento de recursos naturales, de manera que no se comprometa la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras.”(Cámara de Diputados, 1998)

En el 2000, el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) y el Instituto Nacional de Ecología (INE), órgano desconcentrado de la Secretaría de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca (Semarnap), se congratulan en presentar una publicación de la selección de los Indicadores de Desarrollo Sustentable en México, dado a conocer el 5 de junio del 2000 con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente.(Instituto Nacional de Estadística & (INE).)

Cuyos objetivos son, en primer lugar, proporcionar un conjunto de indicadores que contribuyan al conocimiento de la problemática de sustentabilidad y al diseño de estrategias y políticas en esta materia en nuestro país, y en segundo lugar, sentar las bases metodológicas que permitan continuar el trabajo de elaboración y actualización de dichos indicadores.

Finalmente, todo lo anterior alcanza una dimensión concreta en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2007-2012, en 2007. Que establece los criterios generales de la planeación en México, la cual se efectúa a través de los planes sectoriales, la cual a su vez plantean estrategias, objetivos y metas. Este Plan asume como premisa básica la búsqueda del Desarrollo Humano Sustentable, sustentada en gran medida en la perspectiva del futuro que queremos los mexicanos a la vuelta de 23 años, de acuerdo con lo establecido en el proyecto Visión México 2030, que es una apuesta común por un Desarrollo Humano Sustentable, una descripción del México deseable y posible por encima de las diferencias.

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo, cada una de estas temáticas es abordada en programas que definen objetivos, estrategias y metas, orientados a frenar el deterioro ambiental y sentar las bases para revertirlo. Estructurado en cinco ejes rectores:

1. Estado de Derecho y seguridad.
2. Economía competitiva y generadora de empleos.
3. Igualdad de oportunidades.
4. Sustentabilidad ambiental.
5. Democracia efectiva y política exterior responsable.(Plan Nacional de Desarrollo, 2007)

1.3.1 La sustentabilidad en Quintana Roo

Así como a nivel nacional se ha hecho énfasis en la temática de la sustentabilidad, el estado de Quintana Roo, en el contexto histórico de sucesos, denotó que la Sustentabilidad incursiono a inicios del presente siglo XX.

En este sentido, el Estado de Quintana Roo es una entidad pionera en materia de ordenamiento ecológico del territorio y se encuentra a la vanguardia en nuestro país sobre este tema. Ha elaborado y establecido programas, planes y acciones para promover un desarrollo sustentable en la entidad.

Hoy en día, existen 7 Programas de Ordenamiento Ecológico Territorial (POET) en el Estado con diferentes características en cuanto a su formulación y seguimiento.

El POET, es un programa regido por el Plan de Desarrollo de Quintana Roo, que establece reglas claras y precisas basadas en los programas de ordenamiento ecológico territorial y en los planes de manejo de áreas naturales protegidas de la entidad. En particular, el POET provee elementos de información críticos para enfrentar los efectos indirectos de la industria turística como lo son la expansión urbana, la contaminación del agua, suelo y aire, el deterioro ecológico y la pérdida de identidad cultural.

Programas de Ordenamiento Ecológico Territorial (POET) en el Estado de Quintana Roo. (Funes Izaguirre):

- En 1994, se decretan los dos primeros POET del país, implementados en el Estado: el del corredor Cancún-Tulum el 9 de Junio y el del Sistema Lagunar Nichupté el 30 de Noviembre. Siendo este último derogado, por el primer POET en el país de carácter local en el Municipio de Benito Juárez que incluye todo el territorio de un municipio, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 20 de julio de 2005 y la publicación del programa el 21 de julio del mismo año. El programa considera la definición de las áreas de atención prioritaria, aptitud territorial, disminución de conflictos ambientales, anticipación de disminución de la degradación ambiental, unidades geomorfológicas, manejo de cuencas hidrológicas de la región, relevancia por servicios ambientales o biodiversidad, detección de áreas con alta fragilidad ecológica, definición cualitativa y cuantitativa de la vegetación y cobertura del suelo, define sujetos de gestión (estados, municipios, ejidos, comunidades), áreas de manejo (programas de Manejo Forestal o Unidades de Manejo Ambiental).
- Corredor Cancún-Tulum, POET regional, citado anteriormente fue ubicado el 9 de junio de 1994, comenzando su proceso de actualización en 1996, para ser finalmente decretado en el Periódico Oficial del Estado el 16 de noviembre de 2001. Este programa por ser un POET, integra el modelo de ordenamiento ecológico y la bitácora ambiental del municipio de Benito Juárez.
- Zona Continental del Municipio de Isla Mujeres. POET decretado en el Periódico Oficial del Estado el 14 de mayo de 2001. Actualmente se encuentra en periodo de revisión con la propuesta de que sea un POET de carácter local que abarque la totalidad del municipio. Este programa se prioriza el cuidado y protección de los recursos naturales frente al desarrollo urbano y ante cualquier obra pública que apliquen los tres órdenes de gobierno del municipio.

- Isla de Cozumel y su área marina de influencia. POET publicado en el Periódico Oficial del Estado el 21 de mayo de 2002. En periodo de revisión. Este programa en su primera etapa ,fue realizar las fases de caracterización y el diagnóstico socio-ambiental para actualizar el programa de ordenamiento ecológico del municipio de Cozumel, conforme al reglamento federal de ordenamiento ecológico. (Cozumel Prog. de Orde. Ecológico., 2002)
- Costa Maya. POET publicado en el Periódico Oficial del Estado el 06 de octubre del 2000. Actualmente se encuentra en proceso de revisión y actualización. Este programa por ser un POET integra el modelo de ordenamiento ecológico y la bitácora ambiental de los municipios de la Costa Maya.
- Zona Costera de la Reserva de la Biosfera de Sian Kaán. POET publicado en el Periódico Oficial del Estado el 14 de mayo de 2002. E periodo de revisión. Este POET, similar a los anteriores dicta los mismos campos de acción, pero enfocados a la Reserva de la Biosfera de Sian Kaán.
- Laguna de Bacalar. Último POET recientemente publicado en el Periódico Oficial del Estado el 15 de marzo de 2005. Este programa se prioriza el cuidado y protección de los recursos naturales frente al desarrollo urbano y ante cualquier obra pública que apliquen los tres órdenes de gobierno del municipio de Bacalar.

En el año 2001, todo lo anterior alcanza una dimensión concreta. Quintana Roo sustenta su participación en relación a la Sustentabilidad con la Ley Estatal de Equilibrio Ecológico y Protección al Medio Ambiente, donde estipula en su Capítulo único, Artículo 1 que “La presente Ley es de orden público e interés social y tiene por objeto propiciar el desarrollo sustentable, y regular las acciones tendentes a la preservación y restauración del equilibrio ecológico, así como las de protección del ambiente del Estado de Quintana Roo” (ROO, L. D., 2001)Donde, de acuerdo a la base VI del artículo antes citado, establece que es responsabilidad

del Gobierno del Estado de Quintana Roo formular y regular los programas de ordenamiento ecológico en concordancia con la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente y demás disposiciones legales aplicables.

Así también, en su sección II, artículo 14 decreta que el ordenamiento ecológico estatal se llevará a cabo a través de programas de ordenamiento regionales y locales a cargo de la Secretaría, debiendo contener lo indicado en la Ley General, y buscando ante todo el mayor beneficio social.

Asimismo, Quintana Roo en el 2005, presenta el Plan Estatal de Desarrollo 2005 – 2011. Que integra los criterios generales de la planeación del Gobierno del Estado, como lo indica el artículo 123 fracciones I y V de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado y los artículos 54 fracción I y 65 del Reglamento de la Ley de Planeación.

Dentro del Plan Estatal de Desarrollo (DESARROLLO., 2007), son abordados los siguientes programas que definen objetivos, estrategias y metas, orientados a frenar el deterioro ambiental y sentar las bases para revertirlo:

- Programa Sectorial de Turismo del Estado de Quintana Roo, 2005-2011.
- Programa Sectorial de Agua Potable y Saneamiento del Estado de Quintana Roo, 2005-2011.
- Programa de infraestructura, Comunicaciones y Transportes 2005-2011.
- Programa Estatal de Vivienda 2005- 2011.
- Programa de Competitividad y Desarrollo Regional 2005-2011.
- Programa Sectorial de Manufactura 2005-2011.
- Programa Sectorial de Desarrollo Logístico 2006-2011. Y él;
- Programa Sectorial de Pesca y Acuicultura del Estado de Quintana Roo 2005-2011.

Dentro del Programa Agenda 21 para el Turismo Mexicano, encabezado por SECTUR y SEMARNAT, en el Segundo Informe de Ejecución del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, se revisaron los indicadores de sustentabilidad para

diagnosticar los destinos turísticos. Con esta revisión, se elaboró una propuesta complementaria de indicadores que será presentada a SECTUR a principios de 2009. Asimismo, el Gobierno Estatal dio seguimiento a los programas de turismo ambientalmente responsable en Quintana Roo, Puerta Verde y SianKa'an-Xcalak, que se encuentran en proceso de certificación; y fueron certificadas ocho empresas de la Red Puerta Verde y siete empresas del circuito Sian Ka'an-Xcalak.

De igual manera, el Gobierno del Estado de Quintana Roo en coordinación con la Secretaría De Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, en mayo de 2010, presentan la actualización del Programa Subregional de Desarrollo Urbano de la Región Caribe Norte del Estado de Quintana Roo. Resultado de la revisión del Programa Subregional de Desarrollo Urbano de la Región Caribe Norte elaborada en el año 2002, que tiene por objetivo establecer las bases de coordinación entre las dependencias de los tres niveles de gobierno para que las acciones y obras que se realicen en la zona permitan elevar el nivel de vida de la población, promuevan las actividades económicas y sean respetuosas de sus valiosos recursos naturales.

En el año 2007, Quintana Roo presenta el Plan Estatal de Desarrollo del Estado denominado Plan Quintana Roo correspondiente a los años 2011-2016. El Plan es un documento que da ejemplo de la unidad quintanarroense en la visión del desarrollo del estado que en el atributo democrático de la planeación se fortalece con la decisión participativa de los sectores económicos, organizaciones de la sociedad civil y las fuerzas políticas que dieron origen a la formulación de los objetivos, estrategias y líneas de acción.

El Plan Quintana Roo 2011-2016 establece en 4 ejes las Políticas Públicas Sectoriales que instrumentarán los proyectos y acciones vertidos en el proceso de planeación participativa, así como los compromisos realizados por el Gobernador en campaña durante el proceso electoral. Los 4 ejes estratégicos son:

-UN QUINTANA ROO SOLIDARIO. Sustentado en la corresponsabilidad de todos cada quintanarroense, para que quienes más nos necesitan vivan una vida digna y saludable, que construya una alianza social permanente que sume la fuerza y voluntad de todos con un solo propósito de combatir la marginación y la desigualdad con una sola visión de superar todo rasgo de pobreza rural y urbana.

-UN QUINTANA ROO COMPETITIVO. Que impulse un programa estatal de infraestructura que incorporará ventajas para la inversión, que aprovechará al máximo lo ganado en carreteras y la calidad del desarrollo logístico de nuestro estado y que marcará el rumbo del desarrollo económico de nuestro estado.

-UN QUINTANA ROO VERDE. Que preserve el Quintana Roo de hoy para las siguientes generaciones sin detener el desarrollo pero sin causar deterioro a nuestra naturaleza. Con la visión de contar con un territorio ordenado de acuerdo a sus vocaciones ecológicas y económicas, con localidades rurales integradas a actividades productivas amigables con nuestros valiosos ecosistemas.

-UN QUINTANA ROO FUERTE. Que fortalezca la colaboración entre los poderes para transformar a las instituciones de seguridad y justicia, que ofrezcan certidumbre jurídica y protección a nuestras familias y que preserven la tranquilidad y armonía social, construyendo una administración moderna y eficiente con resultados para beneficios para todos.

Entre los programas sectoriales del Plan Quintana Roo 2011-2016, orientados a la sustentabilidad se detectan los siguientes:

- **Preservación Ambiental y Recursos Naturales.** Este programa, supervisado por el eje de un Quintana Roo Verde, establece estrategias sustentables en preservación al medio ambiente en los municipios que conforman el estado.

- Diversificación y Desarrollo Integral del Turismo. Este programa establece un impulso al desarrollo del turismo con estrategias que incorporará ventajas para la inversión, siendo este sector la principal fuente de ingresos de la economía estatal.

Así, dentro de los programas especiales, se detecta el programa de Crecimiento Verde, el cual se rige bajo el eje de un Quintana Roo Verde, fomentando una cultura enfocada a preservar el medio ambiente, principalmente siendo el estado poseedor de una riqueza natural exclusiva del país, entre selvas, manglares, arrecifes, y otros.

Finalmente, Quintana Roo, con base al suceso anterior, en coordinación con la Secretaría de Ecología y Medio Ambiente (SEMA), promulgan el proyecto “Quintana Roo Verde”, eje estratégico del Plan Quintana Roo.

El proyecto Quintana Roo Verde estará respaldado en los principios de sustentabilidad y basado en el respeto a los recursos naturales y áreas protegidas, así como en una estricta planeación del crecimiento demográfico del Estado y contribuirá para la integración del Plan Quintana Roo 2011-2016 acordada con los diversos sectores del Estado en seguir apoyando el concepto de Estado Sustentable.

1.3.2 La sustentabilidad en Chetumal

La incursión de la Sustentabilidad en la ciudad de Chetumal, capital del Estado de Quintana Roo, requirió identificar qué proyectos de sustentabilidad están representados en beneficio de la capital.

En el 2005, en la Cd. de Chetumal entra en vigor el Plan Municipal de Desarrollo de Othón P. Blanco 2005 – 2008 y posteriormente, en el 2008, se decreta el Plan Municipal de Desarrollo de Othón P. Blanco 2008 – 2011.

En el 2011, el gobierno de Chetumal en coordinación a la Comisión Federal de Electricidad, implementó el Programa Luz Sustentable, que ayuda a familiarizar a las familias mexicanas con tecnologías eficientes de iluminación con el cambio de 4 focos incandescentes por 4 lámparas fluorescentes compactas auto alastradas, mejor conocidas como focos ahorradores, con lo cual fortalece la transformación del mercado de lámparas ahorradoras para facilitar la transición hacia la Norma Oficial Mexicana NOM- 028-ENER-2010, la cual establece límites mínimos de eficacia para lámparas de uso en sectores residencial, comercial, servicios, industrial y alumbrado público, con la finalidad de contribuir a un menor consumo de energía eléctrica que primordialmente permite disminuir el gasto de las familias por este servicio y beneficia al medio ambiente al evitar la emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que se producen durante la generación de energía eléctrica con combustibles fósiles.

Asimismo, en el mismo año, de lo establecido en el Plan de Desarrollo Nacional 2007-2011 a través del programa de Asesoría en Autoconstrucción de Vivienda, la Secretaría de Desarrollo Urbano (SEDU) en la Cd. de Chetumal, Quintana Roo, brindará asesoría técnica en el diseño y trámites para la construcción, ampliación y mejoramiento de una vivienda digna por el método de autoconstrucción a personas de escasos recursos, así como los estándares de calidad, seguridad, habitabilidad y sustentabilidad que se deben cumplir.

El programa brinda asesoría especializada para establecer áreas y alturas mínimas de los espacios, ventilación e iluminación, uso de materiales adecuados, costo de la obra, procedimiento constructivo, instalaciones eléctricas y sanitarias, así como uso de eco tecnologías para la vivienda.

En atención al Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016 bajo el eje Quintana Roo Solidario, los requisitos mínimos para acceder al programa son: llenar la solicitud, identificación oficial, comprobante de domicilio y cédula catastral.

Con este emblema de un México Sustentable, en un marco del 2008-2009, se realizó en Chetumal, Quintana Roo, el Programa de Jóvenes hacia la Sustentabilidad Ambiental 2009-2012. D.R. 2009. Desde esta perspectiva, el

PJHSA 2009-2012 constituye una serie ordenada de estrategias y acciones que la Secretaría llevará a cabo para promover la participación de las y los jóvenes en el diseño, gestión, ejecución, evaluación y seguimiento de medidas de política pública apropiadas para enfrentar las problemáticas ambientales y promover el desarrollo sustentable en el país. (PJSA, 2012)

1.4 Enfoques de la sustentabilidad

Los enfoques que abordan a la Sustentabilidad, se refieren en gran medida al modelo mediante el cual se interpreta la realidad. Este análisis aclara las diferencias entre los conceptos de sustentabilidad ecológica y sustentabilidad social, donde radican las principales causas de desacuerdos. Pero, adentrándose a la temática, se percibe que ambos conceptos tienen en común un enfoque tecnológico y que un tercer enfoque desde la perspectiva de las relaciones sociales debe ser necesario.

El discurso del desarrollo sustentable tiene su base histórica en “Nuestro Futuro Común” o Informe Brundtland, en él se reconocían las disparidades entre las naciones y la forma en que estas acentuaban las crisis de la deuda de los países del tercer mundo; así fue que empezó a configurarse una estrategia política para la sustentabilidad ecológica del proceso de globalización como condición para la sobrevivencia del género humano con la colaboración de todas las naciones.

La Estrategia Mundial de Conservación, publicada en 1980, aporta un enfoque ecológico de la misma, al proyectar tres objetivos considerados necesarios para la conservación de los recursos vivos: el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales y de los sistemas que dan sostén a la vida, la preservación de la diversidad genética y el aprovechamiento sustentable de las especies y los ecosistemas.

Left, menciona que la ambivalencia del discurso de la sustentabilidad surge de la polisemia del término *sustainability*, que integra dos significados: uno traducible como sustentable, que implica la internalización de las condiciones ecológicas de

soporte del proceso económico; y otro, que aduce a la durabilidad del proceso económico mismo; de aquí que la sustentabilidad ecológica se constituye en una condición de la sostenibilidad económica del proceso de desarrollo. (Leff, 1998)

Enkerlin Del Amo y Cano citan que el desarrollo sostenible tiene tres enfoques básicos: el económico, el ecológico y el social. El primero basado en el concepto de sostenibilidad a largo plazo y en la medición de la economía, el segundo en el cuidado del entorno y la regeneración de los seres vivos, y el tercero en lo relacionado con los cambios que la sociedad va a demandar para llegar a un estado de desarrollo sostenible.(Enkerlin, Cano, Garza, & Vogel, 1997)

Y finalmente, en un enfoque tecnológico de la sustentabilidad, se hace más complejo, ya que se suman criterios de trabajo que inciden en el manejo y uso de los recursos como participación ciudadana, políticas y de instituciones.

1.4.1 Enfoque Ecológico

Desde los inicios de la fase conceptual del desarrollo sustentable se estableció una estrecha relación entre la sustentabilidad, el ambiente y la ecología, este último concepto se respaldó institucionalmente cuando en 1980 se delineó la estrategia Mundial de Conservación, que lo definía como la modificación de la biosfera y la aplicación de los recursos humanos y financieros a la satisfacción de las necesidades humanas y al mejoramiento de la calidad de vida para producir un desarrollo sostenible para las generaciones presentes, manteniendo al mismo tiempo su potencial para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las generaciones futuras. (Napurí, Coria, & Taddey, 2007)

Por esta parte, se considera que el debate sobre la globalización se encuentra estrechamente ligado a las cuestiones y peligros ecológicos, se puede plantear que los problemas ecológicos a los que se enfrenta el mundo son tan difíciles como los que supone la desigualdad.

En este enfoque se distinguen al menos dos puntos de vista importantes. Uno enfatiza los límites ecológicos y la imposibilidad de crecimiento continuo en un planeta finito. El otro resalta la solidaridad con las generaciones futuras y, por lo tanto, la necesidad de preservar los recursos naturales y ambientales de modo que dichas generaciones dispongan de un máximo de opciones para maximizar su bienestar.

En relación a los demás enfoques, el enfoque económico y social, el enfoque ecológico se sustenta en que, si el desarrollo se reduce a una magnitud económica de consumo material, es obvio que su expansión ilimitada no es posible. Si los límites naturales han sido alcanzados cualquier presión adicional sobre el medio natural conlleva el deterioro o el agotamiento de sus recursos. El crecimiento poblacional debe reducirse a cero, ya que cualquier incremento significa mayor consumo y, por lo tanto, presión creciente sobre recursos finitos, por consiguiente susceptibles de disminución. Dentro de esta perspectiva, la población o, mejor dicho, su crecimiento, es considerada una variable crucial.

1.4.2 Enfoque Social

El acelerado crecimiento poblacional y la pobreza de los países del tercer mundo fueron algunas de las problemáticas incluidas en el informe “nuestro futuro común” para abordar la sustentabilidad social. A partir de ese momento se consideró la urgencia de diseñar políticas que ayudaran a revertir la problemática de la hambruna, la falta de agua, de vivienda y salud de los más pobres, en otras palabras, agentes interrelacionados al Desarrollo Humano Sustentable, que al diseñarlos desde un enfoque sustentable social, permite crear una atmósfera en que todos puedan aumentar su capacidad y las oportunidades puedan ampliarse para las generaciones presentes y futuras.

Sin embargo Guillermo Foladori, determina que el enfoque social de la sustentabilidad, solo ha servido para encubrir el interés de los organismos internacionales hacia el enfoque ecológico, donde el lado social se considera sólo

como un medio para alcanzar la sustentabilidad ecológica. Señala que para El Banco Mundial el tema de la pobreza no es un problema en sí, comenta que la pobreza adquiere importancia cuando los países con mayor crecimiento demográfico y pobreza ejercen alguna presión sobre los recursos naturales, comenta que solo hasta ese momento el enfoque de sustentabilidad social adquiere importancia; siendo solo un puente entre la sustentabilidad ecológica y la social, señala que la primera no solo tiene problemas técnicos, sino que su está directamente asociado a los conflictos sociales.

La sustentabilidad social plantea entonces “un patrón de transformaciones sociales y estructuras económicas, las cuales optimizan los beneficios económicos sociales disponibles en el presente, sin poner en peligro el probable potencial de beneficios similares en el futuro”.(Enkerlin, Cano, Garza, & Vogel, 1997)

Es así, como se sostiene que desde un enfoque sociológico la preservación y mejoramiento del ambiente implica entonces elegir no sólo entre objetivos que pudieran contraponerse, sino decidir las medidas e instrumentos más adecuados y así alcanzar su continuidad y la sostenibilidad ambiental. La sustentabilidad con enfoque social basada en el crecimiento poblacional y en la pobreza plantea como estrategia para la reducción de la problemática, la participación social como instrumento de las políticas públicas.

1.4.3 Enfoque Económico

El antecedente del desarrollo sustentable y la economía surge de la inquietud por la escasez de los recursos naturales y sus consecuencias sobre el crecimiento económico, una de las primeras referencias al tema del impacto de la actividad económica en el ambiente fue la de Pigou quien compartía con Malthus, su preocupación por las limitaciones que la naturaleza les imponía a los humanos (finitud de los recursos), pero sugería que existían costos no pagados en algunos procesos de producción, a él le preocupaba el bienestar de los demás, por lo que

proponía el cobro de impuestos como mecanismo compensatorio ante la devastación de los recursos.(Carrillo H., 2001)

Para la teoría económica las actividades humanas no han podido desarrollarse sin que se produzcan cambios dañinos al ambiente en mayor o menor medida. De hecho en la actualidad es ampliamente aceptado que los problemas de sustentabilidad provienen de incongruencias espaciales, funcionales y temporales entre la responsabilidad humana y las interacciones con la naturaleza; espaciales como la contaminación, funcionales como el desperdicio de recursos agua y temporales como la explotación de recursos renovables a tasas superiores a la capacidad regeneradora de la naturaleza. Los estados a través de sus organismos e instituciones encargadas de procurar que el ambiente se conserve, se han encargado de conformar instituciones y ordenamientos legales a favor del sostenimiento ambiental.

Para(Martínez & Roca, 2000), el crecimiento económico no puede ser el objetivo de la política económica, es necesario que se valoren diversas posibilidades, indican que no todo crecimiento es dañino para el ambiente, por lo que dependerá de la estructura de consumo y de las técnicas utilizadas para el desarrollo sostenible.

Leff(Leff, 1998), comenta que la sustentabilidad ecológica aparece como un criterio normativo para la reconstrucción económica, en ella, se reconoce la función que cumple la naturaleza como soporte, condición y potencial de producción y si bien se constituye en una condición de sostenibilidad del proceso económico.

1.4.4 Enfoque Tecnológico

La sustentabilidad requiere de un equilibrio dinámico entre todas las formas de capital o acervos que participan en el esfuerzo del desarrollo económico y social de los países, para que la tasa de uso del capital no exceda su propia tasa de reproducción. Tal equilibrio depende de las políticas económicas que no son

neutrales con referencia a los recursos naturales, donde el avance tecnológico dinamiza las economías con el fin de reducir los efectos negativos y cambiarlos a positivos para el capital natural.

Por naturaleza, el ser humano tiende a sus necesidades y por lo general puede auxiliarse de algunos instrumentos, los cuales pueden ser tomados del medio que lo rodea. Es muy probable que la humanidad haya pasado por este tipo de procesos. Es posible también que al buscar y analizar, haya comprendido que no siempre la naturaleza le proporcionaría de manera generosa herramientas o instrumentos para auxiliarse en sus tareas, sino que deberían fabricarse o construirse a partir de la experiencia acumulada en etapas anteriores de la especie.

Así, los recursos del medio tendrían que ser transformados, con ayuda de la capacidad de razonar que es inherente al ser humano. Con base a esto diseña y fabrica instrumentos y herramientas cada vez más sofisticados que le auxilian en sus actividades. Esto es lo que conocemos como avances de la Ciencia y la Tecnología.

Una de las aplicaciones de este enfoque tecnológico es el concepto de “desmaterialización”, que es el proceso que se relaciona con la búsqueda del equilibrio económico, social y ambiental de una comunidad, mediante el uso de un número menor de recursos en la producción de materiales terminados, sin dejar de atender la satisfacción del consumidor.

Para cumplir con el objetivo de la desmaterialización es preciso adoptar los Sistemas Producto- Servicio (SPS), los cuales se encuentran en la llamada economía funcional, mejor conocida como sector económico de servicios, que busca la satisfacción del cliente no en la posesión sino en la función del producto.

Estos modelos están diseñados para ser competitivos en el escenario empresarial, satisfacer las necesidades del consumidor y ser más tolerantes con el ambiente. Un Sistema Producto-Servicio se manifiesta como un puente entre tecnología y

naturaleza, pues la función del producto se encuentra a disposición del consumidor mediante la no transferencia física del mismo.

1.5 Programas de sustentabilidad

1.5.1 El informe Brundtland

En 1983, la Asamblea General de las Naciones Unidas creó una comisión especial independiente con la tarea de elaborar un plan global para el cambio; la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo (CMMAD) (*World Commission on Environment and Development*; *WCED* por sus siglas en inglés) era encabezada por la doctora noruega Gro Harlem Brundtland, primera Ministra de Noruega, defensora del medio ambiente y de los derechos de la mujer, (Blog Desarrollo Sostenible, 2006).

En octubre de 1984 se reunió por primera vez la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo atendiendo un urgente llamado hecho por la Asamblea General de las Naciones Unidas. La Comisión partió de la ideología de que es posible para la humanidad construir un futuro más próspero, más justo y más seguro.

La Comisión analizó la situación del mundo en ese momento y demostró que el camino que la sociedad global tomó estaba destruyendo el ambiente y además estaba dejando a cada vez más gente en la pobreza y la vulnerabilidad. El propósito del informe era encontrar los medios más prácticos para causar un retroceso en los problemas ambientales y de desarrollo del mundo. Para lograr su propósito, durante tres años se dedicaron a las audiencias públicas y recibieron más de 500 comentarios escritos, los cuales fueron analizados por científicos y políticos provenientes de 21 países con distintas ideologías.

En el año de 1987, la Comisión publicó el informe llamado “*Nuestro Futuro Común*”, mejor conocido como el Informe Brundtland. Este informe contiene aspectos de singular importancia entre estos pueden destacarse:

- Define, por primera vez, el concepto oficial de Desarrollo Sostenible, señalando que:
“está en manos de la humanidad hacer que el desarrollo sea sostenible. Es decir, asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias” (CMMAD, 1992).
- Propone las estrategias ambientales para dicho desarrollo sostenible.
- Realiza un llamamiento a los esfuerzos comunes para lograr un nuevo orden económico internacional.

Sin embargo, como en todos los temas desarrollados por la humanidad, la controversia no dudó en aparecer, existieron algunas opiniones que hacían sugerencia de que los trabajos en el informe Brundtland debían considerarse sola y exclusivamente al medio ambiente, pero este hecho para la doctora Harlem Brundtland era un error, pues el medio ambiente es donde todos nos desenvolvemos, y al desarrollarnos buscamos mejorar nuestra calidad de vida en el entorno en el que habitamos.

Estos factores, las necesidades, los deseos y las acciones de la sociedad humana son inseparables del entorno ambiental. Es por eso que la comisión pensó que lo mejor era no aislar los problemas ambientales de los otros problemas como la pobreza o la desintegración social.

El documento también postuló que la protección ambiental había dejado de ser nacional o regional para convertirse en un problema global, todos en el planeta deberíamos de trabajar para revertir la degradación ambiental actual.

En resumen, el informe Brundtland está integrado en tres partes, cada una de ellas con sus capítulos correspondientes, en donde se plantea un marco analítico refiriéndose a las preocupaciones ambientales, las acciones y actividades comunes, que debieran emprenderse en todo el mundo para favorecer la sustentabilidad.

En la primera parte del informe se exponen el futuro de la sociedad que es amenazado, el desarrollo sustentable propiamente dicho y el papel que juega la economía internacional.

La segunda parte está el análisis de las tareas que habitualmente hay que realizar en cuanto a la población y el capital humano, seguridad alimenticia, ecosistemas, industria y urbanismo.

La tercera parte se refiere a la administración de la paz, seguridad, desarrollo y medio ambiente; haciendo una propuesta para el cambio de leyes e instituciones, y una llamada en general para movernos a la acción.

Al final en el llamamiento general hacia la acción, la Comisión pide un seguimiento activo para el informe, por lo cual hacen un llamado a la Asamblea General de las Naciones Unidas sobre la debida consideración para transformar este informe en un programa de acción, de igual forma propone iniciar conferencias a nivel regional y sugiere que se podría convocar una conferencia internacional para revisar los avances hechos y promover el seguimiento de los acuerdos.

Como se propuso a la conclusión del informe le sucedieron varias reuniones regionales que condujeron a la celebración de la Conferencia del Medio Ambiente y del Desarrollo en Rio de Janeiro, Brasil, en 1992. Así el informe Brundtland abrió los caminos políticos para el reconocimiento a nivel mundial del concepto de sustentabilidad y desarrollo sustentable.

1.5.2 La cumbre de la Tierra en Rio de Janeiro y la carta de la Tierra

En Junio del año 1992 se celebró, en Rio de Janeiro, la Conferencia del Medio Ambiente y del Desarrollo de las Naciones Unidas, mejor conocida como la Cumbre de la Tierra, veinte años después de la Conferencia de Estocolmo sobre el Ambiente Humano estaba dándose lugar la segunda Conferencia sobre el tema ambiental. Esta reunión se celebró con el objetivo de mejorar y preservar el la calidad del ambiente para crear una Carta de la Tierra que fuera internacionalmente aceptada.

Durante el proceso de preparación de la misma se celebraron consultas intergubernamentales sobre la Carta de la Tierra pero no se logró un acuerdo intergubernamental con respecto a sus principios. Surgiendo de esta manera la “Declaración de Río” que promulgó la Cumbre, misma declaración que contenía una serie de valiosos veintisiete principios, pero estos no satisficieron el aspecto de la visión ética que mucha gente había esperado encontrar en la Carta de la Tierra.

Entonces se crea el Consejo de la Tierra, liderado por Maurice Strong, Secretario General de la Cumbre de la Tierra en Río, en el año de 1994. Consejo, cuyo fin era promover la implementación de los acuerdos de la Cumbre de la Tierra y apoyar la formación de los Consejos Nacionales para el Desarrollo Sostenible.

¿Qué es la Carta de la Tierra?

La Carta de la Tierra es una declaración de principios éticos fundamentales para la construcción de una sociedad global justa, sostenible y pacífica en el Siglo XXI. La Carta busca inspirar en todos los pueblos un nuevo sentido de interdependencia global y de responsabilidad compartida para el bienestar de toda la familia humana, de la gran comunidad de vida y de las futuras generaciones.

La Carta es una visión de esperanza y una llamada a la acción. Sus principios están diseñados para servir como “fundamento común por el que se deberá guiar y evaluar la conducta de las personas, organizaciones, empresas, gobiernos e instituciones transnacionales” (Preámbulo de la Carta de la Tierra). (WEBSITE OFICIAL CARTA DE LA TIERRA)

La Carta de la Tierra se preocupa por la transformación de la vida y el desarrollo humano a una forma sostenible. Por lo tanto, la Carta promueve que la protección ecológica, la erradicación de la pobreza, el desarrollo económico equitativo, el respecto a los derechos humanos, la democracia y la paz son metas interdependientes e indivisibles. Como resultado el documento ofrece un nuevo marco ético integral e inclusivo para guiar al planeta hacia un futuro sostenible.

El texto final del documento —que se aprobó durante una reunión de la Comisión de la Carta de la Tierra en marzo del 2000, en la sede de la UNESCO en París— contiene un preámbulo, 16 principios principales, 61 principios de apoyo y una conclusión titulada “El Camino hacia Adelante”. (Véase *anexo 1*).

El Preámbulo afirma que “somos una sola familia humana y una sola comunidad terrestre con un destino común”, esto pretende animar a todas las personas, de acuerdo a la capacidad que poseen, asuman la responsabilidad que todos compartimos en aras del bienestar de la sociedad humana, la gran comunidad de la vida y las generaciones que están por venir, el futuro.

La Carta de la Tierra confirma la relación que existe entre los problemas ambientales, económicos, sociales y culturales de la humanidad y por eso su marco ético es inclusivo e integral. Los títulos de las cuatro secciones en las que se dividen los principios señalan el alcance de estos conceptos: I. Respeto y Cuidado de la Comunidad de Vida; II. Integridad Ecológica; III. Justicia Social y Económica; y IV. Democracia, No Violencia y Paz. La Carta de la Tierra se identifica con una serie de actitudes y valores ampliamente compartidos, que

pueden fortalecer el compromiso con sus principios éticos. El documento culmina con una visión de paz y una jubilosa celebración de la vida.

1.5.3 Agenda 21

La Cumbre de Rio de Janeiro, 1992, no solamente se celebró con el fin de discutir sobre la llamada “Carta de la Tierra”, sino también gran parte del tiempo se dedicaron a discutir sobre el material que formaría el plan de acción de Río, titulado *Programa o Agenda 21*, cuya versión original es un libro de 800 páginas que contiene los deberes de las naciones para el siglo XXI, de forma detallada exhaustivamente.

La Agenda 21 no es sólo un conjunto de recomendaciones para conservar el medio, ahorrar agua, reducir la producción de residuos y la contaminación o utilizar mejor la energía. La Agenda 21 es un documento que propone también actuaciones concretas para combatir la pobreza y el hambre, cambiar los modelos de consumo de los ciudadanos, proteger la salud humana, mejorar la situación de la mujer en el mundo, fomentar la cooperación y la solidaridad internacional, hacer un mejor uso de la tierra o garantizar el futuro de los niños y los jóvenes.

La agenda 21 consta de 40 capítulos divididos en cuatro secciones, resumidos:

- La sección I (caps. 1 a 8), esta sección se refiere a aspectos sociales y económicos del desarrollo, destacando la lucha contra la pobreza, la racionalidad en el consumo y la necesidad del control del crecimiento demográfico desmesurado.
- La sección II (caps. 9 a 22), esta sección aborda las medidas de conservación: protección de la atmósfera, lucha contra la deforestación, desertificación y sequías, conservación de la diversidad biológica, protección de los océanos y mares de todo tipo, protección de la calidad y suministro de los recursos de agua dulce, racionalización de productos

químicos, gestión ecológicamente racional de los desechos tóxicos, sólidos y radioactivos.

- La sección III comprende los capítulos 23 al 32, trata del fortalecimiento de los grupos principales para el eco desarrollo, enfatizando la emancipación de la mujer, la mejoría de las condiciones de la juventud y la infancia, el reconocimiento y fortalecimiento de las comunidades indígenas, fortalecimiento del papel del comercio, la industria los trabajadores y agricultores.
- La sección IV comprende los capítulos 33 al 40, esta sección propone los medios de ejecución de las propuestas desde el punto de vista financiero, transferencia tecnológica, ciencia para el desarrollo sustentable, la educación ambiental, y cooperación internacional.

Ante una imposibilidad de hacer una síntesis del contenido de tan extenso documento, se extraen algunas citas de interés general.

En el preámbulo, la Agenda 21 señala “La humanidad se encuentra en un momento decisivo de la historia. Nos enfrentamos con la perpetuación de las disparidades entre las naciones y dentro de las naciones, con el agravamiento de la pobreza, el hambre, las enfermedades y el analfabetismo y con el continuo empeoramiento de los ecosistemas de los que depende nuestro bienestar. No obstante, si se integran las preocupaciones relativas al medio ambiente y al desarrollo y si se les presta más atención, se podrán satisfacer las necesidades básicas, elevar el nivel de vida de todos, conseguir una mejor protección y gestión de los ecosistemas y lograr un futuro más seguro y más próspero. Ninguna nación puede alcanzar estos objetivos por sí sola, pero todos juntos podemos hacerlo en una asociación mundial para un desarrollo sostenible”. (UN DSD (*Division for sustainable Development*), 2009).

La agenda 21 aborda los problemas alarmantes de hoy y también trata de preparar al mundo para los desafíos del próximo siglo. Esta refleja un

consentimiento mundial, un compromiso político para la cooperación al desarrollo y el medio ambiente. Su ejecución, con éxito, nos incumbe a todos, pero ante todo y sobre todo, a los gobiernos. Las estrategias, planes, políticas y procesos nacionales son de vital importancia para conseguir esto.

Asimismo se debe alentar la participación más amplia del público y la participación activa de las organizaciones no gubernamentales y de otros grupos, para poder juntos reconstruir lo que por nuestra propia mano se está acabando.

1.6 Ventaja competitiva de sustentabilidad

Algunos empresarios dirían que las actividades de la empresa ya son bastantes complejas como para asumir otros compromisos adicionales, y más ahora cuando la crisis está golpeando a la sociedad. Sin embargo este compromiso adicional podría verse como una gran oportunidad, una oportunidad para tener ventajas competitivas.

La sustentabilidad abarca tres indicadores: económico, social y ambiental. Una empresa que implementa la sustentabilidad como parte de su núcleo de estrategias tiene mejores ventajas competitivas.

La sustentabilidad ayuda a la empresa a hacer visibles los beneficios de todo el valor social que esta tiene. Además también contribuye en la obtención de valores intangibles que en la época actual son importantes para poder estar a la par en el mundo competitivo. La sustentabilidad otorga ventajas competitivas, como la innovación, la reputación, la confianza y la comunicación cada vez más activa entre las empresas y sus grupos de interés.

Cuando las empresas también se preocupan por el entorno que las rodea provoca una reacción en cadena, que lo consumidores ven con mejores ojos. Esto ayuda a la reputación de la empresa y lo que es mejor aún genera la confianza por parte

de los consumidores hacia la empresa. De igual forma al implementar la sustentabilidad en sus estrategias genera innovación y esta a su vez siempre genera una mayor rentabilidad.

Otro punto importante es que también genera interés por parte de los inversionistas; día a día el pensamiento humano va evolucionando y todos desean obtener beneficios, sin embargo ahora se piensa más en el mundo de las futuras generaciones, sustentabilidad significa que la sociedad actual satisfaga sus necesidades tomando en cuenta que las futuras generaciones también deberán poder satisfacer las suyas de igual o una forma parecida, es por eso que los inversionistas ahora se preocupan en invertir en empresas en las que además de obtener beneficios, también generen un mejor desempeño hacia el medio ambiente, sus empleados estén satisfechos, tenga buenas relaciones con la sociedad y además respete los derechos humanos.

Las prácticas de sustentabilidad como ventaja competitiva, generan en la empresa, un valor económico. En el momento que la empresa integre la sustentabilidad en su estrategia de negocios, será la clave para el éxito, de ahí que el uso eficiente de los recursos naturales, económicos y sociales, así como la adaptación de la compañía a las preferencias de los individuos que demandan bienes y servicios sustentables se vuelven imperativos, y hay que considerarlos, no como restricciones, sino como oportunidades estratégicas para generar valor en las empresas.

Por lo tanto, para las empresas hoy en día, ser sustentable ya no es opcional; primero, por el planeta, y segundo, por la presión de los grupos de interés que aplican sobre ellas.



SITUACION DE LAS MIPYMES EN CHETUMAL.

Introducción.

Toda empresa es una parte importante de su medio ambiente que, directa o indirectamente afecta de manera especial la estructura económica y social de un país. México se caracteriza por poseer un sistema empresarial constituido con Micro, Pequeña y Mediana empresa (MIPYMES) y grandes empresas, cada cual desempeña un papel importante en el desempeño de la economía.

Más del 98.98 % de total de empresas registradas en el estado son micro, pequeñas y medianas empresas, las cuales abarcan todos los sectores de la economía, y es muy probable que su crecimiento y desarrollo sostenido puede asegurar un cambio radical en cualquier país, con un potencial para aumentar su riqueza, debido que genera un gran porcentaje de empleo y tiene una gran participación en el PIB del país.

Por ello, el objetivo de este capítulo es describir la situación y participación de las MIPYMES en la actividad económica de la ciudad de Chetumal, con el propósito de enfocarlas a un entorno sustentable en beneficio a la sociedad y las generaciones futuras.

2.1 La Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Mipyme)

La empresa es el factor de dinámico principal de la economía de una nación, dada su importancia, es necesario precisar algunas de las definiciones que de esta se tienen.

“La palabra empresa proviene del “emprender”, el cual representa el inicio de un conjunto encaminadas a un objetivo específico y predeterminado”(Mercado Hernández, 2006, pág. 5)

Asimismo, en relación con el concepto el autor Anzola también define a las microempresas, el cual ve a la empresa como una organización, el autor menciona que la empresa: “Empresa es toda aquella organización o grupo que realiza actividades comerciales e industriales y que provee de bienes y servicios para mantener y mejorar la calidad de vida de la personas”(Anzola Rojas, 2002, pág. 6)

Por otra parte el investigador MercadoSummers también define a la empresa, y este la define desde el punto de vista económico, “Empresa es una organización económica que produce o distribuye bienes o servicios para el mercado, con el propósito de obtener beneficios para sus titulares o dueños”. (Mercado Hernández, 2006)

Las Mipymes son una muy importante fuente generadora de empleos, contribuyen a evitar monopolios y fomentan la libre empresa. Y, dentro los criterios de sustentabilidad a la actividad económica, las empresas generan un impacto social importante, al considerarse, que estas son inherentes a todos los grupos de población.

Mipymes se deriva de la clasificación de empresa según su dimensión, la cual, según diferentes consideraciones se llega a definir desde varios puntos de vista.

Diferentes autores han conceptualizado a las Mipymes, por lo que se ha retomado la idea principal de cada uno de ellos.

Según Valencia, las Microempresas son “empresas industriales, comerciales o de servicios que emplean entre 1 y 15 asalariados y cuyo valor de sus ventas anuales sea el que determine la Secretaria de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI)”. (Rodríguez Valencia, 1999)

De acuerdo a Thompson(Thompson, 2007), se refiere a la pequeña y mediana empresa como: Una entidad independiente, creada para ser rentable, que no predomina en la industria a la que pertenece, cuya venta anual en valores y empleados que la conforman no exceden un determinado limite. Como toda empresa posee aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras que le permiten dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer determinadas necesidades y deseos existentes en la sociedad.

Mientras tanto para la Secretaria de Economía la pequeña y mediana empresa (conocida también con su acrónimo Pyme), es una empresa con características distintivas, que tienen dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los estados o regiones. Son agentes con lógicas, culturas, intereses y espíritu emprendedor específico.

También, La ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana empresa, señala en su última reforma del 30 de junio de 2009, en el Diario Oficial de la Federación que las Mipymes legalmente constituidas presentan la siguiente estratificación de Mipymes por determinados rubros en los siguientes sectores:

Industria Micro: Son las empresas de comercio, industria y servicios que se encuentran en el rango de 1 a 10 empleados con un monto de ventas de \$.001 hasta \$4 miles de pesos (mdp).

Industria Pequeña: Son las empresas de comercio, industria y servicios que posean un rango desde 11 hasta 50 trabajadores, con un monto de ventas anuales desde \$4.01 hasta \$100 en miles de pesos (mdp), donde la propiedad de capital se identifica con la dirección efectiva, en un capital social repartido entre unos cuantos socios.

Industria Mediana: Son las empresas de comercio, servicios e Industria, con un rango de 31 a 250 trabajadores y un monto desde \$100.01 hasta \$250 miles de pesos (mdp).

Una Mipymes se determina con base a la relación existente entre la cantidad de empleados, el volumen de ventas anuales y el nivel de patrimonio neto.

Tabla 1 Estratificación de Mipymes

Estratificación					
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Topes	de máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6	
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93	
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95	
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235	
	Servicios	Desde 51 hasta	Desde \$100.01	235	

		100	hasta \$250	
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%

Fuente: Diario Oficial de la Federación del 30 de junio de 2009

Por lo cual, para fines de esta investigación la conceptualización que será aplicada como base para estratificar a las Mipymes de la ciudad de Chetumal, es la de la Ley de para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana empresa, en su última reforma del 30 de junio de 2009, en el Diario Oficial de la Federación, ya que es la que nos proporciona una definición amplia y completa de este sector empresarial.

Para usos y fines de esta investigación se define qué empresa es la unidad económica social que realiza actividades comerciales e industriales, conformada por recursos (humanos, de capital, técnicos y financieros) para abastecer bienes y/o servicios a determinado sector poblacional.

2.2 Características de las Mipymes

Las características de la Mipymes son determinadas para obtener una definición más amplia que contribuya a comprender su importancia en la economía nacional como en su conjunto.

Fleitman,(Fleitman, 2010), Mendez (Méndez Morales J. S., 1996)y Valencia (Rodríguez Valencia, 1999), consideran como características principales de las Mipymes las siguientes:

- El capital es proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad.

- Los propios dueños dirigen la marcha de la empresa; su administración es empírica. En algunas excepciones, esta es independiente, pero por lo general son familiares.
- Ritmo de crecimiento por lo común puede ser superior al de las empresas grandes.
- División del trabajo teniendo cada vez mayor complejidad de las funciones; así como la resolución de los problemas que se presentan, el cual, requiere de una adecuada división de funciones y delegación de autoridad.
- Requerimiento de una organización óptima en lo relacionado con el personal y de los recursos materiales, técnicos y financieros.
- Por lo general, a las Microempresas les resulta difícil dominar el sector de la actividad en el que opera. Mientras que a la pequeña y mediana empresa dominan y abastecen un mercado más amplio, aunque no necesariamente tiene que ser local o regional, ya que muchas veces llegan a producir para el mercado nacional e incluso para el mercado internacional.
- Está en plena competencia con empresas similares (otras pequeñas empresas que ofrecen productos y/o servicios similares o parecidos).
- Utiliza mano de obra de directa, aunque en muchos casos tiene un alto grado de mecanización y tecnificación.
- Su número de trabajadores empleados en el negocio crece y va de 1 a 250 personas.
- Utilizan más maquinaria y equipo, aunque se sigan basando más en el trabajo que en el capital.
- Está en proceso de crecimiento, el micro tiende a ser pequeña, la pequeña tiende a ser mediana y esta aspira a ser grande.
- Obtiene algunas ventajas fiscales por parte del Estado que algunas veces las considera causantes menores dependiendo de sus ventas y utilidades. Su tamaño es pequeño o mediano en relación con las otras empresas que operan en el ramo.

2.2.1 Las Mipymes en México

Las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) constituyen una parte fundamental en la economía de nuestro país, pues no solo aportan empleos sino que también representan gran parte de la producción nacional.

En México, de acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), existen aproximadamente 4 millones 15 mil unidades empresariales, de las cuales 99.8% son Mipymes que generan el 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y 72% del empleo en el país, (véase gráfico 1).(INEGI, 2009).

Gráfico 1. Unidades económicas según estratos de personal ocupado total, 2008.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)

Por lo tanto, las Mipymes suponen ser de gran importancia en el país, pues no solo son mayoría en número sino también que son las que proporcionan más de la mitad de todos los empleos en el país y constituye gran parte del Producto Interno Bruto de México.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos enuncia en su artículo 25, que es responsabilidad de cada Estado “la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que este sea integral y sustentable”..., donde el desarrollo y crecimiento económico de un país, es impulsado por diversas actividades que el individuo realiza en beneficio propio y de los demás participantes de dichas actividades; que en el sector empresarial, no es la excepción.

2.2.2 Las MIPYMES en Quintana Roo y Chetumal

Al igual que en México, las Mipymes tienen una participación muy grande en Quintana Roo y Chetumal.

En el caso de Quintana Roo, las Mipymes presentan una participación de 47,003 empresas, las cuales se distribuyen en los 9 municipios de la entidad. Othón P. Blanco, primer municipio, cuenta con 8, 602 empresas, de las cuales 7,271 corresponden a la Ciudad de Chetumal.(SIEM, 2011)

Esta información hace evidente que la participación de las Mipymes en nuestro municipio, demuestra ser una ciudad de comerciantes; no obstante, el sector de servicios no es la excepción, y ocupa el 49% con 3592 empresas, dentro del sector económico de Chetumal. (*Ibíd*)

Cabe resaltar que de las 3592 Mipymes enfocadas a prestar servicios que se encuentran en la Ciudad de Chetumal, 52 empresas tienen como actividad proporcionar Servicios de alojamiento temporal, como los son Hoteles, moteles y similares. (*Ibíd*)

Por la importancia que presentan las Mipymes en el estado y principalmente en su capital, Chetumal, es importante instrumentar acciones sustentables para mejorar el entorno económico, político y social y apoyar directamente a las empresas, con el propósito de crear las condiciones que contribuyan a su establecimiento, desarrollo y consolidación.

2.3 Clasificación de las microempresas

Las empresas como entes económicos, se clasifican en base a criterios. Para Münch Galindo (Galindo, 2003), los criterios de clasificación de las empresas son de acuerdo a:

- Actividad o giro: según la actividad que desarrollen. Se clasifican en: Industriales, comerciales y de servicios.
- Origen de capital: dependiendo del origen de sus aportaciones del capital y de carácter a quienes dirijan sus actividades, se clasifican en privadas y públicas.
- Magnitud de la empresa: establece que de acuerdo con el tamaño de la empresa y puede ser clasificada en: pequeña, mediana o grande.

Sin duda alguna, el último criterio mencionado es el más relevante para esta investigación, sin embargo cabe señalar que delimitar la magnitud de las empresas es una tarea compleja, ya que se deben considerar ciertos aspectos del entorno que intervengan a un enfoque sustentable.

Otro autor, José Méndez, habla de otras 3 clasificaciones, las cuales son importantes con el fin de tener un punto comparativo, pues este autor maneja una variación la cual es la clasificación por el origen de la empresa. A continuación se describen brevemente, para el caso de México, (Méndez Morales, 2002, págs. 44-50).

- Clasificación por su tamaño:
 - Microempresa: empresa que ocupa hasta 15 personas y realiza ventas anuales hasta de 80 millones de pesos.
 - Pequeña empresa: empresa que ocupa de 16 a 100 personas y realiza ventas hasta de mil millones de pesos al año.
 - Mediana empresa: ocupa de 101 a 250 personas y realiza ventas hasta de 2000 millones de pesos al año.

- Gran empresa: ocupa más de 250 trabajadores y sus ventas anuales son superiores a los 2000 millones de pesos.

- Por su origen:
 - Empresas nacionales: son las que se conforman por iniciativa y con aportación de capitales de los residentes del país.
 - Empresas extranjeras: empresas que operan en el país pero la inyección del capital es extranjero.
 - Empresas mixtas: las cuales el origen de su capital es nacional y extranjero.

- Por su aportación de capital:
 - Empresa privada: la aportación del capital es por parte de particulares, los cuales invierten para obtener ganancias.
 - Empresa pública: la aportación del capital es público o estatal, debido a la necesidad del Estado de intervenir en la economía.
 - Empresas mixtas: son aquellas en las cuales su origen de capital es público y privado.

Para fines de esta investigación la clasificación que es utilizada es la de acuerdo al tamaño.

2.4 Las Mipymes Hoteleras.

En México, el turismo es de gran importancia, pues este representa una de las principales actividades del país, sin embargo el turismo no es una actividad económica en sí, sino más bien es una función de consumo, puesto que las actividades económicas que producen bienes y servicios para los turistas son el comercio, restaurantes y hoteles, transporte, comunicaciones, servicios comunales, sociales y personales, entre otros servicios.

Un servicio es un bien intangible que las organizaciones brindan para satisfacer las necesidades de los consumidores. Dentro de la sociedad existen diferentes tipos de empresas que están dedicadas a brindar algún tipo de servicio que es de vital importancia para el desarrollo de la sociedad. Dentro de los negocios que facilitan estos servicios podemos encontrar claramente a las Mipymes.

Los servicios están agrupados en diferentes rubros, según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte, 2007, (SCIAN), el cual es el clasificador oficial (INEGI, 2007), estos se dividen en:

51 Información en medios Masivos.

52 Servicios financieros y de seguros.

53 Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles.

54 Servicios Profesionales, científicos y técnicos.

55 Corporativos

56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación.

61 Servicios educativos.

62 Servicios de salud y asistencia social.

71 Servicios de esparcimientos culturales y deportivos, y otros servicios recreativos.

72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas.

81 Otros servicios excepto actividades gubernamentales.

Siendo los Servicios de alojamiento temporal los que interesan para esta investigación.

El sector de servicios representa el 37.21% del total de las empresas en el país, casi un 40% del total de las empresas en México, según el censo económico del 2009 realizado por el INEGI.

Así, también las Mipymes de servicios representan la mayoría de ese porcentaje siendo el 35.04% del total de la empresas en México, y el 94.18% del total de las empresas que se dedican al sector de los servicios.(INEGI, 2009)

Como se puede observar en esos porcentajes el sector de servicios es uno de las principales actividades del país, y las Mipymes en servicios no se quedan atrás, pues son ellas las que representan la mayoría en este rubro.

El crecimiento económico en México está solventando en gran parte por este sector, los servicios representan una importancia relevante para el país puesto que no solo proporcionan crecimiento económico, sino también el 68.45% (INEGI, 2009) de los empleos en el país, proporcionando de esta manera un desarrollo en la sociedad, pues la calidad de vida de la población se incrementa, sin embargo, aunque los servicios representan un gran porcentaje de las actividades en México no hay que menospreciar a las demás actividades tales como la industria o agricultura, es decir los otros sectores, primarios y secundarios, pues en conjunto, los tres sectores son quienes solventan a México.

Dentro del sector de los servicios podemos encontrar al servicio hotelero, el servicio de alojamiento temporal es una actividad intangible y tiene como objetivo satisfacer las necesidades de alojamiento de un huésped o turista.

En México las Mipymes hoteleras, ocupan un 10.66% del total de las empresas, un porcentaje que si tomamos en cuenta a todos los diferentes tipos de empresas que existen en México es hasta cierto punto un porcentaje alto. Generando el 7.33% del total de empleos en México, así también contribuyendo con el 22.12% del PIB en el sector de los servicios, y el 1.7% hablando del PIB nacional, (INEGI, 2009).

En Quintana Roo las Mipymes hoteleras representan el 3.49% del total de las Mipymes hoteleras de México, y Chetumal representa el 7.62% del porcentaje total

de las Mipymes hoteleras quintanarroenses. Las cuales contribuyen a generar el 23.20% de los empleos del estado, según los censos económicos del INEGI en el 2009. (*Ibídem*).

Por ello la importancia de las Mipymes hoteleras radica en que ellas proporcionan un servicio de vital importancia para el turismo, sin embargo hoy en día la competencia es cada vez más grande, las estrategias convencionales ya no funcionan como antes y es necesario replantearlas de nuevo.

México está colocado en décimo lugar a nivel mundial en términos de llegadas de turistas internacionales, con 21,5 millones de visitantes en 2009, y es el primer destino para turistas extranjeros dentro de América Latina. Los turistas internacionales en especial los europeos, tienen una cultura muy diferente a la mexicana, ellos están más culturalizados en cuanto a sustentabilidad, se preocupan por el medio ambiente, por lo que sucede en el planeta y la sociedad y están tomando acciones para contrarrestar los males que padece el planeta ahora. (*World Tourism Organization* , 2010)

2.5 La Importancia de la Sustentabilidad en las Mipymes Hoteleras

La actividad turística ha pasado en los últimos años por una serie de cambios en relación a la demanda que le han hecho replantear una serie de aspectos con relación a la oferta, distribución y sobre todo, con la relación a la manera de ver el futuro. La evolución de la actividad turística apunta hacia un turismo más sensible, a través del desarrollo sostenible y de la relación entre el turismo y el medio ambiente.

Por lo que la sustentabilidad ha adquirido gran importancia en el sector hotelero a través de la influencia directa que se tiene sobre la actividad turística. Implementar estrategias que sean sustentables quizá sea ahora sea una atracción más para el turista, en cuanto a la empresa, al inicio podrá representar un gasto, sin embargo

hay que tomar en cuenta que más que un gasto es una inversión, al paso del tiempo el que obtendrá beneficios será la misma empresa, en este caso la microempresa hotelera, puesto que las estrategias sustentables representan un gran mejoramiento en la imagen de esta.

La percepción de un destino turístico está conformada por las acciones comunicativas que transmita, siempre teniendo como foco principal el cómo perciben esta imagen los turistas reales y potenciales. Ante esta nueva tendencia de ser sustentable, solamente los hoteles que puedan competir en este mercado de manera esencial ofreciendo elementos diferenciales que los distingan de la competencia serán sostenibles con éxito ahora y en el futuro.

Hoy en día, las empresas buscan ser sustentables y con ello sostenibles, una problemática principal se da en la puesta en práctica de medidas de sostenibilidad, aunado a la verificación de hasta qué punto las organizaciones turísticas, desde las agencias de viajes, organizaciones no gubernamentales, las cámaras nacionales de turismo hasta entidades individuales como los hoteles o las atracciones turísticas, han adoptado medidas sostenibles dentro de sus procesos gerenciales y operativos.

Como respuesta a esta influencia directa de la sustentabilidad ha sido la incursión de esquemas de certificación los que han provocado la aparición de una amplia gama de diferentes programas de certificación de sostenibilidad.

Los programas de Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) se presentan como una de las herramientas idóneas de ser utilizadas para demostrar el grado de sostenibilidad de una empresa y demostrar con argumentos establecidos y aprobados que se cumple con los criterios de sostenibilidad y, de esta manera, marcar la diferenciación con otras empresas que se autoproclaman sostenibles.

Los CST han sido de gran utilidad entre administradores y propietarios de infraestructura turística como componentes destacados del proceso de sostenibilidad.

Debido a la importancia que presentan los certificados de sostenibilidad turística como efecto de la incursión de la sustentabilidad en el sector hotelero es importante entender qué es la certificación. Ronal Sanabria, define la certificación, como el proceso de evaluación de una unidad de servicio en función de su conformidad con criterios preestablecidos. (Sanabria, 2002)

Finalmente en esta investigación, a fin de contribuir a un modelo estratégico de sustentabilidad, una certificación es un procedimiento por medio del cual se da garantía escrita de que un producto, proceso o servicio está en conformidad con los requisitos especificados. Es la demostración pública a través de terceros, efectuada por una entidad independiente de que determinados requisitos fueron atendidos de acuerdo a las necesidades y derechos de los clientes, más allá de la ley y ética establecidas para cada país en particular.

Actualmente hay muchas instituciones implicadas en los procesos de certificación. Según la Organización Mundial de Turismo, para el año 2002 (Las Certificaciones de Sostenibilidad, 2012) un promedio de 50 empresas de turismo ya habían sido certificadas en cada programa. Estos son los programas que procuran clasificar y certificar cada empresa de turismo según el grado al cual sus operaciones se alinean de acuerdo a un modelo de sostenibilidad.

Lo que la mayor parte de programas de certificación tienen en común es su alcance en niveles ecológicos, socioculturales y económicos. Al investigar entre los distintos programas de certificación, los programas de certificación o CST apuntan a una serie de objetivos específicos:

- Como un mecanismo de control para la puesta en práctica de medidas sostenibles;
- Como un instrumento de evaluación para medir los niveles aplicación y progreso hechos durante un cierto período de tiempo;
- Como un instrumento para estandarización de prácticas sostenibles, sus directrices y recomendaciones.

2.6 Casos exitosos de aplicaciones de la Sustentabilidad en Hoteles en otros países

Por mencionar casos exitosos de las certificaciones en sostenibilidad se tienen a los países España y Costa Rica, entre otros, en el caso de España se detectó un grupo hotelero español, *Meliá Hotels International*, grupo que fue constituido en 1956.

Este grupo hotelero cerró el año 2011 con 27 hoteles certificados en sistemas de gestión medioambiental, los cuales ostentan cuatro tipos distintos de certificaciones ambientales.

Por un lado, la norma ISO 14001 y el Reglamento europeo EMAS, que abarcan la gestión medioambiental de la empresa y pueden ser adoptados por organizaciones públicas y privadas de cualquier sector industrial. Por otro, los estándares *EarthCheck* (antiguo *Green Globe*) y Hotel de la Biosfera (*BIOSPHERE HOTEL*), que contemplan no sólo requisitos medioambientales, sino también otros requerimientos propios de la sostenibilidad, como aspectos socioeconómicos y culturales. (*Meliá Hotels International*, 2011)

Mencionando algunos hoteles, se encontró **en España:**

1. Meliá Palas Atenea ubicado en Mallorca, España, certificado por *BIOSPHERE HOTEL*.

2. Meliá Costa del Sol ubicado en Málaga, España, certificado por *EARTH CHECK*.
3. Meliá Sitges ubicado en Barcelona, España, certificado por ISO 14001 y EMAS.
4. Meliá Barcelona ubicado en Barcelona, España, certificado por ISO 14001 y EMAS.
5. Gran Meliá Palacio de Isora ubicado en Tenerife, España, certificado por *BIOSPHERE HOTEL*.
6. ME Madrid Reina Victoria ubicado en Madrid, España, certificado por *BIOSPHERE HOTEL*.
7. ME Barcelona ubicado en Barcelona, España, certificado por *BIOSPHERE HOTEL*.
8. Tryp Palma. ubicado en Mallorca, España, certificado por *BIOSPHERE HOTEL*.
9. TrypBellver ubicado en Mallorca, España, certificado por ISO 14001.
10. Sol Pinet Playa ubicado en Ibiza, España, certificado por EMAS.
11. Sol Milanos Pingüinos ubicado en Menorca, España, certificado por ISO 14001.
12. Sol Menorca ubicado en Menorca, España, certificado por *BIOSPHERE HOTEL*.
13. Sol Falcó ubicado en Menorca, España, certificado por ISO 14001.
14. Sol Gavilanes ubicado en Menorca, España, certificado por ISO 14001 y EMAS.

En República Dominicana:

15. Paradisus Punta Cana ubicado en Punta Cana, República Dominicana, y certificado por *BIOSPHERE HOTEL*.
16. Meliá Caribe Tropical ubicado en Punta Cana, República Dominicana, y certificado por *BIOSPHERE HOTEL*.
17. Paradisus Palma Real ubicado en Punta Cana, República Dominicana, y certificado por *BIOSPHERE HOTEL*.

En Indonesia:

18. Meliá Bali ubicado en NusaDua, Indonesia, certificado por *EARTH CHECK*.

19. Meliá Benoa ubicado en Bali, Indonesia, certificado por *EARTH CHECK*.

20. Meliá Purosani ubicado en Java, Indonesia, certificado por *EARTH CHECK*.

En Malasia:

21. Meliá Kuala Lumpur ubicado en Kuala Lumpur, Malasia, certificado por *EARTH CHECK*.

En Reino Unido:

22. Meliá White House ubicado en Londres, Reino Unido, certificado por *EARTH CHECK*.

En Perú:

23. Meliá Lima ubicado en Lima, Perú, certificado por *BIOSPHERE HOTEL*.

En Alemania:

24. Meliá Düsseldorf ubicado en Düsseldorf, Alemania, certificado por *BIOSPHERE HOTEL*.

En México:

25. Meliá Azul Ixtapa ubicado en Ixtapa, México, certificado por *EARTH CHECK*.

26. Meliá México Reforma ubicado en México D.F., México, certificado por *BIOSPHERE HOTEL*.

27. ME Cancún ubicado en Cancún, México, certificado por *BIOSPHERE HOTEL*.

Es así como el compromiso con el medio ambiente, la divulgación de la cultura local y la contribución a la integración cultural y la sociedad siempre ha estado presente en los valores fundamentales de Meliá Hotels International. En el marco del Plan Estratégico 2008-2010 se integró como línea estratégica para empezar a avanzar en este sentido. En el nuevo Plan Estratégico 2012-2014 la sostenibilidad se convirtió en una palanca estratégica que impacta a todas las líneas estratégicas. (Meliá Hotels International, 2011).

Dentro de las actividades que realizan los hoteles en materia de los Derechos Humanos, en este apartado lo que el grupo ha hecho es, por mencionar algo, que *Meliá Hotels International* no cuenta con ningún empleado con edad inferior a los 16 años y gracias a la cláusula de Desarrollo Sostenible en relación a los acuerdos firmados con los proveedores, en España, éstos también se comprometen a no utilizar trabajo infantil en sus procesos de producción, aceptando la posibilidad de ser auditados y rescindir dicho contrato si se encuentra en desacato.

Referente a lo ambiental, existe un proyecto llamado *SAVE* en el cual se contemplan una serie de medidas de ahorro de agua que, además de reducir su consumo, conllevan un ahorro de energía por el menor volumen de agua caliente que se pone en circulación.

Por mencionar algo, el consumo total de agua en 2011 en los 166 hoteles contemplados dentro del proyecto *SAVE* fue de 7.763.447 m³, frente a los 3.503.699 m³ del 2010 en los 130 hoteles de España. El volumen de agua ahorrada en 2011 fue de 274.188 m³, frente a los 266.797 m³ de 2010. (*Ibíd*) Estas son algunas de las acciones que el grupo hotelero *Meliá Hotels International* lleva a cabo para poder obtener las certificaciones de las instituciones antes mencionadas.

Otro buen ejemplo de un sistema de certificación a nivel del desarrollo turístico y aplicado en el sector hotelero es el logrado por el Instituto Costarricense de Turismo, el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), que pretende la categorización y certificación de empresas turísticas de acuerdo con el grado en que su operación se aproxime a un modelo de sostenibilidad, a través de una guía de aplicación con cuestionarios para cada ámbito, el cual se divide en suscriptores y estos en preguntas; para el caso de sitios de hospedaje son 153 preguntas. Costa Rica con la implementación del programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística, conocido por las siglas "CST", ha certificado hoy en día

190 hoteles distribuidos en 5 niveles. (Certificación para la Sostenibilidad Turística, 2012)

El CST establece cuatro ámbitos fundamentales para evaluar: 1) Entorno físico-biológico, 2) 2A.- Planta de Servicio (Este ámbito corresponde a establecimientos de hospedaje) y 2B.- Gestión del servicio (Este ámbito corresponde a Agencias Tour Operadoras), 3) Cliente y 4) Entorno socio-económico. Y cada uno de estos ámbitos, son evaluados desde el enfoque interno y externo de la empresa,(*Ibídem*).

Como tema principal de esta investigación, la sustentabilidad en los hoteles Mipymes se enfocará únicamente en el ámbito 2A) Planta de Servicio, que corresponde a los hoteles. En esta área se evalúan aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, en cuanto al manejo de desechos y la utilización de tecnologías para el ahorro de luz y agua. Es imprescindible enfatizar en esta área si lo que se busca es estructurar un Modelo Estratégico Sustentable para Mipymes hoteleras, sin embargo, no se descarta la importancia de avocarse a los demás apartados ya que juntos abarcan el todo de una empresa.

El CST en su apartado 2A Planta de servicio, que es dirigido a hoteles, se subdivide en seis ámbitos (Certificación para la Sostenibilidad Turística, 2012):

1. Formulación de políticas.
2. Consumo de agua.
3. Consumo de energía.
4. Consumo de Productos.
5. Manejo de desechos. Y,
6. Capacitación.

Por mencionar algunas las siguientes:

- La empresa ha establecido su misión y diseñado una política de sostenibilidad para el hotel.
- Los empleados del hotel conocen los alcances de la misión y las políticas para la sostenibilidad.
- La empresa tiene un manual en el que se definen los objetivos de su plan de sostenibilidad y se incluyen los programas generales a desarrollar.
- Existe un plan en el cual se estipulan las metas de ahorro de agua que el establecimiento se ha planteado.
- La empresa utiliza dispositivos para el ahorro de agua en grifos y duchas y otros.
- El consumo de energía es monitoreado continuamente por medio de medidores.
- Existe una política de compras y utilización de productos, de toda índole, para el hotel en el que se observan criterios ambientales y sociales.
- La empresa verifica y garantiza que la recolección, y disposición final de los desechos se hace en forma eficiente.
- Los empleados del hotel participan periódicamente en reuniones en las que se discuten aspectos relacionados con la sostenibilidad.

Así como el CST, en el caso específico de México, diversas han sido las disposiciones que regulan las materias relativas al medioambiente. De la más importan en el país se encuentra la Norma Mexicana NMX-AA-133-SCFI-2006, implementada para la certificación de ecoturismo. Establece los requisitos y especificaciones de sustentabilidad para las personas físicas o morales y núcleos agrarios prestadores de servicios turísticos de ecoturismo. Es de cumplimiento

voluntario y aplica a los interesados en el desempeño sustentable y buenas prácticas del ecoturismo en todo el territorio nacional, tiene como propósito identificar productos turísticos que reúnan un desempeño sostenible óptimo junto al logro de beneficios ambientales, sociales y económicos, además de pretender impulsar su competitividad en esta industria. (ROMO, 2006)

A diferencia de la norma mexicana, como ejemplo de la aplicación de la sustentabilidad en los hoteles, se ha implementado el Programa Nacional de Auditoría Ambiental (PNAA), cuyo objetivo principal es que las organizaciones se incorporen a este para que protejan el medioambiente y esto quede demostrado al alcanzar la Certificación Ambiental.

En este programa se realiza a través de una auditoría en los procesos administrativos y operativos de los hoteles, en la que al concluir se debe presentar un informe con los resultados obtenidos así como 6 formatos oficiales (TRA, TRB, TRC, TRD, TRE, TRF). Todo lo anterior se ingresa a la PROFEPA y en 15 días hábiles tiene que contestar autorizando o planteando observaciones.

Una vez revisado el plan de acción por la PROFEPA, la organización y la autoridad firman un convenio de concertación en el cual la organización, en este caso el hotel, se compromete a cumplir con los lineamientos del plan acordado. Cumplidas las medidas preventivas o correctivas resultantes de la auditoría ambiental, en un plazo de 20 días hábiles siguientes la organización deberá hacer del conocimiento a la PROFEPA. Acreditado el cumplimiento del plan de acción, la Procuraduría otorgará el Certificado de Empresa Limpia, en el cual reconoce que el Hotel opera en cumplimiento de la legislación ambiental vigente (Herrería Arísti, 2011).

Un hotel no solamente debe ofrecer el servicio de alojamiento sino debe estar ligado de gran responsabilidad socio-ambiental y por supuesto ser un buen ejemplo de muchos otros hoteles. Sin embargo, en las Certificaciones analizadas

en un contexto de competitividad empresarial sustentable recientemente han empezado a surgir algunos inconvenientes dentro de los esquemas de estos CST.

Principalmente, cuando hablamos de Mipymes, se refieren al elevado costo que implica el implementar todas las medidas posibles para mitigar cualquier efecto negativo del turismo. Cuanto más grande sea el hotel, por ejemplo, más fácil se logra satisfacer todas las medidas y requisitos propuestos por un CST, requisitos que los pequeños hoteles no están en capacidad financiera de cubrir. Esto significa que las iniciativas en pequeña escala que provienen de la población local, cuya participación dentro de un desarrollo sostenible es tan importante, simplemente no califican para obtener un certificado de sostenibilidad.

Y como ese hay muchos otros obstáculos, por mencionar alguno, la planta de tratamiento de aguas residuales, que los micros y pequeños hoteleros tienen que afrontar para participar en programas amparados en la certificación.

Otra problemática de los CST, se presenta cuando un hotel no tiene un certificado de sostenibilidad turística, esto, ante los demás pueda significar que no es un hotel sostenible en la práctica. Pero si la Mipyme hotelera implementa medidas de sostenibilidad surgidas de un grado de conciencia compartido por los dueños y el personal, este puede ser sostenible, lo que condiciona que aunque un hotel posea un certificado no es sinónimo automático de sustentabilidad solo por su construcción y funcionamiento.

Por las problemáticas que se presenta el alcance de las Mipymes hoteleras en lo que concierne a Certificados, esta investigación tiene como fin ser un modelo estratégico de prácticas sustentables adaptables a las condiciones de este sector económico. Porque los hoteles que no tienen un certificado pueden ser eficientes en sus prácticas sostenibles pero por razones financieras, políticas o ideológicas no se quieren someter al proceso de certificación. Sin embargo, esperamos que en el futuro esta situación pueda cambiar, especialmente con base en una

cooperación internacional más intensiva en el campo de las certificaciones, razón por la cuál no se pueden descartar.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LAS MICROEMPRESAS HOTELERAS EN CHETUMAL

Introducción

En este apartado se presentan los resultados de la encuesta que se aplicó en los hoteles de la ciudad de Chetumal con el propósito de obtener información acerca de las prácticas de la sustentabilidad que se realizan en los establecimientos de hospedaje, además se presenta la metodología que se siguió en la investigación. El proceso de investigación que se siguió para obtener los resultados y el análisis del presente trabajo de estudio es el siguiente:

1. Investigación bibliográfica sobre temas relacionados con la aplicación de estrategias sustentables para el desarrollo de un turismo sostenible y un análisis bibliográfico sobre algunas de las diferentes normas de certificación turística en el mundo.
2. Una descripción de los lugares en donde se llevó a cabo la investigación.
3. Caracterización de los individuos y Mipymes hoteleras que participaron en la investigación, así como el diseño de las muestras y la determinación del tamaño de las mismas.
4. Instrumentos de medición utilizados. La descripción de todos los pasos que se siguieron en el transcurso del estudio, y finalmente la forma en que se llevó a cabo el análisis de confiabilidad y validez de las preguntas de las encuestas y el análisis de la información.

3.1 Metodología

Para desarrollar el plan general del proyecto se realizó una investigación de tipo exploratoria-descriptiva de análisis multivariado, la cuál se efectuó con la finalidad de obtener información esencial para dar respuesta a la problemática planteada.

3.1.1 Espacio Geográfico y Sujetos de análisis

Dentro del Estado de Quintana Roo, se eligió como campo de estudio su capital, la ciudad de Chetumal.

Las partes elegidas para la investigación de este proyecto fueron Mipymes Hoteleras y Posadas como área de estudio. Para ello se eligieron funcionarios de alto rango dentro de la empresa, propietarios o gerentes. La finalidad del trabajo de campo es aplicar el instrumento a personas de conocimiento y experiencia que pudieran dar aportes valiosos a la investigación.

3.1.2 Muestra de estudio

Se reportan 41 micro, pequeñas y medianas empresas de alojamiento temporal en la Ciudad de Chetumal, de las cuáles se tomó una muestra total de 30 Mipymes de 41 de las empresas contabilizadas, cubriendo así el 73% del total de la población de las empresas, para ello se determinó la muestra con población finita, con un nivel de confianza del 95%, con un error estadístico de 5% y una proporción de $p=0.5$, por lo que muestra fue de $n=26$ microempresas, por lo que se logró encuestar a 30 microhoteles, (Hernández Sampieri, 2010).

3.1.3 Instrumentos de medición

Para la obtención de la información, con respecto a las empresas, se llevó a cabo entrevistas utilizando cuestionarios a manera de guión. El cual fue diseñado exclusivamente para la ejecución del modelo estratégico sustentable para

Mipymes hoteleras, con preguntas específicas, mediante las cuales se evalúa, directamente en el campo, la ejecutoria de la empresa turística en términos de sostenibilidad.

El cuestionario para establecimientos de hospedaje consta de 31 preguntas, distribuidas en dos apartados. 1) Datos generales de los hoteles y 2) Estrategias sustentables y cuatro ámbitos en los cuáles la empresa hotelera debe accionar:

- Entorno Ambiental.
- Entorno Económico.
- Entorno Social.

Cada uno de estos ámbitos está desagregado en un total de 18 descriptores, que representan las fuentes de origen para impactos positivos o negativos con relación a una empresa turística.

Cada una de las preguntas refleja una condición positiva en términos de sostenibilidad, para lo cual se conforma con el instrumento de medición, de manera que la evaluación, consiste en determinar las condiciones positivas que se están cumpliendo en cada micro, pequeña y mediana empresa hotelera. (Véase Anexo 2).

3.1.4 Realización de las entrevistas

Todas las entrevistas que se realizaron a los microhoteles fueron aplicadas directamente a los gerentes y/o empresarios, las entrevistas se efectuaron personalmente utilizando un guión con preguntas que sirvieron de apoyo durante todas las entrevistas; destacando los siguientes puntos:

- Acciones sustentables que se implementan dentro de la infraestructura hotelera.
- Acciones sustentables que no se implementan dentro del hotel pero les gustaría implementar.
- Acciones que no se implementan en su hotel y no lo implementaría.
- Razones por las cuales no ha implementado o no implementaría las acciones antes mencionadas.
- Su interés por aplicarla.
- Las condiciones que requieren para hacerlo.
- Los costos humanos y financieros implicados.
- La capacitación requerida y el nivel de información previo.
- El reconocimiento de alguna certificación o distintivo de sustentabilidad o el equivalente.
- Si se define la empresa como sostenible y se promueve como tal.

3.1.5 Análisis de la información

Los instrumentos de medición utilizados son variados, por lo que se analizaron los datos obtenidos de cada uno por separado, aplicando el análisis adecuado y confiable. Con respecto a la información recabada en las entrevistas y estadísticas se hizo un análisis de contenido y se formularon resultados y conclusiones.

En base a los resultados obtenidos se hizo:

- Valoración cuantitativa y cualitativa en la implementación de acciones sustentables por empresas.
- Análisis de los factores que condicionan o determinan la implementación de las acciones sustentables en las empresas que las aplican.
- Desarrollo de la propuesta para mejorar la implementación de las acciones sustentables a través de un Modelo Estratégico Sustentable para Mipymes Hoteleras.
- Recomendaciones y conclusiones.

3.2 Resultados de la encuesta aplicada a los hoteles

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la investigación de campo.

3.2.1 Generalidades de las empresas analizadas durante el trabajo de campo

Los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a las 36 microempresas hoteleras en la ciudad de Chetumal, se llevó a cabo en base a la estratificación de MIPYMES por determinados rubros y sectores de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana empresa, en su última reforma del 30 de junio de 2009, en el Diario Oficial de la Federación; mencionada en el capítulo 2.

Distribución de las empresas encuestadas por tamaño

El tabla No.2 muestra el número de empresas entrevistadas y su distribución de acuerdo al tamaño. De las 30 empresas escogidas para el estudio se estima que el total de Mipymes de alojamiento está alrededor de 41, número que se obtiene en base a los estudios realizados por la Asociación de Hoteles de la Ciudad de Chetumal.

En él se observa que de las 30 Mipymes hoteleras entrevistadas, el 67% corresponde a microempresas, 30% a pequeña empresa y un 3% a mediana empresa. Por lo que, se demuestra que 41 Mipymes Hoteleras se representa en un 89% de los hoteles en la Ciudad de Chetumal.

Tabla 2 Tamaño de las empresas encuestadas de la ciudad de Chetumal.

Tamaño de las empresas encuestadas de la ciudad de Chetumal.		
Tamaño	Absolutos	Relativos
Micro	20	67%
Pequeña	9	30%
Mediana	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos de encuesta aplicada.

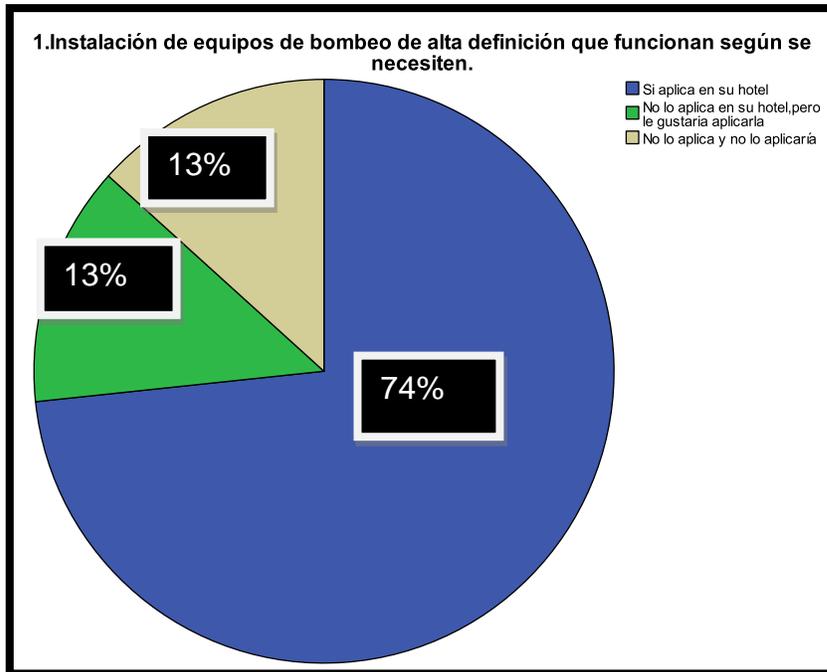
3.2.2 Estrategias

1. *Estrategia 1*. Instalación de equipos de bombeo de agua que funcionan según se necesiten, y; *Estrategia 9*. Uso eficiente del agua.

En cuanto a las estrategias, de la encuesta aplicada a las 30 Mipymes, en el apartado de Estrategias/Acciones Sustentables, los resultados obtenidos se pueden observar en el grafico 2.

El grafico 2 demuestra que un 74% de las 30 Mipymes Hoteleras encuestadas, aplican como estrategia sustentable una instalación de equipos de bombeo de agua que funcionan según se necesite. Esta acción se complementa con la estrategia N°9, donde un 90% de los hoteles contribuyen al uso eficiente del agua.

Grafico 2 Instalación de equipos de bombeo de alta definición que funcionan según se necesiten.



Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

2. *Estrategia* Instalación de elevadores de alta eficiencia que funcionan según se necesiten y *estrategia 4* instalación de ventiladores de alta eficiencia que funcionen según se necesiten.

Grafico 3 Instalación de elevadores de alta eficiencia que funcionan según se necesiten

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si aplica en su hotel	5	16.7	16.7	16.7
No lo aplica en su hotel, pero le gustaría aplicarla	8	26.7	26.7	43.3
No lo aplica y no lo aplicaría	17	56.7	56.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

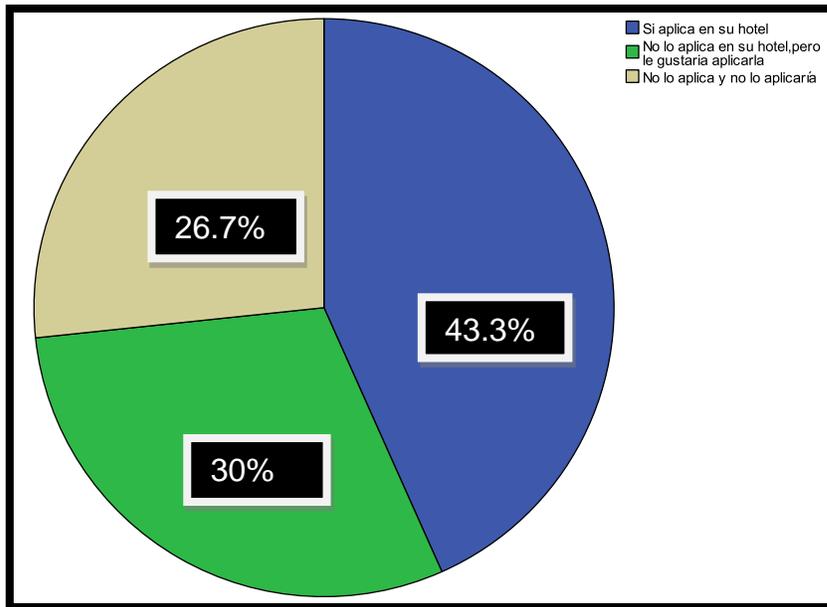
Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

Cada empresa utiliza estrategias según les convenga y según estas lo necesiten, en algunas ocasiones hay estrategias que no tienen caso aplicarlas puesto que no funcionan en la empresa. La instalación de elevadores de alta eficiencia que funcionan según se necesiten, es una opción viable para el ahorro de energía, sin embargo en las Mypimes hoteleras de Chetumal no es conveniente aplicarla, o al menos la mayoría no lo necesita aplicar, puesto que al ser hoteles pequeños no cuentan con elevadores. Por lo tanto esta estrategia es muy poco viable para los hoteles.

Sin embargo existen otras estrategias que si pueden ser aplicadas y no se están llevando a cabo. El ahorro de energía no solo brinda la posibilidad de ahorrar económicamente, dándole al hotel otras ventajas competitivas ante los competidores, un hotel que se responsabiliza por sus acciones, y pone en práctica las medidas necesarias para esto, es un hotel que tiene una mejor ventaja competitiva.

La instalación de ventiladores de alta eficiencia que funcionen según se necesiten, es una estrategia que no está siendo utilizada por la mayoría de las Mipymes Hoteleras de Chetumal, como se puede observar en el grafico 4, el 43.3 % es el que está utilizando esta estrategia y el 56.7% no la utiliza.

Grafico 4 Instalación de ventiladores de alta eficiencia que funcionen según se necesiten

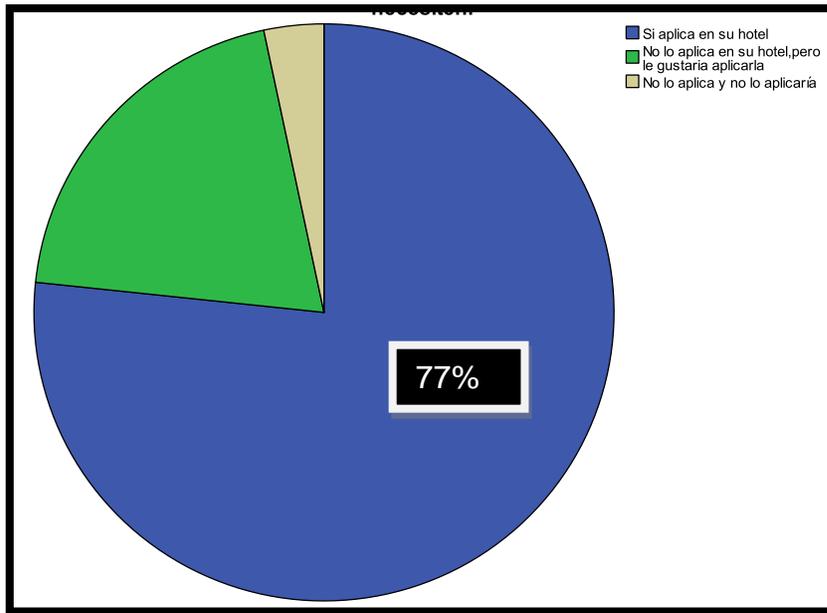


Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

3. *Estrategia.* Instalación de aires acondicionados de alta eficiencia que funcionan según se necesiten.

Por la zona geográfica en la que la Ciudad de Chetumal se encuentra, clima cálido, el 77% de los hoteles de la región cuentan con la instalación de aires acondicionados, de los cuales el 100% de estos, funcionan según se demande. Lo que propicia a un consumo de energía considerable, que lo convierte en una estrategia sustentable de aplicar.

Grafico 5 Instalación de aires acondicionados de alta eficiencia que funcionan según se necesiten

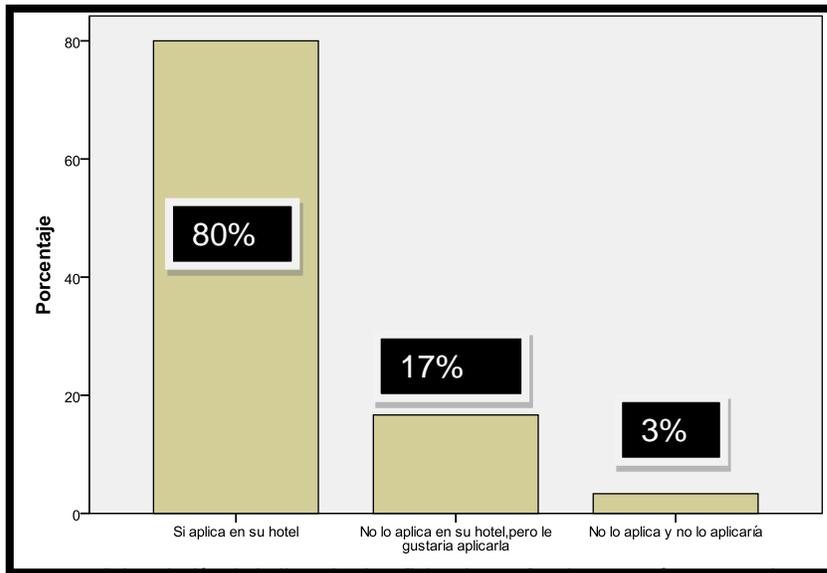


Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

4. Estrategia 5. Instalación de boilers de alta eficiencia que funcionen según se necesiten.

A la pregunta de si contaban con la instalación de boilers de alta eficiencia que funcionan según se necesiten en sus hoteles, 80% (véase gráfico 6) respondieron que si contaban con este tipo de instalación. Lo cual, aunque representa un porcentaje considerable, al ser entrevistados expresaron que más que aplicarlo por una cuestión en cuidado medioambiental, en el ahorro de energía; lo aplicaban para un ahorro económico. Por lo que no es considerada una estrategia sustentable aplicada en la preservación del medio ambiente.

Grafico 6 Instalación de boilers de alta eficiencia que funcionen según se necesiten

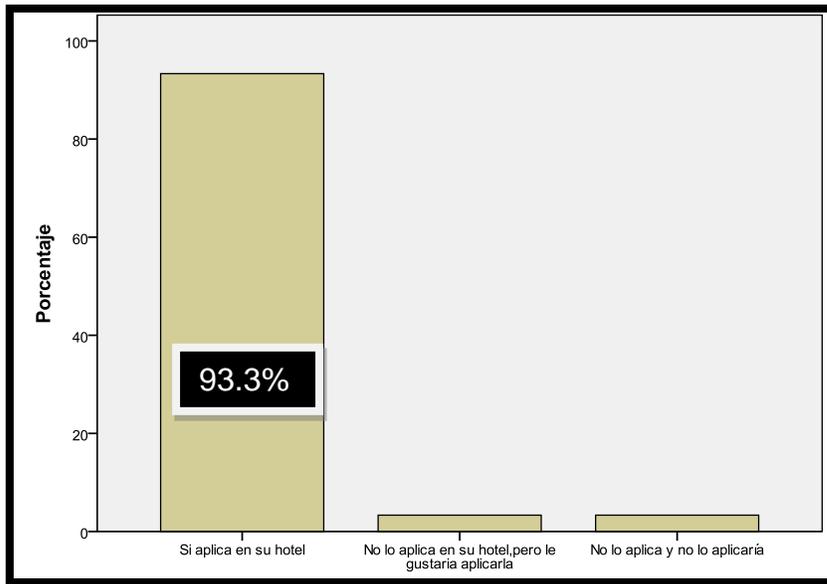


Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

5. Estrategia 6. Garantizar la seguridad y salud de los empleados.

La sustentabilidad, como ya se ha mencionado antes, no tiene que ver solamente con el ambiente, también tiene que ver con la sociedad, es importante que los empleados se sientan seguros cuando trabajan, para que brinden un buen servicio y se comprometan con la empresa y lo que esta hace, es por eso que garantizar la seguridad y la salud de los empleados es importante, en el caso de las Mipymes hoteleras de Chetumal es algo que si aplican, o al menos el 93.3% si lo aplica, obsérvese el grafico 7, del resto 1 hotel dijo que no lo aplica pero le gustaría aplicarla y 1 mas dijo que no lo aplicaría, puesto que es un hotel muy pequeño y en el solo trabajan el dueño y el padre del dueño quien es el encargado.

Grafico 7 Garantizar la seguridad y salud de los empleados

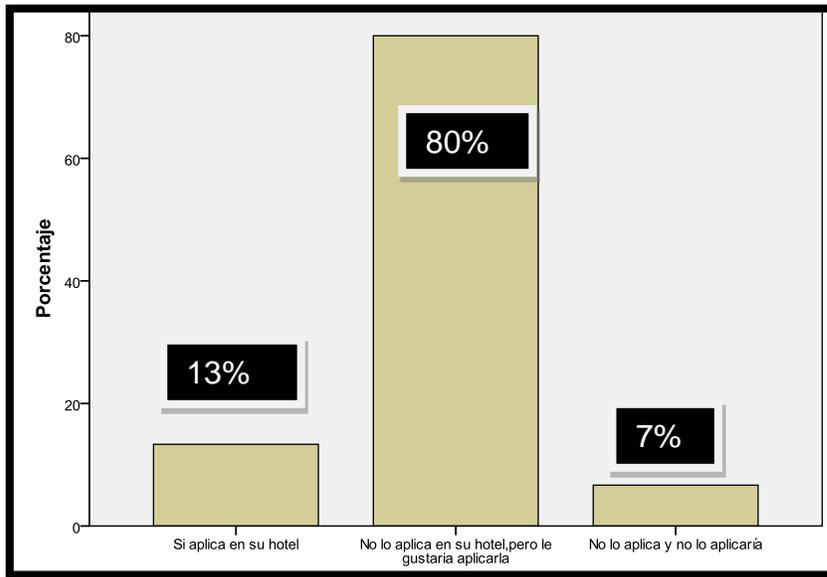


Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

6. Estrategia 7. Instalación de dispositivos para el ahorro de gas.

En base a lo expuesto, la estrategia 7 que corresponde a si las Mipymes hoteleras de Chetumal se benefician con la instalación de un dispositivo para el ahorro de gas, el 87% de los encuestados respondieron que no aplican esta estrategia en su hotel. Esta estrategia, denoto cierto interés en los propietarios de los hoteles porque, al ser cuestionados, respondieron que no tenían conocimientos respecto a la aplicación de un dispositivo para el ahorro de gas, que les resulta interesante y que aunque no es un dispositivo que aplican, al 80% le gustaría aplicarlo. (Véase gráfico 8).

Grafico 8 Instalación de dispositivos para el ahorro de gas

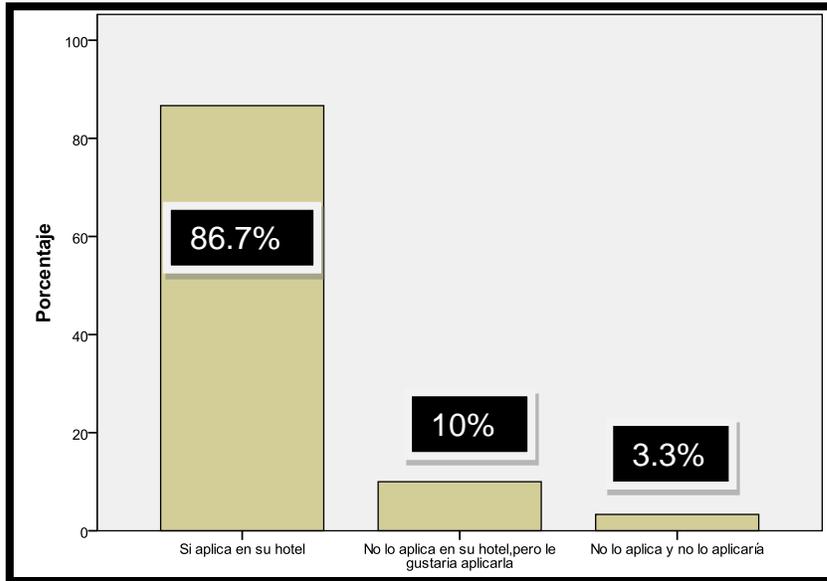


Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

7. Estrategia 8. Uso de lámparas fluorescentes compactas (lámparas ahorradoras).

Usar lámparas fluorescentes compactas autos alastrados, mejor conocidos como focos ahorradores, es una estrategia que se está aplicando desde hace algún tiempo en la ciudad de Chetumal por lo que los resultados demostraron que un 86.7% de las Mypimes Hoteleras ya aplican esta estrategia. Estrategia que genera un ahorro de energía y un ahorro en la economía; donde ahorrar energía es lo que debe interesar en este momento, puesto que, al realizar esta acción, se contribuye a la preservacion del medio ambiente y se deja a la sociedad futura, un planeta en el cuál se pueda vivir.

Grafico 9 Uso de lámparas fluorescentes compactas

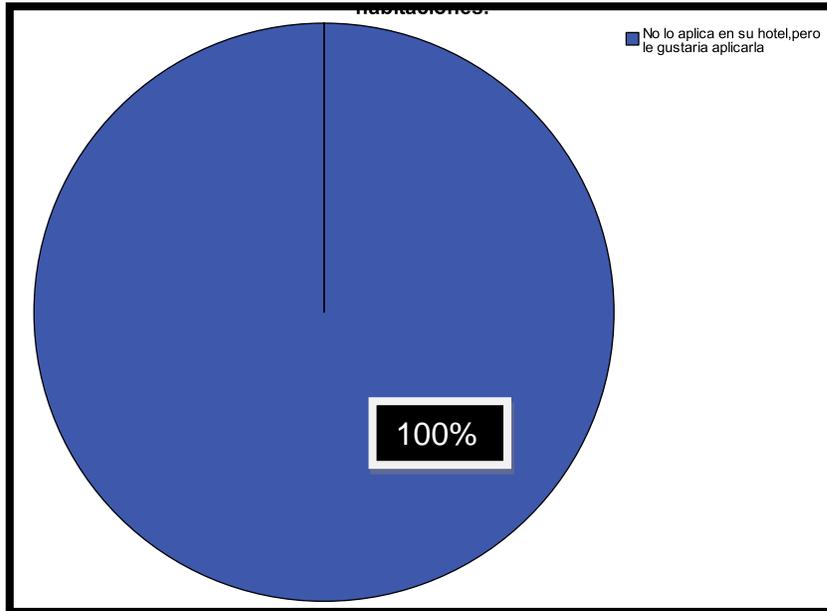


Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

8. Estrategia 10. Instalación de sistemas de bajo consumo de agua en baños de las habitaciones.

Con base al gráfico No.10, se puede demostrar que a lo que concierne en instalación de sistemas de bajo consumo de agua en baños de las habitaciones de los hoteles de Chetumal, no se está aplicando la estrategia. Por lo general, se les brinda el servicio del agua, llevando un control de que si está ocupada la habitación está el servicio disponible y, si no, la bomba no suministra el agua. En lo que se refiere esta estrategia, es si cuando está ocupada la habitación existe un sistema que regule el consumo del agua y el 100% de los hoteles no lo poseen.

Grafico 10 Instalación de sistemas de bajo consumo de agua en baños de las habitaciones

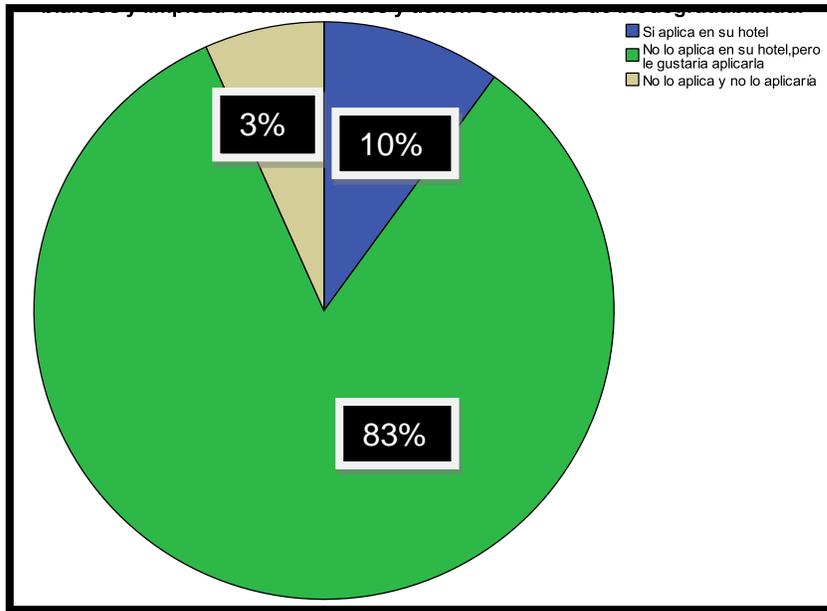


Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

9. *Estrategia 11.* Uso de productos no tóxicos con certificado de biodegradabilidad que se utilizan en el lavado de blancos y limpieza de habitaciones.

La estrategia de lavado de blancos y limpieza de las habitaciones, como estrategia sustentable, es que los productos químicos no tóxicos que intervengan en el proceso, deben poseer un certificado que son biodegradables. En el mercado existe una amplia gama de estos productos, por los que son de fácil acceso y consumo. Al ser encuestados 30 micro, pequeños y mediano hoteles de la ciudad, los datos reflejaron que 27 Mipymes hoteleras no utilizan productos químicos no tóxicos biodegradables, que son el 90% de los hoteles (obsérvese gráfico 11). Un porcentaje considerable, por lo que, podemos decir que esta estrategia sustentable no se aplica en los hoteles de la ciudad de Chetumal.

Grafico 11 Uso de productos no tóxicos con certificado de biodegradabilidad que se utilizan en el lavado de blancos y limpieza de habitaciones



Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

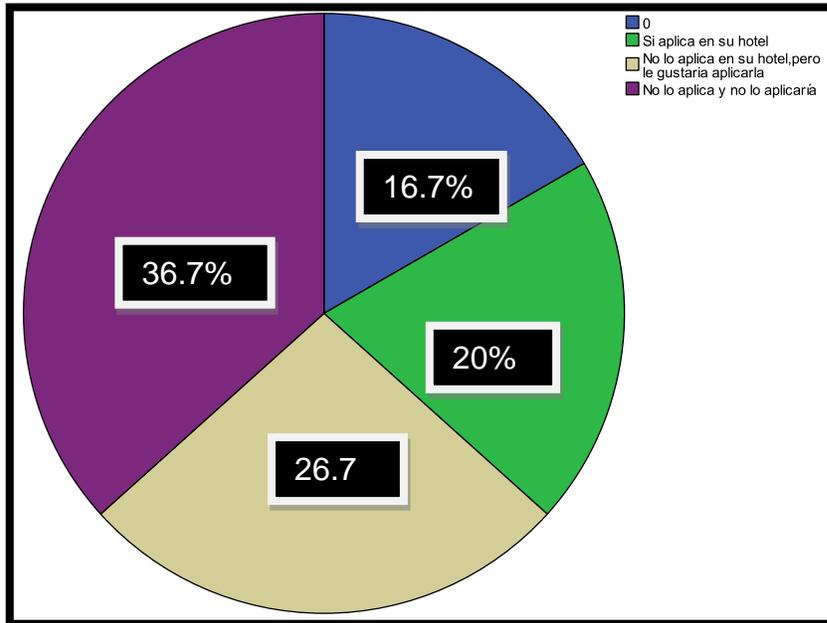
10. Estrategia 12. Programa de riego de jardines según su estacionalidad y temperatura.

En la actualidad gran parte de la sociedad no es consciente de que el agua es un recurso que poco a poco se está agotando, por eso es importante que cuando se utiliza se sea consciente y solo utilice la necesaria para ahorrarla. Un programa de riego, según su estacionalidad y temperatura, es una manera eficaz de hacerlo a la hora de regar los jardines, puesto que se utiliza más agua cuando se riegan los jardines durante el día, cuando la temperatura es más alta, a que cuando se hace por las noches o las mañanas, en donde la temperatura es más baja.

De acuerdo a la investigación, el 20% si aplica esto en sus hoteles, lo cual es una minoría, el 16.7% no lo aplica puesto que no tienen jardín, y el resto no lo aplica, al 26.7% le gustaría aplicarlo y el 36.7% no le gustaría aplicarlo. La razón por la cual

no les gustaría aplicarlo es porque ellos no conocen esto, así como tampoco nunca habían pensado que un programa así podría ayudar a ahorrar agua.

Grafico 12 Programa de riego de jardines según su estacionalidad y temperatura

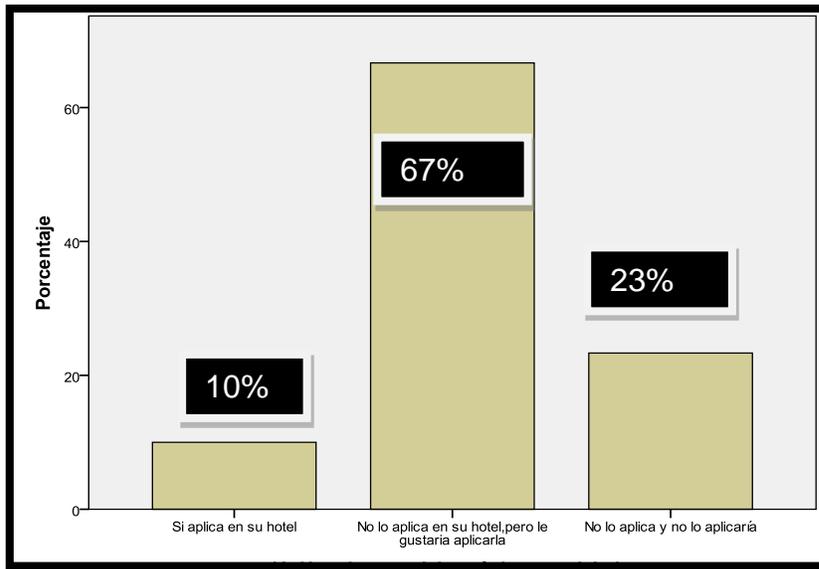


Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

11. Estrategia 13. Uso de material orgánico y reciclado.

De los resultados obtenidos de las encuestas, 90% respondieron que no hacen uso del material orgánico y reciclado en sus hoteles. Por lo que no aplican esta estrategia sustentable.

Grafico 13 Uso de material orgánico y reciclado

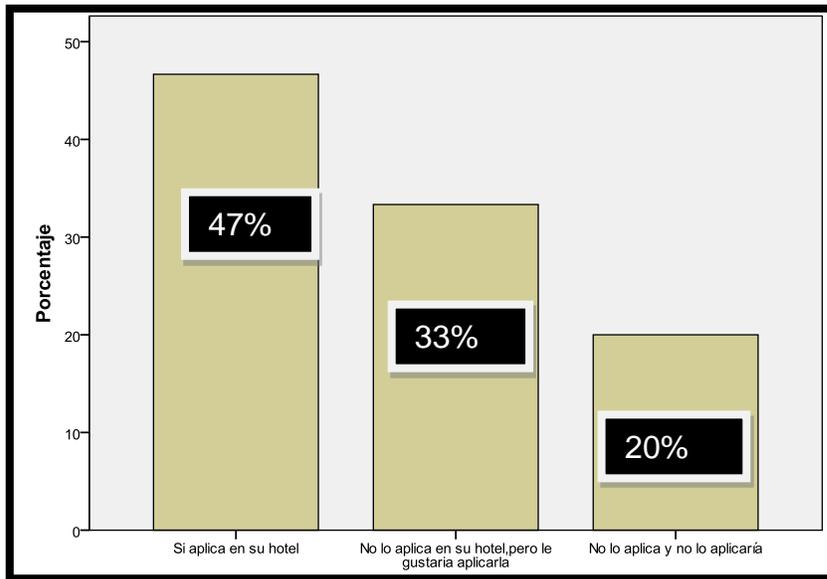


Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

12. Estrategia 15. Control de residuos generados en el hotel.

Respecto a si las Mipymes hoteleras llevaban un control de residuos generados en sus hotel, el 53% de los 30 hoteles encuestados expresó que no aplican un control preciso de los residuos generados. Denotando que no poseen una cultura en la preservación del medio ambiente, aunado a ello, 20% de estos expresaron que es una estrategia que no aplica y no la aplicaría. Por lo que respalda lo anterior, concluyendo que no es una estrategia sustentable que apliquen los hoteles de la ciudad. (Véase gráfico 14).

Grafico 14 Control de residuos generados en el hotel



Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

13. Estrategia 16. Programas y campañas permanentes de concientización a los colaboradores del hotel y familias sobre el cuidado del medio ambiente y estrategia 20 Programas y campañas permanentes de concientización a los colaboradores del hotel y familias, sobre el cuidado del medio ambiente.

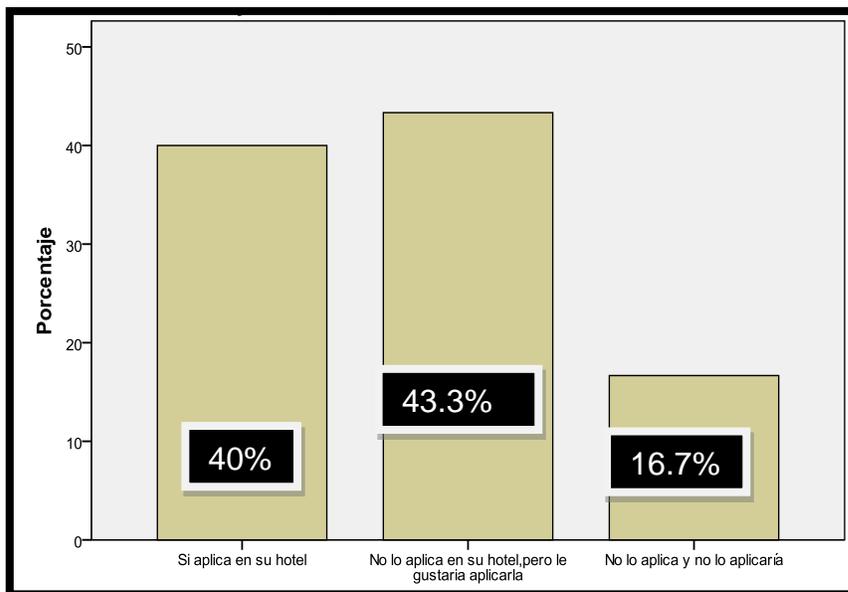
Cuando alguien no sabe sobre algún tema, es importante que este tenga la información necesaria para comprenderlo, como se ha visto en temas anteriores la sustentabilidad es un tema relativamente nuevo, por lo tanto hay mucha gente que no sabe acerca de que es ó que significa, se pudo observar mientras se hacia el trabajo de campo que al momento de hacer las preguntas muchos no sabían con certeza a que se refería la sustentabilidad y tan solo tenían una idea vaga de esto.

Por lo mismo como se ve en el grafico 15 el 60% (sumando las dos respuestas negativas) de las Mipymes Hoteleras de Chetumal no hacen campañas de concientización a sus colaboradores del hotel, el 40% si hace pero no del todo, puesto que las campañas que ellos hacen son más bien cursos que toman, y ya,

no los motivan a que entre ellos mismos ayuden a la creación de una cultura sustentable.

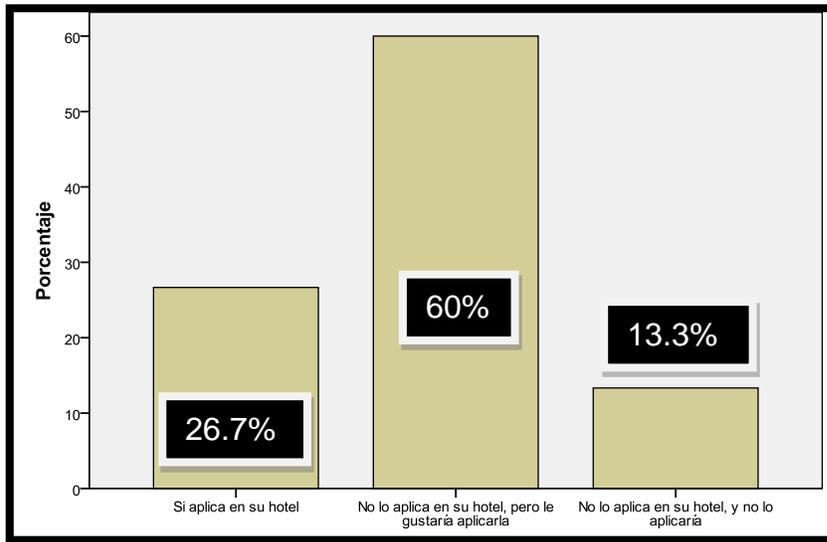
De igual manera se puede observar en el grafico 16 que la mayoría de las Mipymes Hoteleras de Chetumal no reciben capacitación ni asistencia técnica en cuanto a estos temas, contando un 73.3% que no le dan capacitación en cuanto a la sustentabilidad a sus empleados y solo un 26.7% sí lo hace, les brinda capacitación a sus empleados en medida que su economía como empresa se lo permita. (Véase grafico 16).

Grafico 15 Programas y campañas permanentes de concientización a los colaboradores del hotel y familias, sobre el cuidado del medio ambiente



Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

Grafico 16 Programas y campañas permanentes de concientización a los colaboradores del hotel y familias, sobre el cuidado del medio ambiente

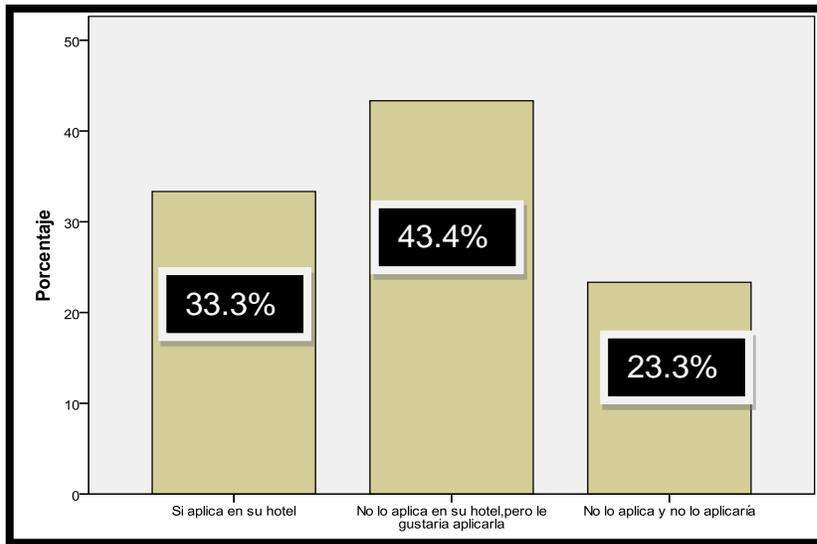


Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

14. Estrategia Hace uso del buzón de quejas y sugerencias.

El buzón de quejas y sugerencias es una manera efectiva de saber qué es lo que piensan los consumidores, sin embargo solamente el 33.3% de las Mipymes Hoteleras de la ciudad son los que lo están aplicando, mientras que el 76.7% está desaprovechando esta oportunidad.

Grafico 17 Uso del buzón de quejas y sugerencias

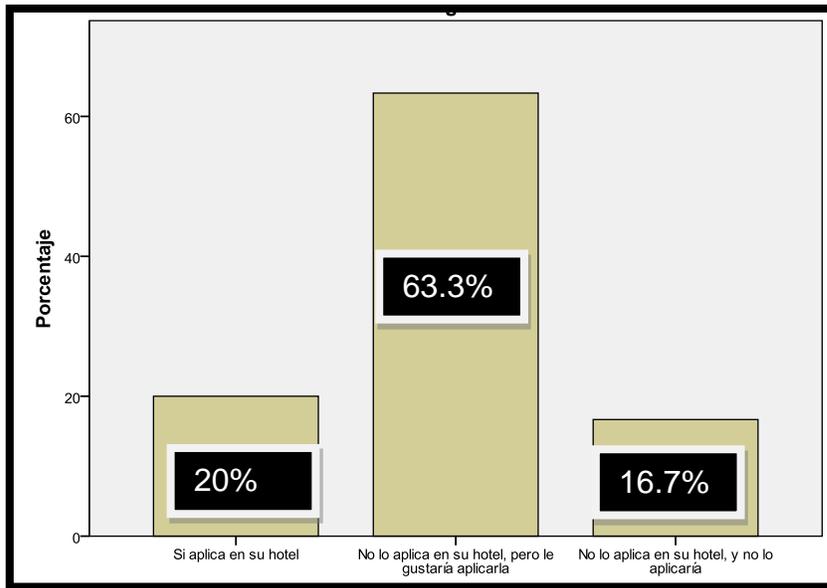


Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

15. Estrategia 19. Tiene o hace uso de algún calentador solar.

Los calentadores solares son una opción viable para el ahorro de energía , puesto que es una alternativa para esto, es recomendable que las Mipymes Hoteleras de Chetumal aprovechen esto, sin embargo como se observa en el grafico 18 solo el 20% de los hoteles están aprovechando esta oportunidad, el 63.3% no aplican esto pero están muy interesados en aplicarla y el 16.7 % no lo están aplicando y tampoco no lo aplicarían. De esta forma, al utilizar un calentador solar como alternativa de energía no solo están aprovechando recursos sino también están ahorrando energía, y con esto ayudando a disminuir la contaminación del planeta contribuyendo así para un futuro sustentable, un mejor futuro para las futuras generaciones.

Grafico 18 Tiene o hace uso de algún calentador solar



Fuente: Resultado de la encuesta aplicada

Conclusiones

La investigación se llevó acabo en 30 microempresas hoteleras, abarcando el 73% del total actual. Para esto fue necesario diseñar una base de datos, que al analizarla proporcionó información valiosa e interesante sobre la situación de las Mipymes Hoteleras de Chetumal con respecto a la sustentabilidad.

El estudio reveló que de las estrategias que se habían planteado para conocer la situación de los hoteles la mayoría no están siendo utilizadas. Entre las más importantes, por su relación con la práctica de acciones sustentables, las siguientes:

En la estrategia Instalación de dispositivos para el ahorro de gas se obtuvo que solo el 13%, un porcentaje mínimo de las Mipymes hoteleras, está haciendo uso de algún dispositivo para el ahorro de gas, mientras que un 87% no lo está aplicando. Sin embargo, se revelo que este porcentaje de microempresas no

aplican esta estrategia más que por no tener los recursos económicos suficientes para hacerlo, no lo aplican, porque no tienen el conocimiento necesario respecto al tema y que en efecto les interesa aplicar.

A diferencia de la estrategia anterior, en lo que concierne a Instalación de sistemas de bajo consumo de agua en baños de las habitaciones de los micros, pequeños y medianos hoteles de Chetumal, es asombroso percibir que el 100% de este sector no posee ningún determinado sistema de bajo consumo de agua en baños de las habitaciones, que en su conjunto, al no aplicar esta acción sustentable se desperdicia un porcentaje considerable de agua potable.

Un recurso vital, que es importante contribuir a su preservación y que no se está llevando a cabo. El abastecimiento de agua es considerado como uno de los principales retos en el que hacer de la sustentabilidad.

En lo que respecta a la estrategia sustentable, el uso de productos no tóxicos con certificado de biodegradabilidad que se utilizan en el lavado de blancos y limpieza de habitaciones, el resultado obtenido del estudio de campo, denotó que el 90% de las microempresas hoteleras no están realizando esta acción en sus hoteles.

Una acción que aunque parezca insignificante, en su inapropiado manejo, estos residuos líquidos o sólidos pueden contaminar las aguas costeras, el agua subterránea, afectar a las pesquerías o hábitat importante para animales o plantas. Una acción que, si es corregida a tiempo, beneficiara no solo al ente económico sino al entorno que lo rodea.

Asimismo, un porcentaje relevante de los resultados, se obtuvo en el uso de material orgánico y reciclado, donde el 90% de los hoteles no utilizan esta estrategia en sus empresas. El uso indiscriminado de estos materiales indirectamente demanda mayor uso de recursos naturales como son la producción de papel, que generan impactos negativos extensos.

Una estrategia importante que se demostró en el análisis de resultados, fue la falta de control de residuos generados en el hotel. El 53% de los micros, pequeños y medianos hoteles no están realizando la separación correcta de basura sólida y líquida. Un manejo inadecuado de los residuos incrementa la posibilidad de tener una afectación directa al medio ambiente, y principalmente, a su vez origina problemas potenciales de salud pública.

Así, en la estrategia relacionada a si tiene o hace uso de algún calentador solar, el 80% de los microempresarios hoteleros respondieron que en sus hoteles no poseen un calentador solar que suministre la energía de sus instalaciones. Por lo tanto, el suministro de energía es por consumo eléctrico.

A lo que, asimismo, se apreció que la tecnología ha evolucionado, en el caso de paneles solares al grado que resulta no tanto rentable por la tarifa a los micros, pequeños y medianos hoteles.

Por último, en relación a cada una de las estrategias antes mencionadas, en el caso de la aplicación de Programas y campañas permanentes de concientización a los colaboradores del hotel y sus familias, sobre el cuidado del medio ambiente, el 60% de las Mipymes Hoteleras de Chetumal no le dan capacitación en cuanto a la sustentabilidad a sus empleados, más bien están informados por cursos que toman, que los motivan a que entre ellos mismos ayuden a la creación de una cultura sustentable.

La conclusión de estas estrategias se comprobó con la determinante de ¿Porque razón no ha aplicado o no aplicaría las acciones antes mencionadas?, de la cual, los microempresarios hoteleros revelaron que estas estrategias no las aplican en sus hoteles es porque, o bien no tienen los recursos económicos suficientes para hacerlo o no tienen el conocimiento necesario respecto al tema.

Es claro que ser empresas sostenibles requiere de una inversión, en plazos, cortos, medianos o largos, dependiendo de cuál sea la estrategia que la empresa implementara, sin embargo las empresas deben de tomar en cuenta de que esto les traerá consigo beneficios y ventajas competitivas.

El estudio sin duda alguna ha evidenciado la falta de acciones sustentables en los hoteles, por lo cual tomar medidas en esto es necesario. Es ineludible que como empresarios de Mipymes hoteleras en la Ciudad de Chetumal, empiecen por promover una visión sustentable de ética empresarial, donde sus valores, normas y principios se vean reflejados en la cultura de la empresa para alcanzar una mayor afinidad con la sociedad y permitir una mejor adaptación a todos los entornos.

De las 30 Mipymes hoteleras de la ciudad de Chetumal que se analizaron para esta investigación, aunado a lo expuesto en las conclusiones, previo al análisis de resultados, es esencial corroborar si las hipótesis de investigación y nula, planteadas al inicio de esta investigación se aceptan o se rechazan.

Hipótesis

Hi: Las Mipymes hoteleras no disponen de un modelo de acciones estratégicas sustentables.

Ho: Las Mipymes si disponen de un modelo de acciones estratégicas sustentables.

Los resultados reflejan que de las 18 determinantes de acciones sustentables que se plantearon en el instrumento de medición, el 66.7% no aplican acciones sustentables en sus procesos administrativos y operativos.

Esto es, que el 66.7% de acciones sustentables no aplicadas en los hoteles, son las respuestas favorables a la Hipótesis de investigación formulada la cual esta por encima de la regla de decisión, ya que el resultado sobrepasa el 50%, por lo tanto se puede afirmar que la Hipótesis de investigación es ACEPTADA, pues el promedio de las negativas es de 33.3%. Por lo tanto las Mipymes Hoteleras de la ciudad de Chetumal, no disponen de un modelo de acciones estratégicas sustentables.

PROPUESTA

A raíz del análisis de los resultados de la encuesta y de las conclusiones, se deriva la propuesta de implementación de un modelo estratégico de prácticas sustentables en las microempresas de los hoteles, porque como ya se vio en los resultados y en la conclusión que en estas microempresas hoteleras no existen acciones alrededor de la sustentabilidad y como se mencionó en el primer capítulo para que una empresa pueda competir hoy en día en el mercado debe de ser competitiva también en la parte de la sustentabilidad, además de hoy en día los turistas tienden a ser más exigentes y hacer uso de instalaciones que practiquen estos temas de la sustentabilidad. Por lo que a continuación se propone un modelo estratégico para su implementación en la microempresas del sector hotelero en la ciudad de Chetumal, en el cual se proponen las acciones que se tienen que realizar por etapas.

Propuesta de modelo estratégico sustentable para Mypimes hoteleras en Chetumal, Quintana Roo, México.

La propuesta del Modelo que se presenta a continuación, está basado en las percepciones y expectativas que se encontraron durante la investigación de campo. Cabe mencionar que cada uno de los impactos que se encontraran están interrelacionados entre sí, afectándose recíprocamente.

El modelo está enfocado básicamente en tres impactos principales que son:

- Impacto ambiental.
- Impacto social.
- Impacto económico.

Dentro de cada impacto existirán estrategias, cada una de estas planteadas de acuerdo al impacto en el que se encuentran. A continuación se presentan dichas

estrategias de manera general, las cuales más adelante están explicadas de acuerdo al impacto y relación que cada una de ellas ejerce en cada elemento, ya sea ambiental, social o económico.

Estrategias:

E1.- Instalación de equipos de bombeo de alta eficiencia que funcionan según se necesiten.

E2.- Instalación de elevadores de alta eficiencia que funcionan según se necesiten.

E3.- Instalación de aires acondicionados de alta eficiencia que funcionan según se necesiten.

E4.- Instalación de ventiladores de alta eficiencia que funcionan según se necesiten.

E5.- Instalación de boilers de alta eficiencia que funcionan según se necesiten.

E6.- Garantizar la seguridad y salud de los empleados

E7.- Instalación de dispositivos para el ahorro de gas.

E8.- Uso de lámparas fluorescentes compactas (lámparas ahorradoras).

E9.- Uso eficiente del agua.

E10.- Instalación de sistemas de bajo consumo de agua en baños de las habitaciones como válvulas de doble descarga en WC, equipos ahorradores en regaderas y lavabos.

E11.- Uso de productos químicos no tóxicos que se utilizan para el lavado de blancos y limpieza de habitaciones y tienen certificado de biodegradabilidad.

E12.- Programa de riego de jardines según estacionalidad y temperatura

E13.- Uso de material orgánico y reciclado.

E15.- Control de residuos generados en el hotel.

E16.- Programas y campañas permanentes de concientización a los colaboradores del hotel y sus familias, sobre el cuidado del medio ambiente.

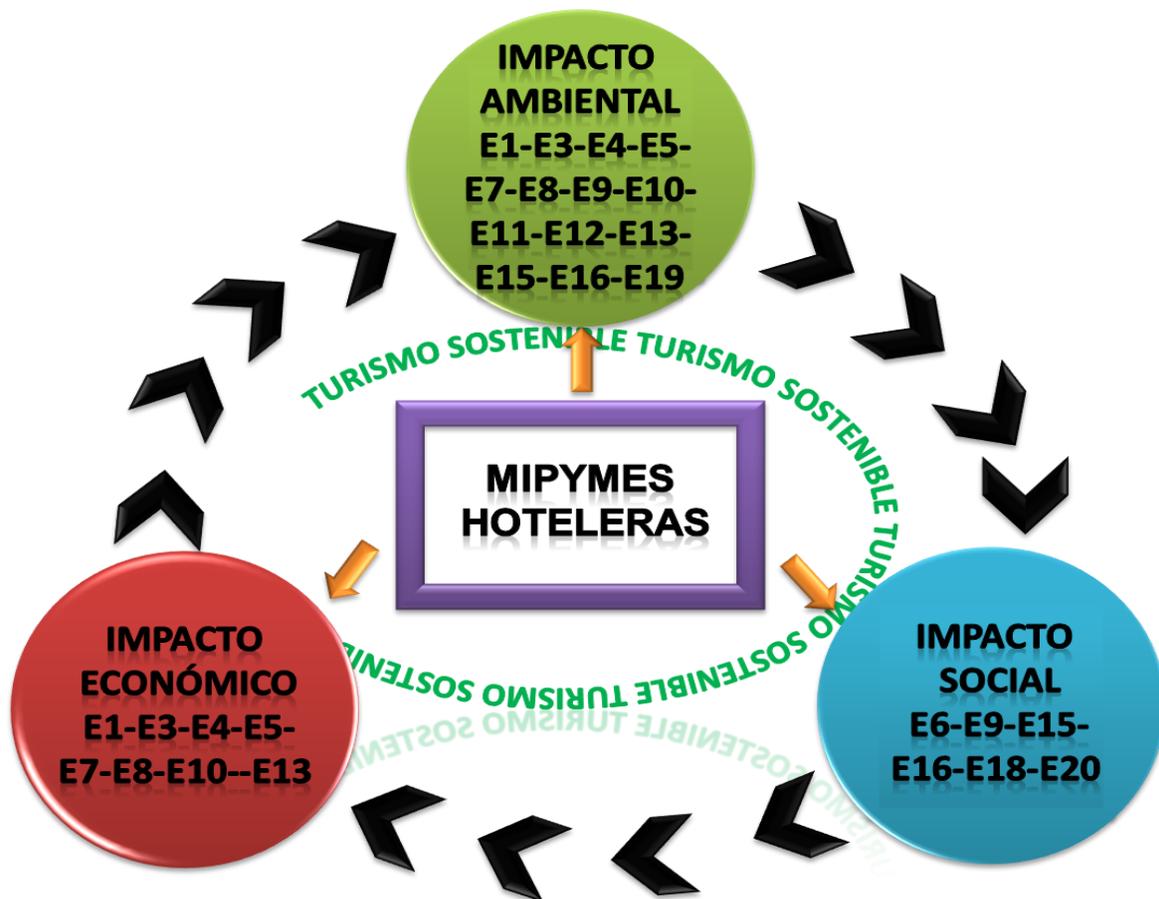
E18.- Hace uso del buzón de quejas y sugerencias

E19.- Tiene o hace uso de algún calentador solar.

E20.- Capacitación y asistencia técnica en cuanto a temas de cuidado ambiental.

A continuación se muestra la representación gráfica del modelo estratégico sustentable para Mypimes hoteleras (véase gráfico 19). También están de manera explícita las estrategias que se relacionan en cada elemento, ambiental, social y económico.

Grafico 19 Representacion Grafica de Modelo Estratégico sustentable para Mipymes Hoteleras en Chetumal.



Fuente: Elaboración Propia.

- **IMPACTO AMBIENTAL:**

De todos los componentes que integran la sustentabilidad, quizá el que más evidente se hace es el ambiental, puesto que es al que más atención se le pone, y más presencia tiene. Dentro de las estrategias que destacaremos para nuestro modelo están:

E1.- Instalación de equipos de bombeo de alta eficiencia que funcionan según se necesiten. E3.- Instalación de aires acondicionados de alta eficiencia que funcionan según se necesiten. E4.- Instalación de ventiladores de alta eficiencia que funcionan según se necesiten. E5.- Instalación de boilers de alta eficiencia que funcionan según se necesiten.

Estas estrategias consisten en que el equipo de bombeo, aires acondicionados, ventiladores, y boilers funcionen solamente cuando se necesitan y no que funcionen todo el día. Esto es con el fin de ahorrar energía, ahorrar energía también equivale a plantar árboles puesto que contribuye a la disminución de la contaminación y esto equivale a oxígeno más limpio.

La importancia de resaltar el ahorro de energía es que con esto se está contribuyendo hacia un futuro mejor. La contaminación por los desechos generados por la sociedad es cada vez más grande, la sociedad está acostumbrada a consumir y consumir, sin reparar hacia donde se van todos los desechos que esta construye. Quizá el consumismo no pueda eliminarse pero se puede contribuir con otros medios para disminuir la contaminación generada,(Ware, 2010).

E7.- Instalación de dispositivos para el ahorro de gas.

Esta estrategia ayuda a la eficacia energética y contribuye en la disminución de la contaminación, (PETRO-MAG Heat , 2012). Utilizar solamente lo que es necesario, podría ahora convertirse en un estilo de vida ideal para el tiempo en el cual se está viviendo. Esto contribuye al medio ambiente y no solo a este, puesto que como se ahorrar, no solo ahorra energía, sino también es un ahorro para la economía de la empresa.

E8.- Uso de lámparas fluorescentes compactas (lámparas ahorradoras).

El uso de lámparas fluorescentes compactas supone ventajas tales como el hecho de que tienen bajo consumo de corriente eléctrica, lo que ayuda a ahorrar energía, poseen una vida útil prolongada (entre 5 mil y 7 mil horas) por lo cual ayudan a disminuir la contaminación por parte de estas, y además brindan más luminosidad con menos watt de consumo (SENER, 2011), es por eso que utilizar estas lámparas últimamente se ha convertido en la opción más viable. Y ni que decir para una empresa, en este caso las Mipymes Hoteleras, pues para ellas supone un gran ahorro de energía, el cual se ve reflejado en la economía de estas.

E9.- Uso eficiente del agua. E10.- Instalación de sistemas de bajo consumo de agua en baños de las habitaciones. E12.- Programa de riego de jardines según estacionalidad y temperatura

En la actualidad la mayoría de la sociedad esta consiente que el agua es un recurso que poco a poco se está terminando, dejar un futuro en el que el agua podría ser un motivo de guerra, no es para nada similar a lo que la sustentabilidad se refiere. Por lo cual el uso eficiente del agua es algo necesario, una buena estrategia para esto podrían ser la instalación de sistemas de bajo consumo de

agua en los baños de las habitaciones de los hoteles, estos sistemas son las válvulas de doble descarga en el WC, equipos ahorradores en regaderas y lavabos. Estos equipos permiten un mejor uso eficiente del agua y el ahorro de la misma, (Cuadri de la Torre, 2008).

Es importante transmitir el mensaje a los huéspedes de los hoteles, que la acción no solo quede por parte de los colaboradores del hotel, sino que también participen los clientes y siembren en ellos la semilla de la sustentabilidad. El programa de riego de jardines se refiere a que el riego de estos se realice cuando la temperatura se baja, por ejemplo en las noches o cuando el sol aún no sale, puesto que al hacerlo cuando la temperatura es más baja el agua se evapora menos y se aprovecha más.

E11.- Uso de productos químicos no tóxicos que se utilizan para el lavado de blancos y limpieza de habitaciones y tienen certificado de biodegradabilidad.

Utilizar productos que no dañen el medio ambiente para la limpieza de los hoteles, quizá sea algo mínimo, y en algo que muchos directivos quizá no se fijen, sin embargo en cuanto a las contribuciones hacia el planeta, cualesquiera que sean, no deben menospreciarse y creer que son mínimas, pues sin importar qué tan pequeñas e insignificantes puedan parecer, los cambios que traen consigo son grandes.

E13.- Uso de material orgánico y reciclado. E15.- Control de residuos generados en el hotel.

Cuando se reutilizan materiales tales como las botellas o el papel, se está contribuyendo al medio ambiente disminuyendo la contaminación por parte de

estos, (B. Rubinoff & Celis-Salgado, 2005). Reciclar es parte de una cultura fortalecida hacia un futuro mejor. Reutilizar las hojas de papel en la oficina significa salvar la vida de muchos árboles, los cuáles se encargan de brindarnos oxígeno limpio para respirar. Esto es conveniente para todos, puesto que es la sociedad en general quien más se beneficia de esto. Una empresa puede verlo como un ahorro también hacia su economía, pues al reutilizar hojas, ahorra a la vez en estas.

E16.- Programas y campañas permanentes de concientización a los colaboradores del hotel y sus familias sobre el cuidado del medio ambiente.

Proporcionar información sobre el cuidado del medio ambiente hacia los colaboradores del hotel es de ayuda para poder crear una cultura sustentable.

Cuando una persona no sabe acerca de algún tema en específico, cuando es ignorante de este, cree que por no saber no es participe de ello, sin embargo bien se sabe que en la actualidad todos contribuyen al deterioro del planeta, tanto ambiental como social, por lo que se tienen que tomar medidas necesarias en las cuales la sociedad se informe para crear una mejor cultura.

Educarse con respecto al tema de la sustentabilidad no es de gran dificultad, sobre todo con las herramientas como el internet, que ponen a disposición de todos inmensas fuentes de información en la cuales se puede enriquecer el pobre punto de vista con respecto al tema. Así, al crear conciencia en los trabajadores, se está contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los mismos, no sólo porque se les está educando respecto al tema, sino también porque los beneficios otorgados hacia el medio ambiente son ellos los que podrán disfrutarlos.

E19.- Tiene o hace uso de algún calentador solar.

Los calentadores solares utilizan, como su nombre lo dice, energía solar, la cual es 100% ecología y 0.0% contaminante, esto ayuda al medio ambiente y también ayuda a evitar el calentamiento global. Ayudan al ahorro de gas y al utilizar la energía del sol para funcionar, son de gran ayuda para el ahorro de la economía del hotel, (ECO SOLAR, 2011)

Así pues, un calentador solar contribuye en gran medida al medio ambiente, no solamente porque no contamina, o porque la energía que utiliza es ecológica, sino también porque al utilizar un calentador solar se está haciendo conciencia al utilizar un medio alternativo de energía.

- **IMPACTO ECONOMICO:**

Otros elemento en el modelo es el impacto económico como uno de los componentes en el modelo estratégico sustentable, a la par del impacto ambiental representa gran importancia para las Mipymes hoteleras. Para la actividad económica, las actividades humanas no han podido desarrollarse sin que se produzcan cambios dañinos al ambiente en mayor o menor medida. De hecho hoy en día es ampliamente aceptado que los problemas de sustentabilidad provienen de incongruencias entre la responsabilidad humana y las interacciones con la naturaleza. Por lo tanto, dentro las estrategias estructuradas para el modelo, las que corresponden a este componente son las siguientes:

E1.- Instalación de equipos de bombeo de alta eficiencia que funcionan según se necesiten. E3.- Instalación de aires acondicionados de alta eficiencia que funcionan según se necesiten. E4.- Instalación de ventiladores de alta eficiencia que funcionan según se necesiten. E5.- Instalación de boilers de alta eficiencia que funcionan según se necesiten.

Estas estrategias, mencionadas anteriormente como aquellas que repercuten en un impacto ambiental representativo, así también, se ven reflejadas en un impacto económico de la misma magnitud. La instalación correcta de equipos tecnológicos que funcionen según se necesite, es una estrategia que representa una propuesta sostenible económicamente que se ven reflejados en una reducción considerable en los costos que se darán por el ahorro de energía.

E7.- Instalación de dispositivos para el ahorro de gas.

Esta estrategia sustentable ambiental, considerada asimismo como una estrategia sustentable económica, consiste en la instalación de un dispositivo especial que regule el suministro de gas, utilizado para los boilers, calefacción equipos de

lavandería y para aquellos que brinden el servicio de restaurante de los hoteles. La importancia de resaltar el ahorro de gas con este dispositivo se refleja en que a pesar de que parezca una instalación de costo elevado al principio, se considera como una inversión que contribuirá a un ahorro económico, ya que disminuí los costos de consumo a corto, mediano y largo plazo de este combustible.

E8.- Uso de lámparas fluorescentes compactas (focos ahorradores).

El uso de lámparas fluorescentes compactas autos alastrados, mejor conocidos como focos ahorradores, es una estrategia íntegramente sustentable que contribuye a un menor consumo de energía eléctrica que primordialmente permite disminuir el gasto de los hoteles por este servicio y beneficia al medio ambiente, al evitar la emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que se producen durante la generación de energía eléctrica con combustibles fósiles, (SENER, 2011). Por lo que, es una estrategia rentable y sustentable, aplicable a corto plazo.

E10.- Instalación de sistemas de bajo consumo de agua en baños de las habitaciones como válvulas de doble descarga en WC, equipos ahorradores en regaderas y lavabos.

Esta estrategia consiste en una instalación de sistemas de bajo consumo de agua en baños de las habitaciones de los hoteles como válvulas de doble descarga en WC, equipos ahorradores en regaderas y lavabos, que le permita tener un ahorro económico al tener un bajo consumo de agua. La práctica de esta estrategia promueve la imagen de un hotel sustentable, por lo que la atracción de la nueva tendencia de los viajeros por hospedarse en hoteles que contribuyan en la preservación del medio ambiente, atraería al turismo y con un porcentaje elevado de ocupación hotelera, generaría no solo un impacto económico al hotel sino también al entorno que lo rodea.

E13.- Uso de material orgánico y reciclado.

Al hablar del uso del material orgánico y reciclado como estrategia sustentable económica es una estrategia que en lo financiero repercute. Si la papelería de las recepciones y oficinas es reemplazada por papel orgánico y reciclado, contribuiría a una disminución de gastos en papelería de los hoteles, ya que, este tipo de papel, es económico y de calidad. Esta estrategia es considerada como una de las buenas prácticas de acciones sustentables.

- **IMPACTO SOCIAL:**

Y por último se encuentra el impacto social, el cual habla sobre cómo la sustentabilidad afecta a la sociedad y de qué manera dicha sociedad puede contribuir a la mejora continua de un futuro común.

E6.- Garantizar la seguridad y salud de los empleados

Como empresa que se postula a ser, socialmente responsables por medio de acciones estratégicas sustentables, el garantizar la seguridad y salud de los empleados, lejos de ser una obligación por ley, deber ser aplicada por responsabilidad. El que una Mipymes que por su tamaño no posea una cantidad representativa de empleados, por ser aun micro, pequeña o mediana, el que ofrezca a su personal garantizar su seguridad y salud, permitirá que ellos se sienta comprometidos y seguros en el lugar que laboran, trabajando eficientemente y beneficiándose mutuamente. Que a largo plazo se vea reflejado en una disminución de rotación de personal.

E9.- Uso eficiente del agua. E15.- Control de residuos generados en el hotel.

Todos los seres humanos que transitan en este planeta tierra son beneficiados por una gran cantidad de recursos naturales, como el agua. Actualmente los problemas como el cambio climático, producto de la contaminación y el uso irracional de los recursos, obligan a tomar medidas serias y drásticas, porque la mayoría de la población mundial aún no tiene conciencia del problema, que necesitamos cuidar este recurso natural vital para la preservación no solo de nuestro entorno, sino principalmente para nosotros como sociedad.

En lo que concierne a un control de residuos generados en el hotel, como estrategia con impacto social, se refiere a que en estos días la basura que se produce está alcanzado sus niveles más altos y día a día esta estadística aumenta y afecta no solo el entorno ecológico, sino repercute asimismo, a todos como sociedad, por lo que tener un control tal como el manejo de desechos generados del hotel (separación obligatoria de la basura) fomentaría las prácticas de estrategias de sustentabilidad como ventaja competitiva.

Estas estrategias ambientales son consideradas como aquellas que presentan un impacto social, porque comprometen a toda la sociedad, y las empresas como entes económicos tienen una participación fundamental. Por lo que si cada Mipyme hotelera aplicara estas estrategias, participaría en crear una conciencia de responsabilidad, que ellos puedan adoptar en el futuro como una cultura empresarial, de tal manera que todas sus acciones estén encaminadas a la preservación del entorno y la sociedad.

E16.- Programas y campañas permanentes de concientización a los colaboradores del hotel y sus familias, sobre el cuidado del medio ambiente. Y E20.- Capacitación y asistencia técnica en cuanto a temas de cuidado ambiental.

Crear una cultura sustentable supondría un futuro muy prometedor, sin embargo llevar a cabo esto es verdaderamente un reto grande. Lo ideal es empezar por lo poco, en este caso lo primero es que las Mipymes Hoteleras empiecen por sus propios empleados, brindándoles información de que es sustentabilidad y como pueden contribuir con esto, una empresa socialmente responsable, que es hacia lo que lleva la sustentabilidad, es una empresa que no solo se tiene presente ella misma, sino todo lo que lo rodea interna y externamente.

Por eso los empleados son parte fundamental para llevar a cabo las acciones de la empresa, cuando un empleado se siente comprometido con esta, es capaz de muchas cosas. Brindarles información y las herramientas necesarias, en cuanto a conocimiento, será una ventaja muy grande, abrigándolos con la cultura del ahorro de energía, reciclaje, ahorro de agua, se podrá empezar a crear una sociedad ocupada por dejar un futuro mejor. Esto ayuda a la mejora de la calidad de vida de los empleados, y además contribuye a la sociedad, como se ha mencionado antes.

Cabe mencionar que la información que dará cada hotel estará ligada a las necesidades que este tenga y como pueda satisfacer la misma, hay que tomar en cuenta que no todos los hoteles tienen la misma capacidad económica para satisfacer las necesidades de información, aunque cabe destacar que ahora con el uso del internet se tiene una fuente de información muy extensa y sobre todo al alcance de la mano de muchos.

También hay que recalcar que no es suficiente con tan solo tener la información, sino también hay que ponerla en práctica, para lo cual es importante que el hotel motive adecuadamente a sus colaboradores para que estos actúen.

E18.- Hace uso del buzón de quejas y sugerencias

Hacer uso del buzón de quejas y sugerencias, es una manera eficaz de estar en contacto con los clientes, en este caso con los huéspedes, puesto que es una forma para comunicarse con ellos y saber sus experiencias vividas en el hotel, que es lo que les gusta y que fue lo que les desagradó, si este tiene alguna sugerencia o si simplemente estuvo bien durante su estancia en el hotel.

Una de las ventajas competitivas que la sustentabilidad otorga, es la mejora de imagen de la empresa frente a sus consumidores, es por eso que es importante que la empresa de a conocer a sus clientes que es lo que está llevando a cabo, aprovechar el potencial que ella está invirtiendo, como las lámparas ahorradoras o cuando se usa un calentador, recordarles a los clientes que la empresa está ayudando al planeta por un futuro mejor.

Así como es importante que ellos sepan lo que la empresa está haciendo, también es necesario hacerlos participe de esto, y ayudar a promover la sustentabilidad en la sociedad, puesto que no hay mejor enseñanza que aquella de viene de la voz de la experiencia.

El mundo empresarial en esta época es altamente competitivo, cuando una empresa se queda en lo mismo y no se actualiza corre el riesgo de volverse obsoleta, por esto, para poder competir y estar a la par con la competencia, es necesario saber qué es lo que nos rodea, y ahora lo que está en apogeo es ser empresas sustentables, que estén comprometidas con la sociedad y el futuro en común.

El modelo planteado dirige al hotel hacia la aspiración de algo mejor, o sea cuando este está ya encausado sobre el camino de la sustentabilidad, puede aspirar a obtener un distintivo, el distintivo ESR. Y con esto obtener ventajas competitivas sobre la demás competencia.

EL DISTINTIVO ESR.

Una vez planteado el modelo, se están planteando las bases para poder conseguir le distintivo ESR en México, el cual es otorgado por la CEMEFI, AliaRSE y Forum Empresa. Lo que se propone es que llevando a la práctica las estrategias antes planteadas los hoteles podrán aspirar a obtener dicho distintivo. Estas estrategias

cubren los aspectos: Calidad de vida en la empresa, Ética empresarial, Vinculación de la empresa con la comunidad, Cuidado y preservación del medio ambiente, que son los cuatro rubros que el distintivo ESR abarca.

El Distintivo ESR es un elemento gráfico (marca registrada por el Centro Mexicano para la Filantropía, A.C.) que se alcanza por medio de un proceso de autodiagnóstico, sustentado documentalmente por la empresa a través de un sistema electrónico y verificado por el Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (Cemefi), (CEMEFI, 2012).

El proceso para obtener el Distintivo ESR es un ejercicio de confianza, honestidad y transparencia empresarial, que permitirá a las empresas sistematizar en un solo proceso sus acciones y su gestión de negocio. El Distintivo ESR acredita a la empresa ante empleados, inversionistas, clientes, autoridades y con la sociedad en general, por asumir voluntaria y públicamente el compromiso de una gestión socialmente responsable, como parte de su cultura y su estrategia de negocio, (*ibídem*).

El Distintivo ESR compromete a la empresa para el cumplimiento de los estándares propuestos en los ámbitos de Calidad de vida en la empresa, Ética empresarial, Vinculación de la empresa con la comunidad, y Cuidado y preservación del medio ambiente, (*ibídem*).

Este distintivo es otorgado anualmente y pueden participar para obtenerlo todas las empresas privadas, legalmente constituidas y personas físicas con actividad empresarial que operen en México, de cualquier tamaño y sector productivo.

- Empresas grandes
- Empresas micro, pequeñas y medianas

Empresas micro, pequeñas y medianas participando a través del programa Cadena de Valor (Proveedores Pymes) invitados por una ESR grande.

Es decir casi todas las empresas pueden hacerlo, sin embargo hay excepción, las empresas tabacaleras y centros de entretenimiento cuyos servicios estén relacionados con juegos de apuestas y casinos no pueden participar para obtener este distintivo, (*ibídem*).

Las convocatorias para obtener dicho distintivo, salen cada año, y es entre mediados del mes de junio hasta principios del mes de noviembre. En la página oficial de la CEMEFI, www.cemefi.org/esr, es donde se debe ingresar para poder participar.

Es importante recalcar que el obtener este distintivo no es solo como una mejora a la imagen gráfica de la empresa, sino que se tome en serio la responsabilidad social que están contrayendo. Y, una vez establecido el Modelo Estratégico Sustentable en la Mipyme Hotelera, alcanzar el distintivo RSE le es de fácil obtención, porque estrategias aplicadas en el modelo contribuyen y son parte de de los cuatro rubros que el distintivo ESR abarca.

La sustentabilidad es un tema que quizá muchos en la sociedad no consideran o simplemente desconocen que significa. Sin embargo la sociedad ya no puede seguir dormida, tiene que actuar y tiene que hacerlo ahora, porque de lo contrario se corre el peligro de que en un futuro no exista la oportunidad de hacerlo.

Al analizar el trabajo de campo, se presencié la necesidad de estrategias sustentables aplicadas en los micro, pequeño y medianos hoteles de la ciudad de Chetumal y los beneficios que la incursión de un Modelo estratégico sustentable a las acciones de la empresa generarían en un impacto ambiental, económico y social. Hoy en día dada la competencia que se vive no permite que las empresas sigan con el tradicionalismo, en este caso los hoteles, tienen que actualizarse, estar pendientes de lo que sucede a su alrededor puesto que si una empresa no se actualiza y está siempre con su misma estructura funcional, corre peligro de volverse obsoleta y en el peor de los casos fracasar.

También se deben considerar que algunos de los criterios en sostenibilidad no pueden seguir siendo voluntarios, problemas como el cambio climático, producto de la contaminación y el uso irracional de los recursos, obligan a tomar medidas serias y drásticas, porque la mayoría de la población mundial aún no tiene conciencia del problema, y a base de educación, que tampoco se debe desechar, no se va a llegar muy lejos en el corto o mediano plazo. De manera que asuntos como la separación de desechos sólidos y reutilización, el ahorro energético, ahorro del agua, entre otros, formen ya no parte de programas voluntarios, sino de una nueva legislación, que además incluya en su aprobación presupuesto y recurso humano capacitado para una pronta y correcta aplicación.

Porque no simplemente basta ser uno más del montón, sino contribuir a un mejor futuro que asegure la supervivencia de la empresa, y ¿por qué no? también la de las generaciones venideras. Promoviendo un desarrollo sostenible reflejado en el entorno, principalmente en la región, trascendiendo a otros lugares.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anzola Rojas, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas (2da ed.)*. México: McGraw Hill.
- B. Rubinoff, P., & Celis-Salgado, M. P. (Agosto de 2005). *GUÍA TÉCNICA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA LA OPERACIÓN DE LAS MARINAS TURÍSTICAS EN MÉXICO*. Recuperado el 19 de Junio de 2012, de http://www.crc.uri.edu/download/Guia_final_oct07.pdf
- Blog Desarrollo Sostenible. (27 de Septiembre de 2006). *Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 26 de Enero de 2012, de <http://desarrollosostenible.wordpress.com/2006/09/27/informe-brundtland/>
- Cámara de Diputados. (28 de Enero de 1998). *Honorable Congreso de la Unión*. Recuperado el 2 de Marzo de 2012, de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/148.pdf>
- Carrillo H., M. (2001). *El análisis económico y el desarrollo sustentable, antecedentes y perspectivas en México*. Tlaxcala: Revista no.1 el Colegio de Tlaxcala, A.C.
- CEMEFI. (Enero de 2012). *Centro Mexicano para la Filantropía* . Recuperado el 3 de Junio de 2012, de <http://www.cemefi.org/esr/>
- Certificación para la Sostenibilidad Turística. (2 de Febrero de 2012). Recuperado el 16 de Junio de 2012, de http://www.turismo-sostenible.co.cr/index.php?option=com_joodb&view=catalog&format=html&reset=false&Itemid=36&limit=100&limitstart=100&lang=es
- CMMAD, (. d. (1992). *Nuestro Futuro Común*. Madrid: Alianza Editorial.
- Cozumel Prog. de Orde. Ecológico. (2002). *Programa de Ordenamiento Ecológico Local del Municipio de Cozumel, Quintana Roo*. Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.ucol.mx/acerca/coordinaciones/cgv/dgee/competitividad/documentos/Planes%20Municipales/PMD%20Quintana%20Roo/Programa%20de%20ordenamiento%20ecologico%20de%20Cosumel.pdf>

- Cuadri de la Torre, G. (MARZO de 2008). *ESTUDIO DE COSTO BENEFICIO DEL PROGRAMA DE CERTIFICACION DE EDIFICACIONES SUSTENTABLES DEL GDF*. Recuperado el 19 de JUNIO de 2012, de http://www.sma.df.gob.mx/sma/links/download/archivos/estudio_costo_beneficio_PCES.PDF
- DESARROLLO., P. N. (Mayo de 2007). Recuperado el 02 de Marzo de 2012, de http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/pdf/PND_2007-2012.pdf
- ECO SOLAR. (2011). *GRUPO UNICORNIO ECO-SOLAR*. Recuperado el 25 de Mayo de 2012, de <http://mx.gunicornio.com/cgi-bin/c/calentadorsolar-ventajasybeneficios.pl>
- Enkerlin, H., Cano, G., Garza, A., & Vogel, E. (1997). "Suelo y agua". *En: Ciencia ambiental y desarrollo sostenible*. México, D.F.: Internacional Thompson Editores.
- Fleitman, J. (2010). *Como empezar una empresa exitosa*.
- Funes Izaguirre, J. (s.f.). *Centro de Estudios Jurídicos y Ambientales*. Recuperado el Marzo de 2012, de http://www.ceja.org.mx/articulo.php?id_rubrique=28&id_article=131
- Galindo, M. (2003). *Fundamentos de Administración*. México, D.F.: TRILLAS.
- Graaf, H. J. (1996). *Sustainable Development: Looking for new Strategies, en Ecological Economics, vol. 16*.
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- INEGI. (1998). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.inegi.org.mx/>
- INEGI. (2009). Recuperado el 13 de Abril de 2012, de <http://www.inegi.org.mx/default.aspx?>
- INEGI. (2009). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Recuperado el 2 de abril de 2012, de <http://www.inegi.org.mx/>
- Jiménez Matínez, A. d. (2005). *Desarrollo Turístico y Sustentabilidad: el caso de México*. México: Miguel Angel Porrúa.

- Kurz, A., & García Mora Pinto, R. (30 de Diciembre de 2008). *Sustentabilidad... origen y significado*. Recuperado el 23 de Enero de 2012, de Revista en línea Home TECH; Sección: VERDE Y SUSTENTABLE:
http://hometech.com.mx/articulos.php?id_art=77&id_sec=21&num_page=117
- Leff, E. (1998). *Saber Ambiental, sustentabilidad, racionalidad, complejidad, poder*. S.XXI y PNUMA.
- López López, V. M. (2008). *SUSTENTABILIDAD Y DESARROLLO SUSTENTABLE, Origen, Precisiones conceptuales y metodología operativa*. México: Trillas.
- Martínez, A., & Roca, J. (2000). *Economía Ecológica y Política Ambiental*. México: PNUMA-Fondo de Cultura Económica.
- Meliá Hotels International. (31 de Diciembre de 2011). *Meliá Hotels International*. Recuperado el 18 de Junio de 2012, de
<http://es.melia.com/html/dsostenible/es/certificaciones.html>
- Méndez Morales, J. (2002). *Economía y la Empresa*. México: Mc Graw Hill.
- Méndez Morales, J. S. (1996). *Economía y la Empresa*. México: McGraw-Hill.
- Mercado Hernández, S. (2006). *Administración de Pequeñas y Medianas Empresas. Estrategias de Crecimiento. ¿Porqué mueren las empresas?* México: Editorial PAC.
- Napurí, B., Coria, C., & Taddey, G. M. (2007). *La relación global-local: Sus implicancias prácticas para el diseño de estrategias de desarrollo*. Recuperado el 2 de Marzo de 2012, de www.eumed.net/libros/2007a/
- PETRO-MAG Heat . (2012). *PETRO-MAG Super Duty 2 Generation*. Recuperado el 19 de Junio de 2012, de
http://www.ahorradordesgasolinamagneticos.infored.mx/908331_PETRO-MAG-HEAT-economizador-de-gas.html
- PJSA. (2012). *Programa de Jóvenes hacia la Sustentabilidad Ambiental 2009-2012*. Recuperado el Marzo de 2012, de
http://ss1.webkreator.com.mx/4_2/000/000/063/9e0/Programa-J-venes.pdf

- Plan Nacional de Desarrollo. (Mayo de 2007). *Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, P. d.* Recuperado el 2 de Marzo de 2012, de http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/pdf/PND_2007-2012.pdf
- Rodríguez Valencia, J. (1999). *Administración de Pequeñas y Medianas Empresas*. Economicos Administrativos.
- ROMO, M. A. (2006). *REQUISITOS Y ESPECIFICACIONES DE SUSTENTABILIDAD*. Recuperado el 16 de JUNIO de 2012, de http://www.cdi.gob.mx/ecoturismo/docs/norma_ecoturismo_nmx-aa-133-scfi-2006.pdf
- ROO, L. D. (29 de Junio de 2001). *PERIODICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO*. Recuperado el 2 de Marzo de 2012, de <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Estatal/QUINTANA%20ROO/Leyes/QROO LEY14.pdf>
- SENER. (2011). Recuperado el 19 de Junio de 2012, de http://www.luzsustentable.gob.mx/paginas/que_es.php
- SIEM. (2011). *Sistema de Informacion Empresarial Mexicano*. Recuperado el 24 de enero de 2012, de <http://www.siem.gob.mx/siem/>
- Thompson, L. (2007). Recuperado el Junio de 2012, de <http://www.promonegocios.net/empresa/pequena-empresa.html>
- UN DSD (Division for sustainable Development). (2009). *UN DSD (Division for sustainable Development)*. Recuperado el 4 de Marzo de 2012, de http://www.un.org/esa/dsd/agenda21_spanish/res_agenda21_01.shtml
- Ware, M. (9 de Septiembre de 2010). *Scribd*. Recuperado el 19 de Junio de 2012, de <http://es.scribd.com/mickeyware/d/37174158-Estaciones-de-Bombeo-y-Bombas-Aguas-Residuales>
- WEBSITE OFICIAL CARTA DE LA TIERRA*. (s.f.). Recuperado el 6 de Marzo de 2012, de <http://www.cartadelatierra.es/esp/index.html>
- World Tourism Organization . (7 de Diciembre de 2010). *World Tourism Organization*. Recuperado el 22 de abril de 2012, de <http://www.unwto.org/facts/menu.html>

ANEXOS

Anexo 1

La Carta de la Tierra

PREÁMBULO

Estamos en un momento crítico de la historia de la Tierra en el cual la humanidad debe elegir su futuro. A medida que el mundo se vuelve cada vez más interdependiente y frágil, el futuro depara, a la vez, grandes riesgos y grandes promesas. Para seguir adelante debemos reconocer que en medio de la magnífica diversidad de culturas y formas de vida, somos una sola familia humana y una sola comunidad terrestre con un destino común. Debemos unirnos para crear una sociedad global sostenible fundada en el respeto hacia la naturaleza, los derechos humanos universales, la justicia económica y una cultura de paz. En torno a este fin, es imperativo que nosotros, los pueblos de la Tierra, declaremos nuestra responsabilidad unos hacia otros, hacia la gran comunidad de la vida y hacia las generaciones futuras.

LA TIERRA, NUESTRO HOGAR

La humanidad es parte de un vasto universo evolutivo. A la Tierra, nuestro hogar, le da vida una comunidad singular de vida. Las fuerzas de la naturaleza hacen que la existencia sea una aventura exigente e incierta, pero la Tierra ha brindado las condiciones esenciales para la evolución de la vida. La capacidad de recuperación de la comunidad de vida y el bienestar de la humanidad dependen de la preservación de una biosfera saludable, que contenga todos sus sistemas ecológicos, una rica variedad de plantas y animales, tierras fértiles, aguas puras y aire limpio. El medio ambiente global, con sus recursos finitos, es una preocupación común para todos los pueblos. La protección de la vitalidad de la Tierra, de su diversidad y belleza es un deber sagrado.

LA SITUACIÓN GLOBAL

Los patrones dominantes de producción y consumo están causando devastación ambiental, agotamiento de recursos y una extinción masiva de especies. Las comunidades están siendo destruidas. Los beneficios del desarrollo no se comparten equitativamente y la brecha entre ricos y pobres se está ensanchando. La injusticia, la pobreza, la ignorancia y los conflictos violentos se manifiestan por doquier y son la causa de grandes sufrimientos. Un aumento sin precedentes de la población humana ha sobrecargado los sistemas ecológicos y sociales. Los fundamentos de la seguridad global están siendo amenazados. Estas tendencias son peligrosas, pero no inevitables.

LOS RETOS VENIDEROS

La elección es nuestra: formar una sociedad global para cuidar la Tierra y cuidarnos unos a otros o arriesgarnos a nuestra propia destrucción y la de la diversidad de la vida. Se necesitan cambios fundamentales en nuestros valores, instituciones y formas de vida. Debemos darnos cuenta de que, una vez satisfechas las necesidades básicas, el desarrollo humano se refiere primordialmente a ser más, no a tener más. Poseemos el conocimiento y la tecnología necesarios para proveer a todos y para reducir nuestros impactos sobre el medio ambiente. El surgimiento de una sociedad civil global está creando nuevas oportunidades para construir un mundo democrático y humanitario. Nuestros retos ambientales, económicos, políticos, sociales y espirituales, están interrelacionados y juntos podemos proponer y concretar soluciones globales.

RESPONSABILIDAD UNIVERSAL

Para llevar a cabo estas aspiraciones debemos tomar la decisión de vivir de acuerdo con un sentido de responsabilidad universal, identificándonos con toda la comunidad terrestre, al igual que con nuestras comunidades locales. Somos

ciudadanos de diferentes naciones y de un solo mundo al mismo tiempo, donde los ámbitos local y global se encuentran estrechamente vinculados. Todos compartimos una responsabilidad hacia el bienestar presente y futuro de la familia humana y del mundo viviente en su amplitud. El espíritu de solidaridad humana y de afinidad con toda la vida se fortalece cuando vivimos con reverencia ante el misterio del ser, con gratitud por el regalo de la vida y con humildad con respecto al lugar que ocupa el ser humano en la naturaleza.

Necesitamos urgentemente una visión compartida sobre los valores básicos, que brinden un fundamento ético para la comunidad mundial emergente. Por lo tanto, juntos y con una gran esperanza, afirmamos los siguientes principios interdependientes para una forma de vida sostenible, como un fundamento común mediante el cual se deberá guiar y valorar la conducta de las personas, organizaciones, empresas, gobiernos e instituciones transnacionales.

PRINCIPIOS

I. RESPETO Y CUIDADO DE LA COMUNIDAD DE LA VIDA

1. Respetar la Tierra y la vida en toda su diversidad

- a. Reconocer que todos los seres son interdependientes y que toda forma de vida, sea cual sea su finalidad, tiene valor para los seres humanos.
- b. Confiar plenamente en la dignidad inherente a todos los seres humanos y en el potencial intelectual, artístico, ético y espiritual de la humanidad.

2. Cuidar la comunidad de la vida con entendimiento, compasión y amor.

- a. Aceptar que el derecho a poseer, a administrar y a utilizar los recursos naturales conduce hacia el deber de prevenir daños ambientales y proteger los derechos de las personas.

b. Reconocer que, a mayor libertad, conocimiento y poder, mayor es la correspondiente responsabilidad por promover el bien común.

3. *Construir sociedades democráticas que sean justas, participativas, sostenibles y pacíficas*

a. Asegurar que las comunidades, independientemente de su nivel, garanticen los derechos humanos y las libertades fundamentales y que asimismo brinden a todos la oportunidad de desarrollar su pleno potencial.

b. Promover la justicia social y económica, posibilitando que todas las personas alcancen un modo de vida seguro y digno, a la vez que ecológicamente responsable.

4. *Asegurar que los frutos y la belleza de la Tierra se preserven para las generaciones presentes y futuras.*

a. Reconocer que la libertad de acción de cada generación se encuentra condicionada por las necesidades de las generaciones futuras.

b. Transmitir a las futuras generaciones aquellos valores, tradiciones e instituciones que apoyen la prosperidad a largo plazo tanto de las comunidades humanas como de las ecológicas de la Tierra.

Para poder realizar estos cuatro compromisos generales, es necesario:

II. INTEGRIDAD ECOLÓGICA

5. Proteger y restaurar la integridad de los sistemas ecológicos de la Tierra, con especial preocupación por la diversidad biológica y los procesos naturales que sustentan la vida.

- a. Adoptar desde todos los niveles planes de desarrollo sostenible y regulaciones que permitan incluir la conservación y la rehabilitación ambientales como parte integral de todas las iniciativas de desarrollo.
 - b. Establecer y salvaguardar reservas viables de la naturaleza y la biosfera, incluyendo tierras silvestres y áreas marinas, de modo que tiendan a proteger los sistemas de vida de la Tierra, se mantenga la biodiversidad y se preserve nuestra herencia natural.
 - c. Promover la recuperación de especies y ecosistemas en peligro.
 - d. Controlar y erradicar los organismos exógenos o genéticamente modificados, que sean dañinos para las especies autóctonas y el medio ambiente; y además, prevenir la introducción de tales organismos dañinos.
 - e. Manejar el uso de recursos renovables como el agua, la tierra, los productos forestales y la vida marina, de manera que no se excedan sus posibilidades de regeneración y se proteja la salud de los ecosistemas.
 - f. Dirigir la extracción y el uso de los recursos no renovables, tales como minerales y combustibles fósiles, de forma que se minimice su agotamiento y no se causen serios daños ambientales.
6. Evitar dañar como el mejor método de protección ambiental y cuando el conocimiento sea limitado, proceder con precaución.
- a. Tomar medidas para evitar daños ambientales graves o irreversibles, especialmente cuando el conocimiento científico al respecto sea incompleto o esté inconcluso.
 - b. Hacer que asuman todas las consecuencias de una actuación a quienes argumenten que el desarrollo de cierta actividad no causará ningún daño ambiental significativo y, si se produjera, proceder para que los responsables reparen dicho daño.

c. Asegurar que en la toma de decisiones sobre las actividades humanas se contemplen las consecuencias acumulativas, las a largo plazo, las indirectas, de larga distancia y las globales asociadas.

d. Prevenir la contaminación del medio ambiente de todo el planeta y no permitir la acumulación de sustancias radioactivas, tóxicas u otras materias peligrosas.

e. Evitar actividades militares que deterioren el medio ambiente.

7. Adoptar patrones de producción, consumo y reproducción que salvaguarden las capacidades regenerativas de la Tierra, los derechos humanos y el bienestar comunitario.

a. Reducir, reutilizar y reciclar los materiales usados en los sistemas de producción y consumo y garantizar que los desechos residuales puedan ser asimilados por los sistemas ecológicos.

b. Actuar con moderación y eficiencia al utilizar la energía y tratar de depender cada vez más de los recursos de energía renovables, tales como la solar la eólica.

c. Promover el desarrollo, la adopción y la transferencia equitativa de tecnologías ambientalmente sanas.

d. Internalizar la totalidad de los costes ambientales y sociales de bienes y servicios en el precio de venta y posibilitar que los consumidores puedan identificar productos que cumplan con las más altas calidades sociales y ambientales.

e. Asegurar el acceso universal a la asistencia sanitaria que fomente la salud reproductiva y la reproducción responsable.

f. Adoptar formas de vida que pongan su énfasis en la calidad de vida y en la suficiencia de bienes materiales en un mundo finito.

8. Impulsar el estudio de la sostenibilidad ecológica y promover el intercambio abierto del conocimiento que se adquiriera, así como su extensa aplicación.

a. Apoyar la cooperación internacional científica y técnica sobre sostenibilidad, con especial atención a las necesidades de las naciones en desarrollo.

b. Aceptar y preservar los conocimientos tradicionales y la sabiduría espiritual de todas las culturas que contribuyan a la protección ambiental y al bienestar humano.

c. Asegurar que toda información de importancia vital para la salud humana y la protección ambiental, incluyendo la información genética, sea de dominio público.

III. JUSTICIA SOCIAL Y ECONÓMICA

9. Erradicar la pobreza como un imperativo ético, social y ambiental.

a. Garantizar el derecho al agua potable, al aire limpio, a la seguridad alimenticia, a la tierra no contaminada, a una vivienda y a un saneamiento seguro, destinando adecuadamente los recursos nacionales e internacionales que correspondan.

b. Facilitar a todos los seres humanos el acceso a la educación y a los recursos que aseguren un modo de vida sostenible, y proporcionar seguridad social y redes de apoyo a quienes no puedan mantenerse por sí mismos.

c. Ofrecer ayuda a los ignorados, proteger a los vulnerables, servir a aquellos que sufren y posibilitarles a todos ellos el desarrollo de sus capacidades y el logro de sus aspiraciones.

10. Asegurar que las actividades e instituciones económicas, a todo nivel, promuevan el desarrollo humano de forma equitativa y sostenible.

- a. Promover la distribución equitativa de la riqueza dentro de las naciones y entre ellas.
- b. Intensificar los recursos intelectuales, financieros, técnicos y sociales de las naciones en desarrollo y liberarlas de onerosas deudas internacionales.
- c. Asegurar que todo comercio apoye el uso sostenible de los recursos, la protección ambiental y las normas de calidad laborales progresistas.
- d. Instar a las corporaciones multinacionales y a los organismos financieros internacionales para que actúen con transparencia por el bien público y exigirles se hagan responsables de las consecuencias de sus actividades.

11. Afirmar la igualdad e imparcialidad de género como prerrequisitos para el desarrollo sostenible y asegurar el acceso universal a la educación, al cuidado de la salud y a la oportunidad económica.

- a. Garantizar los derechos humanos de las mujeres y de las niñas y acabar con toda clase de violencia contra ellas.
- b. Promover la participación activa de las mujeres en todos los aspectos de la vida económica, política, cívica, social y cultural, como socias plenas e iguales en la toma de decisiones, como líderes y como beneficiarias.
- c. Consolidar las familias y garantizar la seguridad, la cría y el cuidado amoroso de todos sus miembros.

12. Defender el derecho de todos, sin discriminación, a un entorno natural y social que apoye la dignidad humana, la salud física y el bienestar espiritual, con especial atención a los derechos de los pueblos indígenas y las minorías.

- a. Eliminar la discriminación en todas sus formas, tales como aquellas basadas en la raza, el color, género, orientación sexual, religión, idioma, nacionalidad y el origen étnico o social.

- b. Afirmar el derecho de los pueblos indígenas a su espiritualidad, conocimientos, tierras y recursos y a sus prácticas vinculadas a un modo de vida sostenible.
- c. Honrar y apoyar a los jóvenes de nuestras comunidades, habilitándolos para que ejerzan su papel esencial en la creación de sociedades sostenibles.
- d. Proteger y restaurar lugares destacados por su relevancia cultural y espiritual.

IV. DEMOCRACIA, NO VIOLENCIA Y PAZ

13. Fortalecer las instituciones democráticas en todos los niveles y brindar transparencia y rendimiento de cuentas en la gobernabilidad, participación inclusiva en la toma de decisiones y acceso a la justicia.

- a. Asegurar el derecho de cada individuo a recibir información clara y oportuna sobre asuntos ambientales, así como de los planes y actividades de desarrollo que le puedan afectar o en los que tenga interés.
- b. Apoyar a la sociedad civil local, regional y global y promover la participación significativa de todos los individuos y organizaciones interesados en la toma de decisiones.
- c. Proteger los derechos a la libertad de opinión, expresión, reunión pacífica, asociación y discrepancia.
- d. Establecer el acceso efectivo y eficiente a los procedimientos administrativos y judiciales independientes, así como las soluciones y compensaciones por daños ambientales y por la amenaza implícita a tales daños.
- e. Eliminar la corrupción en todas las instituciones públicas y privadas.

f. Fortalecer las comunidades locales, habilitándolas para que puedan cuidar de su propio medio ambiente y asignar la responsabilidad ambiental a las áreas de gobierno desde las que se vaya a ejercer de la manera más efectiva.

14. Integrar en la educación formal y en el aprendizaje a lo largo de la vida, las habilidades, el conocimiento y los valores necesarios para un modo de vida sostenible.

a. Brindar a todos, especialmente a los niños y a los jóvenes, oportunidades educativas que les capaciten para participar activamente en el desarrollo sostenible.

b. Promover la aportación que desde las artes y las humanidades, al igual que desde las ciencias, pueden ofrecer para la educación en sostenibilidad.

c. Intensificar el papel de los medios de comunicación en la toma de conciencia sobre los retos ecológicos y sociales.

d. Reconocer la importancia de la educación moral y espiritual para una vida sostenible.

15. Tratar a todos los seres vivos con respeto y consideración.

a. Prevenir la crueldad contra los animales domésticos y evitarles el sufrimiento.

b. Salvaguardar a los animales salvajes de métodos de caza, pesca y trampeo que les causen un sufrimiento extremo, prolongado o evitable.

c. Descartar la destrucción o apropiación de especies por simple diversión, negligencia o desconocimiento, o cuanto menos evitarlas hasta donde sea posible.

16. Promover una cultura de tolerancia, no violencia y paz.

- a. Alentar y apoyar la comprensión mutua, la solidaridad y la cooperación entre todos los pueblos, desde dentro de las naciones y entre ellas.
- b. Implementar estrategias amplias y globales para prevenir los conflictos violentos y gestionar y resolver los problemas ambientales y otras disputas desde la colaboración.
- c. Desmilitarizar los sistemas nacionales de seguridad hasta un nivel o régimen de defensa no provocativa y emplear los recursos militares para fines pacíficos, incluyendo la restauración ecológica.
- d. Eliminar las armas nucleares, biológicas y tóxicas y otros artefactos de destrucción masiva.
- e. Asegurar que el uso del espacio orbital y exterior se comprometa con la protección ambiental y la paz.
- f. Reconocer que la paz es la integralidad creada por las relaciones correctas con uno mismo, con otras personas, otras culturas, otras formas de vida, la Tierra y con el todo más grande, del cual somos parte.

EL CAMINO HACIA ADELANTE

Como nunca antes en la historia, nuestro destino común nos insta a buscar un comienzo nuevo. Dicha renovación es la promesa de la Carta de la Tierra. Para hacerla realidad, debemos comprometernos a adoptar y a promover los valores y objetivos de la Carta.

El proceso requiere un cambio de mentalidad y de corazón; requiere adoptar además, un nuevo sentido de interdependencia global y responsabilidad universal. Debemos desarrollar y aplicar imaginativamente a nivel local, nacional, regional y global, la visión de un modo de vida sostenible. Nuestra diversidad cultural es un patrimonio precioso y cada cultura encontrará su propia forma de desarrollar estos objetivos. Debemos profundizar y ampliar el diálogo mundial que generó la Carta

de la Tierra porque hay mucho que aprender de todos los que participan en la búsqueda de la verdad y la sabiduría.

En la vida a menudo se producen conflictos entre valores importantes que implica tener que tomar decisiones difíciles; sin embargo, se debe buscar la manera de armonizar la diversidad con la unidad, el ejercicio de la libertad con el bien común, los objetivos a corto plazo con las metas a largo plazo. Todo individuo, familia, organización y comunidad, tiene un papel vital que cumplir. Las artes, las ciencias, las religiones, las instituciones educativas, los medios de comunicación, las empresas, las organizaciones no gubernamentales y los gobiernos han sido instados a brindar un liderazgo creativo. La alianza entre gobiernos, sociedad civil y empresas, es esencial para la gobernabilidad efectiva.

Con objeto de construir una comunidad global sostenible las naciones del mundo deben renovar su compromiso con las Naciones Unidas, deben cumplir con sus obligaciones en relación a los acuerdos internacionales existentes, así como apoyar la implementación de los principios de la Carta de la Tierra por medio de un instrumento internacional, legalmente vinculante, sobre medio ambiente y desarrollo.

Que el nuestro sea un tiempo que se recuerde por el despertar de una nueva reverencia ante la vida, por la firme resolución de alcanzar la sostenibilidad, por el aceleramiento en la lucha por la justicia y la paz y por la alegre celebración de la vida. (WEBSITE OFICIAL CARTA DE LA TIERRA)

Anexo 2



Encuesta a PyME Hotelera con enfoque sustentable en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo (México)



La información obtenida será tratada con estricta confidencialidad y únicamente para fines académicos y de investigación. Por favor responda lo más sincero posible.

Instrucciones: Marque con una “✓” o “✗” cuando se encuentre con un , o en su caso encierre con un círculo o tache si se encuentra con una escala del tipo: 1 2 3 4 5

ETAPA I.- DATOS GENERALES

Nombre _____ de _____ la _____ empresa _____

Domicilio _____

Teléfono _____ Correo electrónico: _____

Edad (del dueño): _____ Sexo(del dueño): H ___ M ___

1.-¿Cuántos años lleva funcionando su empresa?.....años.

2.- ¿Cómo está integrada jurídicamente su empresa?

Persona Física Persona Moral (sociedad)

3.- ¿Quién administra la empresa?

Dueño No el dueño, pero si un familiar Alguien ajeno a la familia

4.- ¿Cuál es la categoría del hotel según su número de empleados? Y cuantas habitaciones tiene?

Hotel pequeño 0-11 empleados Hotel pequeño 11-50 empleados Hotel mediano 51-100 empleados

Otro: _____

Habitaciones: _____

5.- ¿Además del servicio de hospedaje que otros servicios ofrece el hotel?

Restaurantes

Bares

Agencias

Operadoras de viajes

Arrendadoras de vehículos

Transportes turísticos

Otros: _____

6.- ¿Cuál es la edad y sexo del gerente?..... Años, Hombre Mujer

7.- ¿Cuál es el nivel de estudios del propietario? (MARQUE SÓLO EL ÚLTIMO NIVEL DE ESTUDIOS OBTENIDO):

Estudios primarios básicos, cultura general Estudios de Licenciatura

Estudios de Bachiller/formación profesional Estudios de Posgrado

MODELO ESTRATEGICO SUSTENTABLE PARA MIPYMES HOTELERAS EN CHETUMAL

7ª.- En caso de haber marcado en “Estudios de Licenciatura o Posgrado”, señale el área de titulación correspondiente:

1. Áreas de Negocios: Contaduría, Administración, Finanzas, Economía, Sistemas Comerciales, Derecho.	<input type="checkbox"/>	2. Áreas de Ingeniería: Ingeniería Industrial, Civil, Mecánica, Eléctrica, Ambiental, Sistemas de Energía.	<input type="checkbox"/>
3. Áreas de Sociales y Humanidades: Sociología, Antropología, Psicología, Literatura, Historia, Ciencias Políticas y Humanidades.	<input type="checkbox"/>	4. Áreas de Ciencia Exactas y Tecnología: Informática, Tecnologías de Información Telemática, Matemáticas, Biología, Ecología, Química, Física.	<input type="checkbox"/>

8.- ¿Cuál es el nivel de estudios del gerente? (MARQUE SÓLO EL ÚLTIMO NIVEL DE ESTUDIOS OBTENIDO):

Estudios primarios básicos, cultura general	<input type="checkbox"/>	Estudios de Licenciatura	<input type="checkbox"/>
Estudios de Bachiller/formación profesional	<input type="checkbox"/>	Estudios de Posgrado	<input type="checkbox"/>

8ª.- En caso de haber marcado en “Estudios de Licenciatura o Posgrado”, señale el área de titulación correspondiente:

1. Áreas de Negocios: Contaduría, Administración, Finanzas, Economía, Sistemas Comerciales, Derecho.	<input type="checkbox"/>	2. Áreas de Ingeniería: Ingeniería Industrial, Civil, Mecánica, Eléctrica, Ambiental, Sistemas de Energía.	<input type="checkbox"/>
3. Áreas de Sociales y Humanidades: Sociología, Antropología, Psicología, Literatura, Historia, Ciencias Políticas y Humanidades.	<input type="checkbox"/>	4. Áreas de Ciencia Exactas y Tecnología: Informática, Tecnologías de Información Telemática, Matemáticas, Biología, Ecología, Química, Física.	<input type="checkbox"/>

9.- Indique el rango de ingresos mensuales que percibe su empresa.

- \$1.00 a \$10,000.00
 \$10001.00 a \$15,000.00
 15,001.00 a \$20,000.00
 \$20,001.00 a \$25,000.00
 \$25,001.00 o mas

10.- Indique el rango de clientes mensuales que percibe su empresa.

- 1 a 50
 51 a 100
 101 a 150
 151 a 200
 201 o mas

ETAPA II.- ESTRATEGIAS SUSTENTABLES

11.- De las siguientes acciones sustentables indique cuales aplica o aplicaría en su hotel, según sea el caso.	Si aplica en su hotel.	No lo aplica en su hotel, pero le gustaría aplicarla	No lo aplica en su hotel, y no lo aplicaría.
1.- Instalación de equipos de bombeo de alta eficiencia que funcionan según se necesiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- Instalación de elevadores de alta eficiencia que funcionan según se necesiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- Instalación de aires acondicionados de alta eficiencia que funcionan según se necesiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.- Instalación de ventiladores de alta eficiencia que funcionan según se necesiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.- Instalación de boilers de alta eficiencia que funcionan según se necesiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.- Garantizar la seguridad y salud de los empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.- Instalación de dispositivos para el ahorro de gas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.- Uso de lámparas fluorescentes compactas (lámparas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODELO ESTRATEGICO SUSTENTABLE PARA MIPYMES HOTELERAS EN CHETUMAL

ahorradoras).			
9.- Uso eficiente del agua.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.- Instalación de sistemas de bajo consumo de agua en baños de las habitaciones como	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.- Uso de productos químicos no tóxicos que se utilizan para el lavado de blancos y limpieza de habitaciones y tienen certificado de biodegradabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.- Programa de riego de jardines según estacionalidad y temperatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.- Uso de material orgánico y reciclado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.- Instalación de sistemas de bajo consumo de agua en baños de las habitaciones como válvulas de doble descarga en WC, equipos ahorradores en regaderas y lavabos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.- Control de residuos generados en el hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.- Programas y campañas permanentes de concientización a los colaboradores del hotel y sus familias, sobre el cuidado del medio ambiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.- Reciclaje de desechos generados en el hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.- Hace uso del buzón de quejas y sugerencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.- Tiene o hace uso de algún calentador solar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.- Capacitación y asistencia técnica en cuanto a temas de cuidado ambiental.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12.- Porque razón no a aplicado o no aplicaría las acciones antes mencionadas.

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. Falta de recursos económicos disponibles | <input type="checkbox"/> |
| 2. Falta de conocimientos respecto al tema | <input type="checkbox"/> |
| 3. No le interesa porque no la considera necesaria | <input type="checkbox"/> |
| 4. Otros: _____ | |

13.- ¿Dispone su empresa de alguna certificación o distintivo de sustentabilidad (o el equivalente)?

- SI Indique la norma o distintivo, y el organismo que la certificó u otorgó: _____
- NO Estamos en el proceso previo para la certificación de sustentabilidad.
- NO Consideran que sería interesante contar con dicha certificación.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN E INTERÉS EN ESTA ENCUESTA. QUEDAMOS A SU DISTINGUIDA Y ATENTA CONSIDERACIÓN.

Encuestador(a):	Fecha de la encuesta:
¿Desea que se le envíe un resumen de los resultados del estudio? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO ¿Desea que consideremos a su empresa como colaboradora en investigaciones subsecuentes? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	

GRACIAS!