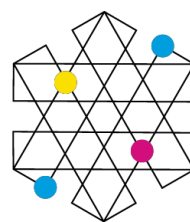




Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



MEGI

MAESTRÍA EN ECONOMÍA, GESTIÓN
Y POLÍTICAS DE **INNOVACIÓN**

ICR Final

INNOVACIÓN, TURISMO Y SUSTENTABILIDAD EN MÉXICO

LIC. SANDRA RAMÍREZ CASTILLO

13ª GENERACIÓN

Asesores:

Dra. Graciela Carrillo González

Dr. Daniel Villavicencio Carbajal

Enero

2019

Tabla de contenido

Introducción	2
Capítulo 1. SUSTENTABILIDAD	8
1. Carácter y propósito de la literatura sobre sustentabilidad: síntesis	9
a) Concientización	9
b) Construcción.....	10
c) Direccionamiento	11
2. Diferentes corrientes teóricas para abordar la sustentabilidad	12
a) Construcciones previas a la sustentabilidad	12
3. Definiciones sobre sustentabilidad	16
a) Construcción, definición y formalización del concepto sustentabilidad	16
b) Niveles de sustentabilidad	19
i. Sustentabilidad Débil	20
ii. Sustentabilidad Fuerte	21
iii. Sustentabilidad Súper Fuerte	22
4. Tipos de sustentabilidad y particularidades constitutivas	23
a) Condiciones de los sistemas socio-ecológicos	23
b) La empresa como productora de economía	26
i. Responsabilidad Social Corporativa	27
ii. Teoría de los <i>Stakeholders</i>	27
iii. Sustentabilidad corporativa.....	29
iv. Economía Verde.....	29
c) Sustentabilidad social	30
5. Panorama de la Sustentabilidad.....	31
 Capítulo 2. INNOVACIÓN EN SERVICIOS.....	 34
1. Revisión literaria sobre Innovación en los Servicios	34
a) Formación.....	35

b) Maduración.....	36
c) Multidimensional.....	36
2. Diferentes corrientes teóricas para abordar la innovación en servicios	37
a) Corriente Asimilativa o Tecnológica.....	37
b) Corriente Demarcativa o Diferenciadora.....	39
c) Corriente de Síntesis o Integración	40
3. Definiciones sobre innovación en servicios.....	42
a) Niveles de Innovación en Servicios.....	48
4. Tipos innovación servicios	51
a) Producto.....	52
b) Proceso	53
c) Organización.....	53
d) Marketing	54
5. Panorama de la Innovación en Servicios.....	54
 Capítulo 3. TURISMO SUSTENTABLE.....	 57
1. Revisión de la literatura sobre Turismo Sustentable	58
a) Inicios	58
b) Surgimiento	59
c) Formalización	60
2. Diferentes corrientes teóricas para abordar el Turismo Sustentable	61
a) Corriente Perceptiva	61
b) Corriente de los <i>Stakeholders</i>	65
c) Corriente de Ordenamiento	68
3. Definiciones sobre Turismo Sustentable.....	71
a) Tipos de Innovación en el Turismo Sustentable.....	73
b) Niveles de Sustentabilidad en el Turismo	77
4. Tipos de Turismo para la Sustentabilidad	77
a) Tradicional.....	78
b) Alternativo.....	78
5.- Panorama del Turismo Sustentable	80

Capítulo 4. ESCENARIOS DEL TURISMO SUSTENTABLE	83
1. Adopción e institucionalización del Turismo Sustentable en el Mundo	83
2. Turismo Sustentable en México	86
a) Marco de construcción institucional	86
b) Contexto mexicano turístico para la sustentabilidad	90
i. Acercamiento a los Proyectos vigentes de Turismo Sustentable	96
 Capítulo 5. DEFINIENDO LA INNOVACIÓN EN EL TURISMO SUSTENTABLE: UNA PROPUESTA	106
1. Asociando la sustentabilidad, la innovación en los servicios y el turismo sustentable	106
2. Entendiendo el TS mexicano	108
3. Categorizando el conocimiento sobre innovación, turismo y sustentabilidad en México	110
a) Construcción de la Taxonomía sobre Innovación en el TS mexicano	111
i. Planificación del contexto, de la audiencia y del contenido	111
ii. Delimitación del área de conocimiento	112
iii. Definición de categorías que representan el área de conocimiento	112
4. Propuesta conceptual: Innovación en el Turismo Sustentable en México	125
 Reflexiones finales	128
 Anexos	136
 Fuentes de Consulta	156

Índice de Diagramas

Diagrama 1: Principales posturas teóricas previas a la formalización del DS.....	15
Diagrama 2: Dinámica y ámbitos de alcance del Desarrollo Sustentable	18
Diagrama 3: Sustentabilidad Débil.....	20
Diagrama 4. Sustentabilidad Fuerte.....	22
Diagrama 5. Capacidad para la sustentabilidad.....	24
Diagrama 6. Panorama de la Sustentabilidad	32
Diagrama 7: Enfoques teóricos en torno a la Innovación en los Servicios.....	42
Diagrama 8: Dinámica y alcances de la Innovación en Servicios	47
Diagrama 9: Niveles o grados de Innovación en los servicios	50
Diagrama 10. Panorama de la Innovación en los servicios	55
Diagrama 11. Enfoques del Turismo Sustentable	64
Diagrama 12. Panorama del Turismo Sustentable.....	82
Diagrama 13: Sustentabilidad, Turismo Sustentable e Innovación en servicios para México	107

Índice de Tablas

Tabla 1. Factores de la Sustentabilidad Social que deben ser desarrollados	30
Tabla 2. Proyectos vigentes de Turismo Sustentable en México	98
Tabla 3: Categorías a considerar en la taxonomía sobre innovación en TS	112
Tabla 4: Innovaciones en Turismo Sustentable en relación con el tipo de organizaciones y nivel de sustentabilidad	116
Tabla 5. Revisión de la literatura antes de 1987 – 2017: Teoría del Desarrollo Sustentable	136
Tabla 6. Revisión de la literatura 1980-2017: Teoría de la Innovación en Servicios.....	140
Tabla 7. Revisión de la literatura 1980-2017: Teoría del Turismo Sustentable	144
Tabla 8. Principales destinos promovidos por SECTUR y el Consejo de Promoción Turística de México.....	149
Tabla 9: Áreas Naturales Protegidas en México	155

Índice de Gráficas

Gráfica 1. Participación del Turismo en el PIB de México	3
--	---

Introducción

El turismo está conformado por numerosas actividades productivas que le dan particular importancia a la economía; sin embargo, es un sector al que debe prestarse atención también por su ambivalencia entre beneficios y efectos en el ámbito social y ambiental. Por un lado, su dinamismo y diversificación han logrado generar en el mundo, al menos el 10% del PIB y 1 de cada 11 empleos, al tiempo que ha promovido una positiva reactivación de la cultura y conciencia sobre la preservación del patrimonio en los destinos en que se desarrolla. (OMT, 2018)

Por otro lado, el turismo conforma a una de las industrias de mayor impacto negativo en el ambiente, la sociedad y la cultura; ya que, derivado de su masificación, genera una alarmante presión sobre recursos, bienes y servicios, provoca en algunos casos el desplazamiento de los residentes locales, se evidencian incrementos en la inseguridad de los espacios, pérdida de identidad, y contaminación, por mencionar algunos.

En el caso mexicano, los efectos son más evidentes para los casos de los destinos de Sol y Playa, ya que estos son los que alcanzan niveles de turismo que exceden la capacidad de carga. La isla de Cozumel en Quintana Roo, es un ejemplo donde el desmedido tránsito de cruceros ha ocasionado que la temperatura del mar se incremente, dañando directamente los arrecifes de coral del lugar. (El Universal, 2017b)

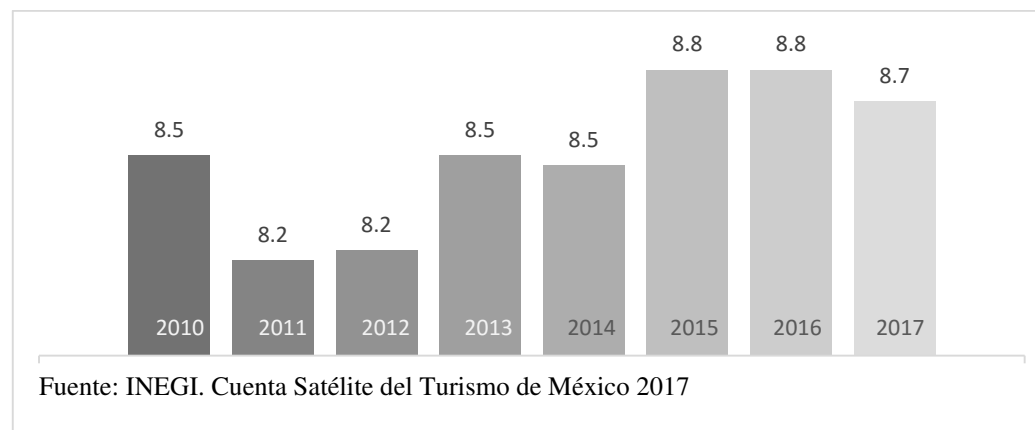
La presión generada en los recursos y la excesiva producción de desperdicios, se hace evidente en las islas como Holbox en Yucatán, o en las principales playas como Cancún, Acapulco o las localizadas en la Riviera Maya, donde el alcantarillado se encuentra saturado de desperdicios sólidos, principalmente plásticos de un solo uso, y donde los mares producen algas en exceso (como el sargazo), como reacción a los desechos orgánicos e inorgánicos que son arrojados desmedidamente a los mares de las costas mexicanas. (El Universal, 2017b)

En el mundo, el turismo se ha posicionado como uno de los principales motores económicos con un importante crecimiento y dinámica, tan sólo con observar por ejemplo, que desde 2010 se ha logrado mantener un incremento en el número de arribos internacionales aproximado al 4% anual (BM, 2018); por lo que la búsqueda por mecanismos que favorezcan su continuidad no se han hecho esperar, pero se pretende que estos se desarrollen en los términos de una conciencia ambiental, económica, social y cultural.

La adopción del Desarrollo Sustentable como alternativa que favorecería la preservación de la biodiversidad y la humanidad, sería promovida en 1987 para las naciones, y hasta 1992 para ser adoptada por algunas industrias, como el turismo, que por su dinámica debían reducir y mitigar los impactos negativos producidos. (Dangi & Jamal, 2016)

Numerosas tareas han sido emprendidas desde entonces para que el turismo transite hacia la sustentabilidad; sin embargo, treinta años más tarde la necesidad de designar el año 2017 como “del Turismo Sustentable” denota a partir de las actividades de discusión emprendidas, que existen aún acciones pendientes para sensibilizar a la sociedad internacional sobre una problemática que no se ha superado, que requiere de políticas y de nuevos medios tecnológicos u organizacionales, para profundizar un cambio en las formas de proveer o generar turismo.

Gráfica 1. Participación porcentual del Turismo en el PIB de México



Para distintos países en desarrollo, la actividad turística ha funcionado como un catalizador para el crecimiento económico. El caso de México no es la excepción, ya que es una de las industrias que mayor aporte tiene en el PIB nacional (ver Gráfica 1), que genera cerca de 6 por cada 100 empleos (aproximadamente 2.3 millones de puestos de trabajo remunerado

en 2017), y a nivel internacional ocupa el 6° lugar como principal destino para los turistas, el 14° por ingreso de divisas del turismo y fue el 3^{er} país más competitivo en viajes y turismo en todo el territorio americano en 2017. (INEGI, 2018a; SECTUR, 2018d; SECTUR, 2018a)

En México existe un importante potencial para la preservación y crecimiento de la actividad turística, con beneficios que pueden alcanzarse desde lo local a lo nacional. Lo anterior, a partir de la incorporación de prácticas sustentables novedosas, con una adecuada gestión de recursos en el cumplimiento de las necesidades de los pilares económico, social, ambiental, cultural e incluso institucional, donde es posible establecer estrategias concretas con la participación de los *Stakeholders*. (Fullana & Ayuso, 2002)

Actualmente, no existe un desarrollo científico que denote al turismo sustentable como un entorno en el que la innovación sea de relevancia; por lo que se desconocen los alcances que pueden tenerse en dicha actividad hacia novedosos productos, procesos, formas de organización o marketing, además de las tecnologías que podrían intervenir para dirigir esfuerzos hacia la sustentabilidad.

Aunado a lo anterior, hay un difuso entendimiento sobre lo que representa la sustentabilidad en su aplicación al turismo, ya que en México particularmente pueden observarse numerosos casos que presumen de aplicar prácticas sustentables, pero que debido a sus distintas características se torna complejo el estudio de aquellos elementos que son exitosamente sustentables y pudieran ser aplicados por otros organismos para transitar hacia la sustentabilidad.

Por ello, resulta complejo tomar la experiencia de organizaciones turísticas mexicanas para rescatar características de innovación en sus prácticas sustentables exitosas; lo que motiva la pregunta central de la presente investigación: ¿cómo definir la innovación para el Turismo Sustentable en México, desde una taxonomía que categorice los tipos de innovación y los niveles de sustentabilidad en las organizaciones turísticas nacionales?

De dicho modo, el objetivo general es proponer una definición para la innovación en el Turismo Sustentable en México, a partir de la construcción de una taxonomía que esclarezca las particularidades de las organizaciones del sector por cuanto a los tipos de innovación y los

niveles de sustentabilidad para el turismo. Bajo dicho precepto, se proponen los siguientes objetivos específicos:

- i. Explorar las concepciones teóricas que pusieron de manifiesto al término de sustentabilidad, las posturas actuales y lo que éste representa; a partir de la perspectiva internacional frente al sentido mexicano.
- ii. Entender las posturas teóricas que dieron origen al concepto de innovación en servicios, puntualizando sobre la innovación para el turismo, a fin de señalar sus críticas y lo que esto significa; transitando del panorama global al mexicano.
- iii. Comprender el contexto del cual surge el Turismo Sustentable, los elementos que lo constituyen, y cómo se ve este en el entorno global en contraparte al mexicano.
- iv. Construir una taxonomía, a partir de la revisión teórica, que nos permita categorizar los tipos y niveles de sustentabilidad, frente a la innovación en los servicios turísticos, para el caso de las organizaciones de Turismo Sustentable en México.
- v. Proponer una definición para la innovación en el Turismo Sustentable en México.

Esta propuesta conceptual, se construye bajo un diseño de investigación documental, que parte de un estudio exploratorio por tratarse de un campo poco examinado pero que se sirve del terreno científico existente, para indagar, delimitar y adoptar información relevante que contribuya a alcanzar el objetivo del presente trabajo. (Behar, 2008; Hernández, 2014)

En correspondencia con lo anterior, la metodología de la Teoría Fundamentada de Strauss & Glaser (1967) pero bajo la visión crítica del ‘Análisis Conceptual’ de Yoseff Jabareen (2009), da sentido a la construcción de este concepto, desde un ordenamiento lógico para el desarrollo de nuevas teorías, porque defiende que el conocimiento científico existente representa una visión integral de los fenómenos y no sólo contextual o particular, ya que no sólo comprueba un efecto en específico, sino que posibilita la construcción de conocimiento aplicable e múltiples situaciones.

La teoría fundamentada de Strauss & Glaser (1967), plantea comenzar sobre la exploración de datos en general, para después clasificarlos y elegir un elemento central que guíe la recolección de información en entrevistas ligadas a la teoría para su validación. En contraparte a ello, Jabareen plantea que es posible construir conocimiento teórico a partir la

información disponible en los principales conceptos que conforman un fenómeno, su constante comparativa y finalmente, su vinculación analítica.

Si bien durante dicho proceso es fundamental un amplio y determinado criterio del investigador, es importante que los resultados sean sometidos a la visión crítica de otros para su entendimiento y validación. (Hernández, 2014; Jabareen, 2009)

Este método, al utilizar la técnica funcional de la Teoría Fundamentada, parte de identificar e indagar en los principales conceptos de un fenómeno, para constituir un marco teórico. Cada concepto posee atributos propios, características, suposiciones, limitaciones, distintas perspectivas y funciones específicas que permiten la generación de un marco conceptual.

El análisis conceptual de Jabareen, delinea distintas etapas a seguir para la construcción de un marco conceptual, las cuales se plantean a continuación y se relacionan con el desarrollo de la presente investigación:

- 1) Mapeo de fuentes de datos multidisciplinarios: en este paso, se debe hacer una revisión sobre la información disponible, orientada hacia el campo de conocimiento, que permita categorizar los datos seleccionados; para dicha labor, nos hemos servido de distintos motores de búsqueda sobre literatura científica, como *Web of Science* y *Scopus*, a fin de explorar el campo teórico-conceptual existente.
- 2) Identificar y nombrar los conceptos: a raíz de la primera exploración literaria y del objetivo conceptual específico ya definido, se distinguieron tres cuerpos conceptuales sobre los cuales trabajar: sustentabilidad, innovación en servicios y turismo sustentable.
- 3) Deconstruir y categorizar los conceptos: nos hemos servido de dos pasos; el primero de ellos, ha sido a través del uso de *Tree of Science*, una herramienta web para la selección inteligente de artículos científicos, gestionados por medio de una búsqueda analítica en *Web of Science* para aquellas publicaciones con mayor grado de aprobación, es decir, las más citadas. En segundo lugar, se ha hecho una revisión en profundidad de los textos arrojados por el *Tree of Science*, en la cual se han identificado los conceptos y elementos que constituyen a cada cuerpo de conocimiento, a fin de desagregar y clasificar los conceptos en términos de su evolución literaria, las corrientes o posturas teóricas, definiciones, niveles y tipos.

- 4) Integrar los conceptos: para la conjugación de los elementos ya referidos en cada concepto, se analiza la relación entre los mismos, a fin de construir una taxonomía que ayude a explicar y denotar las relaciones entre las tipologías y niveles identificados con anterioridad, pues ello permite clarificar el campo de conocimiento de dichos conceptos para la construcción de uno nuevo.
- 5) Síntesis, re-síntesis y dar sentido: la clasificación taxonómica, da sentido al esclarecer las correspondencias entre el conocimiento existente, al tiempo que permite sintetizar y destacar aquellos elementos que dan significado a una idea más concreta. Es desde este punto, que se comienza a conformar un nuevo concepto, el cual representará una integración y balance de las nociones exploradas.
- 6) Validar el marco conceptual: el presente trabajo no pretende realizar un análisis empírico a profundidad sobre los distintos casos existentes en la realidad a partir de los tipos propuestos desde la teoría, pues se pretende que dichos casos se deriven de esta investigación; sin embargo, se plantea una comparativa entre la teoría y el contexto mexicano existente hasta el momento de la presente investigación.

De dicho modo, la construcción conceptual implica una extensa revisión y clasificación de la literatura para abordar los aspectos esenciales de la sustentabilidad, la innovación en los servicios y el turismo sustentable. Esta literatura proviene de una variedad de disciplinas y campos de estudio, tales como: sociología, geografía, ciencias y tecnología, biología, economía, gestión, marketing, y otras.

En consecuencia, este documento pretende conceptualizar la innovación en el turismo sustentable desde un plano teórico-conceptual interrelacionado, que en su conjunto provea una comprensión integral. Esta propuesta conceptual, no es sólo una colección de literatura sobre otros cuerpos de conocimiento, sino que es una construcción desde conceptos consistentes con un rol integral, intrínsecamente vinculados.

Capítulo 1. SUSTENTABILIDAD

La revisión teórica-conceptual bajo el marco de la sustentabilidad, ha sido profundamente explorada; en la actualidad, existen más de trescientas definiciones al respecto (Chang, 2017); y justo ello, es lo que ha provocado que su entendimiento se vuelva complejo y no comprensivo en términos de su aplicabilidad.

El debate científico y global que se ha generado en torno a los límites del planeta para la satisfacción de las necesidades, y al mismo tiempo la urgencia que representa el que éstas sean cubiertas; ha significado también un choque entre los puntos de vista de distintos grupos, mientras algunos consideran que el crecimiento económico debe ser sostenido para lograr cubrir las demandas de supervivencia, otros opinan que los recursos del planeta son finitos y no es posible satisfacer las necesidades de toda la población, que se generan bajo el actual modelo capitalista.

También se debate sobre la inconsistencia del crecimiento económico, con la adopción de prácticas menos agresivas con el entorno y que permitan mejoras justas y equitativas orientadas hacia el desarrollo. De éste modo, existen al menos dos enfoques de mayor reconocimiento en el campo del Desarrollo Sustentable, que a su vez se guían por los tres pilares que han guiado los trabajos y los cuales también complejizan su entendimiento, ya que denotan particular importancia a uno sobre los otros.

En este sentido, se propone explorar en torno a los planteamientos teórico-conceptuales sobre la sustentabilidad, a fin de dilucidar el concepto, comprender su evolución, las distintas posturas generadas en torno al debate, así como sus principios; los elementos que constituyen al concepto, visto desde la formalidad y las propuestas alternas; para finalmente concluir, identificando aquellos ámbitos de aplicación desarrollados y por desarrollar.

1. Carácter y propósito de la literatura sobre sustentabilidad: síntesis

Tras realizar una exploración literaria sobre las propuestas previas, paralelas y posteriores que habrían surgido en torno a la sustentabilidad (ver Tabla 5); es posible observar que la evolución de las perspectivas teóricas sobre la sustentabilidad se han dado en sentido integrativo y amplio. Si bien la investigación al respecto, se ha incrementado exponencialmente durante los últimos treinta años (Chang, 2017), es por que ha sido necesario ampliar el conocimiento para establecer claridad sobre las propuestas del Informe “Nuestro Futuro Común” de 1987.

El origen de las inquietudes con respecto a la sustentabilidad, han sido lideradas principalmente por la comunidad científica de países desarrollados, con Estados Unidos a la cabeza, y el paralelo tratamiento de los mismos en Reino Unido, Países Bajos, Suecia y otros (ver Tabla 5). Dentro de dicha literatura, se pueden identificar tres líneas principales en el desarrollo de la investigación en torno al desarrollo sustentable, las cuales, no tienen una relación lineal o temporal en su construcción, sino que surgen de un proceso iterativo de conocimientos. Para efectos de diferenciación en su proceso evolutivo, se propone denominarlas como campos de: concientización, construcción y direccionamiento.

a) Concientización

Los temas que orientaron la preocupación de la discusión científica previa a la sustentabilidad, fueron aquellos referentes a los límites de la tierra para satisfacer las necesidades sociales y económicas, además de los profundos daños ocasionados en el entorno por la acción humana.

Antes del Desarrollo Sustentable se discutió sobre los efectos causados por las tecnologías en la Revolución Industrial; destacó la preocupación por aprovechar y distribuir adecuadamente los recursos, debido a los daños al medio ambiente; y sobresalió la crisis alimentaria resultante de la crisis energética. (Pierri & Foladori, 2005)

Del siglo XVIII al XIX la literatura económica discutía el valor de la tierra como proveedor neto de riqueza capaz de regenerarse, de ahí es que provenía la preocupación por el excesivo crecimiento poblacional al aumentar la presión sobre la demanda de recursos y ocasionando

efectos directos sobre las condiciones físicas del mundo. (Malthus, 1984; Naredo, 1996; Pierri & Foladori, 2005; Leal, 2008; París J. , 2007; Carrillo, 2011)

De cara a la demanda científica por soluciones, durante el siglo XX la exploración científica acentuó la preocupación sobre los ya mencionados límites de la tierra para regenerar recursos y de la sociedad para organizarse en la equitativa distribución de bienes; la propuesta que hiciera dicha literatura, marcaría las líneas de desarrollo para la propuesta conceptual del desarrollo sustentable como meta a largo plazo.

El planteamiento de Hardin (1968), sobre los límites en la organización social para tener un acceso equitativo al uso de recursos de la tierra; además de los planteamientos del Club de Roma y Meadows con el Informe “Los límites del crecimiento” (1972), como crítica para los modos de consumo y desarrollo llevados hasta entonces, como contrarios a las condiciones y capacidades reales del entorno; servirían como punto de referencia en la generación del debate posterior.

b) Construcción

El debate que se desprendiera de los Límites del Crecimiento y de la Primera Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano en Estocolmo, Suecia en 1972; fueron elementos que criticarían la incompatibilidad de los modelos de crecimiento económico, el desarrollo y por lo tanto del bienestar observado entre países ricos y pobres, a partir de la crisis económica de los años ochenta. Si bien, se plantearía el Ecodesarrollo como modelo de ajuste para resolver dicha asimetría, pero con un enfoque definido hacia los países en desarrollo, que no prosperó; sin embargo, la propuesta daría pie a la Organización de Naciones Unidas para generar un marco inclusivo y formalizado, por medio de la Comisión Mundial para el Medio Ambiente (CMMA) creada en 1982 y que establecería el Informe Brundtland.

El también denominado, informe “Nuestro Futuro Común”, es en realidad un punto de partida para el desarrollo de la literatura sobre el Desarrollo Sustentable, pues estableció una definición sobre la meta que debía trabajarse en el largo plazo, y las líneas de acción para ello, instituyó que debía prestarse principal atención en: la educación; la generación y divulgación del conocimiento técnico; el cambio en los patrones de consumo existentes; el desarrollo institucional, legislativo y de políticas orientadas; el desarrollo con crecimiento ajustado al

stock de capital ecológico disponible; la generación de nuevas tecnologías para soluciones sociales y eco-sistémicas; la sustentabilidad del comercio y finanzas; y, del sistema administrativo flexible y auto-correctible. (ONU, 1987)

Las propuestas literarias que surgían de forma muy cercana a dicha publicación, serían aquellas que pretendían exponer características del concepto como críticas de interpretación, hacia el mercado que el Desarrollo Sustentable representaba, o bien, como lineamientos que guiaban las acciones que debían tomarse para alcanzarlo; integrando el papel de las restricciones gubernamentales a los modos convencionales de producción, frente a una toma de decisiones en consenso y a la necesaria adopción de posturas en sentido de responsabilidad compartida frente a los efectos ocasionados. (Ostrom, 1990; Cabeza, 1996)

c) Direccionamiento

Los textos publicados a inicios del siglo XXI, denotan entendimiento sobre la necesidad de dirigir acciones hacia la sustentabilidad del desarrollo y cómo, a partir de las líneas marcadas por el Informe Brundtland, era necesario gestionar el cambio a través de la educación, los espacios de colaboración común, la evaluación de los avances, transiciones tecnológicas, y las capacidades de adaptación en la naturaleza, las empresas y la sociedad. (Kemp, 1998; Kates, R., 1999; Kates, y otros, 2001; Hanley, 2000)

Si bien, los trabajos comenzados a principio de siglo tienen un enfoque de mayor apego a los términos ambientales y empresariales; hacia la época actual la perspectiva ambiental ha predominado, siendo parte del impulso hacia un enfoque también social, que considera los efectos y riesgos derivados del Cambio Climático, para los individuos, comunidades y estructuras. (Eizenberg & Jabareen, 2017)

De dicho modo, el direccionamiento de acciones hacia el DS conlleva el desarrollo de acciones dinámicas, no lineales y multidisciplinarias, que vistas desde la literatura revisada, atiendan problemas ocasionados por el hombre; para lo que deberán servirse del crecimiento económico, la creación de tecnologías, una adecuada gestión de recursos, la concientización, la colaboración colectiva social y empresarial; y finalmente, que el resultado de todo ello se dirija hacia el desarrollo común. (Hallstedt, Ny, & Robe, 2010; Seyfang, 2013; Reed, y otros, 2013; Hummel, y otros, 2013)

2. Diferentes corrientes teóricas para abordar la sustentabilidad

a) Construcciones previas a la sustentabilidad

Derivado principalmente, de la preocupación por los efectos de la actividad humana sobre el medio ambiente y del cómo éstos al presentar daños en su estructura natural, ponían en riesgo la productividad para el desarrollo económico desde hace más de un siglo, es que se comienzan a configurar las principales corrientes teóricas sobre un campo de entendimiento, con mayor peso hacia las cuestiones vitales de atención para cada preocupación.

De este modo, surgen tres escuelas de pensamiento trascendentales hasta nuestros días (Pierri & Foladori, 2005; Leal, 2008; Naredo, 1996; Jiménez, 1997; Gunderson & Holling, 2002). La primera de éstas, la denominada *ecologista conservacionista* a partir de mediados del siglo XIX, buscaba poner en el centro la preocupación sobre el medio ambiente, sosteniendo que es fundamental prestar cuidado y atención de los recursos naturales, al tratarse de elementos irremplazables y necesarios para la producción económica y la subsistencia humana.

Las ideas ecocentristas de aquella postura conservadora, se convirtieron en la base que justificaría las propuestas sobre el crecimiento económico y poblacional cero, planteadas por Thomas Malthus, Stuart Mill o por el Club de Roma en su momento; pues al reconocerse los límites del ecosistema para soportar y sobreponerse a la presión por la demanda de recursos, se culpaba al crecimiento demográfico desmedido y al creciente desarrollo industrial. (Jiménez, 1997; Naredo, 1996; Leal, 2008)

En términos de la economía, esta postura consideraba que la actividad productiva debía colocarse sobre un equilibrio de no crecimiento; es decir, se admitía el uso racional y medido de los recursos naturales para la generación de bienes de consumo y alimentos, y por lo tanto de riqueza, pero bajo la conciencia de que se trataba de un elemento fundamental que no debía ser agotado (Malthus, 1984; París, 2007; Meadows, Meadows, Randers, & Behrens, 1972). Es decir, desde distintas posturas se evidencía un enfoque sistémico que considera la existencia de un nivel de interdependencia entre las acciones y efectos de la sociedad, la economía y el medioambiente, de forma recíproca, individual y también plural. (Leal, 2008)

Las propuestas que surgen por lo tanto de la denominada Economía Ecológica, desde los años setenta y que se consolidaran hasta la década de los ochentas; representan una visión eco-integradora fundada en la segunda ley de la termodinámica y del principio de entropía, donde se dice que la introducción de fuerza desde un objeto hacia otro no genera siempre una transferencia de energía en equilibrio entre ambas, sino que puede provocar efectos mayores, ya que las características del primer objeto se propagan y las del segundo buscarán absorber la energía para establecer un estado de armonía; proceso en el cual se pierden características del inicial, las cuales pueden dispersarse hacia otros espacios y generar caos o desorden dinámico que al no encontrarse estáticos pueden no ser absorbidas de manera proporcional (de Castro, 2018; Villacís, 2005). En este sentido, la economía ecológica destaca la relevancia de los límites para el aprovechamiento de la energía.

Esta visión eco-integradora, considera entonces que toda producción y consumo, genera una transformación de materiales que finalmente se convierten en residuos (sólidos, líquidos y gases), dentro de dicho proceso se consume una gran cantidad de energía que difícilmente puede ser absorbida por el entorno, ya que no existe un equilibrio entre cantidad y capacidad. De dicho modo, se supone un necesario cambio de enfoque hacia el de conservación de los recursos y energía para lograr la supervivencia económica y social. (Aguilera & Alcántara, 2011)

En segundo lugar, la denominada escuela del *ambientalismo moderado* surge por el establecimiento de metas para alcanzar el desarrollo humano y es impulsada principalmente por Organismos Internacionales durante la segunda mitad del siglo XX. En esta línea, también se tiene un reconocimiento sobre los límites finitos de la naturaleza, aunque se considera que éstos deben favorecer el crecimiento económico que a su vez dará pie al desarrollo social. (Bifani, 2007; Pierri & Foladori, 2005)

Esta postura moderada, pretende que el crecimiento económico erradique la pobreza, a partir del reconocimiento de los recursos artificiales producidos de forma eficiente por el hombre con tecnologías, como bienes sustitutos de los recursos naturales; con la finalidad de no limitar la generación de riqueza. Es decir, se tiene un enfoque orientado al mercado, que pretende que la generación de bienes de consumo y alimentos sea de forma constante con una visión hacia el futuro.

Dentro del debate teórico, se vislumbraba una crisis social, que no vinculaba las acciones, valores, políticas, ni instituciones existentes, con las realidades de un entorno asimétrico para la disposición de recursos y por ende de condiciones para el desarrollo (Meadows, Meadows, Randers, & Behrens, 1972). Es a partir de la celebración de la Primera Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano celebrada en Estocolmo, Suecia en 1972, que se abordan discusiones sobre el medioambiente, la contaminación transfronteriza y se declara que pesar del acelerado crecimiento económico de las naciones del primer mundo, con efectos de mejora en la calidad de vida de sus habitantes; existía en contraparte, una agudización en la pobreza y hambruna de países pobres. (Carrillo, 2010; Bifani, 2007)

Es hasta 1982, con la creación de la Comisión Mundial para el Medio Ambiente (CMMA), que se solicitaría el análisis y la propuesta de un mecanismo claro, integral e inclusivo, que conjuntara las visiones y objetivos de bienestar común en el largo plazo, bajo las dimensiones ambiental, económica y social; pero con el enfoque de crecimiento económico a beneficio de los países pobres, formalizado y posteriormente institucionalizado como Desarrollo Sustentable.

En tercer plano, Pierri (2005) presenta la corriente *humanista crítica* que tiene sus orígenes también en la Declaración de Estocolmo en 1972, pero que bajo el recién creado Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), reconoce que los recursos no son un fin, sino un medio para mejorar las condiciones de vida de la sociedad en pobreza, principalmente de los denominados países del tercer mundo durante la Guerra Fría, que necesitaban de alimentación, vestido, vivienda, educación, sanidad e higiene; las denominaciones de mayor reconocimiento para dicha corriente serían las de medio ambiente humano, y la propuesta por Maurice Strong en 1973, del término de “Ecodesarrollo”. (Gutiérrez, 1996)

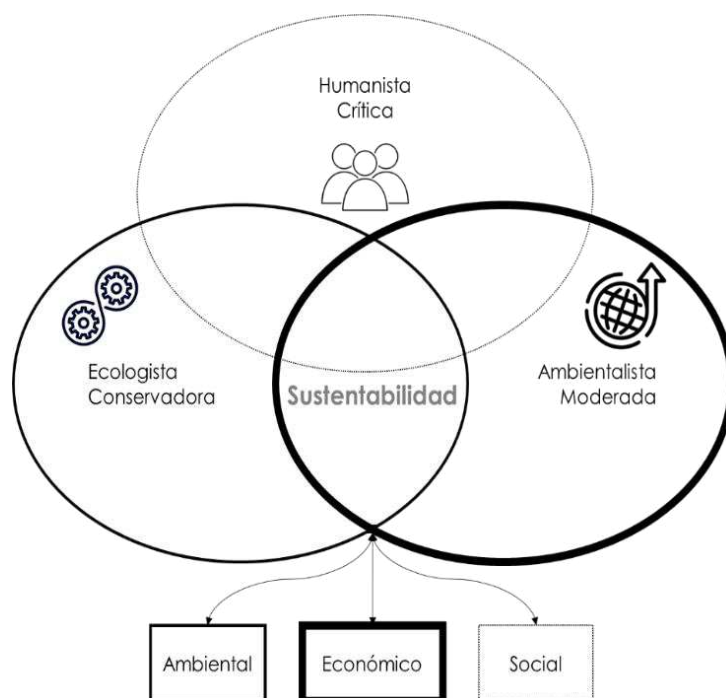
El término ecodesarrollo, después de ser propuesto, sería desarrollado por Ignacy Sachs en México como una propuesta que retomaba la necesidad de proteger al medio ambiente en conjunto con el pleno desarrollo de los países no desarrollados; es decir, consideraba necesario el crear un modelo que vinculara la atención de ambas preocupaciones, pero que al mismo tiempo pudiera adaptarse a diversos contextos socio-culturales, y que fueran factibles de aplicación en el nivel local o regional, mediante cambios en la propiedad de la tierra. El desarrollo planteado de este modo, suponía la recuperación de valores tradicionales que de

forma estratégica llevasen las dimensiones ambientales hacia una visión comunitaria e inclusiva con los países del tercer mundo. (Pierri & Foladori, 2005; Gutiérrez, 1996; Bifani, 2007)

Bifani (2007) cataloga al Ecodesarrollo, como consecuencia de la noción de ecosistema, pues destaca que, al existir una interacción entre los sistemas económicos, sociales o naturales, se forman relaciones de interdependencia que deben gestionarse de forma racional para garantizar la supervivencia social. En síntesis, la gestión y planeación a largo plazo, se planteaban como alternativas para que países pobres, accedieran al desarrollo.

Es de dicho modo que, aunque el Ecodesarrollo había sido bosquejado desde el Informe Founex en 1971; retomado en 1973 para su análisis como herramienta alternativa en reuniones internacionales, como el Seminario de la Fundación Dag-Hammarskjöld, Suecia en 1975 o el simposio de Cocoyoc, México, en 1974; sus ideas y adopción fueron criticadas, principalmente por la diplomacia estadounidense, y no prosperarían por ser consideradas radicales y no integrativas a todos los niveles. (Toro, 2007; Pierri & Foladori, 2005)

Diagrama 1: Principales posturas teóricas previas a la formalización del DS



Fuente: Elaboración propia

En resumidas palabras, la construcción de los tres enfoques se fundamentan en las dimensiones: ambiental, económica y social para construir acciones hacia la conservación y el mantenimiento de futuro (ver Diagrama 1); sin embargo, la propuesta sistémica de la escuela conservadora que pretende limitar el crecimiento económico y poblacional, a fin de contar con un panorama viable para las futuras generaciones, y que toma las relaciones de interdependencia para justificar la conciencia ecocentrista, ha seguido en un plano de reconocimiento, aunque no como el central, al no reconocer las acciones del hombre y la tecnología como solución.

La corriente moderada, al conjugar el crecimiento económico con una visión de mercado, para el desarrollo y el bienestar, ha sido la de mayor aceptación en el discurso y práctica internacional, pues al coincidir con la dinámica del mercado y no considerar medidas restrictivas, ha sido la que al menos ha guiado la literatura y las acciones justificadas en la realidad.

Finalmente, la corriente humanista, a pesar de no haber sido adoptada como un mecanismo de solución, y al considerarse un enfoque radical, no habría prosperado en término de formalización en el debate internacional; sin embargo, en el ámbito intelectual ha cobrado mayor fuerza en la literatura actual, al considerar a la humanidad como parte fundamental en la interfaz entre las tres dimensiones de la sustentabilidad.

3. Definiciones sobre sustentabilidad

a) Construcción, definición y formalización del concepto sustentabilidad

En principio, es fundamental determinar las diferencias entre lo sustentable o sostenido, pues durante la revisión de literatura, distintos autores llegan a confirmar que se trata de una cuestión de traducción, del uso de uno u otro por cuestiones de moda y que permite utilizarlos indistintamente; sin embargo, otros, refieren a determinadas características que también los circunscriben a una postura de aceptación para la toma de acciones.

Pablo Bifani (2007), refiere a que la expresión sajona *sustainable* (sustentable o sostenible) difiere de la connotación del término español sostenido o sustentado; pues mientras el primero se refiere a “*un proceso cuyo ritmo hay que mantener, como una concepción dinámica, no*

estática, que introduce una visión temporal de largo plazo” y que se relaciona más con los planteamientos de la corriente ambientalista moderada; el segundo, implica “mantener firme un objeto, prestar apoyo, mantener una cosa en medio o un lugar sin dejarlo caer o haciéndolo muy lentamente” que se relaciona con mayor apego a lo propuesto por la corriente ecologista conservadora. (Bifani, 2007: 114; Leal, 2008)

En términos etimológicos y gramaticales, la palabra sustentable proviene de las raíces latinas (*sub*-por debajo y *tenere*-sujetar, poseer o dominar) lo que significa "*aquello que puede soportar y evitar que se extinga*", mientras el sufijo *able* representa un significado de posibilidad y valor activo. Es decir, la traducción del anglosajón *sustainable* se dirige hacia lo sustentable o sostenible, pero no así a lo sustentado o sostenido, que está estrechamente vinculado con las teorías clásicas del crecimiento económico, desde una perspectiva estática. (RAE, 2018; Etimologías, 2018; Bifani, 2007; Leal, 2008). Es por lo anterior, que el concepto *sustentable* en sí, representa el mantenimiento de un elemento que se encuentra inmerso en la dinámica de procesos sociales, ambientales y económicos complejos, y que requiere de un apoyo o fuerza externa para no agotarse.

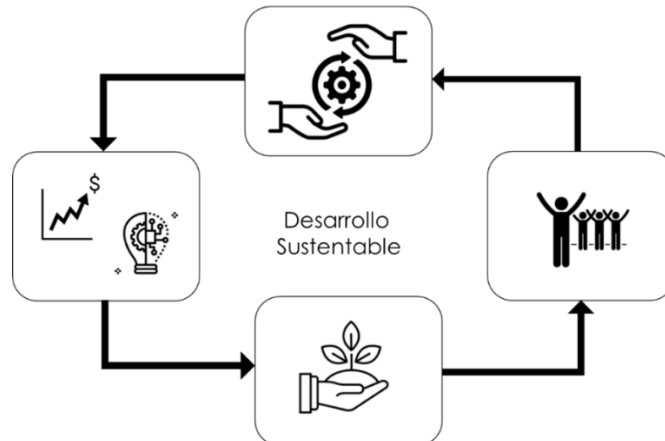
Bajo dicho sentido, la adopción de un enfoque desarrollista como alternativa para la solución de los problemas visibles, coincide con la sustentabilidad; al comprender en ambos casos, la interdependencia de los pilares económico, ambiental y social entre las relaciones de países ricos y pobres; pues para estos casos, el desarrollo busca el desenvolvimiento de capacidades de cada espacio, a partir de una dinámica sustentable para lograr el bienestar de las generaciones presentes y futuras. (Bifani, 2007; Leal, 2008)

El Desarrollo Sustentable, fue establecido como una meta para la superación de problemas crecientes que habían sido tratados en los distintos espacios de diálogo internacional, al conjugar la cuestión ambiental y el desarrollo. Para lograr un entendimiento y uso generalizado, en diciembre de 1983 durante el 38° período de sesiones de la ONU, se aprobó ante la asamblea de las Naciones Unidas el establecimiento de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (CMMAD), a través de la cual se buscaría definir en términos de sustentabilidad los objetivos medioambientales y de desarrollo que se observaban como prioritarios. (FAO, 2017)

La primer ministro noruega, Gro Harlem Brundtland sería quien dirigiera dicha comisión, y tras un estudio de cuatro años se encargó de elaborar el informe “Nuestro futuro común”, presentado ante la Asamblea General de Naciones Unidas en 1987. En dicho informe, se trazaron las estrategias para un desarrollo viable y permanente con atención en la protección del entorno, definiendo para ello el desarrollo sustentable como *“el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”*; pues se consideraba imposible llegar a un nivel de desarrollo óptimo terminando con los recursos existentes y dicha propuesta sería elevada a niveles de “Ética Global”. (ONU, 2002a)

Si bien, las críticas hacia el planteamiento de Brundtland fueron diversos; lo cierto es que de forma optimista y flexible logró introducir en la política internacional, la comprensión de una dinámica cambiante en el entorno, integrando al desarrollo, principalmente social, y al medio ambiente como elementos interdependientes que deben ser gestionados adecuadamente para eliminar problemas como la pobreza, equiparando necesidades sociales, capacidades de la biosfera, y visión ética hacia el futuro. (Jiménez, 1997)

Diagrama 2: Dinámica y ámbitos de alcance del Desarrollo Sustentable



Fuente: Elaboración propia

El término adoptado, en sí mismo representa para algunos teóricos, vaguedad y contrariedad por relacionarse estrechamente el desarrollo con crecimiento económico; sin embargo, al hablar de crecimiento se hace referencia principalmente a variables macroeconómicas, que no necesariamente son compatibles con la idea del desarrollo, referente a la mejora equitativa de

las condiciones de vida de la población y al alcance de sus potencialidades que entiendan también los límites y necesidades que deben ser atendidos.

De este modo, es que se acuñaba el término Desarrollo Sustentable y se adoptaba de dos formas; por un lado, éste se convirtió en una meta de largo plazo que sería institucionalmente aceptada a partir del reforzamiento de compromisos ante el diálogo internacional, y actualmente se reconocen como un *“llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad”* (PNUD, 2017). Pero, al mismo tiempo se comprende como un proceso dinámico, que requiere del apoyo gubernamental, legal, financiero, empresarial, tecnológico, científico y educativo; para atender preocupaciones de la condición humana, como son: preservar la naturaleza y los recursos, la vida y la comunidad, y satisfacer las necesidades de hambruna, pobreza y bienestar. (Kates, y otros, 2001; Berkes, Colding, & Folke, 2004; Leal, 2008)

b) Niveles de sustentabilidad

Ya se ha explicado desde diferentes focos, el papel que tiene la sustentabilidad en el mantenimiento o conservación de los recursos naturales, pero debemos entender que éstos nacen de fenómenos biológicos, geológicos, químicos y naturales en los que se pueden observar procesos de corto plazo, como el ciclo del agua entre su estado líquido, sólido o gas; o bien, aquellos de muy largo plazo, como en el caso de los recursos fósiles, que quedan fuera del control del hombre. (Leal, 2008)

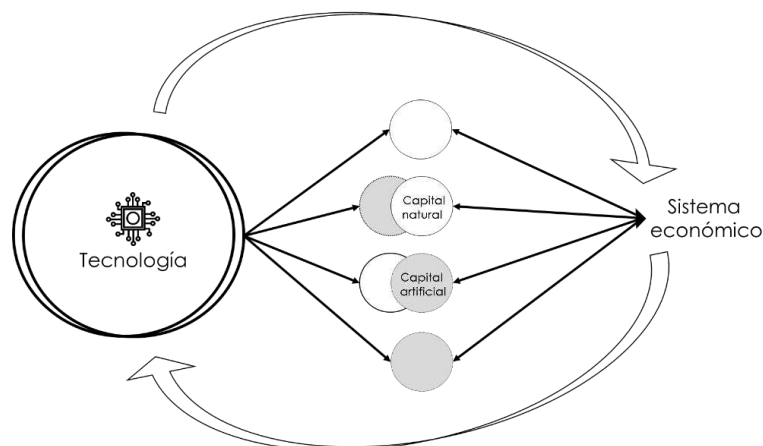
Ahora bien, éstos recursos naturales entendidos desde el campo de la economía y considerados como elementos indispensables para la producción, se instituyen bajo una comprensión de “Capital Natural”, pues este se constituye por la existencia y flujo de recursos naturales que entran en una sociedad, que le prestan determinados servicios a partir de funciones básicas, y en determinado tiempo se asimilan como desechos en el ecosistema. Sin embargo, la economía también reconoce que los recursos van más allá de los producidos por la naturaleza, al encontrar aquellos disponibles debido a la participación del hombre, entendidos como “Capital Artificial”, entendido como el capital monetario, la tecnología e incluso el personal capacitado. (Leal, 2008)

Al centrar la atención en el crecimiento económico como posibilidad de progreso en la sociedad, la comprensión de los recursos como factor de fabricación generó un debate en torno a la importancia que debían tener estos como centrales para su conservación, o sobre su uso para la producción de bienes y servicios en beneficio de la sociedad. El establecimiento de distintos niveles de sustentabilidad, permite entender qué elementos son de mayor o menor importancia entre las diferentes escuelas de pensamiento y se privilegian sobre el resto; la distinción tradicional se ha llevado sobre la sustentabilidad súper fuerte, aunque esta última con menor énfasis; y fuerte y débil.

i. Sustentabilidad Débil

La *sustentabilidad débil*, apuesta por el desarrollo sin abandonar a la naturaleza, es decir, la preocupación por ésta continua presente pero no en el centro, pues sólo constituye uno de los factores clave para la producción, con valor mercantil. Algunos autores, relacionan este nivel de sustentabilidad con la economía estándar, pues su principal enfoque se considera “antropocentrista” o “tecnocentrista” que, por un lado: supone al ser humano y su subsistencia a través de las generaciones, como consumidor de recursos; pero también, acepta la introducción de tecnologías para satisfacer sus propias necesidades. (Naredo, 1996; Jiménez, 1997; Pierri, 2005)

Diagrama 3: Sustentabilidad Débil



Fuente: Elaboración Propia

Este nivel de sustentabilidad (ver Diagrama 3), se apega a las propuestas del Desarrollo Sustentable promovido por la corriente del ambientalismo moderado, pues se considera que

los capitales natural y artificial son sustitutos, se consideran sustentables, siempre que el ahorro por su uso sea mayor que su depreciación. Es decir, la introducción de tecnologías permite subsanar el desabasto natural y por medio de su aplicación es posible lograr un crecimiento económico que subsane los daños del mismo, dándole un valor monetario al daño medioambiental. (Leal, 2008; Jiménez, 1997; Daly, 2007; Gudynas, 2011)

En este sentido, no existen restricciones para el grado de sustitución entre capitales, siempre que se mantengan constantes por medio de prácticas de ahorro, reciclaje, reducción y reúso, pero fundamentalmente, a partir del uso de tecnologías, de las cuales se reconoce una importante dependencia en contraparte a la disminuida importancia por la preservación medioambiental. (Cabeza, 1996)

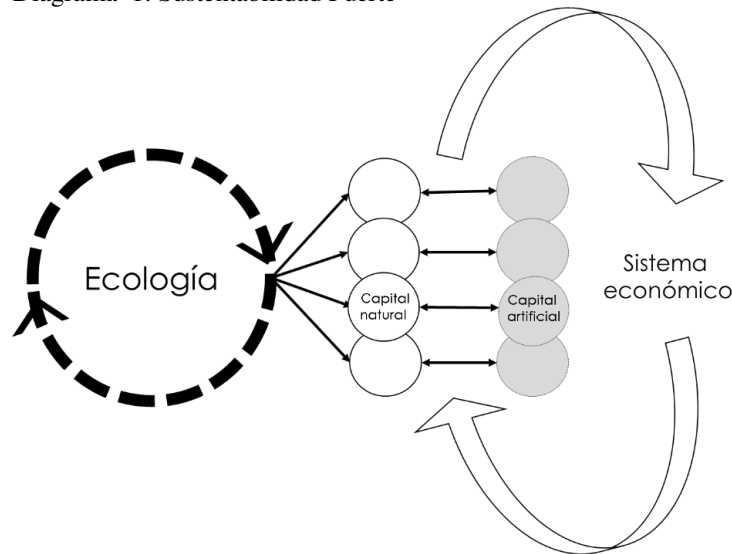
Si bien, los planteamientos en cada nivel de sustentabilidad implican consideraciones de mayor o menor apego a los pilares de la sustentabilidad (económico, ambiental y social), en realidad representan una interrelación e interdependencia de factores, donde las valoraciones aceptan elementos entre sí, al tiempo que advierten la utópica complejidad de alcanzar los niveles de sustentabilidad que se presentan en la sustentabilidad súper fuerte, pero suponen que los límites del capital natural o artificial no permanecerán en crecimiento de forma indefinida. (Gudynas, 2011)

ii. Sustentabilidad Fuerte

La *sustentabilidad fuerte*, se enfoca en la salud de los ecosistemas, aceptando que la economía depende de estos para su funcionamiento, pero sin que ello signifique su deterioro o agotamiento; es decir, este nivel, apegado a las propuestas del ecologismo conservador, reconoce que la apropiación de los ecosistemas requiere de modificaciones en las tecnologías, en la economía y en la sociedad, a fin de conservarlos.

Su base fundamental, se encuentra en la termodinámica, que reconoce la existencia de energías generadas de forma natural, como a través del sol, y que pueden ser utilizadas en distintos momentos, a fin de disminuir e incluso eliminar el impacto en el ambiente causado por la generación de energías, desechos o efectos provocados por la reproducción del capital artificial. (Leal, 2008; Naredo, 1996; Jiménez; Pierri, 2005)

Diagrama 1. Sustentabilidad Fuerte



Fuente: Elaboración Propia

Su enfoque es “ecocentrista”, pues considera que el modo de progreso propuesto por los economistas ortodoxos es insostenible, ya que el capital natural es imprescindible para la producción en conjunto con el capital artificial, es decir, son complementarios. Este nivel (ver), considera que el capital natural no puede sustituirse, ya que con el uso de éste se logra la creación del capital artificial y con conservación es posible pensar en su aprovechamiento por las generaciones futuras. (Cabeza, 1996; Jiménez, 1997; Daly, 2007)

iii.Sustentabilidad Súper Fuerte

Gudynas (2011), reconoce que la *sustentabilidad súper fuerte*, responde a las limitaciones que se encuentran en los modelos económicos planteados por los niveles fuerte y débil, es decir, va más allá de la economía y la ecología que no reconocen los valores propios de la naturaleza.

Este nivel, plantea que la naturaleza representa un patrimonio heredado, y tiene una concepción ética de respeto a la vida en la tierra, de forma intergeneracional y con un enfoque “biocéntrico”¹. El principio precautorio del que habla Gudynas, acepta las limitaciones de la

¹ El enfoque biocéntrico, surge a finales de la década de los años setenta como respuesta al antropocentrismo que consideraba los recursos y especies sólo tenían un valor al servicio de las necesidades humanas; por lo que plantea que todas las especies vivas no humanas, tienen un valor intrínseco e independiente que prevalece aún ante la ausencia de los seres humanos, ya que las plantas y personas continuarán con su evolución en sus contextos ecológicos. Ésta perspectiva pretende que se de valor y respeto a todas las formas de vida humana y no humana; yendo más allá de un sentido utilitario hacia uno de justicia. (Gudynas, 2010)

ciencia y la tecnología, los cuales al tratar de dar soluciones también generan efectos; y finalmente, incorpora el papel social y colectivo para influir en la construcción de políticas que privilegien valores y derechos de especies animales y vegetales.

Este nivel, se reconoce como poco explorado y poco posible, al llevar radicalmente hacia el centro las cuestiones del entorno, principalmente por cuanto al uso y explotación de los recursos, pues éstos no son complementarios ni sustitutos, sino únicos. De algún modo, coincide con las propuestas más ortodoxas del ecologismo conservador, pero no con la realidad en las prácticas actuales, ya que el entorno natural no debe ser valorado sólo por su uso humano. (Gudynas, 2011)

4. Tipos de sustentabilidad y particularidades constitutivas

El principal fundamento de la propuesta del Desarrollo Sustentable, es que se propone éste se ajuste a tres dimensiones fundamentales: la ambiental, la económica y la social. Dichos pilares han sido el fundamento de construcción teórica y práctica, los cuales, a pesar de mantener un proceso de interrelación e interdependencia, han progresado en acentuaciones específicas para cada tipo, denotando su complejidad, pero también una estructura de avances delineados.

a) Condiciones de los sistemas socio-ecológicos

La literatura, reconoce una compleja interdependencia entre el sistema social y natural², por lo que los primeros planteamientos del Desarrollo Sustentable consideran necesario generar una visión de largo plazo, que permita la co-existencia entre generaciones cada vez más grandes, pero en equilibrio con los límites ambientales en el largo plazo (Kates, R., 1999). Para dicho sentido, se considera necesaria la existencia de mecanismos de gestión y control de la propiedad común, pues como planteaba Garret Hardin (1968), la ausencia de planeación,

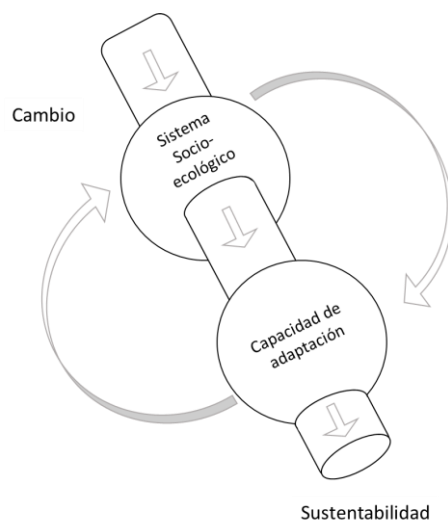
² Los sistemas sociales, se refieren a aquellos espacios en que existe una interacción entre los individuos para organizarse para la toma de acciones con respecto a la gobernanza, el acceso a los recursos, los derechos de propiedad, los conocimientos sobre el uso del medioambiente y los recursos, desde un comportamiento ético. Los sistemas ecológicos, son aquellas comunidades autorreguladas de organismos que interactúan entre sí, y su entorno. Al considerarse la interdependencia entre ambos, y una similitud entre los independientes y diferenciados contextos en que se pueden encontrar; es que se integran como sistemas socio-ecológicos para su análisis. (Berkes, et. al., 2004)

regulación y monitoreo sobre los recursos, genera que el uso de algunos reduzca el acceso a otros usuarios.

La literatura de comienzos del siglo XXI, destaca que, para poder llegar a generar cambios en los patrones y modos de consumo, y explotación; aunados a los inesperados cambios naturales y espontáneos, es necesario un entendimiento sobre los complejos sistemas socio-ecológicos; pues de dicho modo, se entiende su interrelación, pero también la dinámica compleja en que pueden ser gestionados. Dicha perspectiva resalta el uso de dos términos que explican los procesos de respuesta ante cambios en la estructura, en el entorno o en las condiciones: la resiliencia y la panarquía; que se considera pueden ser gestionados adecuadamente para mantener procesos de cambio constantes. (Folke, 2006)

La resiliencia, es utilizada para referir a la capacidad de un sistema para absorber las perturbaciones y reorganizarse después del impacto generado por cambios, principalmente externos. Al tratarse de sistemas complejos, se reconoce que su diversidad de elementos presenta características diferenciadas, por lo que cada elemento, al ser resiliente, alcanza una forma de estabilidad individual, pero en su conjunto puede concebirse como un grupo multi-estable. (Berkes, Colding, & Folke, 2004; Folke, 2006)

Diagrama 2. Capacidad para la sustentabilidad



Fuente: retomado de Bakes, Colding y Folke (2004: 4)

En los complejos sistemas socio-ecológicos, se reconoce la existencia de procesos no lineales ni predecibles, sino llenos de incertidumbre y en ocasiones de emergencia; por lo que la

resiliencia es una capacidad que puede favorecer la sustentabilidad al beneficiar los procesos de renovación, re-organización y desarrollo, a partir de los componentes de sus interrelaciones y los aprendizajes logrados; de este modo, al presentarse disturbios internos o externos, es posible crear oportunidades de cambio para adaptarse, tomar decisiones más acertadas y regresar a un estado estable funcional, a la estructura o identidad previa. (Folke, 2006; Berkes, Colding, & Folke, 2004)

El concepto de resiliencia, se propone para comprender bajo qué condiciones es posible mantener una estabilidad desde la gestión para la sustentabilidad, pues al identificar la intensidad de las distintas perturbaciones, se pueden llevar a cabo acciones que no lleven al límite la diversidad social y ambiental; sino que ésta persista con flexibilidad y variabilidad. Tal como se muestra en el Diagrama 5, al tratarse a la sustentabilidad como un proceso que se desarrolla a través del cambio en los sistemas socio-ecológicos, es que éstos deben ser impulsados para el desarrollo de capacidades de adaptación que absorban dicha transformación. (Berkes, Colding, & Folke, 2004)

Se piensa, que los procesos de gestión son limitativos para la generación de aprendizajes sobre las experiencias previas, y que ello resulta en la pérdida de capacidad a largo plazo; por lo que, a pesar de tratarse de procesos de planificación, se considera necesaria la auto-organización empujada por la experiencia colectiva que lleve a la innovación; lo que lleva a la Panarquía.

La panarquía, se presenta como una teoría que puede dar sentido a las propiedades y procesos que se construyen hacia el futuro, a partir de capturar la dinámica de los ciclos adaptativos, imbricados entre sí en los aspectos sociales, ambientales e incluso económicos. Dentro de dicha dinámica, es posible percibir que los sistemas son productivos; que contiene fuerzas internas que producen estabilidad y desestabilidad, lo que refleja una posibilidad para ocasionar influencia y variabilidad; y que existen capacidades de resiliencia para lograr la novedad y el equilibrio de vulnerable a persistente. (Gunderson & Holling, 2002)

Es decir, la panarquía es una condición que puede observarse en cada sistema, y que dado su complejo pero dinámico comportamiento hacia el interior, tiene la capacidad para auto-gobernarse. Dentro de este enfoque, lo fundamental es conservar la capacidad de adaptación

ante el cambio, pues de dicho modo es posible generar oportunidades para el Desarrollo Sustentable.

Si bien es cierto que cada sistema opera con un ritmo propio; la panarquía retoma la idea de los Ciclos Adaptativos de Holling (1992), para explicar que cada grupo cuenta con un ciclo y mantiene una relación interdependiente con otros conjuntos que se anidan, dentro de un proceso evolutivo de aprendizaje. (Gunderson & Holling, 2002)

El ciclo adaptativo de Holling, se compone por cuatro fases: explotación, conservación, liberación o destrucción creativa y reorganización. En la naturaleza es visible en la regeneración de una planta, por ejemplo: ya que utiliza los nutrientes de la tierra para conservarlos y ser capaz de producir hojas, flores o frutos; posteriormente los libera con la maduración y el desprendimiento de los mismos, generando biomasa que naturalmente es absorbida de nuevo por la tierra; en este punto, se puede volver de forma natural a la regeneración o un fenómeno externo puede cambiar las condiciones, como un incendio forestal, que empujará a la planta a reorganizarse por medio de su capacidad de adaptación fundada en experiencias previas, de aprendizajes y de recursos con los que cuente, para su posterior regeneración. (Gunderson & Holling, 2002)

De algún modo, lo que se resalta por medio de los dos conceptos propuestos; es que por un lado la resiliencia es la capacidad que empuja y permite que un sistema se regenere, dicha reconstrucción y mantenimiento dinámico-estático es uno de los fundamentos esenciales de la sustentabilidad; por lo que al conjuntarse con la panarquía como cualidad, es posible comprender las dinámicas interrelacionadas de los grupos para cada dimensión del Desarrollo Sustentable, donde los procesos de aprendizaje posibilitan la adaptación de los sistemas socio-ecológicos en su conjunto y de forma aislada.

b) La empresa como productora de economía

Con la aceptación del Desarrollo Sustentable como mecanismo de solución a los problemas de asimetría económica, ambiental y social; y dado el auge por impulsar al crecimiento económico una de las herramientas para alcanzarlo, es que se propone a las empresas como organismos generadores de productos en la economía. Desde dicho sentido, se plantea que

diversas acciones establecidas debían dirigirse hacia ellas; por lo que es posible observar en la literatura un avance en torno a cuatro fases para ello.

Chang, et. al. (2017) consideran que el avance en torno a las teorías de la sustentabilidad para las empresas, ha evolucionado a partir de la Responsabilidad Social Corporativa, la Teoría de los *Stakeholders*, la Sustentabilidad Corporativa y que actualmente se está desarrollando dentro del marco de la Economía Verde.

i. Responsabilidad Social Corporativa

La Responsabilidad Social Corporativa fue desarrollada desde los años treinta y nace tras la consideración del poder de las empresas sobre su entorno, y con ello, se destaca la facultad para dirigir estrategias y acciones para influir en la vida de los ciudadanos. Dicha postura significa valor y competitividad para la empresa con un beneficio mutuo, pues al gestionar operaciones desde la empresa dirigidas hacia el consumismo, el medio ambiente, la discriminación, la seguridad de los productos, la seguridad laboral y los accionistas; también se genera para la empresa una mejora en su reputación ante el público y ante la comunidad empresarial; ganando así, la posibilidad de acceder a capital financiero. (Carrillo, 2011; Chang, 2017)

ii. Teoría de los *Stakeholders*

Posterior a ello, se determinó que era importante que las empresas comprendieran sus relaciones con los *Stakeholder* tradicionales: proveedores, clientes y empleados; pero también, con aquellos no tradicionales: gobierno, ambientalistas, y otros (Freeman & McVea, 2001). De algún modo, se observó que el papel empresarial era nodal para el crecimiento económico, y con ello para el Desarrollo Sustentable; pero se percató de la importancia de otros actores que permitirían ello a partir de sus aportaciones. En este caso, la literatura muestra al menos dos *Stakeholders* secundarios y uno primario, que cobran importancia para las acciones posteriores por cuanto al Desarrollo Sustentable: las universidades, el gobierno y los gestores internos. (Chang, 2017)

En primer lugar, las Universidades nacen bajo dos objetivos primordiales: la educación y la investigación; sin embargo, se ha identificado que los espacios en que éstas son establecidas sufren transformaciones en la dinámica local: por un lado, se ha observado el crecimiento

poblacional que trae consigo mejoras económicas al lugar, por el incremento en la demanda de bienes de consumo; mientras por el otro lado, se observa también que estas tienen la facultad para transformar las regiones en áreas de aprendizaje, progresivas en la economía del conocimiento. (Karatzoglou, 2013; Disterheft, A., 2015)

Desde dicho sentido, las Universidades han sido vistas como actores críticos en la construcción de un camino hacia el Desarrollo Sustentable; pues además de la formación de recursos que se incorporan a la dinámica empresarial como agentes de cambio, la investigación sobre factores o fenómenos relevantes que afecten a su entorno; estas instituciones, también tienen influencia en la localidad en que se encuentran (Lozano, Ceulemans, & Scarff-Seatter, 2015), por lo que se considera pueden influir en el Desarrollo Sustentable desde tres marcos (Peer & Stoeglehner, 2013): la planificación, el aprendizaje y la implementación.

Dentro de la planificación, las Universidades han generado entornos racionales de comunicación y colaboración, para resolver problemas cercanos a través de la interacción participativa con la comunidad; para el caso del aprendizaje, se propone la Ciencia de la Sustentabilidad y la Educación para el Desarrollo Sustentable como campos de acción universitaria: para la generación de programa de formación; para ampliar el conocimiento y las capacidades al respecto; pero también, para la enseñanza a profesionales capaces de impulsar cambios en el mercado a través de la gestión y la generación de nuevas ideas hacia la sustentabilidad. (Kates, y otros, 2001; Lozano, Ceulemans, & Scarff-Seatter, 2015; Karatzoglou, 2013; Disterheft, A., 2015; Peer & Stoeglehner, 2013)

Finalmente, las Universidades a partir de investigaciones y conocimiento científico desarrollado, tiene la facultad de influir en la formulación e implementación de políticas dirigidas hacia ámbitos específicos. En este sentido, el gobierno también juega un rol de importancia en la instauración de la sustentabilidad; pues es el que está encargado del diseño e implementación de políticas de regulación y/o incentivos hacia el desarrollo de acciones sustentables, lo que invariablemente puede traer repercusiones a las instituciones empresariales.

En este sentido, el gobierno puede ser capaz de impulsar el desarrollo de actividades de Gestión Ambiental en las empresas, por medio de sanciones o incentivos a la transparencia por la publicación de informes sobre sus acciones y mejoras, lo cual puede ser un proceso

expansivo y de aprendizaje hacia otras empresas. Asimismo, se puede establecer un sistema de indicadores para monitorear y regular el comportamiento empresarial con respecto a las tareas del Desarrollo Sustentable, a fin de evaluar las condiciones, los cumplimientos y la posibilidad de generar que las empresas sean custodias de su entorno ecológico. (Frías-Aceituno, Rodríguez-Ariza, & García-Sánchez, 2013; Hanley, N., 2000; Sarkar, 2008; Ortas, et. al., 2014)

Finalmente, la acción de los gestores como *Stakeholder* primarios, será fundamental para el tránsito interno hacia la sustentabilidad, como plantea la sustentabilidad corporativa.

iii. Sustentabilidad corporativa

Por último, la Sustentabilidad Corporativa se plantea como parte de los esfuerzos por conectar las necesidades de los accionistas directos e indirectos en el presente y futuro, equilibrando las dimensiones económica, ambiental y social. Se considera que, el tratamiento de la sustentabilidad como un proceso, puede ser integrado a las actividades de gestión, para ser implementada y monitoreada sistemáticamente. En este sentido, se plantea como una acción de largo plazo, que se va a constituir desde la transformación de la estructura organizacional, operativa y de gestión. (Lozano, Ceulemans, & Scarff-Seatter, 2015; Chang, 2017)

Esta idea, surge de la búsqueda por crear mayor conciencia y responsabilidad de las empresas con respecto al medio ambiente y la sociedad; por lo que se han desarrollado iniciativas voluntarias para integrar la sustentabilidad entre los objetivos empresariales. De igual forma, se ha requerido de un liderazgo gerencial en la comunicación, gestión e internalización del cambio como parte de la cultura y valores empresariales. (Lozano, Ceulemans, & Scarff-Seatter, 2015; Hallstedt, Ny, & Robe, 2010)

iv. Economía Verde

La economía verde, fue propuesta como un nuevo modelo económico que sirva como herramienta para el logro del Desarrollo Sustentable; en dicho sentido, se fundamenta en la generación de políticas para orientar la producción económica hacia la ecología no sólo desde la concientización, sino desde la reducción de emisiones de carbono, la generación de empleos verdes y del uso eficiente de recursos naturales; lo que garantice la rentabilidad de organismos

empresariales en el largo plazo , la adopción de una responsabilidad social desde las empresas y favorezca el incremento de los recursos públicos para el alcance de ello. (Chang, 2017)

c) Sustentabilidad social

La sustentabilidad social es tema poco explorado en el campo empírico y teórico, por lo que se presta particular atención a partir de la búsqueda por detener acciones insostenibles, amenazas o efectos de la actividad humana; por ejemplo, los riesgos ambientales derivados del cambio climático para la sociedad. (Missimer & Rob, 2016; Eizenberg & Jabareen, 2017)

A pesar de que la sustentabilidad ha tenido un importante énfasis en los tratamientos ambiental y económico-empresarial, en términos sociales se han destacado su profunda dinámica compleja que puede ser observada desde un enfoque sistémico, del que se pueden destacar factores: culturales; contextuales; valores como la equidad, la solidaridad, la corresponsabilidad; busca el bienestar común; genera comportamientos, preferencias y procesos de aprendizaje, que le permiten su funcionamiento.

A fin de puntualizar los aspectos relevantes que han surgido de la literatura revisada, se puede observar que la atención sobre la sustentabilidad social se enfoca en aspectos característicos, culturales, operativos y externos; que se considera deben ser atendidos a fin de alcanzar una Sustentabilidad Social. (ver Tabla 1).

Tabla 1. Factores de la Sustentabilidad Social que deben ser desarrollados

Características	Culturales		Operativos	Externos
Diversidad	Arreglos Sociales	Justicia	Colaboración	Planificación Urbana
Eco-prosumismo	Identidad	Equidad	Participación	
		Confianza		

Fuente: Elaboración propia

Para el caso de las características, se considera que la diversidad es un factor de suma relevancia de preservación en la sociedad, pues justamente representa uno de los que promueven el cambio, pero también facilitan la resiliencia a partir de los procesos de aprendizaje y auto-organización; es decir, la complejidad distintiva entre los individuos que conforman a una comunidad, le da fortaleza de resistencia y resiliencia ante la incertidumbre. (Missimer & Rob, 2016)

Por otro lado, la sociedad se ha transformado en actor clave en los procesos de co-creación de valor, pues en la actualidad muchos cuentan con un impulso voluntario por informarse y asumir un papel más integrado sobre los productos que consume de forma responsable, como eco-prosumidores; lo que se considera es un aspecto de importancia por mantener, al tratarse de una mejora continua que se preveé puede ser transmitida a otros consumidores, y productores por medio de procesos reiterativos. (Eizenberg & Jabareen, 2017)

Los aspectos culturales que permiten la identificación y diferenciación entre personas, así como los valores compartidos, son un aspecto crucial que preservar; ya que la identidad es parte de la construcción de un individuo ante la sociedad, la cual, en conjunto con la confianza y el establecimiento de objetivos comunes, permite el apoyo y la colaboración desde la conformación de redes; por lo que también se vuelve fundamental a la hora de discutir y llegar a puntos de acuerdo común. (Missimer & Rob, 2016; Ostrom, 1990; Seyfang, 2013)

En términos operativos, desde el Informe Brundtland y como parte de los objetivos propuestos del mismo, el tema de la colaboración y la participación plural, como un reconocimiento de responsabilidad compartida; pero también de empatía hacia las problemáticas comunes, no es sólo un mecanismo para lograr los resultados esperados; sino que también representa el involucramiento y la concientización. (Missimer & Rob, 2016; Seyfang, 2013; Eizenberg & Jabareen, 2017)

Finalmente, los aspectos externos que se relacionan directamente con la habitabilidad de los espacios, denotan la importancia de éstos; pues Eizenberg, considera que los aspectos físicos en que se desenvuelve la sociedad, son vitales salvaguardar, pues sólo de dicha forma se puede lograr que las generaciones futuras convivan en entornos similares, y se observe una sociedad sustentable, en conjunto con los otros aspectos mencionados.

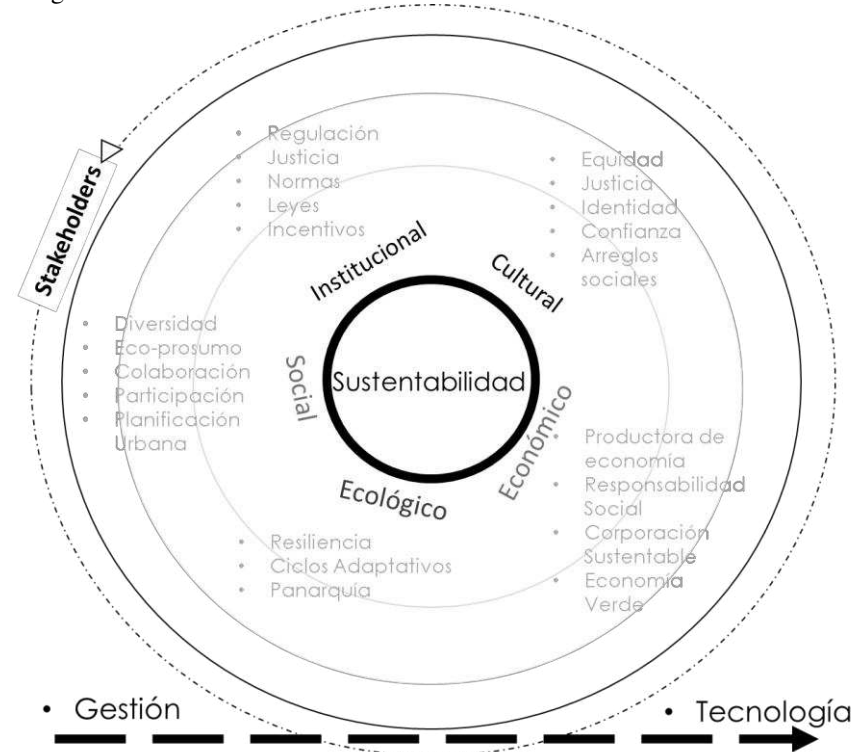
5. Panorama de la Sustentabilidad

El panorama de la sustentabilidad está construido sobre tres principales pilares: social, ecológico y económico; de éstos, ya han sido profundamente debatidos desde la academia sus elementos. Aunado a ello, se suman el componente cultural e institucional para integrar una visión completa sobre la sustentabilidad, de modo alterno y transversal.

La sustentabilidad cumple con las características de un sistema que depende del seguimiento de acciones alineadas a sus pilares como parte de un proceso, al tiempo que éstas persiguen un objetivo común; lo anterior, cumple con un significado ambivalente del término sustentable, ya que puede ser sustentable el desarrollo de acciones, pero también lo es la meta alcanzable en el largo plazo.

Las actividades que posibilitan el seguimiento y alcance de la sustentabilidad, dependen por completo de la existencia y participación de los *Stakeholders*, ya que son quienes habilitan el camino, valiéndose de la gestión de acciones para dar orden a los recursos naturales, sociales y financieros y creando, aplicando o adaptando tecnologías en el proceso hacia la sustentabilidad. Dicho ordenamiento, se fundamenta en el alcance de acuerdos sociales que norman y dan dirección al alcance que se busca del DS.

Diagrama 3. Panorama de la Sustentabilidad



Fuente: Adaptado del Panorama Teórico de la Sustentabilidad en las firmas de Chang (2017)

De acuerdo con la realidad del entorno humano en el siglo XXI, el desarrollo de las actividades sustentables han tenido un avance más considerable en términos económicos y comerciales, apostando a la creación, adopción e integración de medios tecnológicos que reduzcan los efectos de la excesiva presión al medio a causa de una continua producción basada

en el consumo. Esto denota que nos encontramos en un entorno de sustentabilidad débil, pues se ha considerado que los bienes naturales pueden ser sustituidos por los tecnológicos; sin embargo, la existente dependencia de su creación integrando recursos financieros, naturales y de capital humano, hablan de un tránsito hacia la sustentabilidad fuerte.

De modo que, es importante consolidar un enfoque orientado hacia la sustentabilidad fuerte bajo los principios de la ecología conservadora, que denote la vital preservación del capital natural para dar continuidad y dinamismo al modelo económico de forma moderada, pero completamentándose del capital artificial como aquel que facilita la mejora de condiciones para la sociedad y el ambiente, ya que ello viabiliza la adaptación de mejores prácticas en los procesos productivos y la oferta de servicios con efectos hacia el futuro.

Así, a pesar del debate que sugiere como objetivo final el alcance de una sustentabilidad súper fuerte, lo cierto es que éste sólo abona por los términos ambientales y sociales, sin considerar la importancia de la dinámica económica que de continuidad a la generación de capital financiero y artificial, empleos e ingresos para la sociedad. Por lo que su radicalidad se sienta más sobre la valoración y el respeto para la conservación, pero sin propuestas sobre la forma en que esto pueda ser llevado a la práctica, sino quedando en propuestas consideradas utópicas.

Capítulo 2. INNOVACIÓN EN SERVICIOS

El sector de los servicios tiene una creciente importancia económica mundial, con una participación del PIB que va del 7.5% en los años ochenta, a una del 13% en la actualidad. Lo anterior, es posible ya que el sector concentra numerosas actividades económicas, incluso de la industria manufacturera, permitiendo la generación de empleos y la multiplicación de conocimientos desde clientes u organismos de colaboración. (BM, 2019)

De acuerdo con el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte 2018 (SCIAN), podemos identificar distintos tipos de unidades económicas en servicios: financieros y de seguros; inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles; profesionales, científicos y técnicos; de apoyo a los negocios y manejo de residuos, y de servicios de remediación; educativos; de salud y asistencia social; de esparcimiento cultural, deportivo o recreativo; de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas; entre otros. (INEGI, 2018d)

No todos los organismos que prestan servicios cuentan con oficinas de I+D, pero la forma en que se integran y colaboran con otros para mejorar su oferta en el mercado, denota la posibilidad de innovar desde el uso de los conocimientos de mercado, mejorando procesos, introduciendo tecnologías, cambiando estructuras y en los modos de llegar al cliente, sin perder prestigio, calidad o inversión.

En virtud de lo anterior, es fundamental comprender lo que los servicios representan desde su evolución teórica y de los elementos que les componen, para con ello observar los modos en que éstos pueden innovar para permanecer y competir en el mercado.

1. Síntesis sobre el origen y trayectoria de la literatura de Innovación en Servicios

El campo científico de la innovación tradicionalmente se había focalizado a los desarrollos tecnológicos para la producción y los cambios que producían al ser adoptados y adaptados por las organizaciones en la fabricación de bienes de consumo. Desde dicho enfoque, los servicios solo formaban parte del proceso de suministro con bajo alcance de innovación. (Carlborg, et.

al., 2014; Gallouj & Weinstein, 1997; Morrar, *Innovation in Services: A Literature Review*, 2014)

La innovación en la generación de productos materiales guió la literatura al ser considerada el principal conductor de crecimiento económico. Es en los años ochenta que los servicios vendrían a representar importancia económica y científica por su creciente demanda dentro de los procesos productivos. (Morrar, 2014; Gallouj & Weinstein, 1997; Sundbo, 1997)

Primero el debate científico hizo hincapié en las condiciones y características diferenciadas de los servicios; después, se observaron entornos de co-producción (donde el cliente y proveedor generaban en conjunto), además que se relacionó la introducción de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) con la posibilidad de innovar. (Davis, 1989; Sundbo, 1997; Gallouj & Weinstein, 1997; Morrar, 2014)

Es la evolución literaria sobre innovación en servicios, la que permite evidenciar los cambios de enfoque y características de conformación; pues desde el análisis de producción de bienes materiales y la necesaria transformación organizacional para la innovación, es que Estados Unidos encabezaría, expandiría y consolidaría los estudios científicos hacia Europa Occidental (ver Tabla 6). Carlborg (2014) identificó tres fases que explican los avances científicos y que se retoman a continuación.

a) Formación

En los años ochenta la innovación en servicios toma importancia para la ciencia, por la acelerada expansión de los servicios intensivos en conocimiento y de marketing con uso de TIC's; pero también, porque da cuenta de la complejidad característica de los servicios como bienes intangibles, heterogéneos, y que son producidos y comercializados de forma simultánea. (Carlborg, et. al., 2014; Sundbo, 1997)

Esta fase se compone por investigaciones sobre las implicaciones que conlleva la introducción de TIC's en el suministro de productos, con especial atención a los servicios donde interviene la aceptación de los clientes en su uso. (Gallouj & Weinstein, 1997; Sundbo, 1997; Davis, 1989; Tornatzky & Klein, 1982)

La innovación con introducción de TIC's parecía positiva en la producción como mecanismo de contacto con el cliente, aunque éste podía no aceptar utilizarlas. La literatura expone la necesaria gestión de cambios en las organizaciones para generar capacidades internas en la innovación de servicios y su positiva difusión entre usuarios para impulsar su uso. (Carlborg, et. al., 2014; Rogers, 1983; Tornatzky & Klein, 1982; Davis, 1989; Cohen & Levinthal, 1990; Barney, 1991; Moore & Bensabat, 1991; Sundbo, 1997)

La búsqueda científica por explicar las características diferenciadas de los servicios, pretendía romper del enfoque asimilativo hacia uno demarcativo, explicando la capacidad de los servicios para generar innovación (Morrar, 2014).

b) Maduración

Con el cambio de siglo se aborda la participación intencional y no intencional de los clientes en los procesos productivos, ya que son quienes aceptan o difunden la innovación en servicios de acuerdo a su percepción. Razón por la cual es indispensable aprender sobre sus preferencias, capacidades y recursos; de tal suerte que las TIC's se convierten en una herramienta fundamental de información, como principal mecanismo de interacción. (Matthing, Sandén, & Edvarson, 2004; Vargo S. L., 2004; de Vries, 2006; Menor & Roth, 2007)

Esta etapa dio relevancia al enfoque demarcativo como parteaguas hacia el de síntesis, pues al reconocer el crecimiento económico de los servicios fue necesario buscar medios para satisfacer la demanda con estrategias provenientes del conocimiento de clientes o usuarios, como co-creación innovadora. (Carlborg, et. al., 2014; Morrar, 2014; Elche, González, Martínez, & Ruiz, 2009)

c) Multidimensional

Durante la primera década del siglo XXI, es posible observar la expansión literaria y el fortalecimiento de la innovación en los servicios como una realidad. La literatura denotaba una amplitud de focos en múltiples disciplinas que buscaban entender a la innovación en los servicios.

Los textos giraron hacia un ámbito estratégico, para promover la generación de redes de colaboración que ayudaran a reducir costos de comunicación al combinar capacidades para el

desarrollo tecnológico y con canales de apoyo para generar un valor diferenciado en el cliente, gestionando los recursos internos y las decisiones externas en co-producción. (Randhawa, Wilden, & Hohberger, 2016; Benner & Tushman, 2015; Kindström & Kowalkowski, 2014; Peltoniemi, 2011; Greer & Lei, 2012; Snow, Fjeldstad, Lettl, & Miles, 2010; Ordanini & Maglio, 2009)

El enfoque multidimensional busca integrar a los servicios y los productos materiales, pues considera sus fronteras son mínimas, por lo que deben crearse soluciones por medio de red, coincide con las características del entorno. (Galloj & Savona, 2009; Morrar, 2014; Carlborg, et. al., 2014; Kindström & Kowalkowski, 2014)

2. Diferentes corrientes teóricas para abordar la innovación en servicios

La Revolución Industrial aceleró los cambios en el panorama del desarrollo tecnológico y del crecimiento económico, yendo de un capitalismo enfocado a la acumulación de bienes y capital hacia otro con modos de producción ajustados a las demandas del mercado.

De acuerdo con Carlota Pérez (2010), es posible identificar al menos cinco saltos en la revolución tecnológica empujados por la producción en masa y guiados por la necesidad de generar mecanismos para facilitar dicho fin. Sin embargo, es hasta la quinta revolución tecnológica reconocida como de la informática y las telecomunicaciones, que se impulsaría la producción y comercialización de bienes intangibles.

Para explicar el avance de la literatura de innovación en servicios, se retoman las tres corrientes de Faiz Gallouj (2009): asimilativa o tecnológica, demarcativa o diferenciadora y de síntesis o integración. Estos enfoques (Ver Diagrama 4), presentan una tendencia lineal pero se sistematizan al considerar otros factores.

a) Corriente Asimilativa o Tecnológica

La innovación y el cambio tecnológico han sido factores identificados como promotores del éxito empresarial, ya que ayudan a responder a demandas de consumidores. Al inicio se atribuyó a la maquinaria especializada para producción masiva, pero a partir de los años setenta los servicios revolucionaron el mercado de bienes intangibles. (Elche, González, Martínez, & Ruiz, 2009; Ezcauriza, Tintoré, & Torres, 2001)

Lo anterior, sería pauta para el estudio científico de los servicios y de cómo estos podían cambiar y generar valor asimilando tecnologías. Los primeros esfuerzos, buscaron adaptar el conocimiento existente sobre innovación de la industria manufacturera, hacia los servicios (Ver Diagrama 4). (Bermejo & López, 2014; Elche, González, Martínez, & Ruiz, 2009)

El desarrollo científico y la búsqueda por traslapar las ideas de innovación meramente tecnológica, trajo el desarrollo de trabajos que pretendían explicar cómo las tecnologías empujaban la innovación en los servicios. Uno de los trabajos de mayor relevancia habría sido el “Ciclo de Producto Inverso” de Richard Barras (1986). (Gallouj & Weinstein, 1997; Galloj & Savona, 2009; Toivonen & Tuominen, 2009)

Barras (1986) pretendía explicar que la compra e integración de tecnología desarrollada en el exterior, generaba innovación en el sector de los servicios en tres etapas:

1. La introducción tecnológica adquirida a un proveedor externo, adaptaba actividades y espacios para integrar el componente al proceso de producción con más eficiencia.
2. La tecnología ya en los procesos productivos, generaba aprendizajes para mejorar la calidad de los servicios.
3. Finalmente, con el aprendizaje adquirido y las capacidades generadas, las empresas tenían la oportunidad para estandarizar alguna parte de sus procesos y generar innovaciones incrementales, o bien, transformar totalmente su oferta.

El trabajo de Pavitt (1984) también destacó por su clasificación de sectores productivos de acuerdo a sus fuentes de conocimiento y dirección de actividades de innovación; su taxonomía distinguía organizaciones: basadas en ciencia; proveedoras especializadas; intensivas en escala; y usuarios de tecnología. Dicha categorización, consideraba a los servicios como usuario de tecnología, sin mayor capacidad de innovación. (Toivonen & Tuominen, 2009; Bermejo & López, 2014; Pavitt, 1984; Galloj & Savona, 2009)

Miozzo & Soete (2001) plantearían una reclasificación en cuatro categorías: los sectores dominados por proveedores, dependientes de equipos y sistemas tecnológicos desarrollados por otros para prestar servicios personales, públicos y sociales; los sectores intensivos en escala que dependen de redes físicas, como el transporte; los sectores dependientes de redes de información, como los financieros y de comunicaciones; y finalmente, los proveedores

especializados en tecnología y sectores de base científica, donde se encuentran los desarrolladores de software o de servicios avanzados como de diseño y de soporte técnico, etc. (Toivonen & Tuominen, 2009; Bermejo & López, 2014; Miozzo & Soete, 2001)

La reclasificación de Miozzo y Soete (2001), pretendía que no todas las organizaciones de servicios fueran consideradas como dominadas por proveedores, sino con capacidades diferenciadas, pero reconociendo que los medios tecnológicos son los que permiten lograr innovación en servicios. (Galloj & Savona, 2009; Ezcauriza, Tintoré, & Torres, 2001; Bermejo & López, 2014; Toivonen & Tuominen, 2009)

La asimilación tecnológica entiende la existencia de innovación en los servicios, identificando la simultaneidad entre el proceso de producción y de comercialización. Es decir, la configuración interna organizacional puede empujar o limitar la introducción de tecnologías, de acuerdo con las capacidades de absorción, pues ello incide directamente en el proceso de producción. (Cohen & Levinthal, 1990; Barney, 1991; Sundbo, 1997; Teece, Pisano, & Shuen, 1997; Vargo S. L., 2004; Menor & Roth, 2007)

De igual modo, en la comercialización el papel del cliente como usuario es fundamental, ya que su aceptación por nuevos servicios o tecnologías integradas, permitirán su exitoso o fracaso en el intento. (Tornatzky & Klein, 1982; Davis, 1989; Moore & Bensabat, 1991; Rogers, 1983; Matthing, Sandén, & Edvarson, 2004; Ordanini & Maglio, 2009)

b) Corriente Demarcativa o Diferenciadora

Surge como respuesta al enfoque asimilativo y denota la importancia de distinguir los aspectos no tecnológicos de los servicios y entender sus particularidades: simultaneidad entre proceso y comercialización, heterogeneidad, intangible, indivisible, instantáneo y no almacenable. (Ver Diagrama 7). De igual modo, se distingue la participación del cliente como co-creador de innovaciones, pues sus demandas informan necesidades de consumo. (Matthing, Sandén, & Edvarson, 2004; Greer & Lei, 2012; Cui & Wu, 2015)

Rogers (1983) fundamentó que la “Difusión de la innovación” permite socializar y transmitir nuevas ideas que al ser comunicadas pueden promover su aceptación; ello, funciona como esparcimiento informativo pero también genera una percepción sobre las características de cada innovación y la forma en que ésta pudiera ajustarse a las necesidades; su complejidad

de entendimiento, uso y mantenimiento; las ventajas relativas frente a productos anteriores; cuáles han sido sus resultados de aplicación; y qué tan posible es probar o experimentar con dicho bien, antes de su adquisición definitiva; es decir, elementos intangibles que coinciden más con la percepción de cada individuo.

En concordancia con lo anterior, se reconoció que la participación interactiva con el consumidor es fundamental para la creación de los bienes ofertados; pues no se trata sólo de una transacción de compra-venta, sino que conlleva un proceso de experimentación y coincidencia con la demanda. (Rogers, 1983; Tornatzky & Klein, 1982; Spring & Araujo, 2009; Matthing, Sandén, & Edvarson, 2004)

De ese modo se afirma la necesidad de co-creación entre productor y cliente, Gallouj y Weinstein (1997) retoman la metáfora del “triángulo del servicio” de Gadrey para explicar dicha relación entre los productores (A), clientes (B) y la creación de una nueva realidad o producto (C). Se entiende que cada cliente es distinto y tiene poder de demanda, por lo exigen servicios heterogéneos que se ajusten a sus necesidades, de modo que las organizaciones deben aprender sobre ellos y gestionar sus recursos; finalmente, ello crea una nueva realidad acordada y en beneficio mutuo, yendo de la innovación tecnológica hacia la estratégica. (Gallouj & Weinstein, 1997; Morrar, 2014; Nagy, 2013; Sundbo, 1997)

La innovación estratégica es la de mayor apego a los servicios, pues conlleva actividades intangibles, altamente imitables que deben cambiarse desde el interior de las organizaciones para alinearse hacia objetivos empresariales y de mercado. (Sundbo, 1997; Elche, González, Martínez, & Ruiz, 2009; Matthing, Sandén, & Edvarson, 2004; Toivonen & Tuominen, 2009; Kindström & Kowalkowski, 2014)

Por eso, la corriente demarcativa destaca que la recepción externa y la reacción interna son los componentes de la innovación en servicios, pues de acuerdo a Gallouj & Weinstein (1997) comprende de las competencias del proveedor, las del consumidor, las características técnicas tangibles e intangibles del servicio y las características de salida del servicio final.

c) Corriente de Síntesis o Integración

El enfoque de síntesis o integración supone que la innovación en servicios es compleja, ya que requiere considerar la convergencia entre la tecnología y la creación de nuevos servicios

per se, de modo que se unifique el entendimiento de productos y servicios (Ver Diagrama 4). (Witell, Snyder, Gustafsson, Fombelle, & Kristensson, 2016; Galloj & Savona, 2009)

Al cambiar las relaciones entre organizaciones hacia la agrupación para crear soluciones desde el accionar receptivo y reactivo; se destaca la importancia dada al sector de los servicios en la economía con una tendencia hacia la “servilización” de productos y una “productización” de los servicios, con fronteras difusas. (Morrar, 2014; Spring & Araujo, 2009; Kindström & Kowalkowski, 2014)

Este enfoque, busca sintetizar la visión hacia innovaciones en las formas de organización, de nuevos mercados o la combinación de insumos; que simplifique la interacción entre procesos productivos, actores involucrados, recursos y mecanismos utilizados. (Galloj & Savona, 2009; Nagy, 2013; Witell, Snyder, Gustafsson, Fombelle, & Kristensson, 2016)

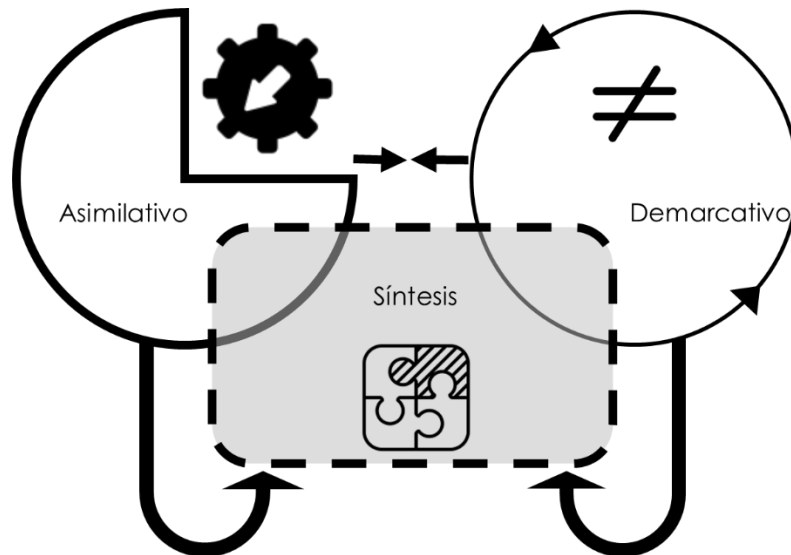
En principio, la integración de organizaciones respondía a su necesidad para crear valor y capacidades de oferta al cliente. Desde finales del siglo XX, Evert Gummesson concebía que las organizaciones podían también tener relaciones autorreguladas por sus necesidades y destrezas como “Organizaciones Imaginarias”, fuera de cualquier formalidad legal. (de Vries, 2006; Randhawa, Wilden, & Hohberger, 2016; Greer & Lei, 2012; Kindström & Kowalkowski, 2014; Peltoniemi, 2011)

En ésta lógica dominada por los servicios, la gestión de operaciones empresariales también forma parte central de la planeación organizacional para la innovación. De modo que, la exploración y explotación de capacidades o recursos es fundamental, más aún desde la colaboración como “ventaja estratégica”, con una coordinación no formal. (Vargo & Lusch, 2015; Menor & Roth, 2007; Vargo S. L., 2004; Spring & Araujo, 2009; Ordanini & Maglio, 2009)

La generación de valor buscada por la organización prestadora de servicios, se sirve de redes de proveedores y canales tecnológicos, para cooperar de forma secuencial y recíproca en la construcción de nuevos modelos de negocio para capturar valor, alineándose a los objetivos empresariales y del cliente. Se innova de forma colaborativa y abierta, ya que se posibilita el aprendizaje de responder a necesidades heterogéneas, con el uso de tecnologías que diversifican la oferta, mejoran las experiencias del consumidor y reducen el tiempo en la

satisfacción de las demandas. (Kindström & Kowalkowski, 2014; Greer & Lei, 2012; Galvagno & Dalli, 2014; Benner & Tushman, 2015; Snow, Fjeldstad, Lettl, & Miles, 2010; de Vries, 2006)

Diagrama 4: Enfoques teóricos en torno a la Innovación en los Servicios



Fuente: Elaboración propia

Desde la innovación colaborativa, el papel del cliente toma ambivalencia en la creación de valor como: clientes individuales o comerciales, es decir, quienes adquieren y aquellos que proveen. Es decir, que la organización prestadora de servicios se sirve de la tecnología para obtener información sobre las necesidades de sus clientes, pero también trabajaba con ellos para ajustar su oferta. Los clientes comerciales ayudan a ampliar las capacidades, combinando recursos y capacidades para una oferta de servicios más sofisticada. (Cui & Wu, 2015; de Vries, 2006; Matthing, Sandén, & Edvarson, 2004; Greer & Lei, 2012)

3. Definiciones sobre innovación en servicios

Ahora bien, para generar una comprensión más certera sobre lo que significa la innovación en los servicios, es fundamental comenzar por entender lo que son los servicios, sus tipos y las concepciones acerca de la innovación de mayor reconocimiento, para con ello tener un acercamiento a lo que éstos representan desde el campo de los intangibles.

Los servicios, principalmente son reconocidos como aquellas acciones, protocolos o tratamientos sumamente heterogéneos que conducen a un cambio en la condición de una persona o unidad económica. Éste tipo de actividades no producen bienes, y se crean a partir de la combinación de distintos elementos, de acuerdo al tipo de solicitud, acuerdo u objetivo establecido entre el proveedor y el cliente. (Elche, González, Martínez, & Ruiz, 2009; Morrar, 2014)

Se considera que los servicios adquieren funcionalidad a partir del ensamblaje de infraestructuras, equipamientos, servicios auxiliares y de gestión, que en su conjunto conforman un sistema complejo compuesto por subsistemas que interactúan para dar satisfacción a las necesidades del cliente.

En términos económicos, se identifica que los servicios corresponden a actividades económicas terciarias enfocadas a servicios financieros y de seguros; inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles; profesionales, científicos y técnicos; de apoyo a los negocios y manejo de residuos, y de servicios de remediación; educativos; de salud y asistencia social; de esparcimiento cultural, deportivo u otros recreativos; de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas; y otros servicios que no incluyen actividades gubernamentales. (INEGI, 2018d)

Existen numerosas clasificaciones para distinguir los tipos de servicios existente, pero muchos de éstos tienen un enfoque mucho más dirigido hacia los productos tangibles, por lo que retomamos la clasificación de Kent (1985) por su especificidad (González, del Río, & Dominguez, 1989), para decir que éstos pueden ser:

- Personales no calificados: referidos a aquellos que tradicionalmente no requieren de una preparación profesional, pensando en los domésticos y personales de todo tipo.
- Personales cualificados: que se requirieron con determinados conocimientos después de la revolución industrial, principalmente con capacidades nuevas que se circunscribieran al ámbito del comercio, la administración, el suministro de servicios públicos y otros alineados a las industrias.

- Industriales: que demandan de una alta calificación y especialidad, dada la complejidad industrial, a fin de lograr eficiencia en los procesos, donde se considera a los servicios bancarios, de seguros, leyes y otros propios de la administración pública.
- De consumo masivo: siendo éstos necesarios por un incremento en la demanda y el poder adquisitivo, ya que ofertan a gran escala en el ámbito de los restaurantes, hoteles, actividades de recreativas, de sanidad y otras, y con ello posibilitan una eficiencia económica.
- Empresariales de alta tecnología: que integran a un conjunto de nuevas empresas que prestan servicios técnicos, en los que se utiliza el procesamiento de datos y la automatización de procesos.

De dicho modo, se reconoce que el sector de los servicios cuenta con una creciente importancia económica y una compleja diversidad, pues entre sus características se encuentra que son intangibles, heterogéneos, inseparables durante su proceso de producción, comercialización y consumo, además de ser perecederos (a lo que algunos autores denominan criterios IHIP: Intangibles, Heterogéneos, Inseparables y Perecederos); es decir, cuentan con características específicas y con un elevado contenido de información generado por las interacciones de quienes participan de ellos, tienen una su naturaleza circunstancial y una relevante importancia de recursos humanos. (Morrar, 2014; Snyder, Witell, Gustafsson, Fombelle, & Kristensson, 2016; Spring & Araujo, 2009)

Si bien, los servicios por sí mismos representan la prestación de actividades que satisfacen o solucionan una necesidad, lo cierto es exigen la combinación de numerosas diligencias para generar un mayor margen de cobertura. El turismo, por ejemplo, es un sector que requiere de la interrelación entre distintos servicios, la recombinação de estos y de una renovación constante que implique adecuaciones de acuerdo a las preferencias demandadas y la creación de atractivos de forma constante.

En este sentido, los servicios como un sistema complejo que se adecúa a las demandas del mercado, tienen también la necesidad de gestionar procesos de innovación. Ahora bien, el relevante estudio sobre la innovación, proviene no sólo en términos de novedad entre la oferta y la demanda en el mercado; sino que emana de una lógica económica, de crecimiento y acumulación de riqueza. Dicha premisa, habría sido desatada con el nacimiento de la

Revolución Industrial, pues la introducción de cambios en los modos de producción, principalmente mecanismos, guiaría la tendencia hacia un aumento en la fabricación industrial de bienes materiales, desde el último cuarto del siglo XVIII y hasta el siglo pasado.

Desde dicho precepto, el aporte de mayor relevancia y peso para los estudios sobre economía e innovación serían las propuestas de Joseph Schumpeter, ya que desde su “Teoría del Desarrollo Económico” planteaba y analizaba la realidad del mundo capitalista, asociándolo a un entorno social y natural cambiante, en contraste con el sistema económico neoclásico reconocido hasta entonces bajo la concepción walrasiana de equilibrio y estacionalidad. (Schumpeter, 1911)

Schumpeter dio razón sobre cómo las características del entorno no se encontraban aisladas de la economía, por lo que podían producir cambios que condicionaran transformaciones en la esfera industrial; situación confirmada con las evidentes mejoras en las tecnologías de producción. Sin embargo, consideraba que la forma de soportar y hacer frente a dicha situación era generando procesos de adaptación desde el interior de las organizaciones, al tener condiciones para responder de forma espontánea, con “nuevas combinaciones”. (Schumpeter, 1911)

Si bien, Schumpeter no mencionaba el término “innovación”; las nuevas combinaciones estaban compuestas por fuerzas y materiales para: la introducción de un nuevo bien, la introducción de un nuevo método de producción, la apertura de un nuevo mercado, una nueva fuente de aprovisionamiento de materias primas o la creación de una nueva organización de cualquier industria. Estas cumplían con las características de mejora para reaccionar, adaptarse y lograr una posición próxima al equilibrio posterior a los cambios ocurridos en el exterior, pero soportados desde la destreza interna. (Schumpeter, 1911)

En este caso, dicha propuesta y las posteriores planteadas por Schumpeter, como la “destrucción creativa” que refiere a la necesaria renovación para la supervivencia, conformarían la base del pensamiento y desarrollo científico sobre la innovación con importante relevancia económica de crecimiento y desarrollo. Tal así, que se fue necesario medir y seguir las actividades científicas y tecnológicas, como marco de referencia en los avances del proceso innovativo para la creación del Manual de Oslo en 1992, bajo un enfoque

para la industria manufacturera, el cual fuera impulsado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y Eurostat. (OCDE & Eurostat, 2005)

Si bien el manual, a su nacimiento tuviera un enfoque mucho más limitado hacia la medición de innovaciones de producto y proceso; éste serviría como referente en las encuestas de innovación del sector empresarial, que poco a poco serían aplicadas más allá de los países de la OCDE. Los esfuerzos de dicho manual, denotaron una importante labor en el desarrollo de definiciones y metodologías comunes internacionalmente, que integraban al sector de los servicios en 1997 y que, en su tercera edición para 2005, reconocían también dos tipos más de innovación: organización y mercadotecnia. (OCDE & Eurostat, 2005)

Es finalmente, a raíz del aprendizaje resultante de un entorno dinámico en que se identifican nuevos valores globales para la adopción de tecnologías de la información con influencia sobre los modelos de negocio, donde crece la importancia del conocimiento como capital de creación, progresa el entendimiento de los procesos de innovación y su impacto económico; que en 2018 se publica una nueva versión que pretende guiar la evaluación no sólo de los alcances en innovación, sino de la alineación de estos con los Obejtivos del Desarrollo Sustentable establecidos en 2015. (OCDE & Eurostat, 2018)

En esta última versión, el Manual de Oslo (2018) define...“*una innovación como un nuevo o mejorado producto o proceso (o la combinación de estos) que se diferencia significativamente de los productos o procesos previos de la unidad y que se han puesto a disposición de los usuarios potenciales (productos) o en uso por la unidad (proceso)*”. (OCDE & Eurostat, 2018: 20)

De ese modo, se destaca de forma más estricta que la innovación puede alcanzarse con la creación, combinación y uso de bienes tangibles e intangibles, en cualquier nivel productivo para uso propio o para poner en disposición de terceros. La definición también resalta que la innovación resulta de la participación de actores en su forma individual o grupal, con lo que se reconocen distintas formas de organización y en distintos niveles.

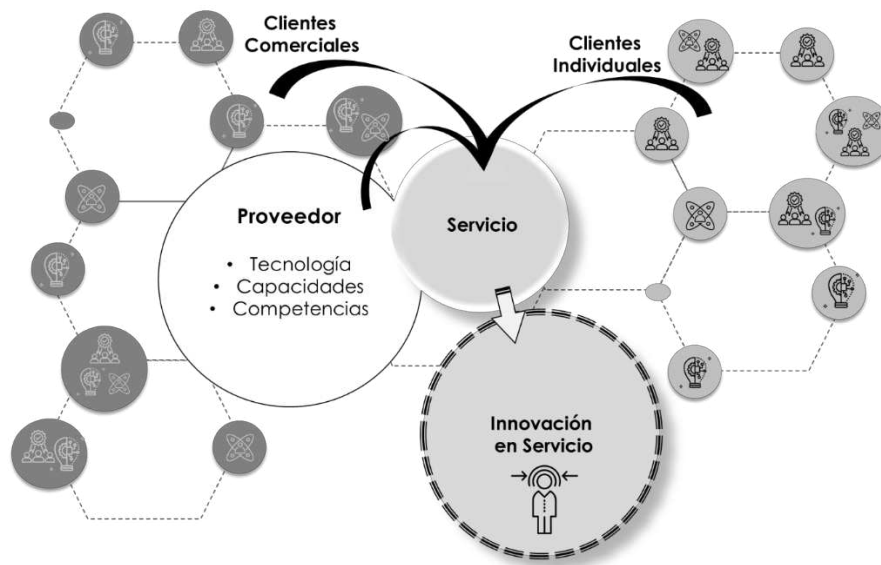
Dicha definición denota la apertura de la innovación en la actualidad, en la que las fronteras diferenciales entre productos y servicios se han difuminado, sirviéndose en todo caso de la experiencia que deja cada cambio o transformación y su uso de forma individual u

organizacional, por lo que es posible asegurar que construye nuevos enfoques que más allá de su aplicación económica, expresa que la innovación puede dar respuesta a necesidades a partir de la participación e involucramiento social.

Por su parte, el estudio de la innovación en servicios como concepto comienza a finales del siglo XX para considerarla como aquella recombinação o introducción de elementos que generan cambios en los servicios, los cuales por ser intangibles no pueden medirse con indicadores como en la manufactura, sino que se convierten en conocimiento estratégico y necesario para las organizaciones. (Elche, González, Martínez, & Ruiz, 2009; Sundbo, 1997)

La innovación en servicios, por lo tanto, ha sido considerada como proceso y resultado de la integración entre inputs tecnológicos, capacidades y competencias del proveedor y de sus clientes individuales o comerciales, pues a través de ésta se da originalidad y valor al servicio; por lo anterior, a pesar de ser reproducibles, los servicios cuentan con elementos específicos, por lo que sólo posibilitan la innovación en algunas de sus características. (Matthing, Sandén, & Edvarson, 2004; Toivonen & Tuominen, 2009)

Diagrama 5: Dinámica y alcances de la Innovación en Servicios



Fuente: Elaboración Propia

De esta forma, se reconoce que las innovaciones de servicios en la actualidad ya no son lineales desde la oferta de una organización única, sino que permean fronteras y se mueven de una ubicación interna hacia un sistema relacional con socios externos; yendo hasta un enfoque

de integración entre la constante entrada y salida de conocimiento que es distribuido entre la red de actores y utilizado con la finalidad de generar beneficios (Ver Diagrama 5). (Randhawa, Wilden, & Hohberger, 2016; Ezcauriza, Tintoré, & Torres, 2001)

Finalmente, la integración de actores que posibilitan la innovación en los servicios, como explica Rogers (1983), depende de procesos de difusión que favorezcan la adopción de ideas, prácticas u objetos percibidos como nuevos por un individuo o alguna unidad de adopción. Ello no implica que, en este caso los servicios puedan ser nuevos por completo, sino que sean previamente desconocidos a la percepción de quien los adopta, ya que ello implica la existencia de nuevo conocimiento y la toma de decisiones con respecto a su adquisición.

De modo que, la innovación en los servicios se explica como cualquier cambio que afecte alguna característica del servicio original, resultante de la interacción continua entre numerosos actores, que se benefician al desarrollar dichas modificaciones y aplicarlas comercialmente (Toivonen & Tuominen, 2009; Gallouj & Weinstein, 1997). En este aspecto, es fundamental destacar que las innovaciones en servicios deben ser necesariamente difundidas dada su complejidad intangible, pues de dicha forma será posible ajustarse a los criterios planteados por Rogers (1983) y modificar la perspectiva de transformación con respecto a las ventajas que genere; sus resultados y consecuencias observables; su compatibilidad con valores, cultura, experiencias previas y necesidades; su facilidad de comprensión; y, su posibilidad de prueba o experimentación.

a) Niveles de Innovación en Servicios

Gallouj y Weinstein (1997), habrían determinado que los servicios eran posibles de crear a partir de la interacción entre cuatro vectores o elementos (las competencias del proveedor, las competencias del consumidor, las características técnicas tangibles o intangibles del servicio, y las características de salida del servicio); si bien, dicha visión estaba planteada para identificar cómo se generaban las innovaciones de producto y proceso, dicha clasificación permite abordar otros tipos de innovación (Ver Diagrama 9). (Elche, González, Martínez, & Ruiz, 2009)

Gran parte de la literatura sobre innovación, considera que los grados o niveles en que ésta puede llevarse a cabo es a partir de cambios radicales o incrementales; sin embargo, tomando

en consideración las características del contexto actual con mayor tendencia hacia la síntesis, y con ello, se dirige al trabajo colaborativo; las transformaciones también pueden tender hacia otro tipo de re combinaciones o formalizaciones.

En virtud de ello, es importante aclarar que, para entender el funcionamiento de los vectores y su relevancia debemos enfatizar que las competencias se refieren al conjunto de aptitudes, habilidades, recursos y tecnologías que una persona u organización posee, y le permite alcanzar mejores resultados. Ello, en términos de una empresa de servicios, permite obtener ciertas ventajas en el mercado frente a los competidores, haciendo más compleja su imitación. (Morrar, 2014)

Por otro lado, en términos del cliente individual o comercial, la posesión de dicha cartera de competencias, permite de forma un acceso estratégico hacia la adquisición de los servicios específicos, al tiempo que facilita los procesos de comunicación para mejorar la compatibilidad entre objetivos y necesidades mediante un proceso de retroalimentación y aprendizaje. (Greer & Lei, 2012)

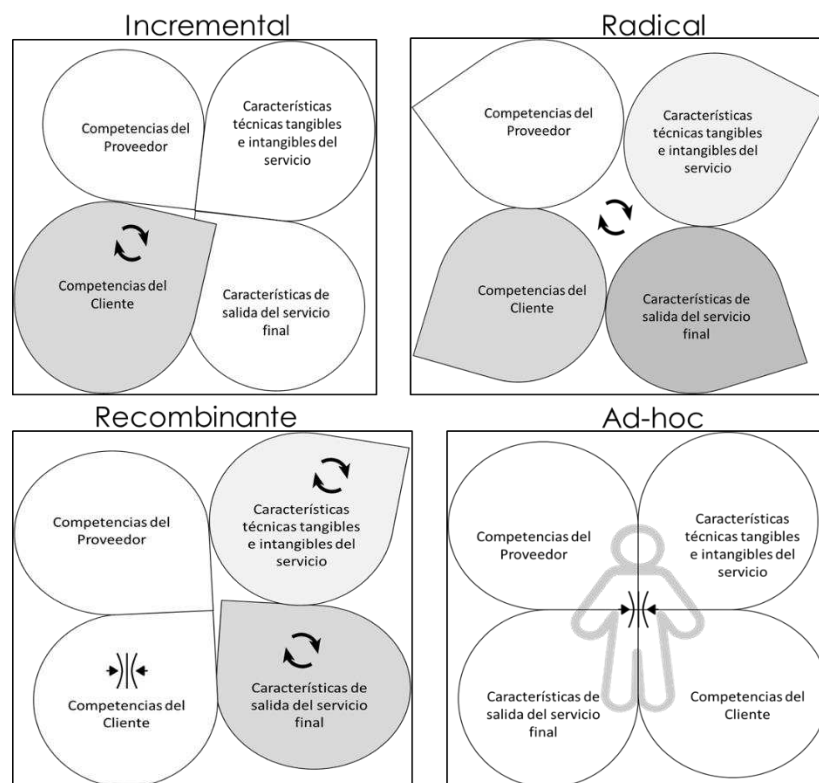
De ese modo, se entiende que los servicios cuentan con características técnicas que los constituyen de forma tangible e intangible, pues existe una gran cantidad de conocimiento que es intercambiado por medio de métodos, instrumentos o modelos que dan valor al servicio; pero también se reconoce que pueden aplicarse a éste, mecanismos tecnológicos para facilitar el acceso, principalmente TIC's o tecnologías de logística que favorecen la reducción de la complejidad, los tiempos de acceso y los costos de producción. (Gallouj & Weinstein, 1997; de Vries, 2006)

Por todo lo anterior, es posible asegurar que las características heterogéneas en los servicios, pueden estar relacionadas con la forma en que éstos son entregados; pues ya sea a través de la entrega directa o indirecta con el uso de tecnologías; los servicios pueden ser tan flexibles o adaptables como sean las competencias y características técnicas explicadas anteriormente.

En consecuencia, a pesar de reconocer con mayor claridad que las innovaciones pueden tener un grado de cambio incremental o radical, es posible retomar al menos dos niveles adicionales propuestos por Gallouj y Weinstein (1997), para así definir que en el caso de los servicios en la actualidad las innovaciones pueden ser:

- i. Incremental: consiste en la mejora de ciertas características del servicio, lo cual permite que la estructura del sistema no cambie, pero que el sistema en sí se vaya adecuando, pues la intención de una mejora es la de aumentar la competencia de la organización, a partir del aprendizaje y la sustitución o agregación de algunos elementos. Esto ocurre cuando la organización cambia algún elemento dentro de su proceso productivo (tecnología, organización de las actividades a realizar o la introducción de una nueva estrategia), pues ante dicha integración se producen adaptaciones reactivas a los conocimientos desarrollados.
- ii. Radical: ésta denota la creación de un servicio totalmente nuevo, en el que los cuatro vectores son modificados por completo y son reemplazados por nuevos vectores, generando así una propuesta distinta a lo disponible en el mercado con anterioridad.

Diagrama 6: Niveles o grados de Innovación en los servicios



Fuente: Elaboración Propia

- iii. Ad-hoc: estas innovaciones surgen de la interacción con el cliente y de la búsqueda conjunta de soluciones a un problema en particular; aquí se aprovecha el conocimiento y la experiencia previa de ambas partes, logrando mejores relaciones. Algunos les

consideran servicios personalizados, ya que el consumidor es la fuente principal de información sobre los requerimientos y las características que deberán ajustarse. Asimismo, dentro de este tipo de innovación gran contenido original, pues se crean nuevas competencias, se acumulan aprendizajes y se codifican algunos elementos rutinarios de los procesos de creación, pero de forma dinámica a fin de responder a las demandas en el momento preciso. (Gallouj & Weinstein, 1997; de Vries, 2006; Elche, González, Martínez, & Ruiz, 2009)

- iv. **Recombinación:** en este caso, no se crean nuevas combinaciones, sino que se explotan las características a partir de los conocimientos y las trayectorias existentes, ya sea por el uso de tecnologías o estrategias específicas con resultados favorables. Su funcionamiento resulta del aprendizaje acumulado de la experiencia, incluso, facilita la generación de nuevos equipos de trabajo en que dichas recombinaiones sean aplicadas a nuevos proyectos, lo que permite ahorrar recursos y colaborar de forma abierta. Es uno de los niveles que coincide más con las actividades en el sector de los servicios; pues como se mencionaba con anterioridad, la complejidad de éstos requiere de altos niveles de integración. (Gallouj & Weinstein, 1997)

A pesar que los grados de innovación en los servicios retomados previamente fuesen propuestos hacia finales del siglo pasado, cercanos a dos décadas más tarde, son propuestas que corresponden a las características de la literatura bajo el enfoque de síntesis y la aplicación de estrategias llevadas a la práctica en la actualidad por distintos tipos de organizaciones privadas, gubernamentales y no gubernamentales; quienes, a pesar de competir se complementan en un espacio de innovación abierta.

4. Tipos innovación servicios

Sobre los tipos de innovación que se pueden encontrar dentro de los servicios existen numerosas consideraciones; en su mayoría éstas coinciden en que cada tipo de innovación es correspondiente a las necesidades o exigencias provenientes del mercado, pues si bien se habla sobre una creciente relevancia de los servicios en la economía, las nuevas propuestas devienen de la información y los aprendizajes recogidos desde el cliente o de las redes establecidas con otras organizaciones, como se mencionaba con antelación.

De dicho modo se reconoce que, si bien las innovaciones en servicios surgen de las innovaciones tradicionales, existe también una coincidencia en su denominación, al tratarse de innovaciones de producto, proceso, organizacionales o de marketing; tal como propondría el Manual de Oslo (2005); sin embargo, dadas las ya mencionadas diferenciadas características de los servicios, éstas innovaciones no conllevan la misma connotación que en el caso de los productos manufacturados, como se explica a continuación.

a) Producto

Para el caso de los servicios, cuando se habla de innovación en el producto, más allá del bien material, se hace referencia al resultado que se entrega al consumidor o usuario final; este protocolo o bien no material entregado puede ser observado a partir de dos características:

Por un lado, se considera que los nuevos servicios representan un valor adquirible, dicha propuesta puede implicar beneficios monetarios o no monetarios; pues además de ahorros en términos de dinero-tiempo-espacio del que los usuarios se ven beneficiados al contratar un servicio; éstos también logran disfrutar de experiencias diferenciadas, principalmente a partir de las ventajas que éstos les dejen y de la compatibilidad con sus valores, cultura, necesidades. (Rogers, 1983; Witell, Snyder, Gustafsson, Fombelle, & Kristensson, 2016; Tornatzky & Klein, 1982)

Por otro lado, y en relación con los beneficios que la innovación del servicio como producto final podría tener; se encuentra la posibilidad de recibir un servicio personalizado o que éste sea estandarizado, ya que ello representa que se ajuste a los requerimientos del cliente a partir de una acertada comunicación y retroalimentación, pero con acceso más costoso y tardado en términos de contar con todas las competencias para satisfacerlo. (Elche, González, Martínez, & Ruiz, 2009)

Finalmente, la alternativa de los servicios estandarizados como producto final, permiten que los clientes accedan a servicios eficientes y de menor costo por cuanto al tiempo, dinero y espacio. (Elche, González, Martínez, & Ruiz, 2009)

b) Proceso

En términos del proceso de generación de servicios, se entiende que éstos conllevan la aplicación de materiales, métodos, técnicas, en algunos casos de tecnologías y de energía; sin embargo, su construcción se puede dar desde dos ámbitos: uno que mantiene las actividades de preparación para su desarrollo, reconocido como *Back-office*; y otro que se despliega durante el contacto directo con el cliente, denominado *Fron-office*. (Gallouj & Weinstein, 1997)

En ambos casos, además de los bienes tangibles que podrían utilizarse el desenvolvimiento de las actividades de preparación y aplicación, es fundamental considerar que dentro de la innovación de proceso existen cambios no visibles, pues será adquirido nuevo conocimiento técnico que se incorpore como competencias adicionales a los dos ambientes mencionados.

c) Organización

Para el caso de la estructura organizacional, existe una fuerte tendencia hacia la integración de equipos de trabajo o apoyo, por distintas motivaciones; empero, ello indudablemente significa la generación de transformaciones en hacia la apertura colaborativa, la generación de redes entre organismos prestadores de servicios; pero también, sobre aquellos encargados de producir bienes, ya que ello favorece la subsistencia y amplía la posibilidad de prestar los servicios que los clientes demanden.

En este sentido, el servicio al tener mayor importancia de mercado, se convierte en la base fundamental de intercambio, en el que los bienes son utilizados como mecanismos para su provisión. Cabe destacar que, bajo la anterior premisa, existe un énfasis hacia la generación de procesos de co-creación, donde los actores integran sus recursos. (Greer & Lei, 2012)

Tanto al interior de las organizaciones, a partir de la gestión de recursos, como hacia el exterior en relación con los clientes individuales y comerciales; se desarrollan procesos de institucionalización formal y no formal, por medio de normas y creencias que permiten y limitan el establecimiento de arreglos entre los distintos actores, con respecto a sus actividades de cooperación y coordinación; por lo que no existe una estructura única o rígida con respecto a las organizaciones de servicios en la actualidad. (Vargo & Lusch, 2015; Kindström & Kowalkowski, 2014)

d) Marketing

La comercialización de servicios representa múltiples oportunidades de innovación desde la oferta previa, durante su prestación y posterior al servicio, por lo que es posible mejorar la experiencia del marketing a partir de la introducción de mecanismos tecnológicos, de la digitalización de información o bien, desde su prestación personal.

El uso de tecnologías abre una ventana de oportunidades para brindar una parte del servicio, pero también para recopilar información estratégica de los clientes y brindar servicios de seguimiento personalizados; esto también implica un reto, debido a las competencias que debe desarrollar el personal para el dominio tecnológico, así como para analizar y utilizar la información recabada. (de Vries, 2006; Snyder, Witell, Gustafsson, Fombelle, & Kristensson, 2016)

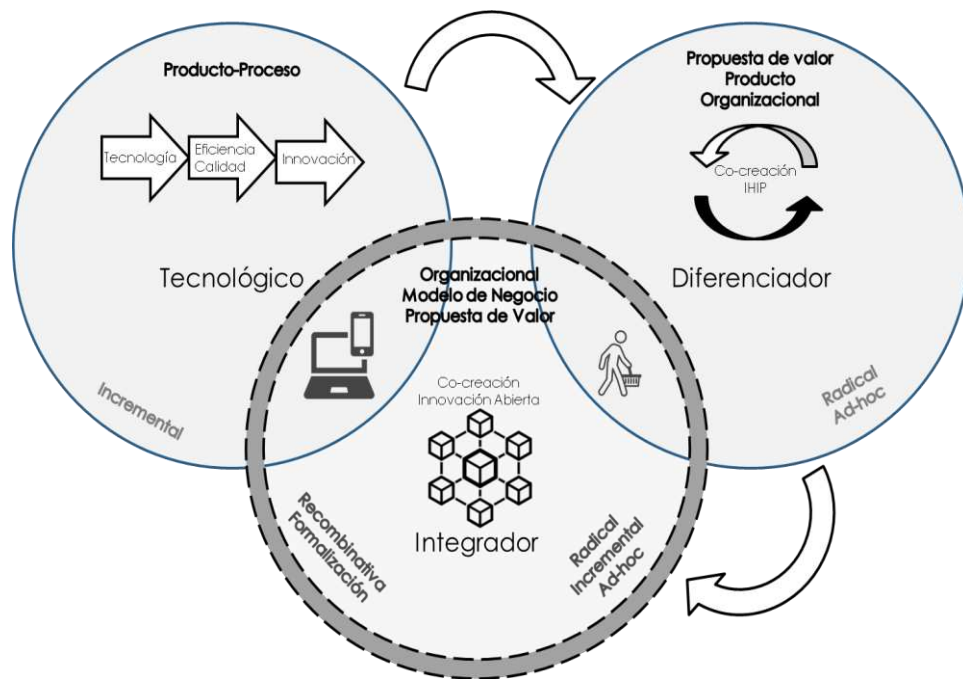
Por lo tanto, es posible generar innovación desde los mecanismos que permiten almacenar, procesar y analizar la información para ser difundidos o entregados al cliente como parte del mercadeo del servicio; pues aunque cada organización cuenta con un modelo único para crear, capturar y/o transmitir valor, es necesario que destaque sus objetivos y capacidades en pro de ganar mayor reconocimiento. (Kindström & Kowalkowski, 2014)

5. Panorama de la Innovación en Servicios

A partir de lo anterior, se puede decir que la innovación en los servicios está compuesta bajo tres enfoques, dos de ellos en completa oposición y uno más que comprende al sector como un sistema complejo que funciona a partir de la integración de visiones, desde la suma de elementos más que de la diferenciación; este último es el que se asemeja más a un entorno globalizado como se presenta aquí (ver Diagrama 10).

En primer lugar, el enfoque tecnológico considera que la introducción de tecnologías al servicio se puede dar directamente durante el proceso productivo, lo que genera mejoras en la eficiencia y calidad, y como resultado de ello se pueden observar innovaciones en el servicio. En suma, esto representa que la innovación en realidad es un resultado de las mejoras incrementales durante el proceso de producción, aunque sin tener en consideración los elementos específicos de la composición del servicio, lo que hace confuso el entendimiento sobre la forma en que se innova.

Diagrama 7. Panorama de la Innovación en los servicios



Fuente: Elaboración propia

En segundo lugar, un tanto en orden evolutivo, surgirían las consideraciones del enfoque diferenciador, el cual entiende que los servicios son distintos a los productos tangibles y por ello buscan destacar las características IHIP que le componen de forma diferenciada, además se tiene un importante de la participación de los clientes como proveedores de conocimiento sobre sus necesidades. Esta corriente comprende desde la teoría que dentro de los servicios existe una fuerte competencia y grado de imitación, por lo que es necesaria la renovación constante, al tiempo que es posible la generación de propuestas radicalmente nuevas o personalizadas a las necesidades de sus consumidores.

Estos dos enfoques, son la base que construye un último y más actual enfoque, que como se describía, entiende la complejidad del sistema comercial y la globalización actual, por lo que en principio acepta que existe una relación importante entre la integración de recursos, las características propias de los servicios y la participación del cliente; derivado de ello, es necesaria la integración no sólo de enfoques, sino de capacidades, competencias y tecnologías, entre distintos organismos para poder cubrir las necesidades, la eficiencia, la calidad y continuar dentro del mercado de los servicios.

Finalmente, se entiende que los elementos que componen el panorama de la innovación en los servicios, van más allá de su estructura interna, conllevan la colaboración externa, la oferta de estructuras más accesibles y de constantes cambios diferenciados, ya que al combinar naturalezas productivas distintas, se entiende que los resultados puedan ser de diversos tipos, al igual que sus alcances en términos de innovación.

Capítulo 3. TURISMO SUSTENTABLE

El turismo es una de las actividades de mayor reconocimiento a nivel mundial, principalmente por sus contribuciones económicas, su acelerado crecimiento y su profunda diversificación (OMT, 2018). Éste se compone, por la acción voluntaria que realizan las personas al acudir temporalmente a un espacio distinto a su lugar de residencia, especialmente por esparcimiento o negocio. (SEMARNAT, CECADESU, UNAM, & UdeO, 2017)

El movimiento de turistas y la demanda de productos o servicios, genera la necesidad de reunir la producción de distintas industrias, en la conformación de una industria única, que se caracteriza por aglutinar actividades del sector público y privado en una misma (Galloj & Savona, 2009). Derivado de lo anterior y de su incremental importancia, el turismo se posiciona como la industria clave de mayor importancia en todo el mundo. (Meaningful Brands, 2018)

De acuerdo con la OMT, el volumen de la actividad turística, supera al de la petrolera y la producción de alimentos o automóviles. Ya que se integra, de actividades como: transporte de pasajeros aéreo, marítimo o terrestre; restaurantes, bares y centros nocturnos; alojamiento; agencias de viaje u otros servicios de reserva; bienes y artesanías; servicios culturales; servicios deportivos y recreativos; y otros tipos de comercio. Razón por la cual, es una de las principales fuentes de ingreso en numerosos países. (OMT, 2018; INEGI, 2018a)

Para muchas naciones, la industria turística representa un negocio sumamente rentable; pero, también uno con graves implicaciones ecológicas y sociales, ante la limitada capacidad de carga en los destinos. Dicha ambivalencia, ha sido el centro de discusión entre comunidades residentes, academia y gobierno, al momento de planear los espacios para el turismo. (CMTS, 1995; Butler, R., 1999)

De manera que, al buscar medios alternativos de soporte, la sustentabilidad surgiría como respuesta, proceso y objetivo para disminuir los impactos negativos y preservar los recursos. Su formalización, vendría a partir de la publicación del informe Brundtland en 1987, aunque serían diversos los espacios en que se debatiría para el campo del turismo.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en conjunto con el Banco Mundial (BM) desde los años setenta habrían promovido acciones para la preservación de los espacios patrimoniales y el análisis de los impactos socio-culturales del turismo. Sin embargo, es hasta la Conferencia de Río en 1992 donde se establece al turismo como una de las cinco principales industrias mundiales que deben plantear acciones hacia el DS. (Dangi & Jamal, 2016)

El sector turístico, había sido analizado tradicionalmente desde una visión estratégica, comercial y de competencia mundial; pero sus implicaciones ambientales y socio-culturales, desde los años setenta, traerían consigo un cambio de enfoque y mayor profundización hacia el debate entre múltiples actores para buscar medios alternativos de soporte y solución.

1. Revisión de la literatura sobre Turismo Sustentable

La literatura en torno al Turismo Sustentable como alternativa para el desarrollo de dicho sector, se ha desplegado alrededor de numerosos temas, pero sin duda el de mayor relevancia y base de la investigación científica, ha sido el papel de los residentes en el proceso de diseño, creación, establecimiento y consolidación de los espacios turísticos.

Al realizarse una búsqueda sobre los trabajos que contribuyeron a la construcción del conocimiento en torno al Turismo Sustentable, se proponen tres etapas: inicios, surgimiento y formalización; en las cuales se presentan textos de Estados Unidos y Canadá, principalmente, pero con una participación más diversa hacia los cinco continentes, con un debate semejante a través de las fronteras. (Ver Tabla 7)

a) Inicios

El Turismo como actividad productiva, habría tenido un despegue positivo desde la década de los años cincuenta, donde se descubrieron y adaptaron espacios para el turismo, que pretendían alcanzar popularidad y con ello mayores índices de visitantes, considerados fuente de beneficios económicos. (SEMARNAT, CECADESU, UNAM, & UdeO, 2017)

Sin embargo, en los años ochenta el crecimiento y masificación sustancial del sector, habría alcanzado niveles de preocupación para la industria, principalmente por la diversificación y

rápida expansión del turismo, la competencia y la devastación de los espacios; lo que exigía de cambios importantes en la oferta. (Butler, R., 1980)

Richard Butler, explica a través del Ciclo de Vida de la Industria, que los destinos turísticos tienen una evolución y una inminente desaparición si no son transformados constantemente, a fin de preservar el atractivo de los espacios sin reducir su capacidad de carga. Esto, permite analizar desde la academia aquellos factores que podían incidir en el cambio, destacando el papel de la comunidad residente en los procesos de planeación para el desarrollo turístico. (Butler, R., 1980; Ap, J., 1992; Jamal & Getz, 1995)

Si bien se consideraba que gran parte de la responsabilidad de planeación y gestión de los espacios, recaía en el aparato gubernamental, con la apertura de mercado también se reconoce una inminente reducción de jerarquías, y la incorporación otros actores sociales en la toma de decisiones, a fin de lograr un desarrollo benéfico para turistas y locales, como lo demuestran los textos hasta el año 1997. (Ap, J., 1992; Jamal & Getz, 1995)

b) Surgimiento

Richard Butler, hacia finales del siglo XX retoma el término de Turismo Sustentable desde la ciencia, propuesto apenas unos años antes por la OMT, para referir hacia aquella actividad turística que considera plenamente la aplicación de los principios del Desarrollo Sustentable, buscando diferenciarlo del turismo de masas que buscaban mantener un crecimiento constante (o sostenido), mediante la perduración de los destinos. (Butler, R., 1999)

El cambio de siglo, supuso también un cambio de enfoque y la adopción de prácticas que se apegaran a la planeación sustentable de las principales industrias, como resultado del Informe Brundtland. En este sentido, más allá de las implicaciones económicas que se podían tener con la desaparición o agotamiento atractivo de los destinos, se plantean los impactos en términos ambientales y socio-culturales que reducían al mismo tiempo la calidad de vidas de los residentes. (Butler, R., 1999; Dangi & Jamal, 2016)

Bajo la discusión sobre la percepción de los residentes locales, la sustentabilidad parecía una opción para reducir los efectos causados por el turismo, ya que favorece el cambio de visión y actitud al tratarse de los principales afectados. La adopción de la teoría del intercambio social, sería la base de gran parte de la literatura que, mediante estudios de caso, analizaba la

relación costo-beneficio que implicaba la actividad turística en la esfera ambiental, social y económica para lograr una relación de equidad y mejora en la calidad de vida de los residentes. (Mc. Gehee & Andereck, 2004; Andereck, K.; Valentine, K.; Knopf, R.; Vogt, C., 2005)

Desde este momento, la comunidad residente dejaba de ser sólo parte de las afectadas por el turismo, sino que se denotaba su papel en la solución, a partir del conocimiento tácito sobre los recursos y sus formas de organización, para lograr la colaboración en los procesos de planeación y gestión de los espacios, y que en colaboración con el gobierno lograsen políticas para el desarrollo de la industria, pero también para la búsqueda de objetivos que los incluyesen. (Murphy, P.; Murphy, A., 2004; Andereck, K.; Valentine, K.; Knopf, R.; Vogt, C., 2005)

c) Formalización

Como resultado de lo anterior, hacia la primera década del siglo XXI se observaría un período de formalización en el desarrollo científico del Turismo Sustentable (TS), pues bajo una visión de comunidad, los términos de empoderamiento, capital social y actitudes de los residentes serían los que conformarían la discusión alrededor de la búsqueda por soluciones, que incluían el uso e integración de capacidades para el alcance de la sustentabilidad. (Okazaki, 2008; Nunkoo & Ramkissoon, 2011; Nunkoo, R. & Ramkissoon, H., 2012a; Nunkoo, R.; Smith, S.; Ramkissoon, H., 2013; Boley, et. al., 2014; Lawton, L. & Weaver, D., 2015; Dangi & Jamal, 2016)

No se pierde de vista los procesos de planeación y gestión, necesarios para el adecuado funcionamiento turístico; pero se reconoce también la participación de actores, como: gobierno, residentes, empresas y turistas, quienes son clave para alcanzar la equidad y calidad de los objetivos que se planteen. (Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y., 2009; Wray, 2015; Lawton, L. & Weaver, D., 2015; Dangi & Jamal, 2016)

Se determina que existen relaciones de poder y confianza en el desarrollo de los procesos de planeación y gestión bajo términos de gobernanza, para el alcance de la sustentabilidad desde el consenso común de los distintos *Stakeholders*. (Okazaki, 2008; Bramwell & Lane, 2011; Nunkoo & Ramkissoon, 2011; Wray, 2015; Nunkoo, R.; Ramkissoon, H. & Gursoy, D., 2012b; Waligo, V.; Clarke, J.; Hawkins, R., 2013; Chan & Hsu, 2016; Lawton, L. & Weaver, D., 2015; Sinclair & Gursoy, 2015; Merinero & Pulido, 2016)

Finalmente, se reconoce que la actividad turística es un sistema complejo, compuesto por múltiples interacciones de distintos niveles pero que, desde su dinámica permite alcanzar la sustentabilidad con procesos innovativos en los modos de organización, de la oferta turística, de las instituciones, el marketing y la gestión de los espacios. (Gomezelj, 2016)

2. Diferentes corrientes teóricas para abordar el Turismo Sustentable

De la literatura, además de destacar la evolución en el estudio del turismo para alinearlos a los principios del DS; se destacan tres enfoques o temas que responden a una visión amplia, compleja, pero también dinámica e interdependiente entre los factores que pueden potenciar la existencia de un Turismo Sustentable.

Se propone que el desarrollo desde la academia, tiene a bien considerar algunos aspectos que conforman al sector turístico, pero también otros que se relacionan con la integración de la sustentabilidad para disminuir las implicaciones del turismo.

Los enfoques o corrientes teóricas planteadas son: perceptiva, que explica cómo son apreciados los efectos del turismo en la comunidad en términos económicos, sociales y ambientales; de los *stakeholders*, para explicar el papel de las partes interesadas en el proceso de creación y éxito del turismo; y de ordenamiento, que establece cómo es que las acciones de planeación y gestión son fundamentales para el desarrollo turístico. Estas corrientes, se construyen de forma integrada para un entendimiento común sobre la sustentabilidad en el turismo. (Ver Diagrama 8)

a) Corriente Perceptiva

El establecimiento de espacios como destinos turísticos, ha sido tema de atención prácticamente desde mediados del siglo pasado, pues posterior a la Segunda Guerra Mundial habría tenido un despegue importante en su crecimiento. Sería a partir de la década de los años setenta, en que lo anterior vendría a tener otro punto de análisis en la academia, ya que se identificaban impactos de la actividad en el ámbito social y ambiental que resultaban de la masificación en la práctica turística, pues se trataba de un entorno dinámico e interdependiente que no era bien percibido por los residentes. (Mc. Gehee & Andereck, 2004; SEMARNAT,

CECADESU, UNAM, & UdeO, 2017; Andereck, K.; Valentine, K.; Knopf, R.; Vogt, C., 2005; Jamal & Getz, 1995)

Desde los años noventa, la percepción de los residentes adquiriría valor, al ser considerada clave en los procesos de planificación, gestión o aplicación de políticas para lograr establecer desarrollos turísticos exitosos, ya que la población local fuera quien permitiera el éxito o fracaso de los mismos, al ser también los principales beneficiados o afectados. En principio, la falta de análisis al respecto se desplegó desde el estudio de casos empíricos, que posteriormente retomarían de la Sociología a la Teoría del Intercambio Social para explicar la percepción y, cómo ésta se construía desde las interacciones interpersonales y la actividad turística. (Ap, J., 1992; Mc. Gehee & Andereck, 2004; Nunkoo, R. & Ramkissoon, H., 2012a; Boley, et. al., 2014; Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y., 2009; Nunkoo & Ramkissoon, 2011)

La percepción en esta materia, se refiere a la forma en que los residentes aprecian al turismo en su entorno, otorgando un significado positivo o negativo al intercambio que se produce por la actividad turística entre visitantes y residentes locales. De acuerdo con la teoría antes mencionada, se considera que la percepción se construye bajo una relación entre costos y beneficios, en que se espera los segundos sean mayores, aunado a que intervienen factores en la observancia de equidad, desarrollo comunitario, solidaridad, confianza, poder, cercanía con las actividades o mejoras en la calidad de vida de la comunidad (Ver Diagrama 8). (Ap, J., 1992; Mc. Gehee & Andereck, 2004; Andereck, K.; Valentine, K.; Knopf, R.; Vogt, C., 2005; Boley, et. al., 2014; Nunkoo, R. & Ramkissoon, H., 2012a)

Se puede decir que la construcción de una percepción gratificante y satisfactoria o de explotación y resentimiento, proviene de beneficios o costos de intercambio que se traducen en términos económicos, sociales, ambientales, culturales e institucionales. (Andereck, K.; Valentine, K.; Knopf, R.; Vogt, C., 2005; Murphy, P.; Murphy, A., 2004; Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y., 2009; Nunkoo & Ramkissoon, 2011)

Algunos de los impactos económicos ampliamente reconocidos, son la fiscalización pertinente de las actividades que permite la reinversión en modernización de infraestructura o mejoramiento de los servicios públicos; se favorece la creación de restaurantes, espacios diversos de alojamiento; y se incrementan las oportunidades de inversión, por mencionar

algunas; sin embargo, en contraparte existe un incremento en el costo de vida. (Mc. Gehee & Andereck, 2004; Nunkoo & Ramkissoon, 2011)

En términos sociales, quizá el de mayor importancia es la generación de empleos a todo tipo de personas, lo que al mismo tiempo incrementa la capacidad de compra; la modernización de infraestructura le da la posibilidad de acceder también a otros lugares para su esparcimiento o acceder a servicios, y mejora en parte su calidad de vida, además que se genera una armonía social; sin embargo, se ha encontrado que con la llegada de turistas, se perciben aumentos en la delincuencia, mayor tránsito vehicular, fricciones con los turistas y cambios en la forma de vida local. (Mc. Gehee & Andereck, 2004; Sinclair & Gursoy, 2015; Park, D.; Nunkoo, R. & Yoon, Y., 2014)

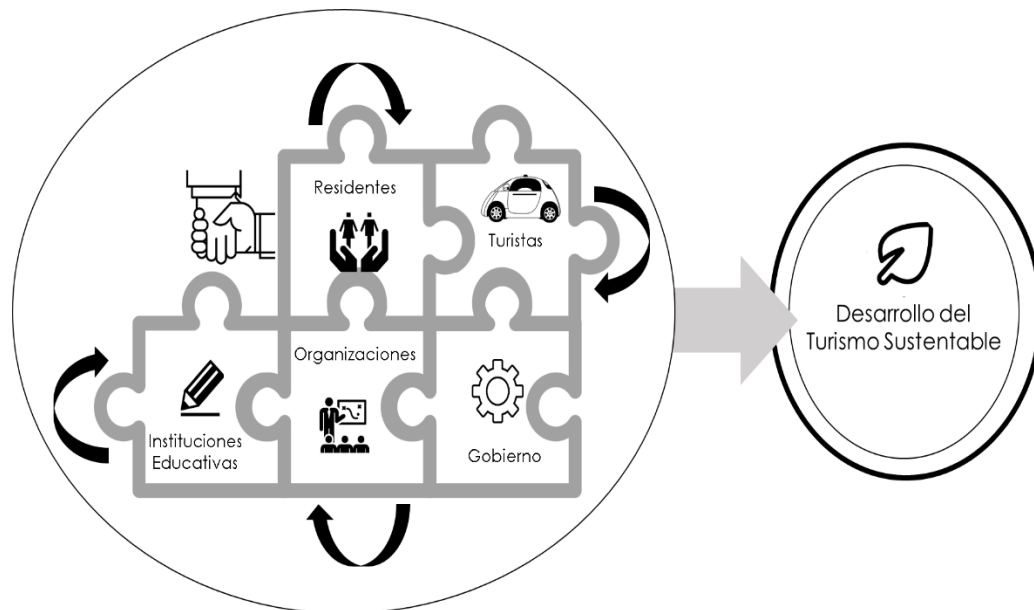
Para la cultura, se considera que el turismo es un impulso en su reactivación y cuidado en los rasgos tradicionales y patrimoniales; se fomenta la realización de festivales y actividades al aire libre disponibles para residentes y visitantes; aunque, la falta de cuidado con dichos aspectos pone en riesgo la identidad de los residentes, junto con una posible degradación de la moral y de la hospitalidad de los residentes. (Mc. Gehee & Andereck, 2004; Andereck, K.; Valentine, K.; Knopf, R.; Vogt, C., 2005)

En el medio ambiente, al tratarse al turismo como una actividad plenamente relacionada con el entorno, se considera puede favorecer en esfuerzos para mantener su capacidad de ofrecer recursos naturales, pero también para mantener el atractivo; pero en contraparte, se ha encontrado una preocupante degradación de parques, una reducción de la vida silvestre, la interrupción del hábitat natural, el pisoteo de vegetación, reducciones importantes en la calidad del aire, tierra y agua por la generación de residuos sólidos en masa, la modernización de infraestructura y la creciente movilización en vehículos con motor; además de la contaminación visual, auditiva y lumínica por los estilos arquitectónicos e incremento de turistas en diversos espacios. (Mc. Gehee & Andereck, 2004; Andereck, K.; Valentine, K.; Knopf, R.; Vogt, C., 2005)

Con respecto a los impactos institucionales, el turismo puede favorecer que la toma de decisiones se realice en conjunto con las partes interesadas, generando así espacios de participación planificadora; aunque no siempre se da la oportunidad a todos los interesados, sino principalmente a grandes empresarios y los beneficios o políticas están pensados de forma

exclusiva para el desarrollo turístico y visitantes, dejando de lado a la población residente o la atención al medio ambiente. (Andereck, K.; Valentine, K.; Knopf, R.; Vogt, C., 2005)

Diagrama 8. Enfoques del Turismo Sustentable



Fuente: Elaboración propia

Mucha de la literatura existente, considera que existe una amplia heterogeneidad entre las características de cada espacio, los actores involucrados y las condiciones en que pueden generarse los impactos mencionados u otros; sin embargo, es importante resaltar que en su mayoría los planteados anteriormente resultan de estudios en países desarrollados en que los principales planeadores o desarrolladores turísticos son grandes empresas multinacionales; por lo que el intercambio social visto desde dicho enfoque, tendrá fuertes diferencias con respecto a los países en desarrollo, quienes optan por el turismo para subsistir, cuando sus principales actividades productivas o industrias han decaído. (Park, D.; Nunkoo, R. & Yoon, Y., 2014)

De ese modo, pareciera entonces primordial la sensibilización de los actores involucrados para tomar un papel participativo y de responsabilidad frente a un desarrollo consensuado, coordinado y alineado a las necesidades u objetivos en conjunto, pues ello denota una capacidad de percepción autónoma, pero también la posibilidad de generar estrategias para combatir los impactos negativos e incrementar los positivos. Para ello, es necesario generar percepciones positivas entre los residentes, pues con ello es posible incentivar actitudes de participación y cambio para la planeación y con ello, la posibilidad de orientarlos hacia la

sustentabilidad. (Park, D.; Nunkoo, R. & Yoon, Y., 2014; Sinclair & Gursoy, 2015; Horng & Liaw, 2017; Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y., 2009)

b) Corriente de los *Stakeholders*

Se entiende que la actividad turística es un sistema complejo, construido por la interacción de múltiples actores interdependientes, que dada su forma de interactuar e intercambiar, hacen funcionar al turismo y dan alcance a su desarrollo. En su comprensión, el término *Stakeholders* es propuesto por Edward Freeman para referirse a “...cualquier individuo o grupo que puede afectar o verse afectado por el logro de los objetivos de una organización” (Freeman & McVea, 2001:4), éste es adoptado en los estudios del Turismo para delimitar la importante participación de la comunidad local, los turistas, el gobiernos o agencias gubernamentales y las organizaciones que componen a la industria turística (Ver Diagrama 8). (Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y., 2009; Okazaki, 2008; Waligo, V.; Clarke, J.; Hawkins, R., 2013; Wray, 2015; Jamal & Getz, 1995; Bramwell & Lane, 2011; Dangi & Jamal, 2016)

Se retoma la Teoría de los *Stakeholders* para explicar y reconocer que existen múltiples partes involucradas en el proceso de gestión, las cuales son interdependientes y participan cuando existen intereses de por medio, con perspectivas positivas y valores comunes, a fin de buscar soluciones que medien las diferencias, bajo una idea de responsabilidad compartida y poder para influir en las decisiones y legitimar acuerdos colaborativos. (Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y., 2009)

De igual modo, se retoma la Teoría de la Colaboración para explicar la posibilidad de resolver conflictos o crear visiones compartidas al reconocer que la interacción con otros significa una ventaja en la toma de decisiones, que en el caso del turismo facilita la planificación y el desarrollo. Así, la colaboración podría fijarse a partir del establecimiento de un problema en común, la discusión sobre la dirección que debería dársele y la implementación de acciones. (Jamal & Getz, 1995; Waligo, V.; Clarke, J.; Hawkins, R., 2013)

Existe una importante relación entre la colaboración de los *Stakeholders* y la posibilidad de lograr establecer prácticas turísticas sustentables, pues todo destino cuenta con una estructura organizacional conformada por una red de actores interdependientes que aportan conocimiento a la planificación y a la gestión del espacio, por lo que adquieren un papel fundamental al integrar compromiso, confianza y empoderamiento en la toma de decisiones y el

acondicionamiento para el cambio, ya que de ellos depende la calidad de la experiencia y la hospitalidad alcanzada. (Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y., 2009; Waligo, V.; Clarke, J.; Hawkins, R., 2013).

El gobierno habría sido por décadas, considerado el actor de mayor de mayor importancia en los procesos de diseño e implementación de políticas y en la planeación de espacios para el desarrollo; sin embargo, en el entorno del turismo y en muchos otros, el paradigma de toma de decisiones se ha des-jerarquizado, hacia una horizontalidad inclusiva, ya que se supone la existencia de una búsqueda por beneficios mutuos en mercados abiertos, con miras hacia el futuro. (Jamal & Getz, 1995; Wray, 2015; Nunkoo, R. & Ramkissoon, H., 2012a; Bramwell & Lane, 2011; Paddison & Biggins, 2017; Nunkoo, R.; Ramkissoon, H. & Gursoy, D., 2012b)

En virtud de ello, el gobierno ha transitado de su rol como “proveedor” hacia uno como “habilitador”, en el que debe generar una serie de políticas para promover la colaboración, las cuales debe dirigir con liderazgo, incentivos, estableciendo prioridades asociadas a la resiliencia socio-cultural del lugar, al reconocimiento de las otras partes, la comunicación y sobretodo el involucramiento, que representa la presencia de una conciencia común; es decir, tomando un papel de control, coordinación y proveedor de recursos para facilitar las relaciones entre los múltiples involucrados. (Waligo, V.; Clarke, J.; Hawkins, R., 2013; Jamal & Getz, 1995; Bramwell & Lane, 2011)

Aunque el papel de los residentes o de la comunidad local ha sido tradicionalmente marginado o excluido de la actividad turística; para la búsqueda sustentable de dicha actividad su papel es importante, porque pueden influir en el éxito o fracaso de la industria turística local; contribuyendo con su participación o desalentando a los visitantes con una actitud de hostilidad. De ese modo, es necesario que los intercambios entre la comunidad y otros agentes posibiliten el desarrollo del turismo, para que una vez teniendo las capacidades suficientes puedan ser atendidas las necesidades de los turistas. (Ap, J., 1992; Mc. Gehee & Andereck, 2004; Murphy, P.; Murphy, A., 2004; Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y., 2009; CMTS, 1995; Nunkoo, R.; Smith, S.; Ramkissoon, H., 2013)

Si bien, la comunidad se entiende como aquel conjunto de personas que viven en una misma localidad, ello implica una relación mutua definida por emociones, afecto y sentimiento que puede lograr la unidad y colaboración, o el rechazo total, a partir de la sensibilización de los

residentes locales con respecto al aprecio, significado, lealtad, valor e identidad que representa un área geográfica. (Jamal & Getz, 1995; Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y., 2009)

Se considera que de la variedad de *Stakeholders* existentes, el enfoque basado en la comunidad para comprender y enfocar acciones hacia el desarrollo del Turismo Sustentable, es el más adecuado ya que la riqueza de activos locales, de capital social y sus problemas, tienen influencia directa en la experiencia y en la imagen hacia el exterior; por lo que los planes gubernamentales que buscan el desarrollo del sector, deben adaptarse a las condiciones y características socio-culturales y económicas de cada lugar. (Okazaki, 2008; Waligo, V.; Clarke, J.; Hawkins, R., 2013; Dangi & Jamal, 2016; Park, D.; Nunkoo, R. & Yoon, Y., 2014)

Para el caso de los turistas, si bien se trata de la base o razón de la existencia del sector mismo, además de ser necesaria la satisfacción de sus necesidades por acceder a experiencias de calidad, también se plantea fundamental reforzar la idea de responsabilidad compartida, ya que no se debe olvidar su figura para reducir los impactos negativos en todos los ámbitos. A partir de lo anterior, es posible asegurar un acercamiento entre huésped y anfitrión a fin de generar conocimiento recíproco y ventajas en la generación de mejoras continuas o anticipadas que se adapten a las preferencias demandadas. (Ap, J., 1992; Horng & Liaw, 2017)

Dentro del sector privado, se considera la participación de empresas u otro tipo de organizaciones y redes a nivel de comunidad, que prestan servicios y ofrecen productos para la satisfacción de la demanda de los visitantes, por lo que constituyen en su conjunto parte importante de la industria turística. Su colaboración en la construcción del Turismo Sustentable debe estar alineada a los principios de DS, porque además de tener una creciente presión para controlar los impactos generados por sus procesos productivos por parte de gobierno y sociedad, requieren de una legitimación de sus acciones a fin de atraer consumidores. (Chan & Hsu, 2016; Dangi & Jamal, 2016)

Con la creación de la Agenda 21 y la comprensión sobre los efectos que las principales industrias tenían sobre el entorno ambiental, social, cultural y económico; las acciones por generar sistemas de Gestión Ambiental habrían adquirido mayor formalización y adopción, pues para el caso del turismo, su aplicación en el ámbito de alojamiento, restaurantes y transporte, su monitoreo y mejora, atienden las demandas y preferencias de los consumidores, al mantenerse como atractivos y seguros. (Chan & Hsu, 2016; Gomezelj, 2016)

En suma, se cree que ningún actor empresarial, gubernamental o civil puede actuar solo, pues para el alcance de resultados exitosos es necesario conjuntar sus características, conocimientos y capacidades a fin de lograr procesos de coordinación y aprendizaje entre acciones públicas y privadas hacia la sustentabilidad, ya que entre los *Stakeholders* existe una compleja interdependencia de recursos, por lo que es necesario el intercambio y la habilitación de medios para ello. (Jamal & Getz, 1995; Okazaki, 2008)

Dentro de las actividades turísticas orientadas hacia la sustentabilidad, se considera que debe existir un grado de equidad entre la variedad de individuos participantes, para cerrar brechas entre ellos, ya que sus interacciones generan el poder para afectarse de forma positiva o negativa, de acuerdo a los intereses, las perspectivas y los valores que representan a cada decisión tomada en conjunto. (Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y., 2009; Okazaki, 2008)

c) Corriente de Ordenamiento

La destinación de espacios para el desarrollo del turismo, muchas veces se hace de forma ingenua y peligrosa, ya que se espera obtener éxito y efectos positivos en términos económicos principalmente, pero en ocasiones sólo se logra fracaso, pérdidas y decepciones. Como resultado de lo anterior, además de requerir de los aspectos planteados por los dos enfoques anteriores, se exige de rigurosos esfuerzos de planeación y gestión. (Murphy, P.; Murphy, A., 2004)

Richard Butler, fue uno de los pioneros en analizar dicha situación desde la habilitación tradicional de espacios turísticos, donde planteó que los destinos contaban con un periodo limitado de subsistencia al igual que otras industrias; por lo que era necesario establecer adecuados procesos de organización, que posibilitaran de ser necesario el rejuvenecimiento del espacio para no desaparecer del mercado. (Butler, R., 1980)

El Ciclo de Vida de los destinos turísticos de Butler considera seis momentos: exploración, aumento, desarrollo, consolidación, estancamiento y finalmente declive o rejuvenecimiento. Al inicio se habla de lugares poco explorados que no cuentan con la infraestructura ni difusión suficientes, por lo que el número de visitantes es bajo; posteriormente, la situación cambia con la mejora de instalaciones, infraestructura y mercadeo, que impulsa una rápida popularidad. (Butler, R., 1980)

Sin embargo, a medida que se incrementa el volumen de visitas es necesaria la participación de los distintos *Stakeholders* para planear y aprovisionar las instalaciones necesarias y evitar alcanzar la máxima capacidad de carga (por factores ambientales, físicos o sociales), ya que ello podría llevar al estancamiento y posible declive del lugar. (Butler, R., 1980; Wray, 2015)

Si bien se considera que el rejuvenecimiento y reactivación del atractivo turístico, puede darse sólo con un profundo cambio en las atracciones físicas o con la oferta de experiencias radicalmente novedosas, lo cierto es que se requiere en principio de una profunda disposición participativa de los *Stakeholders* por mejorar la comunidad y sus condiciones. (Ap, J., 1992; Butler, R., 1980; Jamal & Getz, 1995; Wray, 2015)

Al tratarse de espacios sumamente dinámicos y heterogéneos en su composición, la colaboración es fundamental, porque al buscar dirigir esfuerzos hacia nuevas prácticas como la sustentabilidad, existen posiciones en el intercambio deben considerarse además de los elementos que impulsen al desarrollo turísticos, también aquellos que promuevan el desarrollo social y económico. (Jamal & Getz, 1995)

En principio, se considera que la posibilidad de colaboración favorece la toma de decisiones conjunta como una forma que denota la autonomía individual; sin embargo, esta proviene del cumplimiento de acuerdos no formales pero negociados con antelación, en que por medio de la generación de confianza y de relaciones de poder, es posible llegar a acuerdos que cumplen con las normas compartidas dentro de la alianza para dar respuesta a problemáticas o situaciones que no pueden resolverse de forma aislada. Lo anterior es en parte estratégico, ya que permite incorporar perspectivas y habilidades entre organizaciones para enfrentar problemas complejos (Ver Diagrama 11). (Jamal & Getz, 1995; Murphy, P.; Murphy, A., 2004; Nunkoo, R.; Ramkissoon, H. & Gursoy, D., 2012b; Wray, 2015)

Se considera que el poder proviene de todas las interacciones sociales y que es central al igual que la existencia de confianza en el intercambio, pues las redes generadas entre los individuos crean una posibilidad de influencia en las fuerzas políticas y económicas de la sociedad, así como en el comportamiento o experiencia de otros actores; lo cual significa de importancia en términos de lograr una planeación enfocada y alineada a los intereses de la comunidad, en que se busca que los beneficios superen a los costos. (Nunkoo, R. &

Ramkissoon, H., 2012a; Boley, et. al., 2014; Nunkoo & Ramkissoon, 2011; Nunkoo, R.; Ramkissoon, H. & Gursoy, D., 2012b; Okazaki, 2008; Sinclair & Gursoy, 2015)

Al lograrse el empoderamiento de la comunidad residente para influir en la planeación y la toma de decisiones conjuntas en el desarrollo del turismo, se gana control para la exigencia de intereses locales y se genera confianza hacia el gobierno, la legitimación de sus instituciones y el apoyo social o interpersonal para la aplicación de políticas que permitan el avance turístico; es decir, se genera un entorno de gobernanza. (Boley, et. al., 2014; Nunkoo, R. & Ramkissoon, H., 2012a; Nunkoo & Ramkissoon, 2011; Nunkoo, R.; Ramkissoon, H. & Gursoy, D., 2012b; Okazaki, 2008; Sinclair & Gursoy, 2015)

Bajo los términos de la sustentabilidad, el apoyo de la comunidad significa también la exigencia y el mantenimiento de sus intereses o beneficios; a través de la generación de capital social comunitario, en que el gobierno, bajo su papel de “habilitador” favorece las conexiones en red, la generación de compromisos, la cooperación y la reciprocidad entre organizaciones con características normativas y de confianza similares que favorecen la coordinación. (Nunkoo, R. & Ramkissoon, H., 2012a; Bramwell & Lane, 2011; Okazaki, 2008; Dangi & Jamal, 2016; Park, D.; Nunkoo, R. & Yoon, Y., 2014)

Es decir, de forma voluntaria y en consideración con el futuro, el involucramiento de los residentes y del sector empresarial crea relaciones de gobernanza, como los medios que crean el orden social por medio de la regulación y movilización social de decisión sobre los objetivos que se deben seguir y las políticas que se deben crear para ello. (Nunkoo, R. & Ramkissoon, H., 2012a; Boley, et. al., 2014; Bramwell & Lane, 2011; Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y., 2009; Okazaki, 2008; Wray, 2015; Dangi & Jamal, 2016; Park, D.; Nunkoo, R. & Yoon, Y., 2014; Merinero & Pulido, 2016)

El cambio en los modos de planeación que dejan afuera las relaciones jerárquicas, e involucran del mismo modo a agentes gubernamentales, civiles y empresariales, requiere para el Turismo Sustentable de más colaboración que cualquier otra actividad productiva, a través de una gobernanza adaptada y efectiva desde la amplia gama de actores que intervienen del proceso y además, desde la apertura de mercados que promueven la creación de redes por encima de la participación del Estado, pero sin olvidarle, ya que éste es el principal actor político que habilita el desarrollo turístico. (Bramwell & Lane, 2011; Nicholas, L.; Thapa, B.;

Jae, Y., 2009; Nunkoo & Ramkissoon, 2011; Okazaki, 2008; Waligo, V.; Clarke, J.; Hawkins, R., 2013; Park, D.; Nunkoo, R. & Yoon, Y., 2014; Paddison & Biggins, 2017)

3. Definiciones sobre Turismo Sustentable

Posterior al Informe Brundtland de 1987, la industria turística llegaría a la discusión sobre la sustentabilidad con la Agenda 21 resultante de la Cumbre de Río de 1992, donde se determinaba la necesidad de generar acciones específicas para el turismo, pues se trataba de una industria compuesta por proveedores de bienes y servicios que en su conjunto generaba preocupantes efectos radicales en el entorno ambiental, social y económico. (Butler, R., 1999; Dangi & Jamal, 2016; Bramwell & Lane, 2011; Salinas, E.; la O, J., 2006)

A partir de ello, se buscaría establecer mecanismos para comprender las acciones a realizar para el desarrollo del sector turístico, ajustándose al DS. Si bien, la preocupación ambiental fue la que tuvo mayor peso en el debate y búsqueda por un entendimiento consensuado, existía una confusión entre la idea de sostener turístico algún destino o basarlo en el DS. (Butler, R., 1999; Dangi & Jamal, 2016)

Frente a la idea del sostenimiento que implicaba el mantener o prolongar la vida de los lugares que tradicionalmente ya estaban vigentes como París, Londres o Roma, sin considerar el deterioro de los recursos. La sustentabilidad, vendría a significar una alternativa para el desarrollo que consideraba los límites en la capacidad de los destinos para la recepción de turistas (capacidad de carga) bajo la idea de conservar de forma viable un área, pero con miras al largo plazo, buscando evitar su degradación en términos físicos y humanos. (Butler, R., 1999)

En 1996 la OMT en conjunto con el Consejo de la Tierra y el Consejo Mundial de Turismo y viajes, se habría impulsado la Agenda 21 para la industria de viajes y turismo que definía el desarrollo del Turismo Sustentable, como *“el desarrollo que atiende las necesidades de los turistas actuales y de las regiones anfitrionas a la vez que protege y mejora las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y*

los sistemas de apoyo a la vida”. (Dangi, T. & Jamal, T., 2016: 4; Salinas, E. & la O, J., 2006: 204)

Es decir, se entendía que los medios por los cuales era practicado el turismo hasta el momento, ya no coincidían con las necesidades, por lo que se consideraron además de las preocupaciones económicas o ambientales, la búsqueda de una sustentabilidad social que hasta el momento no habría sido tan abordada, en términos de justicia para permitir su participación en los procesos de desarrollo turístico locales y con miras hacia la reducción de la pobreza. (Bramwell & Lane, 2011; Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y., 2009)

En 1995 en Lanzarote, Islas Canarias, se reconoce que la degradación producida por el turismo tiene repercusiones en la economía, en el ambiente y en la sociedad; por lo que se propone que el turismo alternativo puede hacer frente al turismo tradicional, ya que considera la participación local y su contribución a la economía. (Dangi & Jamal, 2016; SEMARNAT, CECADESU, UNAM, & UdeO, 2017; Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y., 2009; CMTS, 1995)

Por consiguiente, se buscó que el Turismo Sustentable promoviera la toma de decisiones y la gestión de recursos de forma democrática, equitativa y flexible para adaptarse y responder ante los cambios del mercado, con menores impactos negativos hacia la población y el destino turístico, respetando las actividades y dinámicas tradicionales locales y sobretodo, buscando mejorar la calidad de vida de la población. (SEMARNAT, CECADESU, UNAM, & UdeO, 2017; Salinas, E.; la O, J., 2006; CMTS, 1995)

De dicho modo, bajo el debate académico e institucional, las características que debía tener el Turismo Sustentable en términos de los pilares que le componen serían:

En términos económicos, se pretende que el TS logre un crecimiento eficiente bajo la minimización de costos para su funcionamiento y que sea rentable en términos de beneficio a la comunidad de residencia; es decir, se considera la creación de empleos, la distribución equitativa de los recursos y el mantenimiento viable de las organizaciones comerciales que intervienen en el turismo hacia el largo plazo. (Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y., 2009; Salinas, E.; la O, J., 2006; Dangi & Jamal, 2016)

En términos ambientales, se considera que el TS debe asegurar la conservación y administración del medio ambiente, promoviendo el uso racional de los recursos, especialmente aquellos que no son renovables o valiosos para dar soporte a la vida; protegiendo la biodiversidad y manteniendo el patrimonio natural. (Dangi & Jamal, 2016; Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y., 2009; Salinas, E.; la O, J., 2006)

En términos sociales, se busca respetar los Derechos Humanos de los involucrados, a partir de la igualdad de oportunidades, con una distribución equitativa entre los beneficios del turismo que se enfoque en aliviar la pobreza, principalmente de las comunidades locales, manteniendo la vida y evitando a toda costa la explotación.

Si bien, los tres pilares de la sustentabilidad incluyen lo ya mencionado, también debe considerarse el potencial cultural e institucional presentes desde: valores locales y respeto al tejido socio-cultural de la comunidad; la forma de tomar decisiones, que exigen la participación de la población local en la planificación y el desarrollo turístico.

La OMT en 2005, definió el TS como aquel que “...*tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas*”. (OMT, 2017).

De modo que se reconoce como una condición del turismo que puede ser aplicada a cualquier tipo de actividad turística o destino, ajustándose a la mejora continua bajo los principios del DS y que puede ser llevada a cabo por cualquiera de los *Stakeholders* ya mencionados a fin de abordar sus necesidades, como parte de un fenómeno social y relacional. (Waligo, V.; Clarke, J.; Hawkins, R., 2013; Dangi & Jamal, 2016).

a) Tipos de Innovación en el Turismo Sustentable

Para el turismo, la innovación es una cuestión necesaria y constante para lograr mantener el desarrollo del sector bajo el sostén de los atractivos turísticos; a pesar de algunos de los efectos mencionados anteriormente, las modificaciones generan importantes ventajas con respecto a los competidores. En términos generales y frente a los cambios globales motivados por las nuevas demandas de clientes, gobierno, residentes y aliados; el turismo es considerado como

un fenómeno multidisciplinario que requiere adaptarse a nuevas prácticas en relación con el DS. (Gomezelj, 2016)

Por consiguiente, el término 'innovación', ha sido ampliamente desarrollado en lo referente a la industria productora de bienes de consumo o desarrollo tecnológico, porque para muchos teóricos, el sector de los servicios es poco innovador. En este sentido, al tratar de explicar sobre el cómo es que se generan innovaciones en los servicios, específicamente en un sector tan dinámico como el turismo, se presentan complicaciones de entendimiento, al no existir una importante variedad de estudios al respecto, indicadores o mediciones sobre los tipos y grados de innovación turística. (Gomezelj, 2016; Hjalager, A., 2005)

Dado que el turismo tiene la necesidad de desarrollar procesos constantes de planificación para el cambio o la mejora continua, la innovación es fundamental en la tarea de atracción de turistas potenciales bajo la oferta de experiencias que antes no existían, lo que se considera positivo en términos estratégicos. Sin embargo, la permanencia de una visión dirigida hacia el desarrollo del turismo tradicional con fines de mercado en masa y en menor medida hacia uno con enfoque de sustentabilidad, hace que muchos de los esfuerzos científicos busquen explicar los modelos de empuje desde la introducción de tecnología en el campo hotelero, por ejemplo, y en menor medida sobre la gestión de nuevos modelos y categorías en otros niveles organizacionales con enfoque local para el TS. (Hjalager, 2010)

Como resultado del poco desarrollo teórico y de la importante evidencia empírica, es que se consideran propuestas conceptuales dirigidas a la industria manufacturera para explicar la innovación desde la complejidad del sector de los servicios que, dadas sus características diferenciadas toman sentido desde la percepción del consumidor, cuando la novedad del servicio sea implementada y comercializada. (Rogers, 1983; Hjalager, 2010)

Como se explicaba anteriormente, en el ámbito de los servicios para la actualidad, al igual que en la búsqueda por la sustentabilidad, se requiere de la participación colaborativa, lo que posibilita la generación de innovaciones al integrar recursos, competencias y tecnologías; empero, dificulta la categorización de éstas.

Si bien, se han realizado esfuerzos por retomar las propuestas de Schumpeter o del Manual de Oslo para explicar las categorías en que pueden surgir innovaciones, el nivel de integración

entre actividades y organizaciones en la prestación de un servicio como el turismo dificulta su distinción. Existen esfuerzos, por considerar distinciones entre las categorías de la innovación tradicional en cuatro niveles (producto, proceso, organizacional y de mercado), por aquellas que hacen énfasis en algunos aspectos de mayor relevancia en el turismo como lo es la Distribución o las Instituciones. (Hjalager, 2010)

Anne-Mette Hjalager (2010) propone que, para el caso del turismo, derivado de su dinámica capacidad de innovación y de los actores que la conforman; puede lograr establecer innovaciones en producto, proceso, gestión, marketing e institucionales. Para el caso de la oferta de nuevos productos y servicios dentro del turismo es fundamental la percepción que el cliente tenga sobre su novedad, para poder ser considerada innovación; en los procesos se considera la integración de nuevos diseños operativos y la integración de tecnologías para generar mayor flujo en la productividad y eficiencia; en el caso de la gestión se considera el empoderamiento del personal y la colaboración como nuevos modos para dirigir; en el marketing, la interconexión entre productos y medios es una alternativa para coproducir y difundir destinos novedosos; y finalmente, se considera pueden existir innovaciones institucionales en el marco de la colaboración con redes y alianzas externas, para dirigir de forma eficiente los negocios turísticos.

La propuesta de Hjalager mantiene elementos de importancia para las consideraciones de un turismo tradicional bajo la idea de la gestión interna y la necesaria tendencia por establecer alianzas estratégicas para afianzar las ventajas empresariales. Sin embargo, en los términos de la sustentabilidad se propone que la innovación en el TS puede categorizarse por las cuatro categorías de mayor reconocimiento (producto, proceso, organización y marketing), aunque con características específicas planteadas en el capítulo anterior con respecto a los tipos de innovación y los pilares del DS del turismo, mencionados al inicio de la presente sección.

La innovación de producto o servicio sustentable para el turismo, si bien debe considerarse bajo la propuesta de la percepción, ésta no sólo está sujeta a la visión del consumidor, sino también a la de la comunidad residente; de ambos actores depende la satisfacción demandada, pero en equidad y respeto con la comunidad, el medioambiente y el patrimonio local. De este tipo de innovación pueden desprenderse ofertas personalizadas en micro y pequeñas organizaciones turísticas; o bien, la estandarización de algunas características del servicio, las

cuales pueden ser replicadas en empresas medianas o por medio de redes de colaboración. (Elche, González, Martínez, & Ruiz, Factores determinantes de la innovación en servicios estandarizados y personalizados, 2009; Rogers, 1983; Hjalager, 2010)

La innovación en los procesos para el turismo sustentable está relacionada principalmente con la introducción de tecnologías que permitan una producción eficiente y más limpia, durante la planeación, la gestión y la entrega de los bienes o servicios de la actividad turística; si bien, se considera que las TIC's son las de mayor uso en el turismo, existen mecanismos que favorecen la eficiencia energética, disminución de residuos sólidos o el saneamiento de aguas.

En el caso de innovaciones organizacionales, si consideramos a las organizaciones como un grupo de individuos unidos por un propósito común para alcanzar sus objetivos (North, D., 1994: 361), podemos determinar dos niveles de organizaciones que pueden innovar; por un lado, las organizaciones individuales (gubernamentales, comerciales y de comunidad) que a través de la gestión estructuran sus actividades hacia el interior (Hjalager, 2010)

Por el otro, las organizaciones locales (residentes, sector público y privado) que a partir del establecimiento de redes o alianzas estratégicas, generan instituciones entendidas como la estructura de mayor importancia en la esfera social, ya que se compone por reglas implícitas y explícitas que regulan sus interacciones, a fin de lograr acuerdos, consensos y colaboraciones dirigidas hacia los mismos objetivos a partir de la autonomía individual, los conocimientos e intereses particulares (Hodgson, G., 2011:24).

Si bien el papel del gestor y el del Estado han adoptado una postura de mayor flexibilidad, su función continúa siendo la de controlar, coordinar, dirigir las relaciones y motivar la creatividad, por lo que los cambios en los modelos de gestión o en la estructura colaborativa entre organizaciones, son considerados parte de dicha innovación en el TS. (Park, D.; Nunkoo, R. & Yoon, Y., 2014; Wray, 2015)

Finalmente, las innovaciones en el marketing son aquellas relacionadas con el canal mediante el cual se entrega información referente a la oferta, adquisición y corresponsabilidad durante la estancia y el desarrollo de las actividades del TS; éstas han disminuido de forma importante en la transmisión por medios impresos, hacia medios electrónicos y personales, en que la percepción y recomendación es de suma importancia, pues la oferta de alternativas al turismo

tradicional, ha dejado atrás los servicios “todo incluido”. (Ivanova, A.; Ibáñez, R., 2012; Hjalager, 2010)

b) Niveles de Sustentabilidad en el Turismo

La sustentabilidad como se ha planteado en el primer apartado de la presente investigación, es considerada como un proceso u objetivo en términos de favorecer la conservación ambiental, socio-cultural y económica. De tal forma, desde el desarrollo académico se consideraba también que ésta podía ser observada en dos niveles, desde la forma en que se llevaba a la práctica, es decir, a partir de los fines y los elementos utilizados.

Para el caso del turismo, por tratarse de un enfoque hacia una actividad productiva específica, también se busca diferenciar las prácticas de acuerdo al nivel de su interpretación entre débil y fuerte, conservando algunas coincidencias con lo ya planteado.

En un grado de sustentabilidad débil en el turismo, se cree que existe una importante tendencia hacia el crecimiento económico continuo del sector, en conjunto con el mantenimiento y la atención que se pretende dar a los recursos naturales para preservar la calidad ambiental, pero también el atractivo que dé continuidad a la actividad (Ivanova, A.; Ibáñez, R., 2012). En dicho sentido, se respeta la idea de introducir un soporte económico o técnico de forma reactiva con el fin de mantener su funcionamiento dentro del mercado.

Desde el sentido de la sustentabilidad fuerte en el turismo, se apela por el principio precautorio en que se debe realizar una planeación proactiva para el desarrollo turístico y con ello, un constante monitoreo sobre el funcionamiento o los cambios que puedan ocurrir en el entorno natural (Ivanova, A.; Ibáñez, R., 2012). Es decir, se mantiene una visión sistemática con respecto a la necesaria preservación de los recursos y a la regulación previa para su uso, a fin de mantener su disponibilidad y evitar su agotamiento.

4. Tipos de Turismo para la Sustentabilidad

El desarrollo de la actividad turística ha tenido un largo proceso de construcción y evolución, por lo cual sus características en cada momento responden a las demandas del entorno económico, social, cultural, ambiental e incluso institucional.

De acuerdo con la evolución del turismo, se pueden determinar que existen dos modelos de desarrollo turístico ligados a dos tipos de turismo: el Modelo Industrial enfocado a la masificación de viajes, entretenimiento y descanso, que lograba atraer importantes cantidades de divisas desde los años cincuenta, con un tipo de Turismo Tradicional; el Modelo Postindustrial plantearía un tipo de Turismo Alternativo que se caracteriza por la calidad y volúmenes más bajos de visitantes consientes del entorno que visitan, con prácticas que reflejan el reencuentro respetuoso entre los individuos, la cultura y la naturaleza. (SEMARNAT, CECADESU, UNAM, & UdeO, 2017)

a) Tradicional

El Turismo denominado tradicional o convencional, es aquella actividad ofrecida principalmente por las grandes cadenas turísticas internacionales, en que se brindan servicios “todo incluido” con la finalidad de atraer el mayor número de visitantes; lo que hace que también les caracterice contar con grandes instalaciones destinadas al alojamiento y el esparcimiento. (Ivanova, A.; Ibáñez, R., 2012)

El tipo de turistas que acuden o demandan este tipo de turismo, son aquellos con gran apego al consumismo, por lo que la expansión de actividades, así como la oferta de bienes y servicios se incrementan de manera sustancia, principalmente en destinos de sol y playa, actividades culturales en grandes destinos urbanos, u otras actividades de esparcimiento dentro de lugares con lujosa infraestructura. (Ivanova, A.; Ibáñez, R., 2012)

A este tipo de turismo, se le considera de gran impacto ambiental, debido a la demanda de recursos, bienes y servicios que incrementan la presión sobre el entorno. Asimismo, su intensidad se incrementa en periodos de tiempo específicos, es decir, de forma estacional arriban grandes volúmenes de visitantes, que se considera son la causa de efectos negativos para la degradación del tejido social y cultural. (SEMARNAT, CECADESU, UNAM, & UdeO, 2017)

b) Alternativo

El turismo alternativo por otro lado, es un tipo de turismo que busca que los viajes realizados por los visitantes logren un contacto directo con la naturaleza, las expresiones culturales, el patrimonio natural, cultural e histórico del destino. La oferta para este tipo de turismo es limitada, en términos de los servicios o experiencias que pueden adquirirse; ya que la

comunidad residente que pudiera llegar destinar su entorno al turismo, está consciente de los valores naturales, sociales y comunitarios de su espacio que deben respetarse. (SEMARNAT, CECADESU, UNAM, & UdeO, 2017; Ivanova, A.; Ibáñez, R., 2012)

El tipo de turistas que arriban a la oferta de este tipo de actividad, generalmente lo hacen de forma voluntaria y con un pleno entendimiento sobre el respeto a las expresiones del espacio que visitan; por lo que se presupone, existe una planeación y conciencia previa de por medio para reducir o evitar considerablemente los impactos negativos. (Ivanova, A.; Ibáñez, R., 2012)

Dentro de esta tipología del turismo, se encuentran distintas formas de llevarlo a la práctica, como se enlista a continuación (Ivanova, A.; Ibáñez, R., 2012:21); los cuales por sus características y formas de desarrollo tienen mayor posibilidad de apego a los principios del DS.

- a. Cultural: se basan en el contacto directo con otras culturas y su identidad. Dentro de éstas prácticas se acerca al patrimonio cultural y a los valores de entornos que pueden ser rurales o urbanos. Su consideración como alternativa, es que pueda ser llevada a la práctica mediante el contacto directos entre la cultura y las tradiciones de la comunidad receptora, pero con beneficios equitativos y justos.
- b. Rural: se refiere al que se desarrolla en zonas no urbanas y que no necesariamente involucra la participación activa de visitantes, sino que provee de espacios para la contemplación de áreas o paisajes, posibilita la recreación y el descanso; bajo un intercambio en los mismos términos de respeto e intercambio.
- c. Agroturismo: para éste tipo de actividad si se busca el involucramiento de los visitantes en las labores del campo, por lo que el contacto directo con la naturaleza se desarrolla dentro de los procesos productivos en que es posible atestiguar y experimentar las formas y condiciones, pero con conciencia y respeto.
- d. Ecoturismo: se considera como una actividad social y económica orientada hacia la naturaleza, que se construye sobre la base del DS. Este tipo de actividad se encarga de realizar visitas en áreas naturales que permiten disfrutar de su composición en flora y fauna silvestre, pero con la conciencia de conservación ética, con un gran flujo de viajeros internacionales de bajo impacto ambiental y cultural, y que da la posibilidad de involucrarse de modo activo y benéfico con las comunidades locales. Se considera

que su desarrollo debe generar recursos para su propia conservación. (SEMARNAT, CECADESU, UNAM, & UdeO, 2017)

- e. Turismo de Aventura: es un tipo de turismo que bajo las características de respeto y bajo impacto, se desarrolla a partir del desarrollo del deporte en diferentes facetas, principalmente en aquellas de emociones fuertes, obteniendo una gran popularidad y demanda alrededor del mundo.
- f. Turismo Cinegético: es un tipo de turismo muy criticado, ya que trata sobre el desarrollo de prácticas de caza deportiva para algunas especies silvestres; sin embargo, su consideración como alternativo es que se ejecuta en destinos permitidos y plenamente normados, bajo un marco de conservación y sustentabilidad.

En suma, a pesar de existir una amplia variedad de destinos, tipos de turismo e incluso de demandas o preferencias de los turistas; las formas aquí retomadas consideran elementos diversos en las preferencias de los nuevos tipos de consumidores, preocupados no sólo por la experiencia, sino por el impacto que ésta pudiera tener y el intercambio equitativo en términos culturales y económicos con fines turísticos que pueden desarrollarse.

Cabe destacar que, si bien las características propuestas por el turismo alternativo coinciden de mejor forma con los pilares del DS, para que pueda hablarse de un TS como condición, objetivo y proceso; se requiere de otros elementos como se mencionaba en el apartado anterior del presente capítulo; principalmente con respecto a la planeación, la participación residente y la visión a largo plazo, entre otros.

5.- Panorama del Turismo Sustentable

El Turismo Sustentable como ya se mencionaba, es una condición que puede caracterizar a cualquier tipo de turismo y está construida a partir de numerosos elementos, por lo que se considera compleja y dinámica. La literatura lo ha abordado a partir de tres enfoques simultáneamente: perceptivo, stakeholders y ordenamiento; dichas visiones están estrechamente interrelacionados, ya que no se puede hablar de los impactos en el entorno sin partir de la percepción de los residentes, porque ello influye en sus actitudes y en el modo en que éstos se involucran en la planeación y gestión de recursos para el desarrollo del turismo, donde intervienen además, otros actores como el gobierno, las organizaciones empresariales y los turistas. (Ver Diagrama 9)

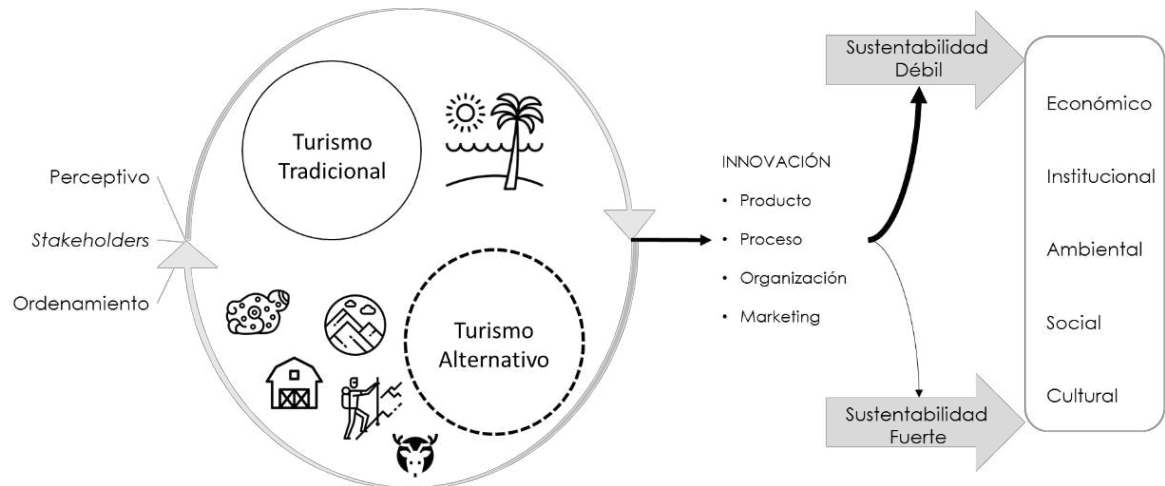
Las perspectivas teóricas desarrolladas desde los años ochenta y con mayor peso hacia la década actual, denotan que existe un importante papel de los elementos mencionados, los cuales pueden y deberían ser analizados desde el sector en general, debido al constante crecimiento de la competencia global y el tipo de experiencias que se demandan. De algún modo, se reconoce que el intercambio de conocimiento tácito y explícito que se da en la interrelación de los mencionados actores, permite generar acuerdos y sinergias para posibilitar la acción para el funcionamiento y la dirección hacia el TS, buscando la reducción de los impactos negativos de la actividad en torno a la sociedad, al ambiente y a la economía.

Asimismo, se identifica que el sector del turismo está compuesto por dos tipos de turismo reconocidos, con subcategorías con características específicas y dirigidas para mercados distintos. Por un lado, se considera un tipo de turismo conocido tradicionalmente y enfocado en la masificación, la acumulación de capital, destinado principalmente a lugares de sol y playa en que se causan importantes impactos negativos para la sociedad y medioambiente locales; por el otro lado, el denominado turismo alternativo que se construye sobre propuestas de valor distintas y dirigidas a grupos regulados de personas, ya que es consciente de los aspectos que debe evitarse el daño para mantener un atractivo turístico, pero también para mantener el desarrollo de la actividad sin perder las características físicas, sociales y culturales del lugar, lo que le hace coincidir o relacionarse en mayor medida con los principios del DS y la construcción de un TS.

El turismo alternativo ofrece subcategorías de cultura, aventura, con orientación agrícola, rural, cinegética y ecoturística; éstos modelos turísticos, presentan una idea en su mayoría de mantener un contacto directo con el espacio, con la naturaleza y con la comunidad; aunque de acuerdo a la forma en que éstos son regulados, podrían o no dirigirse hacia el TS.

Siendo la actividad turística, una actividad que requiere de constante transformación para generar atractivos que atraigan a clientes regulares y potenciales, al tiempo que les dotan de ventajas frente a los competidores, se habla sobre la posibilidad de gestionar sus mecanismos de producción a partir de cuatro tipos de innovaciones: producto, proceso, organización y marketing; las cuales si bien tienen que ver con el bien tangible o intangible entregable al cliente, conlleva los cambios durante la planeación, producción y entrega, hacia el interior de las organizaciones que prestan servicios turísticos y en colaboración con otros actores.

Diagrama 9. Panorama del Turismo Sustentable



Fuente: Elaboración Propia

A partir de lo anterior, se puede determinar que una organización proveedora de servicios turísticos, puede dirigir sus esfuerzos hacia la Sustentabilidad Débil, que considera al entorno medioambiental como de necesario cuidado, pero se enfoca al crecimiento económico.

Mientras, para la Sustentabilidad Fuerte se considera fundamental la participación comunitaria y su sentido de pertenencia, con una visión por encima del mercado, que mantiene consciencia sobre el medioambiente, la cultura, el patrimonio y la generación de instituciones sociales que logren el consenso y el direccionamiento de las actividades hacia el TS, sin perder de vista la generación económica para beneficios mutuos, equitativos y justos.

Capítulo 4. ESCENARIOS DEL TURISMO SUSTENTABLE

1. Adopción e institucionalización del Turismo Sustentable en el Mundo

Ante las preocupaciones que vislumbraba la actividad turística por su acelerado crecimiento, dentro de la discusión internacional se tuvieron algunos primeros esfuerzos para guiar las acciones hacia la reducción de los efectos negativos que ésta provocaba; en 1980, se celebrarían la Declaración de la Haya sobre el Turismo y la Conferencia Mundial del Turismo en Manila, Filipinas. De ésta segunda, se desprendió la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, que reconocía la importancia del sector en términos de su capacidad para el crecimiento y progreso económico, así como la necesaria colaboración por la interdependencia existente entre estados, para el desarrollo de los sectores sociales, culturales, educativos y económicos en cada lugar. (OMT, 1980)

Si bien, al inicio la discusión se centraría en los efectos directos causados a la sociedad residente de los espacios que paulatinamente eran destinados al turismo, se incorporarían más tarde a la discusión, los daños que se observaban en el entorno físico. Ello, derivado del parteaguas que marcaba el “Informe Brundtland” en 1987 para alcanzar un entendimiento generalizado desde la sustentabilidad como alternativa de solución y por lo tanto, como objetivo de “Ética Global”, que buscaba ajustar mejoras en las prácticas productivas para la conservación de recursos naturales. (ONU, 2002a)

El primer acercamiento con el TS, se daría durante el 41° Congreso de la Asociación Internacional de Expertos Científicos en Turismo (AIECT) en 1991, donde se discutiera la complejidad que representaba la sustentabilidad para ser aplicada en el sector turístico, ya que se destacaba que éste debía enfocarse en *“mantener un equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ecológicos a través de la integración de actividades económicas y recreativas con el objetivo de buscar la conservación de los valores naturales y culturales”* (Vargas, E.; Castillo, M. & Villareal, Z., 2011: 708)

La también denominada Cumbre de la Tierra de 1992, se perfiló como un evento que consolidaría el reconocimiento esencial de la problemática medioambiental y de desarrollo, principalmente en dos sentidos: por un lado, al integrarse una fuerte presencia de la sociedad civil y empresarial, se gestaba un nuevo orden de participación internacional que formalizaba y extendía la comprensión y accionar colaborativo, ante una preocupación conjunta; en segundo lugar, de los resultados de dicha conferencia, se destacan importantes compromisos normativos, los cuales al derivarse de fuertes principios éticos, fueran no adoptados por todos los países. (Gutiérrez, 1996; Pierri & Foladori, 2005; Toro, 2007)

De los diversos resultados directos de la Cumbre, se tendría en particular el Programa 21, un documento estratégico de acción mundial para promover el desarrollo sostenible; en el que se establecía por vez primera, que el Turismo era una de las cinco principales industrias mundiales que debían incorporar los principios del DS en su actuar. (ONU, 1997; Dangi & Jamal, 2016)

A partir de lo anterior, se planteaba la necesidad por ajustar el concepto de DS al turismo, bajo un entendimiento común, por lo que la OMT en 1993 durante la Conferencia Euro-Mediterránea sobre turismo y desarrollo sostenible planteaba una primera definición como:

“El desarrollo del turismo sostenible satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades del futuro, está enfocado hacia la gestión de todos los recursos, de tal forma que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, al tiempo que se respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida”. (SEGITTUR, 2014: 2)

A partir de dicha concepción, es posible observar que la actividad turística se concibe necesaria en el largo plazo bajo un apego a los principios del DS, desde la idea de la gestión y la conservación, sin tomar en cuenta hasta dicho momento la participación de las partes interesadas. Sin embargo, sería la pauta que impulsaría la celebración de la Primera Conferencia Mundial de Turismo Sostenible en 1995 en Lanzarote, Islas Canarias y que fuera respaldada por la OMT, PNUMA, UNESCO y la UE. (SEGITTUR, 2014; CMTS, 1995)

Además de la integración del turismo como un sector clave en el tránsito hacia el DS, a partir de los elementos planteados en la definición de la OMT, de dicha Conferencia nacía la Carta

del Turismo Sostenible de 1995 que establece principios específicos que deben integrarse en la estrategia de desarrollo turístico de todos los espacios para dirigirse hacia el DS. (CMTS, 1995)

Bajo una idea más sólida sobre lo que representa el TS y para dar continuidad a la Agenda 21, en 1996 sería publicada por medio de la OMT, el Consejo de la Tierra (CT) y el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (CMVT), la Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo, con la finalidad de señalar las acciones que debían ser adoptadas por países y organizaciones empresariales en términos del DS. (SEGITTUR, 2014)

A partir de dicha agenda y los lineamientos del TS que se habrían discutido, entre los años 1997 y 2000 se tuvieron distintas iniciativas para integrar los principios del DS en las agendas estatales y supranacionales, como en el caso de la UE (Carta Europea del TS en Espacios Protegidos, 1997), o la aprobación para establecer la zona de TS del Caribe (1999), la Declaración de Berlín sobre Diversidad Biológica y Turismo (1997), el Código Ético Mundial para el Turismo (aprobado en 1999 y reconocido hasta 2001), el Plan de Acción del Mediterráneo (1999), la Declaración de Manila sobre el impacto social del Turismo (1997), entre otros. (Dangi & Jamal, 2016; SEGITTUR, 2014; AEC, 1999; UNTWO, 2018)

Con el cambio de siglo, en la Declaración del Milenio de las Naciones se establecieron algunas de las metas que debían perseguirse para los años subsecuentes, entre los que se encontraba garantizar la sustentabilidad del medio ambiente como 7º objetivo. De ello, se desprendía la necesidad de generar un Turismo Responsable y adoptar prácticas de Ecoturismo como alternativas para el TS; siendo así denominado el Año Internacional del Ecoturismo en 2002, en que se firmara también la Declaración de Quebec sobre Ecoturismo. (UNWTO, 2002; ONU, 2018a)

Si bien se continuaría el debate sobre la mejora de prácticas, planeación y participación en el ámbito del turismo para dirigirse hacia la sustentabilidad con crecimiento económico y desarrollo. Los inminentes efectos ya observables en el entorno, agregarían a la discusión los retos a los que se enfrentaban los destinos insulares ante el crecimiento de problemáticas como el Cambio Climático, la conectividad y la cooperación regional, y del cómo debían afrontarse a partir del DS.

Por lo anterior, en 2013 se celebraría la Conferencia sobre el Desarrollo Sostenible del Turismo en las Islas, organizada por la OMT y el Gobierno de Francia; y en 2014, se firmaría la Declaración de Nassau sobre Turismo como un factor clave para el desarrollo de los Estados Insulares en 2014. (UNWTO, 2013; WCST+20, 2015)

En el año 2015, por la celebración de los 20 años de la Carta del Turismo Sustentable, sería promovida una nueva reunión, de la cual resultaría la Carta Mundial sobre el TS+20 bajo una visión actual dirigida hacia: la preservación del patrimonio común; las alianzas para preservar la biodiversidad; el cambio climático en el turismo; el empoderamiento de las comunidades locales; y, la integración de visiones inteligentes y de innovación. (WCST+20, 2015)

Finalmente, es importante mencionar que el año 2017 sería declarado el año del Turismo Sustentable para el Desarrollo por la ONU con la intención de generar una visión amplia y consiente de colaboración para el alcance del DS. Durante dicha celebración, se destacó que la cooperación y la adecuada gestión de los recursos, son elementos clave en para: el crecimiento económico inclusivo y sustentable; la inclusión social, el empleo y la reducción de la pobreza; la eficiencia de los recursos, la protección del medio ambiente y el cambio climático; la preservación de los valores culturales, la diversidad y el patrimonio; y por último, que la actividad turística puede permite el entendimiento mutuo, la paz y la seguridad. (UNWTO, 2015; T4D, 2017)

2. Turismo Sustentable en México

a) Marco de construcción institucional

La publicación de la Carta del Turismo Sustentable a nivel mundial, fungió como impulso en México para generar políticas en torno al desarrollo turístico sustentable en el Programa de Desarrollo del Sector Turismo de 1995-2000. Dicho programa plantearía por primera vez, la necesidad nacional de promover la inversión turística y el cuidado de los recursos con visión de mediano y largo plazo, debido a la atracción de importantes flujos de turistas y visitantes. (SEMARNAT, CECADESU, UNAM, & UdeO, 2017; SECTUR, 1995)

La líneas que establecía el Programa de 1995, la guía de la Agenda 21 y el involucramiento de instituciones gubernamentales como: SEMARNAT, CONABIO, INE y el GITS, al que

pertenecía la SECTUR³; serían elementos clave en la creación de la Política y Estrategia Nacional para el Desarrollo Turístico Sustentable publicada en 1999. Ésta, tendría a bien establecer las bases para transitar a prácticas sustentables en el turismo mexicano, partiendo de un diagnóstico en torno a las problemáticas identificadas en los destinos, el hospedaje, los servicios y el transporte; para posteriormente, analizar las políticas existentes de las cuales partir para la generación de nuevas políticas. (SECTUR, 1999)

El cambio de siglo, sería un aliciente para el TS, pues tras el debate global del momento y la transición gubernamental interna, era posible observar que en el Programa Nacional de Turismo 2001-2006 se proponía el diseño, consenso y puesta en marcha de un Programa para el Turismo Sustentable, que estipulara instrumentos y medidas específicas para su alcance, a fin de lograr mantener los destinos sustentables. (SECTUR, 2001; Madrid, F., 2015)

Fue hasta el año 2002 en que se dio a conocer el documento del Programa Agenda 21 para el Turismo Mexicano, el cual surgiría como una herramienta de competitividad local, con un diseño transversal, y que cumplía con uno de los ejes rectores del Programa Nacional de Turismo de 2001 enfocado a: apoyar el desarrollo turístico municipal, estatal y regional; además de buscar propiciar el desarrollo sustentable del turismo. (SECTUR & SEMARNAT, 2008)

El Programa Agenda 21 comenzaría a partir de la aplicación de algunos indicadores para monitorear las condiciones de los municipios, estados, empresarios, comunidad y del país en general a partir de cuatro grandes temas: medioambiente, entorno socio-económico, desarrollo urbano y turismo; lo anterior establecía la base de los posteriores planes de acción, ya que a partir del diagnóstico era posible establecer prioridades y responsabilidades para ser desarrolladas a nivel local. (SECTUR & SEMARNAT, 2008)

De las propuestas de dicho programa, se fijaban siete estrategias y acciones: la implantación de la Agenda 21 local para municipios turísticos; la generación de un sistema de indicadores de sustentabilidad para el turismo; la promoción de mejores prácticas ambientales en empresas

³ Secretaría de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca (SEMARNAT), Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad (CONABIO), el Instituto Nacional de Ecología (INE) ahora Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático (INECC), el Grupo Interinstitucional para el Turismo Sustentable (GITS) y la Secretaría de Turismo (SECTUR).

y destinos turísticos; la creación de un programa de incentivos a la actividad turística sustentable; la implementación de un programa de capacitación y transferencia de tecnología; el ordenamiento ecológico del territorio como base de un desarrollo turístico integral; y que una de las claves para el desarrollo turístico en Áreas Naturales Protegidas (ANP) sería el Ecoturismo. (SECTUR & SEMARNAT, 2008)

El Programa Sectorial de Turismo de 2007-2011, no modifica en profundidad al Programa Agenda 21 para el Turismo Mexicano vigente, pues no representaba una prioridad en las preocupaciones políticas y estratégicas de dicho sexenio; sin embargo, es en 2011 que se renueva como Programa de Turismo Sustentable en México, resultado de algunas observaciones realizadas por la OMT. (SECTUR, 2008; SECTUR, 2011)

Las bases para la implementación de este nuevo Programa, serían la puesta en marcha de tres principales estrategias: el monitoreo y evaluación de la Sustentabilidad Turística, a través de un sistema de indicadores de Sustentabilidad para el Turismo; la creación de la agenda intersectorial de Sustentabilidad; y, la promoción de mejores prácticas ambientales en empresas y destinos. (SECTUR, 2011)

Básicamente, las actividades en las tres estrategias mencionadas de este programa, daban continuidad a lo establecido por el Programa Agenda 21: la obtención del diagnóstico resultante de la medición de los indicadores permitía identificar una adecuada forma de llevar las actividades de gestión, enfocándose en el medio ambiente, el entorno socio-económico, el turismo y el desarrollo urbano. (SECTUR, 2011)

De los problemas encontrados como resultado del diagnóstico realizado entre 2002-2011, se crearía la Agenda Intersectorial de Sustentabilidad que operaría a través de la Administración Pública Federal para contribuir a reducir las problemáticas, principalmente con respecto al manejo integral de residuos, la rehabilitación de las plantas de tratamiento, el mejoramiento de la imagen urbana, la implementación de rellenos sanitarios y las certificaciones ambientales a las empresas turísticas. (SECTUR, 2011)

En dicho programa se enfatizaba la importancia en la atención a la preservación del medio ambiente, como parte de las principales tendencias de mercado en que las preferencias por experiencia, destinos, alojamiento, cultura y sociedad de esos espacios, tenían importante

ventaja por una disposición de turistas a pagar más por dichos servicios; por lo que una de las actividades que se impulsarían a partir de dicho programa, serían las certificaciones de la Procuraduría de la Protección al Ambiente (PROFEPA) y EARTHCHECK⁴ de empresas y destinos en términos ambientales. (SECTUR, 2011)

Con los esfuerzos de lento crecimiento en materia de promoción sobre el TS en México, el Programa Sectorial actual de Turismo que entraría en vigor desde 2013 con vigencia hasta el año en curso, continúa abordando la necesidad de fomentar el TS en el desarrollo de la actividad, pero en esta ocasión se prevé que debe ser bajo un enfoque innovador en la oferta, con mayor valor agregado y con una adecuada articulación entre la cadena de valor, a fin de fortalecer las ventajas competitivas del sector, como se establece en el segundo objetivo del programa. (SECTUR, 2013)

De ese modo, a fin de establecer un entendimiento común y avanzar en las actividades en torno a lo que representa el TS para la competitividad de la actividad en el país, se propone como definición de TS:

“Se refiere a la actividad que da un uso óptimo a los recursos naturales aptos para el desarrollo turístico, ayudando a conservarlos con apego a las leyes en la materia; respeta la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservando sus atractivos culturales, sus valores tradicionales y arquitectónicos, y asegura el desarrollo de las actividades económicas viables, que reporten beneficios socioeconómicos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo y obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, que contribuyan a mejorar las condiciones de vida.” (SECTUR, 2013: 33)

Si bien, hay elementos que aún falta por integrar para difundir y generar una visión más completa en términos de la integración de los actores en el proceso de planeación y no sólo en los beneficios que puedan obtenerse de éstos; dicho programa permitiría la generación de dos programas más en términos de desarrollo de TS.

⁴ Organización mundial, encargada de realizar consultoría y certificaciones sustentables relacionadas con el campo turístico.

Por un lado, en 2016 se publicarían los lineamientos para la dictaminación de las Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable (ZDTS), los cuales tienen por objetivo el impulso de aquellos espacios caracterizados por tener una industria turística atractiva o el potencial para ello, para ser aprovechado en la actualidad o en el futuro, al contar con criterios de sustentabilidad, conservación, uso sustentable de la biodiversidad y, procesos de planeación y operación participativa. (SECTUR, 2016a)

Y finalmente, se pondría en marcha el Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMÁGICO) en 2017, con la finalidad de contribuir a mejorar las condiciones de infraestructura y equipamiento en las regiones turísticas, para poder diversificar la oferta en los destinos hacia el mediano plazo, la consolidación de otros destinos y fomentar productos turísticos de mayor competitividad. (SECTUR, 2017)

De algún modo, si bien hasta el momento no se ha tenido una consolidación entre la adopción de prácticas sustentables generalizadas en las actividades turísticas en México, si se ha logrado tener un avance evolutivo que parte de sólo una agenda, hacia el diagnóstico y el comienzo por impulsar algunos destinos relevantes; aunque, aún es poco acertado hablar de si dichos avances han sido positivos y sobre qué materias, ya que los sistemas de indicadores se encuentran en proceso de afirmación y ajuste de acuerdo a los marcos internacionales de la OMT, y muchas de las líneas desarrolladas hasta el momento, continúan teniendo un importante peso hacia los términos económicos y ambientales.

b) Contexto mexicano turístico para la sustentabilidad

En términos de turismo, el territorio mexicano es considerado uno de los de mayor importancia, por su gran diversidad caracterizada por atractivos naturales, sociales y culturales, en un territorio con una geografía provechosa. Su posición dentro del ranking internacional como destino preferido, destaca un tangible e intangible encanto que convierte al país en una importante fuente de empleos locales y un motor para la economía nacional; logrando así que el turismo haya aportando el 8.7% del PIB nacional tan sólo en 2018. (INEGI, 2016b; Forbes, 2018; SECTUR, 2018b)

El territorio nacional cuenta con una extensión que excede los 5 millones de km², que corresponde a 1,960,189 km² de superficie terrestre, más de 5mil km² de superficie insular y el 3.1 millones de km² de Zona Económica Exclusiva que corresponde a los litorales del Atlántico y del Pacífico. Lo anterior, destaca por ser el espacio geográfico que puede destinarse o no para el turismo, debido a sus características y diversidad. (INEGI, 2016a)

Asimismo, su ubicación geográfica ofrece atracciones de acuerdo a sus tipos de clima: áridos en el norte del territorio; cálidos húmedos y subhúmedos en el sur y sureste; y climas que van de templados a fríos en las zonas elevadas, como volcánicas; los cuales, se mantienen relativamente uniformes y no muy extremosos, principalmente al centro y sur del país (INEGI, 2018c). Al encontrarse como país entre el norte y el centro del continente, alberga una extensa variedad de culturas atrayentes para visitantes nacionales y extranjeros.

Por sus grandes diferencias climáticas, territoriales, socio-culturales, económicas y físicas, el territorio mexicano es considerado uno de los 12 países megadiversos a nivel mundial, ya que alberga al menos el 10% de flora y fauna conocida (en su mayoría endémica), principalmente entre plantas, mamíferos, aves, reptiles y anfibios. Esto significa una oportunidad para el desarrollo turístico, ya que posibilita prácticas de turismo alternativo o ecoturismo, siempre que éstos se ajusten a los principios de sustentabilidad. (Presidencia de la República, 2013; CPT, 2017)

Al adoptar, impulsar y preservar prácticas sustentables en el turismo mexicano, es posible preservar no sólo el ecosistema como atractivo para visitantes, sino como un elemento que favorecido por la geografía mexicana puede ofrecer a las generaciones futuras, la reproducción de especies únicas, la diversidad de paisajes, climas, suelos y ambientes, etc. México, junto con al menos otros 11 países, albergan el 70% de la diversidad mundial de especies y desde el año 2002 han trabajado en conjunto para promover prioridades de preservación y uso sustentable. (Presidencia de la República, 2013)

México destaca por su complejidad y atractivo para el mercado turístico global, ya que puede ofrecer experiencias múltiples a lo largo de su territorio. Tal es así que, hasta el momento son promovidos por SECTUR a través de Visit México y del Atlas Turístico de México, más de 200 destinos turísticos dentro de los 32 estados (Ver Tabla 8). (CPT, 2018; SECTUR, 2018c)

Los destinos, de acuerdo con SECTUR son aquellos lugares visitados y que representan una unidad geográfica para la elaboración de estadísticas y el monitoreo de espacios, ya que puede tratarse de un estado, una localidad o una región. En México, es posible plantear la existencia al menos de tres tipos de destinos:

1. Destinos de Ciudad:

- a. Ciudad Capital: donde se localizan las sedes del gobierno central, con importante infraestructura, mayor población y territorio, y en la cual se desarrolla un gran número de actividades económicas, entre ellas, el turismo, con un importante peso para el turismo cultural y de negocios; del mismo modo, se reconocen arquitecturas contrastantes entre lo colonial y lo moderno.
- b. Grandes Ciudades: espacios que se reconocen por grandes territorios y poblaciones, que incorporan cultura y tradiciones a la vida moderna, por lo que ofrecen vida nocturna, arte y negocios; asimismo, desarrollan actividades económicas que posibilitan una considerable acumulación financiera. (CPT, 2018)
- c. Ciudad Portuaria: espacios con salida hacia el mar, contruidos como límite entre territorio marítimo y terrestre, con valor cultural (paisaje portuario, arquitectura e infraestructura urbana) e industrial (por la introducción de nuevas actividades urbanas y turísticas en viejos puertos mercantiles). Se les reconoce la modernización y aumento de eficiencia en la infraestructura, la revitalización del lugar, mejoras en el medio ambiente, una evolución en el desarrollo de actividades de carga y almacenamiento, ampliaciones y mejoras de terminales, entre otras. (EAD, 2008)
- d. Ciudad Fronteriza: ubicaciones limítrofes entre países, con importante afluencia de visitantes extranjeros, principalmente vecinos; por lo que confluye una multiplicidad de expresiones culturales de los antiguos pueblos tradicionales, los actuales y los constantes visitantes, debido a los grandes niveles de migración. Tienen una amplia oferta gastronómica y artesanal de todo el país, y una estructura natural que ofrece mar, desierto o selva y montañas. (SECTUR, 2018c)

- e. Ciudad Prehispánica: aquellos lugares que fueron erigidos en la prehistoria y llaman la atención por la perfección de sus construcciones; dejan evidencia de la grandeza de conocimientos y del desarrollo de las culturas precolombinas. En México se reconocen más de 2000 sitios arqueológicos, hasta el momento, de los cuales sólo 10% puede ser visitado por el público. (México desconocido, 2018)

2. Destinos de Sol y Playa

- a. Sol y playa: lugares en las costas del Océano Pacífico y del Océano Atlántico que incluye al Golfo de México y al Mar Caribe mexicano. En el caso de México, existen poco más de 450 playas, que atraen por experiencias de clima, paisaje, desarrollo de infraestructura, diversidad de hospedaje y dispersión; lo que posibilita las actividades de sol y la vida nocturna. De la misma forma, la diversidad gastronómica de mar y la interacción con los animales marinos a través de modernos acuarios o avistamientos en las costas durante algunas temporadas al año. (CPT, 2018)
- b. Isla: al encontrarse separados de las costas, son considerados paradisiacos refugios que mantienen características similares a los destinos de sol y playa, pero bajo un atractivo diferenciado, ya que cuentan con buen clima, arena blanca y aguas cristalinas. Si bien, los aspectos culturales no resaltan de éste tipo de espacios, si lo hacen las alternativas de dispersión, la gastronomía y los transportes o rutas para llegar a dichos terrenos. (Cityexpress, 2018)

3. Destinos Culturales

- a. Cultural: impulsados por los 68 pueblos indígenas reconocidos en México, ofrecen una amplia riqueza de tradiciones, artesanías, fiestas, arquitectura y museos. En éstos espacios se comprende y disfruta de un conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a la sociedad residente. (CPT, 2018; SECTUR, 2015)
- b. Pueblos Mágicos: localidades con atributos socio-culturales manifiestos a través de símbolos, leyendas, historia, costumbres y que se encuentran dentro del ideario colectivo, ya que representan múltiples y novedosas opciones. (SECTUR, 2014)

La multiplicidad característica de cada destino, permite que puedan significar más de una forma de destino, tal es el caso de Ciudades Capitales como: Ciudad de México, Guanajuato, Guadalajara, Monterrey, Puebla, Querétaro, entre otras, que al tratarse de sedes centrales de gobierno, cumplen como Ciudades Patrimonio, Destinos Culturales, Ciudades Coloniales o como Grandes Ciudades, por ejemplo.

Además de los destinos, en México existen características específicas de cada espacio que fungen como impulso para la visita de los turistas (nacionales e internacionales), a éstos se le conoce como atractivos turísticos y representan los valores propios de la cultura y la naturaleza de cada espacio. Para el caso mexicano y reconociendo la pertenencia de 68 pueblos indígenas, 32 estados federativos, una población mayor a los 129 millones de habitantes, una vinculación directa con los países de centro y norte américa, entre otros; explican la inmensa posibilidad de aspectos culturales a conocer y de actividades a realizar en convivencia con el entorno físico dentro del territorio mexicano. (BM, 2017)

La megadiversidad y multiplicidad de especies y espacios físicos del territorio, ha hecho que México sea un reconocido referente a la hora de buscar destinos para ocio, recreo, vacaciones, salud, religión, negocios u otros motivos profesionales, razón por la cual se encuentra dentro del ranking mundial por la captación de 41 millones de turistas internacionales en 2018. (SECTUR, 2018)

Es decir, se refleja el importante trabajo gubernamental de promoción turística, de proveedores, e incluso residentes; sin embargo, la creciente demanda de espacios para el turismo ha empujado restricciones de acceso hacia algunas zonas, debido al creciente costo de vida, la sobreexplotación de los servicios básicos (luz, agua, saneamiento y otros) y otros que evidentemente dañan el patrimonio local.

El establecimiento de las Áreas Naturales Protegidas (ANP) en México desde 1917, ha sido una medida para generar conciencia, evitar y disminuir el daño a espacios determinados, para lograr mantenerlos con vitalidad a pesar de la explotación de actividades como el turismo. EL primero en ser denominado, sería el Desierto de los Leones. (CONANP, 2011; CONANP, 2017b)

En la actualidad la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP), establecida en el año 2000 como órgano desconcentrado de la SEMARNAT, administra 182 ANP divididas en 9 direcciones regionales (Ver Tabla 9). Dichos espacios, buscan garantizar la vida animal y vegetal en condiciones de bienestar, la conservación de la biodiversidad y de los procesos ecológicos mediante la preservación de la biosfera y de los parques nacionales, dando mayor importancia a la conservación que a esquemas de sustentabilidad que consideren los componentes sociales y económicos. (CONANP, 2018)

No siendo suficiente la denominación, ha sido necesario incorporar medidas para asegurarlos, como la restricción de acceso, o su limitación en sitios como: la Isla Contoy y la Bahía de Akumal en Quintana Roo, el Arrecife Alacranes en Yucatán o de la Playa del Amor en las Islas Marietas en Nayarit; durante temporadas específicas, para mantener las especies y su entorno natural. (El Universal, 2017a; CONANP, 2017a; Excelsior, 2016)

Así pues, en México además de la SECTUR, la SEMARNAT, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), la Secretaría de Marina (SEMAR), la Secretaría de Salud (SSA) y la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) han colaborado en conjunto con otros organismos nacionales e internacionales para la creación de programas que promueven, regulan e incluso certifican aquellas acciones dirigidas hacia espacios sustentables.

Es posible destacar al menos tres de los programas que han prosperado en dicha materia: en primer lugar, las certificaciones Blue Flag, que pretenden incentivar la concientización, la interacción con el entorno, la adecuada gestión y manejo ambiental, y las nuevas formas de protegerlo. Blue Flag es promovido por la Fundación Europea de Educación Ambiental, al tiempo que es evaluada por las mencionadas secretarías de estado.

Ya sea en destino de Sol y Playa o en Ciudades Portuarias, esta etiqueta sólo se logra a partir del cumplimiento y mantenimiento de estrictos criterios ambientales, educativos y de aquellos relacionados con el acceso y la seguridad; logrando obtenerla a la fecha, sólo algunas playas en los estados de: Baja California Sur, Nayarit, Jalisco, Guerrero, Oaxaca y Quintana Roo, y una marina en la Riviera de Nayarit. (Blue Flag, 2018)

Por otro lado, el programa de Playas Limpias que se promueve desde el año 2003, se ha orientado durante más de dos décadas sobre el monitoreo y la búsqueda por mantener la calidad

del agua en las principales playas. Lo anterior, además de tratar de reducir los riesgos en la salud por los niveles de contaminación que pudiera alcanzar el agua, ha buscado generar conciencia y un sentido de corresponsabilidad ciudadana con respecto a los riesgos ambientales, toda vez que ha sido promovido desde el sector público. (SEMARNAT, 2018)

Finalmente, es posible mencionar a las certificaciones Earthcheck, de las cuales México ha logrado certificar 4 destinos tras la aprobación de una evaluación ambiental en la que se han monitoreado elementos como: consumo de energía, emisiones de gases efecto invernadero (GEI), consumo de agua potable, generación de basura y protección de áreas de conservación. (CPT, 2017)

Actualmente, Huatulco en el estado de Oaxaca, Ixtapa en el estado de Guerrero, Nopoló en el municipio de Loreto en Baja California Sur y Nuevo Vallarta en Bahía Banderas, Nayarit, son los lugares que cuentan con dicho distintivo, ya que ofrecen distintas formas de turismo (deportivo, cultural, rural, etc.) con impactos positivos hacia las comunidades residentes y bajo los términos de la sustentabilidad ambiental, por cuanto al manejo de recursos y desechos. (CPT, 2017)

En suma, es posible decir que en el país han surgido, se han establecido y aún se fortalecen acciones y convergencias entre los distintos organismos públicos y privados nacionales e internacionales, para la búsqueda y conciencia sustentable. Actualmente existen distintos y numerosos esfuerzos institucionales, pero es necesario que la planificación, la regulación y el aprendizaje de los espacios continúen siendo constantes y marchen en sinergia.

i. Acercamiento a los Proyectos vigentes de Turismo Sustentable

Las nuevas formas de practicar el turismo, tienen como objetivo habilitar espacios sustentables económica, ambiental y socialmente; buscando preservar raíces para su disfrute actual y futuro. En miras de lo anterior, el TS en México se ha ido contruyendo sobre la base del cuidado y conservación en convivencia principal con la naturaleza y las distintas expresiones culturales.

La designación sobre si un destino, atractivo u organización de servicios turísticos es o no sustentable, depende del entendimiento común que se tenga y la forma en que se transmite, ya que de esa forma pueden adquirir responsabilidades compartidas y acciones orientadas. En

México existen numerosos proyectos exitosos, algunos enfocados en la oferta ecoturística y de aventura, otros desde la participación de residentes y visitantes (Ver Tabla 2).

Se puede observar una importante tendencia hacia la promoción y oferta de actividades de naturaleza, con el ecoturismo como la mejor alternativa para la sustentabilidad por actividades como: senderismo, observación de especies, interacción con flora y fauna, y otros atractivos que sirven como estímulo de interés para aprender y conservar los espacios. (Ivanova, A.; Ibáñez, R., 2012; SEMARNAT, CECADESU, UNAM, & UdeO, 2017)

Asimismo, existe en México una extensa oferta de actividades deportivas para el turismo de aventura, como: el rappel, la cabalgata, el ciclismo para traslado o de montaña, la caminata e inclusive el montañismo; que si bien, han sido criticadas por su popularidad con tendencia a la masificación, también son actividades que permiten acercar a los turistas directamente al entorno, de forma moderada y regulada para crear conciencia.

El intercambio cultural que existe en México, puede observarse desde distintas expresiones a través del Turismo Cultural, Rural y Agroturismo. Estas formas, permiten aproximar al visitante hacia conocimientos principalmente intangibles de los espacios a los que acude. En el Turismo Cultural, la oferta sustentable además de promover el contacto con recintos históricos, museos o galerías; promueve el contacto con usos y costumbres de la comunidad.

El Turismo Rural implica una participación activa de los visitantes en las actividades diarias de la comunidad o espacio que se visita. Si bien, este tipo de actividades son promovidas con mayor frecuencia en la zona sur del país, el intercambio cultural directo entre visitante y residente existe en cualquier tipo de turismo, ya que implica la contemplación de áreas específicas, del paisaje, la recreación e incluso el descanso. (Ivanova, A.; Ibáñez, R., 2012)

Las actividades agroturísticas, se enfocan al campo donde es posible cosechar y observar el cultivo de productos que sirven también para la producción de los alimentos locales. Si bien, no se observa en México una importante oferta de dicho tipo de actividad, en realidad se incorpora dentro de la oferta de turismo rural.

Tabla 2. Proyectos vigentes de Turismo Sustentable en México

POBLADO	ESTADO	PROYECTO	IMPULSOR	TIPO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS	TIPO DE INNOVACIÓN
Tecate	Baja California	Rancho la Bellota (SEMARNAT, CECADESU, UNAM, & UdeO, 2017)	Empresa turística familiar	*Turismo de Aventura: expediciones a caballo *Ecoturismo: senderismo, avistamiento de lechuzas y del águila real, veladas nocturnas *Turismo cinegético: caza de codorniz	*Innovación en grupos reducidos (cabañas).aisla
San Dionisio dentro de la Reserva de la Biosfera “Sierra de La Laguna”	Baja California Sur	Rancho la Acacia (SEMARNAT, CECADESU, UNAM, & UdeO, 2017)	Negocio familiar	*Ecoturismo: renta de cabañas hechas con técnicas y materiales locales, instalaciones comunes (asadores, comedores techados, áreas verdes), arroyo y área para acampar y educa sobre ANP.	*Innovación en de celdas sola *Innovación en ANP, campaña usuarios y res *Innovación en comunidades conservación guías están ce
Reserva de la Biosfera El Vizcaíno	Baja California Sur	Dependencia federal de la Reserva de la Biosfera El Vizcaíno	Dependencia gubernamental en colaboración con seis cooperativas	*Ecoturismo: avistamiento de ballenas y visita a criaderos en Ojo de Liebre y San Ignacio, avistamiento de aves (patos y gansos migratorios) y vegetación de los complejos lagunares	*Innovación en comunidad (6 tiempos de ve se han capaci en torno a la conservación *Innovación en avistamiento actividades de otras especie

Tabla 2. Proyectos vigentes de Turismo Sustentable en México

POBLADO	ESTADO	PROYECTO	IMPULSOR	TIPO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS	TIPO DE INNOVACIÓN
Parque Nacional Cabo Pulmo	Baja California Sur	Centro de Visitantes e Interpretación de la Naturaleza	Semarnat, Conanp y Pronatura Noroeste A.C.	*Ecoturismo: incrementar la apreciación y el conocimiento de la biodiversidad y su conservación por parte de la comunidad local y visitantes, avistamiento de tiburón toro y de plantas nativas, visita al único arrecife coralino del Golfo de California *Turismo de Aventura: nado con snorkel y buceo	*Innovación en el manejo del ecosistema turístico con acceso a
Isla Arena	Campeche	Wotoch Aayin (Wotoch Aayin, 2018)	Sociedad legalmente constituida dedicada a la reproducción, engorda y comercialización de la carne, piel y subproductos del cocodrilo moreletti, ecoturismo y restaurante	*Ecoturismo: senderismo, avistamiento de cocodrilos y vegetación del lugar *Turismo de Aventura: cañonismo, rappel, supervivencia, orientación y navegación terrestre *Turismo cultural: gastronomía local y venta de subproductos de cocodrilo elaborados por la comunidad	*Innovación en los servicios turísticos, visita al cocodrilo moreletti
Reserva de la Biosfera de la Mariposa Monarca	Estado de México y Michoacán	Alternare (Alternare, 2018)	Modelo de desarrollo integral sustentable	*Ecoturismo: avistamiento de mariposas monarcas, caballos, borregos, gallinas, de igual forma es posible observar los plantíos de jitomate, zarcamoras y la milpa. Se ofrecen cursos y talleres en el Centro de Capacitación para mejorar la calidad de vida y mejorar el ambiente *Turismo cultural: visita al Centro de Capacitación en que se muestran las técnicas para la creación de adobe, producción de miel, conservas, compostas orgánicas, baños secos y otras ecotecnias ⁵ . Intercambio cultural a partir de la convivencia entre la comunidad y los visitantes. Posibilidad para adquirir productos orgánicos típicos elaborados por la comunidad	*Innovación en el manejo de la dinámicas sobre la dinámicas de la mariposa monarca y la

⁵ Las tecnologías ecológicas (ecotecnias) son herramientas que sirven para atender problemáticas ambientales, cambiar prácticas. Estos instrumentos buscan limitar el impacto humano sobre la biosfera, mantener el patrimonio biológico, utilizar racionalmente los recursos renovables, mejorar la salud de las personas, favorecer el reciclaje y el manejo de desechos de forma adecuada, ayudar con el desarrollo de las ecotecnias de mayor reconocimiento en la actualidad podemos encontrar: pintura natural, impermeabilizante natural, biodigestores, hidroponía, azoteas verdes, humedales artificiales, captación de agua pluvial, letrinas secas o escusados con drenaje, grifos ecológicos, calentadores de agua con energía solar, paneles solares y celdas fotovoltaicas, entre otras. (Gobierno de España, 2018)

Tabla 2. Proyectos vigentes de Turismo Sustentable en México

POBLADO	ESTADO	PROYECTO	IMPULSOR	TIPO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS	TIPO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS
				(miel mantequilla, mermeladas, productos medicinales) *Turismo de Aventura: posibilidad de tirolesa	
Reserva de la Biosfera Sierra de Manantlán	Jalisco	Ecomuk (Ekomuk, 2018)	Profesionistas egresados de diferentes carreras y universidades, con cursos y certificados de alta especialización en distintas áreas por diferentes instituciones.	*Ecoturismo: área de capacitación y enseñanza con cursos y talleres para el desarrollo de actividades al aire libre *Turismo de Aventura: cañonismo, rappel, supervivencia, orientación y navegación terrestre	*Innovación de aventura e capacitación desarrollo de entorno *Innovación con cursos y personas para *Innovación agua, tierra y
Ixtlán de Juárez	Oaxaca	Ecoturixtlán (SEMARNAT, CECADESU, UNAM, & UdeO, 2017)	Comunidad indígena que busca diversificar sus actividades productivas y fortalecer la protección de ecosistemas	*Turismo de Aventura: tirolesa, juegos aéreos, escalada, bicicleta de montaña, ciclismo, pesca, temascal, cabalgata, rappel y espeleología. *Ecoturismo: senderismo, observación de aves, observación de flora y fauna, safari fotográfico y apreciación de ecosistemas, como los bosques de niebla y selva. Cuenta con cabañas, espacios para la convivencia y promueve la educación ambiental. *Turismo Rural: paseos por las industrias locales, como panaderías que utilizan hornos de carbón de bajo impacto ambiental.	*Innovación instalaciones transportación

Tabla 2. Proyectos vigentes de Turismo Sustentable en México

POBLADO	ESTADO	PROYECTO	IMPULSOR	TIPO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS	TIPO DE INNOVACIÓN
Sierra Norte de Oaxaca	Oaxaca	Expediciones Sierra Norte (Expediciones Sierra Norte, 2018)	Modelo de desarrollo regional comenzado por los pueblos mancomunados e Ixtlán de Juárez, después ha sido adoptado por otras organizaciones, como una iniciativa de cooperación intercomunitaria	*Turismo de Aventura: ciclismo de montaña, caminata, cabalgata, tirolesa y juegos de destreza aérea *Ecoturismo: senderismo, avistamiento de aves y mamíferos del bosque templado, observar formaciones rocosas, llanos, veredas con plantas de maguey, vegetación boscosa de coníferas, pinos de 300 años de vida y hasta 30m de altura, cruces en puentes colgantes de más de 150m de longitud, avistamiento de estrellas en la casa del turista, *Turismo cultural: recorridos históricos por guías comunitarios, visita a adultos mayores para conocer mitos y leyendas, museos de sitio, gastronomía y regional, restaurante comunitario, medicina tradicional , feria regional de hongos silvestres o de la manzana, y hospedaje en casas de la comunidad *Turismo rural: talleres de cocina típica, pan, elaboración de tortillas de maíz, mermelada, pulque, tepache, medicina tradicional , elaboración de artesanías con sarcina y participación en las actividades diarias de las familias locales *Agroturismo: cultivo de hongos, recolección de frutos	*Innovación de modelo de turismo (hospedaje en casas de familias) unión de cooperativas *Innovación de modelo de turismo (hospedaje en casas de familias) se involucra en la elaboración de artesanías
Cuetzalan	Puebla	Hotel Taselotzin (SEMARNAT, CECADESU, UNAM, & UdeO, 2017)	45 mujeres indígenas náhuatl que se basaban en la venta de artesanías bordadas	*Turismo cultural: cocina tradicional, masaje, temascal, limpias, medicina herbolaria *Turismo rural: talleres de elaboración de artesanías * Ecoturismo: recorridos guiados en la zona arqueológica, así como en grutas y cascadas, y caminatas para observación de flora y fauna. *Turismo de aventura: paseos en bicicleta de montaña	*Innovación de modelo de turismo (hospedaje en casas de familias) *Innovación de modelo de turismo (hospedaje en casas de familias) reutilización de espacios *Innovación de modelo de turismo (hospedaje en casas de familias) equitativa los recursos

Tabla 2. Proyectos vigentes de Turismo Sustentable en México

POBLADO	ESTADO	PROYECTO	IMPULSOR	TIPO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS	TIPO DE INNOVACIÓN
Cuetzalan	Puebla	Tosepan Kali	Sociedad Cooperativa Tosepan Titaniske (Tosepan Kali, 2018)	*Turismo rural: tour del café, visita a los cultivos y espacios en que se lleva su proceso productivo para su posterior comercialización *Turismo cultural: spa y visita a los principales atractivos culturales *Ecoturismo: ecotour a los principales atractivos naturales, senderismo, avistamiento principalmente de flora	*Innovación c conformada c y hombres in *Innovación c hostal diseñ *Innovación c materiales alt sistema de tra
Reserva Sierra Gorda	Querétaro	Sierra Gorda Ecotours	Sierra Gorda Ecotours forma parte de la Alianza por la Conservación de la Sierra Gorda, con organizaciones de la sociedad civil dedicadas a conservar la belleza y diversidad de la Reserva	*Ecoturismo: nado, senderismo, avistamiento de aves, *Turismo cultural: gastronomía local, visita a las primeras misiones franciscanas	*Innovación c casitas constr *Innovación organizaciones biodiversidad
Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an	Quintana Roo	Síijil Noh Há (Síijil Noh Há, 2018)	Ejido de Felipe Carrillo Puerto	*Ecoturismo: senderismo, avistamiento de flora y fauna, visita al cenote *Turismo cultural: ecomuseo *Turismo de Aventura: ciclismo, kayaking, paseo en lancha de motor eléctrico	*Innovación c baños secos, ecológicas, en *Innovación c pequeño rest *Innovación c concientizaci
Maxcanú	Yucatán	Hacienda Santa Rosa (Kroupensky, 2009)	Fundación de Haciendas en el Mundo Maya, que reúne a desarrolladores, hoteleros, agencias de viajes, a SECTUR,	*Turismo cultural: medicina natural maya, spa, cocina tradicional, jardín botánico y museo vivo *Ecoturismo. Expediciones con guía historiador, para conocer historia, arquitectura y arte; avistamiento de más de 95 especies de aves, particularmente de flamencos rosas;	*Innovación c haciendas cer hotel de 5 est *Innovación c empleados so

Tabla 2. Proyectos vigentes de Turismo Sustentable en México

POBLADO	ESTADO	PROYECTO	IMPULSOR	TIPO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS	TIPO DE INNOVACIÓN
			Gobierno del Estado y al Gobierno Municipal.		enseña sobre raíces, su alta
Península de Yucatán, incluyendo Tabasco y Chiapas	Yucatán	Aldea Maya (Aldeas Maya, 2018)	Emérta Yucatenensis S.A. de C.V.	*Turismo rural: talleres artesanales, granjas, * Ecoturismo: senderismo, visita a los cenotes, recorrido acuático en lancha a los sitios más importante, avistamiento del fenómeno bioluminiscente, *Turismo cultural: temazcal, centro ceremonial maya, museo comunitario, jardín botánico, zona arqueológica, comida tradicional, festival de la cultura maya y las fiestas tradicionales de los pueblos rurales *Turismo de aventura: ciclismo, rapel y tirolesa	*Innovación de ejidatarios de sobre alojami parques ecotur *Innovación de alojamientos principalm hoteles
Parque Nacional Sistema Arrecifal Veracruzano	Veracruz	Buceo Sobuca Veracruz (Sobuca , 2018)	Empresa turística familiar	*Turismo de Aventura: actividades náuticas de buceo recreativo y snorkel, además del avistamiento de especies marinas	*Innovación de público en ge isla de enmed el parque dur protegiendo c pudieran afec

Fuente: Elaboración propia

Es destacable de esta breve revisión de casos, que espacios como ANP y otros destinos de naturaleza, son los principales destinos promovidos; ya que de esa forma es posible incidir en la conservación de la naturaleza. Empero, a partir de ello también es posible observar que quienes desarrollan las actividades turísticas pueden colocarse en distintos niveles de sustentabilidad.

Por un lado, existen destinos con gran amplitud territorial para conservar, pero que requieren de restauraciones para ser reconocidas y promovidas hacia el turismo; en la mayoría de los casos, la inversión financiera proviene de grandes desarrolladoras hoteleras en colaboración con instituciones gubernamentales, como en el caso de la Hacienda Santa Rosa en Yucatán. Esto, puede derivar en un tipo de sustentabilidad débil ya que las acciones de conservación están dirigidas a la renovación del entorno natural, bajo pretenciones de índole económica que favorecen la introducción de mecanismos externos para asistir la preservación y la continuidad de una oferta turística distintiva.

Por otro lado, considerando los términos ambiental, económico y social desde actividades que involucran la educación, la conciencia, el intercambio y la conservación; es posible encontrar algunos casos que se inclinan hacia la sustentabilidad fuerte; donde el turismo se desarrolla con mayor control hacia la cantidad de visitantes, recursos a utilizar y actividades a realizar. Podemos referirnos principalmente hacia aquellos proyectos que se desarrollan desde la comunidad, como el caso de la Sociedad Cooperativa Tosepan Titaniske en Puebla.

Es importante destacar, que estos proyectos tienen una importante preocupación por generar conciencia de entendimiento entre las personas, y es que sólo de esa forma es posible que visitantes o residentes, respeten y cumplan con los términos que permiten la preservación de espacios y especies.

En muchos de los proyectos, se tiene también inclinación por capacitar, generar cursos e impartir talleres, con la finalidad de que las personas no sólo conozcan los procesos de producción o las formas en que se desarrollan ciertas actividades de forma tradicional; sino que buscan, generar conciencia trasmisible entre sociedades y generaciones acerca sobre la importancia para mantener una cultura y entorno sano en todos los sentidos.

Finalmente, es posible denotar que, si bien la actividad turística por sí misma requiere de la generación constante de transformaciones que se adecúen a las preferencias de los turistas, el turismo sustentable tiene la posibilidad de ofrecer una diversidad de aspectos que pueden ajustarse a las preferencias y al sentido de conservación. Es decir, la innovación que se desprende de los servicios como el turismo, no se refiere principalmente a las actividades de I+D, sino que logran generar cambios incrementales en la mejora de determinadas características, pueden personalizarse de acuerdo con la capacidad de la organización o ajustarse en ciertas características, ya que la oferta es reducida para lograr controlar los efectos.

En los casos propuestos, se observa la reducción de tiempo y cantidad de visitantes, la introducción de ecotecnias adoptadas, pero también de la aplicación de prácticas tradicionales de construcción, de saneamiento de aguas, de generación de composta, la introducción de calentadores solares y estufas con baja emisión de gases contaminantes, entre otros.

Capítulo 5. DEFINIENDO LA INNOVACIÓN EN EL TURISMO SUSTENTABLE: UNA PROPUESTA

El TS para el caso de México, representa una estrategia para lograr que los más de 200 destinos, 450 playas, 183 ANP y demás atractivos; establezcan planes de conservación para las especies endémicas, a fin de revitalizar la inmensa riqueza cultural y de lograr preservar el bienestar social. (SEMARNAT, 2016; CONANP & SEMARNAT, 2018)

Lo anterior, conlleva responsabilidad y determinación para dirigir el camino hacia la innovación de los productos ofertados, de los procesos realizados, de las formas de organización y de acceso al mercado, que permitan alcanzar un crecimiento económico y una mejora institucional a partir del entendimiento común para la generación de cambios consensuados, planeados y ejecutados bajo la colaboración de distintos actores, encaminados hacia la reducción de impactos durante el desarrollo.

Si bien, existen en México distintos esfuerzos encauzados hacia la sustentabilidad, las características de éstos, sus acciones e innovaciones son diversas. De dicho modo, la propuesta de establecer una definición sobre la innovación en el TS de acuerdo a los distintos tipos de organización y los niveles de sustentabilidad identificados en la teoría y práctica, plantea una base de entendimiento en el que sea posible potenciar casos con características similares que aún no han adoptado dichas acciones, pero que cuentan con el potencial para su desarrollo en cada localidad.

1. Asociando la sustentabilidad, la innovación en los servicios y el turismo sustentable

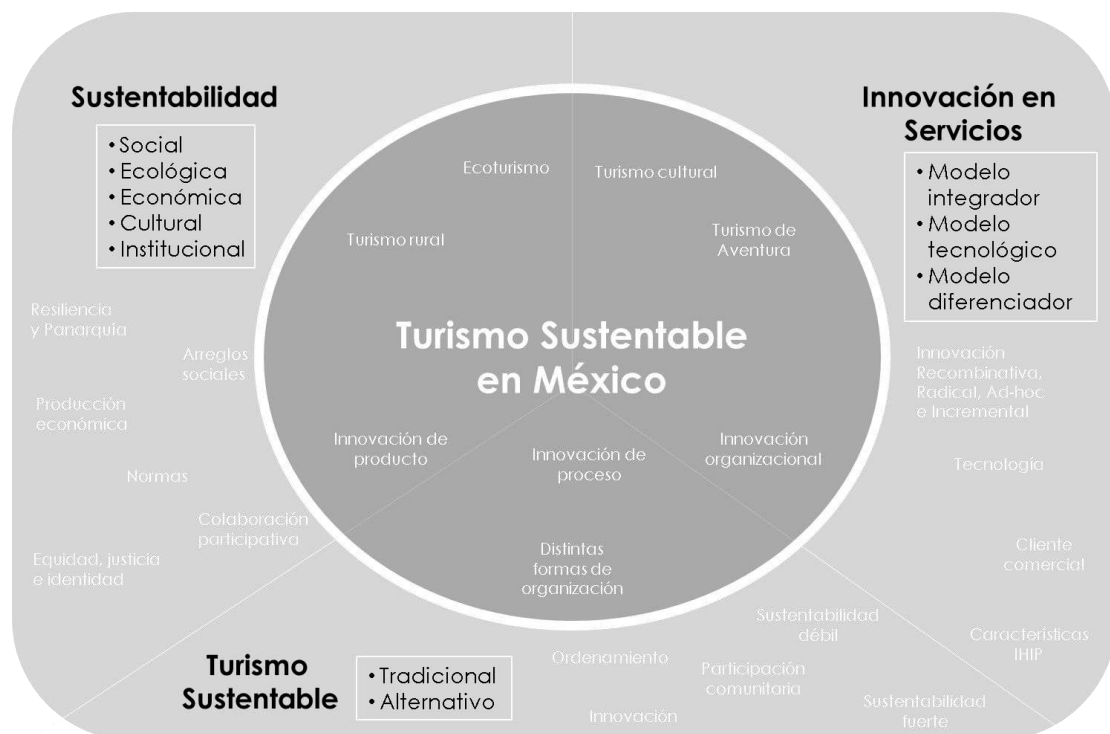
La revisión documental teórico-práctica sobre los conceptos de sustentabilidad, innovación en servicios y turismo sustentable; ha permitido identificar que existen convergencias de importancia entre estos. A partir de ello, se considera necesario generar en principio, un enlace entre aquellas ideas que posibiliten integrar un entendimiento claro y con ello sentar las bases

para categorizar aspectos que posibiliten definir el panorama del turismo sustentable en México, sus alcances y áreas de oportunidad. (Ver Diagrama 10)

Es posible resaltar del conocimiento analizado tres ideas principales: primero, al papel que juegan los *Stakeholder* en la planeación, desarrollo y procesos de mejora en el Turismo para darle un enfoque sustentable; segundo, la vital importancia de la gestión para el uso y explotación adecuada de los recursos económicos, naturales y sociales; tercero, la necesaria introducción del cambio constante como mecanismo de habilitación para el turismo y la sustentabilidad, ya sea a través de tecnologías o cambios en las actividades, por ejemplo.

Es por ello, que se entiende a la sustentabilidad aplicada en el turismo, como una condición lograda a partir de la adopción, adaptación, transformación y gestión de determinadas acciones desde la participación activa de actores clave, que se orientan a generar bienestar en el entorno social, ecológico, económico e inclusive institucional y cultural, en el corto y largo plazo; es decir, la sustentabilidad forma parte del proceso, pero también del objetivo final.

Diagrama 10: Sustentabilidad, Turismo Sustentable e Innovación en servicios para México



Fuente: Elaboración propia

De esta forma, la sustentabilidad tiene que lograr mediante arreglos sociales, dar continuidad a las actividades económicas, como el turismo, pero con una visión de equidad y justicia; que además de permitir la colaboración participativa, permita generar una sociedad y entorno resiliente y panárquico en términos de aprendizaje, con el que sea posible restaurar y sobreponerse ante los efectos causados de las actividades turísticas.

La actividad turística sustentable, por lo tanto, tiene la responsabilidad de satisfacer las necesidades de visitantes, pero también de residentes; a partir de la generación de un entorno de cooperación y conciencia generalizada sobre las necesidades y características del espacio a conservar, mientras se mantiene el ordenamiento, control y una dinámica de innovación en la oferta, en relación a las condiciones de cada lugar.

Por este motivo, es posible para distintas organizaciones dentro de la práctica turística mexicana, la creación de servicios diferenciados, respetuosos con el entorno y de calidad; que pueden encausarse para dar garantía a los pilares de la sustentabilidad, pero sin dejar de ser rentables, atractivos y novedosos.

2. Entendiendo el TS mexicano

En el caso mexicano existen referentes turísticos que, por sus características naturales y culturales, atraen numerosos visitantes en temporalidades específicas (ver Tabla 2). Sin embargo, con los esfuerzos hacia la sustentabilidad, las particularidades de la oferta dependen de cada sitio, de los que pueden destacarse dos elementos.

El primero, es que muchos de los lugares disponibles y habilitados para el TS, están dentro de ambientes naturales, es decir, en contacto directo con flora y fauna de distintas especies; siendo principalmente ANP los destinos, donde las prácticas ecoturísticas o de turismo de aventura, son las actividades a realizar particularmente; por lo que deben contar con medidas prudentes para el uso de dichos espacios.

El segundo, es que además de la importante tendencia que tiene la sustentabilidad en el turismo, al atender aspectos ambientales y sociales, la rentabilidad económica es clave para dar

continuidad a las acciones, con beneficios para las organizaciones desarrolladoras de servicios o productos, pero también para los residentes que coexisten en los sitios.

De ello, se desprende la propuesta para considerar la existencia de cuatro tipos de organizaciones que intervienen de la actividad económica para el desarrollo del TS en México:

a) Grandes Empresas: vinculadas con el desarrollo de turismo tradicional, que, a pesar de no estar inmersas en prácticas sustentables, han integrado en sus procesos, ecotecnias para lograr procesos más eficientes y de calidad con respecto al manejo de residuos, agua y energía.

b) PyMES: empresas creadas con pocos empleados, pueden ser familiares, grupos de mujeres, estudiantes o indígenas, dedicadas principalmente al comercio y con ventas anuales limitadas; buscan generar recursos económicos, porque de ello depende su supervivencia, pretenden además forjar un beneficio social y ambiental.

c) Otras formas de Sociedades y Asociaciones legalmente constituidas: destacan Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) y Sociedades Cooperativas; las primeras, nacen con propósitos para mejorar las condiciones de poblaciones o espacios vulnerables y proclives al riesgo, su principal objetivo es resolver o atender problemáticas comunes, por lo que generan acuerdos con órganos gubernamentales u otras empresas. Mientras las Sociedades Cooperativas, son organizaciones comunitarias que colaboran, coordinan y controlan las actividades de su entorno, mediante acuerdos sociales basados en los principios de solidaridad, esfuerzo propio y ayuda mutua, que fungen como sus instituciones que les permiten satisfacer necesidades individuales y colectivas a través de actividades económicas de producción, distribución y consumo de bienes o servicios.

d) Organismos Gubernamentales: principalmente se encargan de promover la colaboración y el ejercicio de acciones que se dirijan a la sustentabilidad, ya sea por medio de proyectos, o de sanciones o incentivos económicos a empresas, asociaciones o cooperativas que promueven prácticas sustentables en el desarrollo de sus actividades.

Derivado de las características y capacidades de éste tipo de organizaciones, es posible destacar que éstas ejercen actividades particularmente ligadas a los recursos y conocimientos disponibles en el lugar, razón por la cual no existe una regla de comportamiento único entre la

diversidad de casos y se requeriría de un examen detallado para determinar los patrones de actuación.

Es posible señalar, que las organizaciones que más se preocupan por el entorno (ambiental y cultural) y la generación de una conciencia de corresponsabilidad entre residentes y visitantes, son aquellas que han planteado objetivos, han generado acuerdos sociales internos e implementan acciones dirigidas hacia la atención de problemáticas específicas, conscientes de la necesidad de mejora.

La creación y/o adopción de innovaciones para la mejora de los procesos productivos en la prestación de servicios turísticos y de cómo éstos se vinculan con la idea de la sustentabilidad, empujan a cambios de tipo organizacional, por las formas de producir y colaborar para disminuir la presión sobre los recursos y aumentar la capacidad de oferta.

La innovación de producto, es visible al generar un entorno de responsabilidad compartida y con la introducción de actividades que vayan de la mano, pues muchas organizaciones han pasado de la oferta de productos o artesanías, a la oferta de servicios turísticos. Por ello, con la introducción de nuevas técnicas durante el proceso que da vida al servicio prestado, por ejemplo, con la incorporación de ecotecnias, es posible observar innovaciones de proceso; y, con el uso de nuevas formas de difusión en el mercado, como lo es a través de medios electrónicos, se dan nuevos giros a la forma de hacer marketing.

3. Categorizando el conocimiento sobre innovación, turismo y sustentabilidad en México

La revisión que se hiciera en torno al TS en México ha denotado que, hasta el momento la comprensión es compleja y escasa en torno a lo que éste representa y, por lo tanto, los alcances en innovación que de éstos podrían derivarse. No existen referencias sobre clasificaciones o estructuras, que permitan entender de forma más clara cómo es que se compone el TS, los tipos de innovación que pueden desprenderse de dicha actividad o sobre su importancia para el crecimiento económico, el desarrollo de localidades y de la sociedad en general.

A partir de lo anterior, y ante la complejidad que supone un sector tan dinámico y diferenciado como lo es el turismo, se propone la siguiente taxonomía⁶ para esclarecer las relaciones identificadas entre los tipos de organizaciones que conforman la actividad turística desde el ámbito comercial, hacia qué nivel de sustentabilidad pueden ajustarse a partir de sus características y objetivos, y con ello, distinguir qué tipos de innovación pueden ser desarrollados para promover al sector turístico en términos de la sustentabilidad.

En este caso, la propuesta taxonómica pretende establecer un marco referencial que sirva como base en el desarrollo de subsecuentes investigaciones, que resulten en una adecuada planeación, gestión y ejecución de proyectos que posibiliten el desarrollo de espacios con la capacidad de desarrollar turismo sustentable, generando cambios y transformaciones no sólo en la propuesta de valor sobre las experiencias, sino, motivando la incorporación participativa de residentes, turistas, gobierno y empresarios.

a) Construcción de la Taxonomía sobre Innovación en el TS mexicano

El número de casos que han desarrollado actividades de TS en México es muy grande, para lo que se requeriría de una extensa revisión, de tiempo y recursos para lograr establecer patrones recurrentes sobre lo que se encuentra o no documentado; se considera que la elaboración de una taxonomía, permitirá aproximarse hacia un marco organizado y descriptivo sobre los tipos de innovación y áreas de oportunidad que se presentan comúnmente en los proyectos de TS.

A partir de ello y con la finalidad de dar un orden lógico a la construcción de dicha taxonomía, se retoma el proceso del Método para Construir la Taxonomía (MECT) que proponen Gasca & Manrique (2011) en el que, se consideran cuatro de los cinco pasos: contexto, área, categorías y estructura de la misma.

i. Planificación del contexto, de la audiencia y del contenido

La principal utilidad de esta taxonomía es que funcione como herramienta en la organización del conocimiento, en el entendimiento de conceptos o del entorno en que se desarrollan las actividades turísticas sustentables mexicanas, y que finalmente, actúe como base en la

⁶ La idea sobre el uso de las taxonomías, parte de la Biología Sistémica, ya que dentro de dicha subdisciplina se comenzó con el estudio de las relaciones de parentesco entre los organismos y su historia evolutiva. La elaboración de las mismas, parte de la asignación de categorías específicas y descripciones a un taxón, al cual se ligán después distintos seres vivos de acuerdo a su nivel jerárquico y características constitutivas.

construcción de nuevos estudios, principalmente sobre aquellos dirigidos hacia el análisis e impulso de nuevos proyectos de TS.

ii. Delimitación del área de conocimiento

Se pretende identificar qué tipo de transformaciones se logran y cuál es la dinámica de las organizaciones para el desarrollo de nuevas propuestas de producto, proceso, formas de organización o marketing, para fungir como alternativa ante un sector de gran competitividad.

A pesar del número reducido de proyectos considerados para el desarrollo y construcción de ésta taxonomía; se busca generar un primer panorama, de forma amplia y descriptiva sobre la innovación en el TS mexicano. Lo que abre al mismo tiempo, la oportunidad para mayores esfuerzos en investigación para lograr una estructura densa y detallada, que puede derivar del presente esfuerzo.

iii. Definición de categorías que representan el área de conocimiento

Dado que se pretende generar un entendimiento sobre la innovación en el TS mexicano, a continuación, se señalan y definen las cuatro categorías sobre las que se establece la Taxonomía.

Tabla 3: Categorías a considerar en la taxonomía sobre innovación en TS

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
Niveles de Sustentabilidad en el turismo	<u>Fuerte</u> : el desarrollo de las actividades turísticas tiene una visión sistémica, es decir, consideran la importancia insustituible de los recursos naturales, culturales y sociales para la generación de recursos económicos, por lo que éstos deben ser procurados y reforzados desde un control estricto para su acceso y uso; por lo anterior, este tipo de turismo se basa principalmente en la planeación consensuada de espacios y acciones, y en la integración de actores.
	<u>Débil</u> : aunque persiste la consideración sobre el mantenimiento de los recursos naturales, culturales y sociales; el principal foco se encuentra en el mercado para la generación de recursos económicos, por lo que se pueden desarrollar actividades de tratamiento más que de preservación, para mantener vigentes las actividades turísticas como negocios rentables en el corto plazo.
Tipos de Organizaciones	<u>Gubernamentales</u> : son aquellas que se encuentran bajo la administración y cargo del gobierno de turno, y existen para atender situaciones públicas. Este tipo de organismos, pueden impulsar o sancionar las acciones dirigidas hacia la sustentabilidad por medio de apoyos legales, financieros o fiscales.
	<u>Grandes Empresas</u> : son aquellos organismos con fines lucrativos y que están compuestos por más de un ciento de empleados, con importantes volúmenes de ventas anuales. Estas instituciones están formalmente constituidas y debido a su elevada cantidad de transacciones, son candidatas a la obtención de crédito o la prestación del mismo hacia otras instituciones.

Tabla 3: Categorías a considerar en la taxonomía sobre innovación en TS

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
	<u>PyMES</u>: se componen por un número reducido de trabajadores y regularmente alcanzan ingresos reducidos, pero representan un importante volumen en las riquezas del país, ya que son numerosas y además son fuente principal para el empleo de muchas familias. De acuerdo con ello y con el lugar al que pertenezcan, es que se pueden considerar Micro, Pequeñas o Medianas empresas. Debido a su tamaño, en muchas ocasiones éstas requieren de apoyo gubernamental o de aliarse con otras, a fin de cumplir con sus objetivos.
	Sociedades o Asociaciones legalmente constituidas <u>OSC</u>: las Organizaciones de la Sociedad Civil, se conforman alrededor de determinados objetivos, grupos de personas, o temas de interés en los que pretende atender necesidades públicas a través de la generación de capacidades y habilidades en las comunidades, principalmente trabajan de forma autónoma y sin fines de lucro. <u>Sociedades Cooperativas</u>: surgen de forma voluntaria a partir de acuerdos sociales, en que por medio de prácticas democráticas logran gestionar sus acciones y administrar sus recursos, como una empresa de propiedad conjunta. Su objetivo es hacer frente a necesidades económicas, sociales y culturales comunes como una organización empresarial establecida por común acuerdo y en la que se desarrollan las actividades de forma planificada.
Tipos de Turismo	<u>Cultural</u>: principalmente responde al acercamiento con la identidad, expresiones culturales propias del lugar, valores y bienes patrimonio cultural.
	<u>Ecológico</u>: se desarrolla bajo un enfoque de conservación en el que la relación con el entorno natural y social, es responsable. Promueve la educación y esparcimiento mediante observación del espacio, de los valores del lugar y de la generación de capital para su preservación cultural y natural.
	<u>Rural</u>: se realiza fuera de las ciudades y pretende realzar la cultura, valores e identidad de los residentes locales. Busca la participación activa de los visitantes en el desarrollo de las actividades económicas cotidianas, pero principalmente en actividades de observación del paisaje, recreación y descanso.
	<u>Aventura</u>: o también es conocido como turismo deportivo, ya que se caracteriza por la oferta de actividades de deportes en convivencia directa con la naturaleza, tratándose en la mayoría de las ocasiones, de actividades extremas.
	<u>Agrícola</u>: éste pretende vincular directamente al visitante con las labores del campo, para el conocimiento y la experimentación con las actividades económicas tradicionales de la localidad.
	<u>Cinegético</u>: enfocado particularmente a practicar la caza deportiva de diversas especies de animales silvestres, en un marco de conservación.
Tipos de Innovación	<u>Producto</u>: es cualquier cambio o mejoría en el producto o servicio prestado al turista generado de forma responsable en términos culturales, ambientales y sociales, siendo percibido de distinta forma a otro producto o servicio adquirido a dicha organización antes.
	<u>Proceso</u>: son aquellos cambios que se integran en las actividades realizadas para la producción o habilitación de los bienes y servicios turísticos; éstas pueden desarrollarse en una fase previa a su otorgamiento al turista y durante su provisión, por lo que, podrían relacionarse con: cambios en las actividades planteadas para el proceso de producción; la introducción de TIC's; o bien, con la implementación de mecanismos tecnológicos que favorecen el uso eficiente de los recursos.

Tabla 3: Categorías a considerar en la taxonomía sobre innovación en TS

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
	<u>Organizacional</u> : en dos niveles; primero, observada en los cambios estructurales al interior de un grupo, lo que determina nuevas o diferentes responsabilidades y funciones de los individuos para el logro de objetivos sustentables; segundo, al establecer acuerdos de colaboración con otros actores o grupos externos, ya que se requiere de capacidades diferenciadas y de normas que regulen dichas relaciones en red para generar mejores resultados con efectos negativos menores.
	<u>Socio-ideológica</u> : la sustentabilidad lleva consigo un importante cambio o una profunda modificación de ideas, las cuales se construyen de creencias y objetivos comunes entre la sociedad residente en beneficio común para el medio ambiente, la cultura local, los individuos y el sostenimiento económico desde la práctica turística. Este tipo de innovación, activa la participación conjunta para solucionar problemáticas comunes, por lo que con la transformación de ideas se genera la posibilidad de involucrar a residentes en los procesos resilientes de desarrollo turístico, se reconoce la necesidad de trabajar en equipo y retomar saberes ancestrales para satisfacer las necesidades comunes.
	<u>Marketing</u> : se reconoce la adopción de nuevos mecanismos para entregar la información referente a la oferta, adquisición y corresponsabilidad de los espacios, durante el desarrollo del turismo, a partir de la introducción de tecnologías y retomando viejas prácticas de comunicación directa.

Fuente: Elaboración propia

iv. Establecimiento del esquema y estructura de las categorías

La taxonomía se construye sobre cuatro categorías: tipo de organizaciones (columna izquierda), atributos en relación a los tipos de turismo y los tipos de innovación (columnas centrales), y los niveles de sustentabilidad (columna extrema derecha, que al mismo tiempo subcategoriza los tipos de organizaciones entre aquellas con mayor o menos grado de compromiso con la sustentabilidad). (Ver Tabla 4)

En principio, se puntualiza que el tipo de organizaciones han sido ordenados de acuerdo a su campo de acción en el turismo y formas de innovación, en consideración a si éstas se apegan más a una sustentabilidad fuerte o débil. De éstas, no han sido incluidas las instituciones gubernamentales, ya que éstas fungen como activadoras y responsables de direccionar la sustentabilidad, más que como desarrolladoras en la prestación del turismo.

Ahora bien, para comprender la construcción de esta taxonomía, se debe tomar en cuenta que de las organizaciones que cuentan con un papel activo de gran relevancia para el ejercicio del TS, algunas PyMES y Sociedades o Asociaciones legalmente constituidas como OSC y Cooperativas, cumplen con un trabajo en torno a los principios de la sustentabilidad fuerte; mientras, las Grandes Empresas, algunas otras PyMES y particularmente ciertas OSC, tienen

un enfoque de mayor peso hacia la rentabilidad económica de sus actividades, por lo que son consideradas hacia la sustentabilidad débil. (Ver Tabla 4)

Para el caso de las organizaciones consideradas sustentablemente fuertes, existen críticas con respecto a su capacidad de innovación y sus alcances en servicios como el turismo; sin embargo, al tratarse de un entorno en mejora constante es posible observar que si bien no siempre interviene la creación de dispositivos tecnológicos o experimentos en sofisticados laboratorios, sí exige la existencia de nuevas capacidades para responder de forma inmediata y sustentable a los retos del mercado turístico.

Por ese motivo, se enfatiza que las principales innovaciones de la sustentabilidad fuerte, provienen de transformaciones en la estructura organizacional y socio-ideológica, pues de ese modo es posible que los individuos en comunidad se apropien del objetivo sustentabilidad y generan vínculos para el actuar colectivo, formando en conjunto las capacidades suficientes para satisfacer la demanda.

No obstante para el caso de la sustentabilidad débil, la creciente competencia turística empuja a que grandes desarrolladores destinen espacios para investigar tendencias, preferencias y acciones sustentables; por lo que también pueden crear alianzas de colaboración para complementar capacidades de oferta o incluso mejorar procesos internos.

Por lo tanto, la necesidad de aquellas organizaciones consideradas menos sustentables para alcanzar fuentes de rentabilidad las empuja a la búsqueda de innovaciones (producto, proceso, marketing y organizacional, principalmente) que les permita acaparar preferencias y ser más eficientes en sus procesos productivos. De éstas, es fundamental que antes se alcance una transformación socio-ideológica que persuada a los diferentes actores en adoptar mejores prácticas, asumiendo la corresponsabilidad para mejorar la convivencia y práctica turística.

Tabla 4: Innovaciones en Turismo Sustentable en relación con el tipo de organizaciones y nivel de sustentabilidad

Tipo de ORGANIZACIONES que participan	TURISMO		INNOVACIÓN	
	Condiciones	Actividades turísticas	Tipo de Innovación	Grado
PyMES (Sustentablemente fuertes)	Se trata de empresas formalmente establecidas, pero que debido al número de personas que trabajan en éstas o el volumen de ventas generadas al año, pueden considerarse micro, pequeñas o medianas. Se compone principalmente por grupos familiares, indígenas, jóvenes, mujeres, entre otros, que en muchos de los casos son considerados vulnerables.	Éstas empresas prestan servicios turísticos, particularmente de tipo Alternativo, ya que así lo posibilitan sus capacidades, por lo que pueden encontrarse: Ecoturismo Aventura Cultural Agroturismo Cinegético Rural Sin embargo, su enfoque no busca la masificación de su oferta, sino la obtención de beneficios equitativos (empresa-comunidad-entorno), sin perder de vista la necesaria rentabilidad de sus actividades.	Éste tipo de organizaciones pueden lograr cualquiera de los tipos de innovación planteados anteriormente, aunque depende de los objetivos de éstas en la adopción de alguno o de todos los tipos: 1. Producto: a partir de la generación de nuevas experiencias en los turistas, dentro de los espacios de hospedaje, los servicios a que acceden o las actividades desarrolladas, donde éstos adquieran conciencia o sean involucrados con respecto a la importancia en la conservación de dicho entorno. 2. Proceso: con la introducción de mecanismos que favorezcan el uso responsable de agua, residuos sólidos o energía eléctrica; lo cual puede darse por medio de la introducción de ecotecnias o la adopción de técnicas tradicionales para el cuidado de los recursos. 3. Organizacional: a través de la capacitación y modificación de estructuras internas, donde puede existir un área nueva dirigida a la sustentabilidad	La innovación puede ser de cualquier tipo, ya sea de producto, proceso o organizacional, dependiendo de los objetivos de las organizaciones. Al tratarse de empresas sustentables, éstas pueden lograr un mayor grado de sustentabilidad, lo que se refleja en un mayor grado de innovación.

Tabla 4: Innovaciones en Turismo Sustentable en relación con el tipo de organizaciones y nivel de sustentabilidad

Tipo de ORGANIZACIONES que participan	TURISMO		INNOVACIÓN	
	Condiciones	Actividades turísticas	Tipo de Innovación	Grado
			y la forma en que ésta se relaciona con otras para alcanzarlo. 4. Socio-ideológica: requiere totalmente de la apropiación de la sustentabilidad dentro de la cultura organizacional, ya que la forma en que sea asumida dentro del ideario colectivo posibilitará el actuar colaborativo, corresponsable, conservador, equitativo y hacia el largo plazo. 5. Marketing: la introducción de TIC's en la promoción por medios electrónicos del TS, es uno de los principales mecanismos que podrían considerarse como innovativos; sin embargo, el retomar prácticas de voz en voz o la participación directa en ferias o eventos de promoción han sido una alternativa que reduce significativamente el uso y distribución de material impreso.	

Tabla 4: Innovaciones en Turismo Sustentable en relación con el tipo de organizaciones y nivel de sustentabilidad

Tipo de ORGANIZACIONES que participan		TURISMO		INNOVACIÓN	
		Condiciones	Actividades turísticas	Tipo de Innovación	Grado
Sociedades y Asociaciones legalmente constituidas	OSC (Sustentablemente fuertes)	Se trata de grupos de ciudadanos o movimientos sociales que colaboran en torno al logro de un objetivo común, sin ánimos de lucro. Sus principales actividades son respecto a la restauración y conservación del ecosistema, la educación ambiental, la protección a especies en peligro de extinción, entre otras.	Se enfocan al desarrollo de actividades de Ecoturismo principalmente, donde pueden apoyar con las prácticas de senderismo, avistamiento de especies u otras; sin embargo, sus primordiales esfuerzos giran en torno a las actividades de concientización a través de diversas actividades educativas, para generar empatía y capacitar con respecto a las acciones requeridas en cada lugar para la conservación del entorno.	Las OSC logran innovaciones de tipo organizacional, de tres formas: Cuando pasan de ser grupos de ciudadanos, a organismos formalizados y fortalecidos estructuralmente por medio de una OSC. Cuando promueven y posibilitan la creación de PyMES en la comunidad Cuando integran a personas de la comunidad en la estructura de la OSC, a fin de mantener una comunicación directa	Las innovaciones de tipo organizacional alcanzan un grado de sustentabilidad incrementado por el cambio de estructura de la OSC y las actividades que ésta se centra en. De igual manera, pueden innovar y retomar acciones específicas de resolución de problemas particulares.

Tabla 4: Innovaciones en Turismo Sustentable en relación con el tipo de organizaciones y nivel de sustentabilidad

Tipo de ORGANIZACIONES que participan		TURISMO		INNOVACIÓN	
		Condiciones	Actividades turísticas	Tipo de Innovación	Grado
Sociedades y Asociaciones legalmente constituidas	Sociedades Cooperativas (Sustentablemente fuertes)	Agrupaciones compuestas por comunidades que residen en los espacios, o lugares colindantes, destinados para el turismo o que son potenciales destinos turísticos. Éste tipo de organismos, se constituyen de forma voluntaria, planificada y democrática con respecto a las acciones a desarrollar en sus espacios; por lo que establecen objetivos y acciones en consensuadas y a desarrollar en conjunto.	Las cooperativas logran ofrecer los servicios turísticos alternativos, como: Ecoturismo, Aventura, Cultural, Agroturismo, Cinegético o Rural. Éstas, tienen la oportunidad de brindar más de un tipo de oferta turística, ya que las comunidades que la constituyen cuentan con capacidades para agrupar una amplia gama de actividades y servicios dentro de un mismo espacio.	Dentro del tipo de innovaciones alcanzadas por las Sociedades Cooperativas, podemos encontrar: 1. Producto: a partir de la generación de nuevas experiencias en los turistas, dentro de los espacios de hospedaje, los servicios a que acceden o las actividades desarrolladas, donde éstos adquieran conciencia o sean involucrados con respecto a la importancia en la conservación de dicho entorno. 2. Proceso: con la introducción, adaptación o creación de mecanismos que favorezcan el uso responsable de agua, residuos sólidos o energía eléctrica; lo cual puede darse por medio de la introducción de ecotecnias o la adopción de técnicas tradicionales para el cuidado de los recursos. 3. Organizacional: la integración de cualquier miembro o actividad que pudiera cambiar dentro de la estructura de la cooperativa es sometida a consenso y acuerdo democrático, por lo que en	Las cooperativas logran ofrecer los servicios turísticos alternativos, como: Ecoturismo, Aventura, Cultural, Agroturismo, Cinegético o Rural. Éstas, tienen la oportunidad de brindar más de un tipo de oferta turística, ya que las comunidades que la constituyen cuentan con capacidades para agrupar una amplia gama de actividades y servicios dentro de un mismo espacio.

Tabla 4: Innovaciones en Turismo Sustentable en relación con el tipo de organizaciones y nivel de sustentabilidad

Tipo de ORGANIZACIONES que participan		TURISMO		INNOVACIÓN	
		Condiciones	Actividades turísticas	Tipo de Innovación	Grado
				cada oportunidad existen en realidad cambios que impactan en la forma organizacional. 4. Socio-ideológica: la creación de cooperativas surge justo con una visión de protección y apoyo comunitario, por lo que el cambio ideológico está presente desde la conformación y a cada decisión tomada, pues el establecimiento de acuerdos sociales implica un cambio de ideas que permita apropiar y ejecutar los objetivos compartidos como propios. 5. Marketing: la introducción de TIC's en la promoción por medios electrónicos del TS, es uno de los principales mecanismos que podrían considerarse como innovativos; sin embargo, el retomar prácticas de voz en voz o la participación directa en ferias o eventos de promoción han sido una alternativa que reduce significativamente el uso y distribución de material impreso.	

Tabla 4: Innovaciones en Turismo Sustentable en relación con el tipo de organizaciones y nivel de sustentabilidad

Tipo de ORGANIZACIONES que participan	TURISMO		INNOVACIÓN	
	Condiciones	Actividades turísticas	Tipo de Innovación	Grado
Grandes Empresas (Sustentablemente débiles)	Son empresas formalmente constituidas que emplean a más de un ciento de personas y alcanzan grandes volúmenes de ventas anualmente. El objetivo principal de las mismas es el alcance de grandes márgenes de rentabilidad.	Pueden desarrollarse en el área de transporte de pasajeros; restaurantes, bares y centros nocturnos; alojamiento; agencias de viaje; bienes y artesanías; otros servicios culturales, recreativos o deportivos; principalmente orientados hacia la masificación y la oferta <i>"all inclusive"</i> . Asimismo, pueden adentrarse en las actividades del turismo alternativo, pero buscando la rentabilidad del mismo, por medio de la masificación del Ecoturismo, del Turismo de Aventura y el Cultural.	Este tipo de organizaciones pueden lograr cualquiera de los tipos de innovación planteados anteriormente, aunque depende de los objetivos de éstas en la adopción de alguno o de todos los tipos: 1. Producto: a partir de la generación de nuevas experiencias en los turistas, dentro de los espacios de hospedaje, los servicios a que acceden o las actividades desarrolladas. 2. Proceso: con la introducción de mecanismos que favorezcan el uso responsable de agua, residuos sólidos o energía eléctrica; lo cual puede darse por medio de la introducción de ecotecnias. 3. Organizacional: la reestructuración de departamentos dirigidos a la investigación, a la Gestión Ambiental, a la reingeniería de procesos u otras que favorezcan un trabajo diferenciado con objetivos a la sustentabilidad y la forma en que éstos se relacionan. 4. Socio-ideológica: a través de la capacitación que busca dirigir la cultura	Las capacidades económicas cuentan con empresas que alcanzan innovaciones tales como principales capacidades de actividades con la mercado nuevas constantes es posibles innovaciones incrementales permita especifica experiencias de oferta favorece paquete

Tabla 4: Innovaciones en Turismo Sustentable en relación con el tipo de organizaciones y nivel de sustentabilidad

Tipo de ORGANIZACIONES que participan	TURISMO		INNOVACIÓN	
	Condiciones	Actividades turísticas	Tipo de Innovación	Grado
			organizacional hacia la sustentabilidad, que incluye el liderazgo de actores clave. De igual forma, a partir de la oferta de productos y servicios que promueven la corresponsabilidad entre empresa y consumidor. 5. Marketing: la introducción de TIC's en la promoción por medios electrónicos del TS.	para alc... de tipo n...

Tabla 4: Innovaciones en Turismo Sustentable en relación con el tipo de organizaciones y nivel de sustentabilidad

Tipo de ORGANIZACIONES que participan	TURISMO		INNOVACIÓN	
	Condiciones	Actividades turísticas	Tipo de Innovación	Grado
PyMES (Sustentablemente débiles)	Se trata de empresas formalmente establecidas, pero que debido al número de personas que trabajan en éstas o el volumen de ventas generadas al año, pueden considerarse micro, pequeñas o medianas. Su constitución depende de personas con intereses en torno a la rentabilidad de su negocio.	Pueden desarrollarse en el área de transporte de pasajeros; restaurantes, bares y centros nocturnos; alojamiento; agencias de viaje; bienes y artesanías; otros servicios culturales, recreativos o deportivos; principalmente orientados hacia la masificación y la oferta “all inclusive”. Asimismo, pueden adentrarse en las actividades del turismo alternativo, pero buscando la rentabilidad del mismo, por medio de la masificación del Turismo de Aventura y el Cultural.	Pueden lograr cualquiera de los tipos de innovación, aunque depende de los objetivos para adoptar uno o todos: 1. Producto: la generación de nuevas experiencias en los turistas, en los espacios de hospedaje, los servicios a que acceden o las actividades desarrolladas. 2. Proceso: con mecanismos que favorezcan el manejo eficiente de agua, residuos sólidos o energía eléctrica; lo cual puede ser con ecotecnias. 3. Organizacional: la reestructuración de actividades y responsabilidades que puede modificarse al destinar un área específicamente a labores sustentables. 4. Socio-ideológica: capacitación y concientización para la mejora de actividades alineadas a la sustentabilidad, en términos de eficiencia y ahorro de recursos. 5. Marketing: la introducción de TIC's en la promoción por medios electrónicos del TS.	La innovación puede ser anterior o posterior al alcance, mejoras. Al tratar de sustentabilidad que busca los beneficios pueden experimentar características de servicios nuevos, términos de recombinación.

Tabla 4: Innovaciones en Turismo Sustentable en relación con el tipo de organizaciones y nivel de sustentabilidad

Tipo de ORGANIZACIONES que participan		TURISMO		INNOVACIÓN	
		Condiciones	Actividades turísticas	Tipo de Innovación	Grado
Sociedades y Asociaciones legalmente constituidas	OSC (Sustentablemente débiles)	Se trata de grupos de ciudadanos o movimientos sociales que colaboran en torno al logro de un objetivo común, sin ánimos de lucro. Sin embargo, de acuerdo a los objetivos que las hicieran nacer, éstas pueden tener un enfoque con mayor fortaleza hacia lo social y la recaudación de fondos para dar atención a ello.	Siendo que sus objetivos no están enfocados en los tres pilares de la sustentabilidad, sino en dos o sólo uno con mayor intensidad; es que se considera sólo podrían involucrarse con actividades de capacitación o apoyo en campañas que posibiliten su acceso a recursos financieros para el logro de sus objetivos particulares.	Las OSC con un grado bajo de sustentabilidad, pueden verse involucradas en innovaciones de tipo organizacional, al adentrarse dentro de actividades de apoyo que incluyan un enfoque de sustentabilidad en relación con los temas que son foco de sus acciones, como lo son las problemáticas sociales. Razón por la cual, sería necesario un cambio ideológico que sume el compromiso hacia la sustentabilidad, por ejemplo mejorando en algunos procesos con respecto al medio ambiente o la reactivación y conservación cultural.	Las innovaciones de este tipo de organizaciones alcanzan un grado bajo de sustentabilidad, incrementando el cambio de paradigma y detonando la creación de OSC y la sostenibilidad de ésta. De igual manera, se debe considerar en innovaciones de este tipo, retomando los procesos específicos de resolución de problemas particulares.

Fuente: Elaboración propia

4. Propuesta conceptual: Innovación en el Turismo Sustentable en México

En México, desde hace poco más de dos décadas se han realizado importantes esfuerzos para introducir acciones dirigidas hacia el DS particularmente en las actividades económicamente productivas, ya que son éstas las que demandan más recursos naturales, humanos y financieros. Es destacable el caso de la industria turística, pues ha tenido históricamente un importante desarrollo y crecimiento en el país.

Al tratarse de un reconocido referente turístico que atrae grandes cantidades de visitantes, el turismo mexicano recauda importantes ingresos económicos y se sitúa favorablemente en el mercado internacional. Por ello, las organizaciones relacionadas con la actividad turística deben transformar constantemente sus productos, procesos, formas de organización, ideas y mecanismos de promoción, a fin de ajustarse a los términos que dicta el mercado, los cuales desde hace un par de décadas están dirigidos hacia la conservación del entorno.

Por todo lo anterior, la presente investigación propone que la innovación para el turismo sustentable en México, debe entenderse como:

“La introducción de nuevos o significativamente mejorados:

- Productos que generen nuevas experiencias, compromisos compartidos y la colaboración participativa de visitantes, residentes, ofertantes y autoridades, dentro del entorno social, ambiental, cultural, económico e institucional local.
- Procesos productivos eficientes, que incorporen además de la dinámica cultural propia del lugar, la responsabilidad y el cuidado en el uso de los recursos hídricos y energéticos, un adecuado manejo del suelo, de residuos sólidos y de métodos que favorezcan la reducción de emisiones; lo que podría ser resultado de la introducción de ecotecnias.
- Cambios ideológico-sociales que posibiliten la apropiación y el acuerdo social para alcanzar objetivos sustentables con el medio ambiente, la sociedad, la cultura, la economía local y las instituciones, con un compromiso real y generalizado para solucionar problemáticas y mejorar la calidad de vida común.

- Modos alternativos de organización en la estructura, roles y actividades de los diferentes grupos de *Stakeholders*; que permitan la concientización desde la capacitación de todos para colaborar y actuar dentro de la planificación, desarrollo y seguimiento del TS en espacios locales para conseguir beneficios equitativos.
- Métodos de marketing, mediante una promoción amigable con el medio ambiente, respetuosa con la cultura local, económicamente rentable y socialmente involucrada; a partir de la introducción de tecnologías que permitan la comunicación precisa e inmediata por medios electrónicos (principalmente con el uso de TIC's); con el fomento y participación activa en eventos públicos, y retomando prácticas de voz en voz, para reducir el uso y distribución de material impreso.”

Lo que aquí se propone, considera el pleno desarrollo de la actividad turística dentro de un entorno de corresponsabilidad y co-creación entre las partes interesadas, su entorno ambiental y social, y los beneficios que de ésta resulten; los cuales piensan en el contexto actual y sientan las bases para la permanencia de ésta actividad, así como de sus atributos en el largo plazo para lograr el disfrute de la misma por las generaciones futuras.

Al tomar en consideración el papel de los *Stakeholders* (visitantes, residentes, organizaciones públicas y organizaciones privadas) en una misma perspectiva, se reconoce una realidad en donde éstos son quienes se benefician o se ven perjudicados con el desarrollo de la actividad turística, por lo que pueden participar o frenar el progreso y direccionamiento de determinadas acciones hacia la sustentabilidad.

Es preciso señalar, que estas estructuras organizacionales toman importancia también porque requieren de la reconfiguración de ideas y objetivos particulares que se adapten a las necesidades plurales, para el logro claro de acuerdos sociales que comprometan la participación y el respaldo entre los distintos agentes para mejorar sus procesos y alcances.

Se pone sobre la mesa que para pensar en un avance del turismo en sendas de la sustentabilidad, es fundamental identificar mejoras en las prácticas que hacen conciencia

y se ejecutan en términos de protección, cuidado, manejo responsable y conservación de los recursos naturales, sociales y culturales.

En suma, la promoción hacia un mercado con mayores exigencias y demandas por atracciones turísticas en relación con la naturaleza, el respeto a las culturas y espacios locales; la participación y reestructuración de grupos de interesados, que dirigen esfuerzos en conjunto hacia la sustentabilidad; y la adopción de mejores prácticas en el desarrollo del turismo; posibilitan la integración de esfuerzos para el aprovechamiento económico del turismo en México, sin perder de vista el largo plazo de dicha actividad.

Reflexiones finales

El crecimiento global de la industria turística ha sido exponencial en los últimos años, incrementando el volumen de visitantes y empujando la creación, diversificación o aumento de destinos y atracciones, pues se trata de un mercado altamente rentable y competitivo.

Lo anterior, ha significado la generación de importantes ingresos económicos e inversiones, de numerosos empleos y de mejoras en la infraestructura o de modernización de los espacios, lo que favorece al desarrollo local y regional en términos económicos y sociales, ya que estimula a otras actividades comerciales e impulsa innovaciones de producto, proceso, marketing y organizacional.

Sin embargo, no todos los efectos del turismo han sido positivos, principalmente para el entorno natural, cultural y social. Los recursos naturales y espacios físicos se han deteriorado por la sobreexplotación del turismo tradicional; los rasgos e identidades culturales se han desvanecido; ha sido posible observar el desplazamiento de residentes por los cambios en las condiciones de vida, el aumento de costos y la limitación de acceso a servicios básicos, que se reservan para los grandes desarrolladores turísticos, por ejemplo.

No obstante, las prácticas de turismo tradicional no han desaparecido, ya que existe una tendencia desde finales del siglo XX hacia la adopción de mejores prácticas que ayuden a reducir los efectos negativos, en torno al DS, porque la continuidad de la actividad representa una relevancia económica, vital principalmente para países en desarrollo.

La reactivación cultural y la atención del entorno medioambiental, son algunos de los elementos considerados a la hora de crear, dar continuidad o impulsar el progreso del turismo desde la sustentabilidad, bajo un esquema de planificación y control de los recursos o espacios, donde se protegen los entornos y se generan oportunidades de bienestar común, por medio del desarrollo social, por ejemplo.

De dicho modo, el TS surgió como alternativa de acción para el desarrollo de la actividad turística en todos los sentidos, siendo adoptado de forma paulatina en los distintos entornos

turísticos existentes y potenciales, bajo los principios ambiental, económico y social, con beneficios que se hacen evidentes de diferentes modos.

Dentro del plano ambiental, es posible decir que el turismo con prácticas sustentables ha permitido trazar objetivos en el largo plazo, lo que destaca la posibilidad de crear planes de acción y control, para la mejora de las actividades desarrolladas que comprenden plenamente los impactos negativos causados, así como la necesidad de combatirlos para lograr conservar las áreas naturales y los seres vivos.

Por esta razón, el TS estimula el uso óptimo y responsable de los recursos naturales y energéticos; favorece el respeto a la realidad de las comunidades receptoras, donde se integren valores ambientales, históricos y socio-culturales al interior y hacia los visitantes; mientras se mantiene un volumen óptimo de actividades y se evita la masificación, para preservar el atractivo ecológico y cultural, principalmente.

En el plano económico, el TS genera nuevas oportunidades comerciales a las organizaciones vigentes y abre otras para las nacientes, ya que permite la reducción de costos y el aumento de la rentabilidad en un entorno de competencia por satisfacer las demandas de visitantes más informados y exigentes hacia el respeto del entorno.

La adopción de prácticas sustentables por las organizaciones encargadas de la oferta turística, además de representar rentabilidad financiera, aseguran el sustento de la comunidad residente en términos de la repartición equitativa de beneficios y la generación de empleos directos e indirectos. Esto, en conjunto con el empuje que deriva de la demanda turística para modernizar la infraestructura de espacios y servicios públicos, son los que posibilitan también mejoras en la calidad de vida.

Por cuanto al plano social y cultural, se considera que el TS permite ampliar horizontes de pensamiento, que aumentan desde la interacción entre residentes y visitantes. El mayor acceso a la información actual, promueve que los turistas demanden servicios y experiencias de mayor conciencia ambiental, que se involucren de forma voluntaria y que generen entendimiento sobre la importancia del respeto y conservación del entorno.

Siendo así, es posible afirmar que la sustentabilidad y la innovación, son dos condiciones necesarias para la persistencia de la actividad turística y el alcance de sus beneficios en el corto,

mediano y largo plazo; en conjunto con el involucramiento voluntario, la participación activa y el acuerdo común de los *Stakeholders* para la construcción y alcance de objetivos comunes.

México tiene una amplia trayectoria en el desarrollo turístico para la generación de competencias que lo posicionan como un importante referente internacional; tan sólo con observar, por ejemplo, la importante afluencia en sus destinos de sol y playa, como: Playa del Carmen, Cancún, Huatulco, Acapulco, Puerto Vallarta, Cabo San Lucas, por mencionar algunos; es posible reconocer la tenaz labor para promocionar los espacios y la diversidad de atractivos con que estos cuentan.

Cuando se piensa en dar continuidad e impulso a una actividad con tan importantes beneficios económicos para el país, pero que al mismo tiempo es la causa de graves impactos en el entorno natural y social, es necesario replantear estrategias y acciones. De dicho modo, el TS representa una oportunidad de diversificación comercial y de servicios, para dar eficiencia a los procesos productivos y, preservar los ecosistemas y las diferentes culturas en cada espacio de forma novedosa.

El TS no representa un tema en total desconocimiento para México, ya que existen casos que pueden ejemplificar las acciones desarrolladas y las formas en que renuevan la oferta; sin embargo, las características de cada organización proveedora de bienes o servicios para el turismo, las condiciones de cada entorno y las formas de ejecución que practican, son sumamente diversas, lo que representa confusión sobre el cómo abordar o retomar con éxito las experiencias de otros, en torno al DS en organizaciones establecidas o potenciales.

De tal modo, que la principal motivación de esta investigación fuera definir la innovación en el TS mexicano, apoyándonos de la construcción de una taxonomía para categorizar los principales elementos que componen al turismo, sus tipos, así como los niveles de sustentabilidad alcanzables. La taxonomía ha favorecido la comprensión sobre el campo del turismo sustentable mexicano ya que pretende crear un sistema de clasificación que parte de conceptos abstractos para adaptarse a elementos específicos.

La decisión de comenzar con una revisión documental y teórica de los cuerpos conceptuales que anteceden a esta investigación, está justificada por la falta de investigación en el campo de la innovación en TS, razón por la que hacerlo de ese modo ayuda a discernir el conocimiento al

respecto. Al comenzar la presente investigación desde los hallazgos científicos, se sientan las bases para crear una taxonomía razonada sobre conocimientos comprobados que explican distintos fenómenos, y no sólo de características o comportamientos sobre un caso en particular, como lo explicaría un estudio de caso.

Es importante destacar en este punto, que el presente documento recurre a la investigación científica sin desligarse de la parte empírica, pues es fundamental comprobar frente a la realidad, por lo que se pretende que sea retomada en futuras investigaciones enfocadas a los diversos casos de éxito con prácticas innovadoras en el Turismo Sustentable mexicano, los cuales han sido poco explorados y quedan cortos de estudio en el presente trabajo.

Esta investigación pretende tener alcance y seguimiento en las actividades de tres grupos: en primer lugar, se abren diversos campos de análisis en la academia para estudiar con mayor profundidad los cambios estructurales e ideológicos que caracterizan a las organizaciones de TS mexicanas, las prácticas innovativas que han adoptado o creado en beneficio de residentes y visitantes, las innovaciones implementadas y su acercamiento con la sustentabilidad, entre otros elementos que han quedado cortos o no fueron desarrollados hasta ahora.

En segundo término, se pretende que sea utilizada como guía en la adopción y creación de prácticas sustentables por aquellas organizaciones comprometidas con el TS e incluso por aquellas formas alternativas de organización resultantes del acuerdo social y del establecimiento de objetivos comunes. Se procura que consideren, analicen y retomen los elementos que les sean útiles en la construcción de mejores prácticas, de acuerdo con sus capacidades y condiciones locales.

De modo que proyecta mezclarse con otras formas de innovación, como la Innovación Social, pues en la búsqueda por adoptar prácticas sustentables son necesarios los cambios en las relaciones de comunidad, donde a través del acuerdo social y la correspondencia de necesidades por atender, los individuos se empoderen en la solución de problemáticas comunes, respondiendo de forma autónoma e innovadora a mejorar su calidad de vida.

Al utilizar la taxonomía propuesta y el concepto resultante de la presente investigación, desde el ámbito de las organizaciones, se busca también fortalecer la resiliencia de las comunidades, pues al conocer las oportunidades de mejora en sus prácticas, se favorece la restauración de

sitios, la reactivación de distintas expresiones culturales, la sensación de pertenencia e identidad, el compromiso de conservación de espacios físicos y las relaciones entre individuos; es decir, se tiene un impacto positivo dentro de la sociedad y el entorno.

Por último, se busca que esta investigación sirva a un tercer actor durante el diseño de regulaciones locales o nacionales, de programas públicos y en el establecimiento de incentivos o sanciones encauzadas hacia la adopción de prácticas sustentables en el turismo mexicano, funcionando como marco de referencia para la toma de decisiones gubernamentales. Se pretende que al tener un entendimiento común alineado al contexto internacional y al conocimiento científico sobre el Turismo Sustentable, el o los actores gubernamentales cumplan la función de activar, adaptar, impulsar y habilitar las condiciones en los distintos espacios mexicanos en atención a sus necesidades.

En suma, se considera que la presente investigación ha cumplido con el objetivo de esclarecer el panorama de la sustentabilidad en el turismo y en particular, el de la innovación en el TS mexicano, pero al mismo tiempo abre el camino para el debate futuro sobre las principales problemáticas que lo impulsaron y que hasta la actualidad no han desaparecido, por lo que plantea también algunas líneas por fortalecer y dignas de ser profundizadas en trabajos subsecuentes.

La primera de ellas corresponde al desarrollo de una taxonomía que se ciñe a considerar sólo a organizaciones prestadoras de servicios turísticos, que si bien considera a las que resaltaron de acuerdo con sus características en correspondencia a la teoría y práctica; sería enriquecedor reflexionar sobre otros tipos de organización que surjan desde la investigación experimental.

Con lo anterior, además de identificar otros tipos de organizaciones, sus características y prácticas de innovación en el turismo; podrían nutrirse los hallazgos con las particularidades y experiencias sujetas a fenómenos particulares a partir de la investigación de campo.

Aunado a lo anterior y respondiendo a la idea de co-producción y correspondencia de responsabilidades hacia el entorno, también sería interesante el ejercicio de analizar el papel del usuario dentro de la taxonomía y por ende dentro de la definición de Innovación en el TS, retomando algunos aspectos del turismo inteligente, ya que permitiría mejorar acciones y

renovarse de forma *ad-hoc* a las demandas del usuario como elemento clave, sin complicaciones de tiempo.

Por último y tomando en consideración los escasos avances en el estudio de la innovación en el Turismo Sustentable, queda pendiente trabajar un estudio sobre la innovación en el TS partiendo de los nuevos enfoques de la innovación, en que se retome la relación de la sustentabilidad con la Innovación Social, se aborde la Innovación Inclusiva, la Innovación de Base o la Innovación Frugal; además de analizar sus niveles, para fortalecer nuevas visiones en la consideración de innovación.

La denominación del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo en 2017 y los eventos que se llevaron en torno al mismo; denota que los esfuerzos hechos por años para lograr que se adopte un cambio de enfoque hacia la sustentabilidad, ha sido lentos frente al acelerado crecimiento de problemáticas como el cambio climático.

Claramente, existen diversas problemáticas relacionadas con seguridad, migración y pobreza extrema, por mencionar algunas, que son persistentes a nivel local o global, y que gracias a su impacto requieren de atención gubernamental prioritaria. Sin embargo, ello deja poco protagonismo a la atención de temas relacionados con el medio ambiente o con la generación de mecanismos innovadores que impulsen mejores prácticas, cuidado y seguimiento.

De ese modo, es fundamental rescatar que existe un potencial positivo en las organizaciones con estructura horizontal, ya que éstas pueden coordinarse y apoyarse entre ellas para desarrollar capacidades de resiliencia panárquica, es decir, responder o recuperarse de sus propias problemáticas de forma proactiva y autónoma, tomando partida voluntariamente y siendo consientes de las necesidades comunes sin depender de la figura gubernamental.

Por ende, el aparato regulatorio vigente tiene avanzar del diagnóstico planteado desde hace más de 20 años, hacia procesos de diseño de políticas en que se reflejen cambios hacia entornos de gobernanza, donde la participación de los *Stakeholders* esté dada con enfoques de mejora y con una visión de cambio por el bienestar generalizado.

Lo anterior, además de posibilitar la participación activa en la creación de nuevas propuestas, experiencias, actividades, procesos, mecanismos y modos de difusión; permitirá que exista

especial atención en el seguimiento e impulso de los Programas de TS que han sido detenidos o abandonados.

De ahí que, sea necesario la renovación del Programa de TS en México de 2011, para redefinir las líneas de acción que deberán seguirse a nivel nacional y el plan de trabajo que debería seguir cada localidad, enfocado en la mejora constante y que impulse la innovación para el bienestar común, teniendo también alcances en la innovación social. Si bien, es en 2013 que el Plan Sectorial de Turismo logra establecer una primera definición clara, para su adopción y entendimiento generalizado, aún hay mucho trabajo por hacer.

Por tal motivo, se sugiere que la senda hacia la incorporación generalizada del TS debe incluir:

- 1) La participación de todos los grupos de *Stakeholders*, desde residentes hasta desarrolladores turísticos, que colaboren en sinergia y vayan más allá de compromisos protocolarios, sino de la toma de acciones y compromisos reales para lograr innovaciones de mejora constante e impacto en beneficio de todos; es decir, reconociendo que existen responsabilidades compartidas y compromisos necesarios en las prácticas desarrolladas.
- 2) Un entendimiento y adopción sobre las nuevas formas que pueden tomar las organizaciones, considerando la colaboración en beneficio de complementar capacidades y reducir impactos, las cuales pueden o no darse de modo formal pero que si implican negociación y acuerdo común.
- 3) La planificación consiente de los espacios, que además del consenso entre la comunidad residente y habilitadores (gobierno y desarrolladores turísticos), debe adaptar el espacio de forma que no afecte a los seres vivos del entorno, ni del contexto físico.
- 4) Descentralizar los procesos de planificación y gestión de los espacios que pueden destinarse al TS, a través de la creación de un órgano o entidad que represente los intereses y discuta las necesidades de los residentes. Dicho organismo debe integrarse por un número de representantes civiles elegidos por la comunidad y con antigüedad en la misma, quienes en conjunto con un representante de cada ente gubernamental (de las dependencias de economía, medio ambiente y desarrollo social, al menos) establezcan una asamblea para discutir las necesidades y urgencias referentes al TS del lugar; lo anterior, deberá llevarse a cabo posterior a un programa de capacitación sobre la normativa estatal y la regulación establecida mediante acuerdos sociales del territorio, ya que de ésta deberá partirse para la generación de acuerdos.

- 5) La valoración sobre el papel que juegan las organizaciones empresariales en el turismo, ya que son fuente de reactivación económica y en atención a las regulaciones gubernamentales, pueden considerar al DS como una filosofía para la gestión de todas sus actividades y por consiguiente, de los servicios o bienes ofertados.
- 6) Innovación constante en productos, procesos, formas de organización y marketing; que pueden tender hacia la adopción de mecanismos tecnológicos, pero también hacia las prácticas ancestrales con menores efectos negativos del entorno, ambos con procesos de aprendizaje y bienestar común.
- 7) Un óptimo volumen de movimiento entre visitantes y tareas realizadas en los espacios de TS, con información clara y de calidad sobre la corresponsabilidad en la preservación de los espacios. En dicho sentido, sería necesario servirse de mecanismos tecnológicos que posibiliten la medición exacta de actividades, para alcanzar crear espacios sustentables e inteligentes.

Anexos

Tabla 5. Revisión de la literatura antes de 1987 – 2017: Teoría del Desarrollo Sustentable

AUTOR	CONTRIBUCIÓN	PAÍS DE PROCEDENCIA
Hardin, G. (1968)	“La tragedia de los comunes” -Debido a que el mundo es finito, el incremento del uso de recursos causa deterioro o contaminantes, por lo que es necesario regular, para dar libertad a nuevas metas.	Estados Unidos
Meadows, D. (1972)	“Límites al crecimiento” -Propone adoptar un modelo de crecimiento poblacional y económico cero, pues los límites físicos de la naturaleza son absolutos.	Estados Unidos
CMMA (1987)	“Nuestro futuro Común” -Se plantea la existencia de límites del ecosistema, de la sociedad y la tecnología; para lo que propone al Desarrollo Sustentable como un proceso de planeación para el cambio, orientado al futuro.	Estados Unidos
Ostrom, E. (1992)	“Gobernando los Comunes: La Evolución de Instituciones para la acción colectiva” -Controlar el manejo de los recursos comunes, de gobierno a instituciones cooperativas organizadas.	Estados Unidos
Cabeza, M. (1996)	“El concepto de sustentabilidad débil” -Existe la sustentabilidad cuando en términos operativos, el ahorro es mayor a la depreciación, en el que se pueden combinar al capital natural y artificial sin restricciones, por lo que se acepta una alta dependencia de la tecnología.	España
Kemp, R. et. al. (1998)	“Cambio de régimen hacia procesos de sustentabilidad en la formación de nichos” -Necesario dirigir esfuerzos para generar nichos tecnológicos; gestionando, alineando aprendizajes interactivos y adaptando entre los formuladores de políticas, los instrumentos que de ella derivan.	Países Bajos
Kates, R. (1999)	“Nuestro trayecto común” -Existe una Interdependencia social y ambiental, además de un desapego de políticas para el DS con ciencia y tecnología, por lo que se hace necesaria una visión de largo plazo, y una delimitación sobre qué sostener, qué desarrollar y sus vínculos.	Estados Unidos
Kates, R. (2000)	“Ciencia de la Sustentabilidad” -Crear nuevos conocimientos para expandir capacidad de alcance del DS, como una ciencia integrativa, formativa y que reduzca la incertidumbre sobre problemas de la condición humana.	Estados Unidos
Hanley, N. (2000)	“Medidas macroeconómicas de sustentabilidad” -Para lograr un DS que no disminuya el bienestar de las generaciones, es necesaria la intervención del Estado para el crecimiento económico, con mecanismos de medición en la degradación medioambiental, con indicadores oficiales y cuentas ambientales monetizadas.	Reino Unido

Tabla 5. Revisión de la literatura antes de 1987 – 2017: Teoría del Desarrollo Sustentable

AUTOR	CONTRIBUCIÓN	PAÍS DE PROCEDENCIA
Freeman, E. & Mcvea, J. (2001)	“Enfoque de <i>Stakeholders</i> a la Gestión Estratégica” -Lograr una dirección estratégica, con métodos para gestionar grupos y relaciones entre interesados, donde se comprendan sus preocupaciones, interconexiones y estrategias colectivas para resolver problemas comunes.	Estados Unidos
Geels, F. (2001)	“Transiciones tecnológicas como procesos de reconfiguración evolutiva: una perspectiva multinivel y un caso de estudio” -Las transiciones tecnológicas como transformaciones en las funciones sociales, a partir de cambios incrementales o radicales en: tecnología, prácticas de usuarios, regulaciones, redes industriales, infraestructura y cultura, que logran estabilizarse a través de la coordinación y alineación de actividades.	Reino Unido
Gunderson, L. & Holling, C. (2002)	“Panarquía: entendiendo transformaciones en los sistemas humanos y naturales” -La interacción de la naturaleza con política, economía y sociedad, requiere una estabilidad funcional; donde la Panarquía capture la dinámica adaptativa del espacio y tiempo que opera bajo un ritmo propio.	Estados Unidos
Berkes, F. et. al. (2003)	“Navegando en sistemas socio-ecológicos: construyendo resiliencia para la complejidad y el cambio” -Se requiere de capacidades de adaptación para la sustentabilidad. El entendimiento de la dinámica de los sistemas complejos puede lograr un control y gestión en el corto plazo, pero también aprendizaje para el cambio en el largo plazo.	Canadá Suecia
Folke, C. (2006)	“Resiliencia: la emergencia de una perspectiva para análisis de sistemas socioecológicos” -Un sistema socioecológico resiliente crea oportunidades para renovarse, reorganizarse y desarrollarse en entornos cambiantes, a partir de la retroalimentación de sus interacciones, la creación de conocimientos y capacidades institucionales para la acción colectiva.	Suecia
Sarkar, R. (2008)	“Política pública y comportamiento ambiental corporativo: una visión amplia” -El comportamiento ambiental corporativo surge para administrar la interfaz empresarial-ambiental, pero su rigurosidad depende del mercado político interesado, y se pretende que las herramientas de política promuevan una evolución hacia la custodia del entorno.	India
Márques, J. et al. (2009)	“El triángulo de la sustentabilidad ecológica: una propuesta conceptual en el campo de la acción y evaluación de escenarios de gestión” -El triángulo de la sustentabilidad ecológica, es una herramienta de orientación conceptual que permite construir y probar escenarios de gestión ambiental, con un enfoque principal en la sociedad para describir comportamientos y dinámicas transversales de forma inmediata e intuitiva, a fin de tomar decisiones claras y enfocadas.	Portugal
Hallstedt, S. et. al. (2010)	“Una propuesta para evaluar la sustentabilidad integrada en la estrategia: sistema de decisión para el desarrollo de productos” -Como los efectos de problemas ambientales y sociales también afectan al comercio, es necesario integrar acciones sustentables en objetivos empresariales y desarrollarlas en cinco etapas, con orientación al largo plazo.	Suecia

Tabla 5. Revisión de la literatura antes de 1987 – 2017: Teoría del Desarrollo Sustentable

AUTOR	CONTRIBUCIÓN	PAÍS DE PROCEDENCIA
Karatzoglou, B. (2013)	“Una profunda revisión de la literatura de los roles y contribuciones en evolución de las universidades para la educación hacia el desarrollo sustentable” -La universidad tiene un papel crítico para el DS en colaboración con otros actores locales, ya que generan a su alrededor espacios de transformación socio-cultural de la región, aumentando la economía del conocimiento, en el que asumen un rol de liderazgo en la coordinación, promoción y mejora de compromisos gubernamentales.	Grecia
Peer, V. & Stoeglehner, G. (2013)	“Las Universidades como agentes de cambio para la sustentabilidad, su papel en la transferencia y generación del conocimiento para el desarrollo regional” -La universidad es promotor del desarrollo local y regional, es agente de cambio; logra la planificación de interacciones, difusión, investigación y enseñanza; aprendiendo y desarrollando habilidades para el DS, con conocimientos técnicos, valores y visión de resultados. Ésta, cambia sus redes tradicionales de infraestructura educación e investigación; para conducir hacia la innovación y planeación.	Austria
Seyfang, G. y Longhurst, N. (2013)	“Buscando nichos: innovaciones de base y desarrollo de nichos en el campo de moneda comunitaria” -La transición hacia la sustentabilidad debe romper sistemas socio-técnicos y aumentar nichos experimentales, gestionados por la gobernanza, que busca comprender, crear y nutrir innovaciones co-evolutivas, aprovechando el potencial innovador de la sociedad civil impulsada por valores.	Estados Unidos
Reed, M. (2013)	“Combinar marcos analíticos para evaluar la vulnerabilidad del medioambiente frente al cambio climático y analizar las opciones de adaptación” -Evaluar la vulnerabilidad para adaptarse al cambio climático desde la gestión micro y meso, a partir de la colaboración y el aprendizaje en conjunto sobre condiciones socio-técnicas y adaptables viables; la aplicación de marcos analíticos requiere de la investigación interdisciplinaria basada en el campo, para mejores estrategias.	Estados Unidos Países Bajos Reino Unido Italia Suiza
Frías-Aceituno, J. et. al. (2013)	“¿Los informes integrados están determinados por el sistema legal de un país?” -Las empresas tienden a ser más transparentes, sensibles y responsables para publicar sus informes sobre estrategias, desempeño, contexto comercial, social y ambiental, cuando los entornos institucionales son formales, y eso se replica en lugares en condiciones similares.	España
Hummel, D. et. al. (2013)	“Enfoques inter y transdisciplinarios para la investigación de la población y el medio ambiente, con fines de sustentabilidad: una revisión de su evolución” -La relación dinámica entre la sociedad y el ambiente depende de diversos elementos, por lo que no es estructurada puede ser analizada desde perspectivas lineales, multiplicativas, mediadoras y teóricas, de forma individual o híbrida.	Alemania Estados Unidos
Ortas, E. et. al. (2014)	“Factores financieros que influyen en la calidad de la responsabilidad social empresarial y la divulgación de la gestión ambiental”	España

Tabla 5. Revisión de la literatura antes de 1987 – 2017: Teoría del Desarrollo Sustentable

AUTOR	CONTRIBUCIÓN	PAÍS DE PROCEDENCIA
	-El alcance de los informes ambientales corporativos, depende del tamaño de la empresa y dicha acción permite gestionar legitimidad, recursos económicos, actividades de mejora, relaciones corporativas, confianza y acercamiento con otras empresas.	
Lozano, R. et. al. (2015)	“Enseñando la gestión del cambio organizacional para la sustentabilidad” -Los cursos de sustentabilidad y sus estudiantes graduados son agentes que cubren intereses de empresas, para gestionar el cambio organizacional y motivar la sustentabilidad corporativa.	Países Bajos Canadá Bélgica
Disterheft, A. (2015)	“Enfoque participativo en las prácticas de sostenibilidad de la educación superior: nuevo estudio de métodos mixtos para una propuesta de modelo de evaluación” -Universidades como actores clave para el cambio de paradigma, deben repensar su misión institucional, involucrando a la comunidad interna y externa en la dinámica hacia la sustentabilidad.	Portugal
Disterheft, A. et. al. (2016)	“Modelo INDICARE: medir y preocuparse por la participación en la evolución de la sostenibilidad de la educación superior” --Los esfuerzos participativos de la universidad, no han logrado hacer que la sustentabilidad sea integrativa; por lo que es necesario evaluarla en la desde el contexto, los procesos y las transformaciones alcanzadas.	Portugal
Missimer, M. et. al. (2016)	“Un enfoque estratégico para la sustentabilidad social: explorando el sistema social” -Desarrollar la dimensión social para poder satisfacer las necesidades desde un marco estratégico de DS, considerando elementos culturales y organizativos.	Suecia
Chang, R. et. al. (2017)	“Evolución de las Teorías de la sustentabilidad y las empresas: historia, direcciones futuras e implicaciones para la investigación de energías renovables” -La evolución de la sustentabilidad en las empresas, vistas como productoras de economía, ha tenido una tendencia integrativa, pasando del qué al cómo, utilizando enfoques multidisciplinarios y cada vez más amplios.	Australia China
Eizenberg, E. & Jaboreen, Y. (2017)	“Sustentabilidad social: un nuevo marco conceptual” -Necesario generar un marco de sustentabilidad social que considere la interrelación entre la equidad, la seguridad, el comportamiento consumidor y las formas urbanas; a fin de evitar el riesgo derivado de los cambios ambientales.	Israel

Tabla 6. Revisión de la literatura 1980-2017: Teoría de la Innovación en Servicios

AUTOR	CONTRIBUCIÓN	PAÍS DE PROCEDENCIA
Tornatzky, L. & Klein, K. (1982)	“Características de innovación y adopción-implementación de innovación: un meta-análisis de recomendaciones” -Las características como costo, comunicabilidad, divisibilidad, aprobación social y rentabilidad, en las innovaciones son factores que favorecen la adopción e implementación de innovaciones.	Estados Unidos
Davis, F. (1989)	“Utilidad y aceptación de los usuarios a las Tecnologías de la Información” -El desarrollo de productos y servicios requiere de la percepción subjetiva de los usuarios, por lo que debe buscarse que éstos sean útiles, para poder ser aceptados.	Estados Unidos
Cohen, W. & Levinthal, D. (1990)	“Capacidades de absorción: una nueva perspectiva en el aprendizaje y la innovación” -Para innovar, es fundamental que las organizaciones desarrollen capacidades de absorción, a partir de la explotación de conocimientos, experiencias, memoria colectiva, capacidades de aprendizaje y resolución, tiempo y esfuerzo, y de la interacción interna y externa.	Estados Unidos
Barney, J. (1991)	“Recursos empresariales y ventajas competitivas sostenidas” -Dada la competencia entre las empresas en el tiempo, es necesaria la implementación de un control estratégico sobre los recursos, para lograr la innovación en términos de ventaja (logrando la rareza, oferta de valor, bajo alcance de imitación y sustitución).	Estados Unidos
Moore, G. & Bensabat, I. (1991)	“Desarrollo de instrumento para medir la percepción de innovación en la adopción de las Tecnologías de la Información” -Retomando los atributos de Rogers; se propone que debe evaluarse la percepción de los clientes para confiar y validar en una nueva tecnología.	Canadá
Rogers, E. (1996)	“Difusión de la innovación” -La difusión permite que la innovación se comunique entre diferentes sistemas sociales en el tiempo, y puede causar cambios en la estructura y función social; pero ello depende de cinco atributos particulares (ventaja relativa, compatibilidad, complejidad, <i>trialability</i>, y <i>observability</i>.)	Estados Unidos
Gallouj, F. & Weinstein, O. (1997)	“Innovación en Servicios” -La innovación en servicios depende de un conjunto de conocimientos y técnicas, que de acuerdo a combinación y dinámica, conforman procesos simultáneos de cambio; distintos sólo a la industria manufacturera.	Francia
Sundbo, J. (1997)	“Gestión de la Innovación” -La producción no material de los servicios, puede explicarse desde el paradigma de la innovación estratégica, donde la empresa es el principal determinante desde el cambio organizacional y el aprendizaje; aunque también pueden considerarse innovaciones emprendedoras o intra-emprendedoras y tecnológicas, pero en menor medida.	Dinamarca
Teece, D.; Pisano, G. & Shuen, A. (1997)	“Capacidades dinámicas y administración estratégica” -la capacidad para integrar, construir y reconfigurar las competencias internas y externas, permiten a las empresas enfrentarse a entornos de rápido cambio; pues logran innovaciones que les dan ventaja competitiva en el mercado.	Estados Unidos

Tabla 6. Revisión de la literatura 1980-2017: Teoría de la Innovación en Servicios

AUTOR	CONTRIBUCIÓN	PAÍS DE PROCEDENCIA
Matthing, J., Sandén, B. & Edvarson, B. (2004)	“Desarrollo de Nuevos Servicios: aprendizaje desde y con los clientes” -La interacción, participación y observación del cliente es crucial y genera más valor en los procesos de innovación, por lo que es necesario un aprendizaje continuo desde la orientación al mercado y la interrelación directa con el cliente. La información sobre el cliente, se transforma en conocimiento que reduce la posibilidad de imitación, y facilita la innovación estratégica.	Suecia
Vargo, S. & Lusch, R. (2004)	“Evolucionando a una nueva lógica dominante para el marketing” -Dada la evolutiva comercialización de bienes tangibles a intangibles, es necesario gestionar al interior de las organizaciones la calidad, la orientación al mercado y la cadena de suministro, explotando y explorando los recursos operantes y los recursos de operando.	Estados Unidos
De Vries, E. (2006)	“Innovación en Servicios, en redes de organizaciones y en la distribución de servicios” -La construcción literaria sobre demarcación abrió un campo relevante en el estudio de la síntesis, al destacar la introducción de esfuerzos tecnológicos y capacidades para ofrecer y acceder a los servicios, siendo el proceso de co-creación de mayor relevancia para la innovación.	Países Bajos
Menor, L. & Roth, A. (2007)	“Competencia en el Desarrollo de Nuevos Servicios en la Banca Minorista: desarrollo para la construcción y validación de mediciones” -Al no existir mecanismos y escalas de medición en los servicios que favorezcan monitorear y mejorar el desarrollo de nuevos servicios frente a la competencia; se propone un método de evaluación multidimensional del: proceso, la agudeza del mercado, la aplicación de estrategias, cultura y experiencia con Tecnologías de Información, enfocadas al DNS.	Canadá Estados Unidos
Toivonen, M. & Tuominen, T. (2007)	“Surgimiento de Innovaciones en Servicios” -La importancia de los servicios en el entorno produjo un incremento en los estudios teóricos, entre los que encontramos los orientados en la tecnología, posteriormente aquellos enfocados a los servicios; y finalmente, se propone ver a la innovación en servicios como un resultado y como un proceso.	Finlandia
Gallouj, F. & Savona, M. (2009)	“Innovación en Servicios: una revisión del debate y una agenda de estudios” -Debido a la confusa definición utilizada para medir y analizar el beneficio económico de los servicios, se plantea la naturaleza innovativa desde los enfoques asimilativo, demarcativo y principalmente desde la síntesis, donde se rescata una visión neo-schumpeteriana.	Francia
Ordanini, A. & Maglio, P. (2009)	“Orientación al mercado, proceso interno y red externa: un análisis cualitativo comparativo de alternativas decisivas clave en el Desarrollo de nuevos servicios” -Basado en el paradigma de la lógica dominante en el servicio, plantea que las decisiones que maximizan la probabilidad de éxito se encuentran en la orientación al mercado y al cliente, la organización de procesos internos y la red externa.	Italia Estados Unidos
Spring, M. & Araujo, L. (2009)	“Servicio, servicios y productos: repensando las operaciones estratégicas” -El mercado tiene un creciente enfoque de servicios, por lo que deben gestionarse estrategias para mejorar la entrega de valor al cliente y la rentabilidad de la empresa. Los medios	Reino Unido

Tabla 6. Revisión de la literatura 1980-2017: Teoría de la Innovación en Servicios

AUTOR	CONTRIBUCIÓN	PAÍS DE PROCEDENCIA
	materiales son aparatos que ayudan, más el centro está en mantener la capacidad del servicio y el derecho de uso.	
Snow, C.; Fjeldstad, Ø. & Miles, R. (2010)	“Organización de desarrollo y comercialización de productos continuos: el modelo de la comunidad colaborativa de empresas” -La búsqueda por supervivencia y competitividad, ha ocasionado que las organizaciones pasen de trabajos independientes y cerrados, a procesos de colaboración en red; cambiando el diseño de las organizaciones hacia tres principales: prospectoras, defensoras o analizadoras.	Estados Unidos Noruega Austria
Greer, C. & Lei, D. (2011)	“Innovación colaborativa con los clientes: una revisión de la literatura y sugerencias para investigaciones futuras” - La innovación colaborativa entre productores y proveedores, o con clientes individuales y comerciales, se acercan a niveles de innovación abierta; sin embargo, es necesario considerar los niveles de: demanda personalizada; tecnología; nivel individual, cliente y consumidor; aprendizaje y transferencia; estrategia y estructura; y, organización.	Estados Unidos
Peltoniemi, M. (2011)	“Revisión de la Teoría del Ciclo de Vida de la industria: líneas para futuras investigaciones” -Considera que a partir del desarrollo tecnológico, las industrias tienen un proceso en el que emergen, crecen y maduran, denominado ciclo de vida; en el que cuando las organizaciones maduran, disminuyen la diversidad, por lo que el aumento de capacidades, empuja y reasigna las cuotas de mercado a los más capaces.	Finlandia
Galvagno, M. & Dalli, D. (2014)	“Teoría de la co-creación de valor: una revisión sistemática” -La co-creación como nuevo paradigma de gestión, donde por medio de la colaboración se conduce a la generación de valor. El proceso se marca por tres perspectivas teóricas: la ciencia de los servicios; la innovación y gestión de tecnologías; y, del marketing e investigación del consumidor.	Italia
Kindström, D. & Kowalkowski, C. (2014)	“Innovación en servicios de empresas centradas en el producto, una perspectiva multidimensional del modelo de negocios” -Las empresas centradas en los productos cuentan con capacidades y recursos que deben desarrollar para modificar su modelo de negocio desde la organización y bajo un enfoque holístico, en el que la estructura y la estrategia favorezcan la innovación.	Suecia Finlandia
Benner, M. & Turhman, M. (2015)	“Reflexiones sobre el Premio Década 2013: explotación, exploración y proceso” -Se reflexiona sobre cómo los cambios de contexto, ya no coinciden con su propuesta en 2003 sobre la gestión de procesos para explotar y explorar al interior de las organizaciones como mejora y posibilidad de innovación en las organizaciones; frente a la realidad de reducción de costos en comunicación que permite la colaboración, la descentralización y la auto organización para sobrevivir en los mercados.	Estados Unidos
Cui, A. & Wu, F. (2015)	“Utilizar el conocimiento del cliente en la innovación: antecedentes e impacto de la participación del cliente en el desempeño de nuevos productos”	Estados Unidos

Tabla 6. Revisión de la literatura 1980-2017: Teoría de la Innovación en Servicios

AUTOR	CONTRIBUCIÓN	PAÍS DE PROCEDENCIA
	-Los clientes tienen una participación con las organizaciones con diferente aporte: como fuente de información, como co-desarrolladores y como innovadores; lo que a partir de la gestión del conocimiento favorece al desarrollo de nuevos productos.	
Vargo, S. & Lusch, R. (2015)	“Instituciones y axiomas: una extensión y actualización de la lógica dominante del servicio” -Replanteando las premisas fundacionales de los procesos de co-creación, se reconoce que dentro de dicho proceso, las redes de actores integradores se autorregulan de forma conjunta e institucionalizada para la creación de valor; apoyando sus deficiencias en apoyo con fortalezas diferenciadas.	Estados Unidos
Randhawa, K.; Wilden, R. & Hohberger, J. (2016)	“Una revisión bibliométrica de la innovación abierta: establecer una agenda de investigación” -Tener una visión general sobre la innovación abierta (IA), mejora la toma de decisiones gerenciales para el diseño de los procesos de (IA). La literatura arrojó que los principales temas asociados son la gestión de redes de IA, aspectos centrados en la empresa y el papel de los usuarios y comunidades en la IA.	Australia

Tabla 7. Revisión de la literatura 1980-2017: Teoría del Turismo Sustentable

AUTOR	DOCUMENTO Y APOORTE	PAÍS DE PROCEDENCIA
Butler, R. (1980)	“El concepto de Ciclo Evolutivo de un área turística: implicaciones para la gestión de recursos” -Los destinos turísticos tienen un ciclo evolutivo propio en cinco etapas: exploración, desarrollo, consolidación, estancamiento y rejuvenecimiento o declive; por lo que es necesaria la planificación y gestión del turismo a partir de la participación de la comunidad a fin de mantener el atractivo natural y cultural.	Canadá
Ap, J. (1992)	“La percepción de los residentes respecto a los impactos del turismo” -La percepción de los residentes es fundamental para la planeación y aplicación de políticas en el desarrollo de un área turística; por lo que la Teoría del Intercambio Social permite explicar cómo es que a partir del reconocimiento de los beneficios (económicos, sociales y psicológicos) que derivan de dicha actividad, es posible avanzar y lograr el éxito o fracaso del turismo por el apoyo de la comunidad.	Estados Unidos
Jamal, T. (1995)	“Teoría de la Colaboración y planificación del Turismo Comunitario” -Necesario integrar la planificación del turismo, con el desarrollo social y económico dentro de un sistema interactivo; pues el trabajo en conjunto permite superar positivamente las interdependencias para llegar a un fin común en el desarrollo turístico local e incluso regional. Bajo la idea de la colaboración se reconocen ventajas potenciales que permiten superar situaciones complejas.	Canadá
Butler, R. (1999)	“Turismo Sustentable: una revisión del estado del arte” -Los efectos del turismo han sido radicales, por lo se incorpora una visión de Desarrollo Sustentable en varias escalas. Asimismo, ya que el turismo sustentable se ha generado sobre una base de entendimiento confuso se clarifican algunas diferencias con otros tipos, sus alcances y límites.	Reino Unido
McGehee, N. & Andereck, K. (2004)	“Factores que predicen el apoyo de los residentes rurales al Turismo” -Las percepciones de los residentes hacia el turismo dependen en gran medida de la comunidad y su cercanía con la actividad turística, pero sus acciones provienen de la Teoría del intercambio Social en que el mayor peso proviene de los beneficios económicos relacionados a la equidad y la calidad de vida que se pueda obtener.	Estados Unidos
Murphy, P. & Murphy, A. (2004)	“Gestión Estratégica para las comunidades turísticas” -El turismo es un negocio que requiere de una planificación extensa para la comercialización e inversión de productos; ya que, depende y transforma a: las comunidades de acogida, las actitudes de la población, la calidad del medio ambiente, la disponibilidad de productos y servicios, etc. La gestión ayuda por lo tanto, a que las comunidades logren sus objetivos de turismo, a partir del conocimiento, los recursos y los esfuerzos colaborativos.	Australia Nueva Zelanda Estados Unidos
Andereck, K., Valentine, K., Knopf, R. & Vogt, C. (2005)	“La percepción del residente sobre los impactos del turismo en la comunidad” -Al tratarse al turismo como la base económica de las comunidades, es necesario lograr que las percepciones de la comunidad sean positivas para lograr compromisos que favorezcan dicha actividad, pues numerosas encuestas demuestran que las percepciones son no sólo en lo económico, sino también en lo socio-cultural y lo ambiental. En términos del intercambio	Estados Unidos

Tabla 7. Revisión de la literatura 1980-2017: Teoría del Turismo Sustentable

AUTOR	DOCUMENTO Y APOORTE	PAÍS DE PROCEDENCIA
	social, visto desde los beneficios frente a los costos, la mayor preocupación de los residentes recae sobre problemas como el tráfico, el delito y la basura.	
Okazaki, E. (2008)	“Un modelo de Turismo basado en comunidad. Su concepción y uso” -La participación comunitaria es promovida para la planeación del TS, sin embargo, para que ello ocurra es necesario contar con líneas de medición que permitan una planeación más acertada a fin de aumentar la capacidad de carga de la comunidad. La participación, la redistribución del poder y la colaboración, son elementos clave en dicha discusión.	Japón
Nicholas, L., Thapa, B., Jae, Y. (2009)	“Perspectivas de los residentes de un sitio de patrimonio mundial” -Se reconoce que es fundamental el Desarrollo Sustentable de los espacios declarados Patrimonio de la Humanidad, pero para que ello se logre se requiere de la participación activa de los <i>Stakeholders</i> (comunidad local, turistas, gobierno como sector público y de la industrial como el sector privado), ya que ellos tienen el poder para influir en las decisiones, pueden legitimar las relaciones con los negocios y pueden reclamar objetivos comunes.	Estados Unidos
Bramwell, B. & Lane, B. (2011)	“Investigación crítica de la gobernanza, del turismo y la sustentabilidad” -Si bien el gobierno es clave para la regulación en la planificación y desarrollo turístico; se plantea que la gobernanza al incluir la participación del sector empresarial, comunitario y voluntario, tiene la posibilidad de promover la sustentabilidad a través del diálogo, la toma de decisiones sobre objetivos y la elaboración de políticas para ello.	Reino Unido
Nunkoo, R. & Ramkissoon, H. (2011)	“Desarrollando un modelo de apoyo comunitario para el Turismo” -La teoría del intercambio social es utilizada para la creación de un modelo de apoyo comunitario, a partir de la relación costo-beneficio de las percepciones de los residentes, pues sólo con su apoyo es posible lograr que el turismo se desarrolle de forma sustentable. Dicho modelo analiza los beneficios, los costos, la satisfacción, la confianza, el poder y empoderamiento y las condiciones del vecindario para determinar la posibilidad de colaboración o apoyo en el TS.	Canadá Australia
Wray, M. (2011)	“Adoptando e implementando un enfoque transactivo para la planeación del Turismo Sustentable: llevando la Teoría a la Práctica” -Dentro del enfoque colaborativo y participativo para la planificación y la formulación de políticas de turismo, se ha visto la participación de <i>stakeholders</i> gubernamentales, corporativos y comunitarios como fundamentales, siendo que desde la práctica cambian de proveedores a habilitadores en la planeación, rompiendo con el paradigma de arriba hacia abajo y logrando consensos comunitarios con objetivos comunes principalmente para el beneficio social y ambiental.	Australia
Nunkoo, R., Ramkissoon, H., Gursoy, D. (2012)	“Confianza pública en las instituciones del turismo” -Se considera que la confianza en las instituciones públicas favorece el apoyo hacia políticas para el desarrollo del turismo, por lo que para la planeación turística es necesario considerar la lucha de poder que rige las interacciones y los factores que permiten la generación de confianza.	Canadá Sudáfrica Australia Estados Unidos

Tabla 7. Revisión de la literatura 1980-2017: Teoría del Turismo Sustentable

AUTOR	DOCUMENTO Y APOORTE	PAÍS DE PROCEDENCIA
Nunkoo, R.; Ramkissoon, H. (2012)	“Poder, confianza, intercambio social y apoyo comunitario” -Al considerarse que el apoyo de la comunidad para el desarrollo del turismo es fundamental, es necesario generar una percepción positiva en los residentes; de dicho modo, las interrelaciones dan poder a los intercambios sociales para reducir conflictos y generar las colaboraciones basadas en la confianza.	Canadá Australia
Nunkoo, R., Smith, S., Ramkissoon, H. (2013)	“Actitudes de los residentes frente al Turismo: un estudio longitudinal de 140 artículos desde 1984 a 2010” -Los estudios sobre las actitudes de los residentes han proliferado, resaltando como elemento fundamental que la participación de los residentes en el turismo es un elemento clave para lograr la sustentabilidad, ya que éstos son directamente beneficiados o afectados por el desarrollo de la industria.	Canadá Sudáfrica Australia
Waligo, V., Clarke, J. & Hawkins, R. (2013)	“Implementando el Turismo Sustentable: un marco de gestión para multi-stakeholders” -Desde la importancia que se le da a la planificación para el desarrollo del TS, los <i>stakeholders</i> son actores que crean alianzas y son interdependientes y múltiples, asimismo de ellos depende la calidad de la experiencia y la hospitalidad ofrecida. Por ello, deben reconocerse y considerar sus perspectivas a fin de alcanzar la sustentabilidad en el turismo.	Reino Unido
Boley, B., McGehee, N., Perdue, R. & Long, P. (2014)	“Empoderamiento y actitudes de los residentes hacia el turismo: fortalecimiento de la base teórica a través de una lente weberiana” -Desde la teoría de Weber se explica que la armonía de las relaciones de poder en el Turismo Sustentable entre residentes y turistas, se logra a partir de un equilibrio entre las motivaciones formales (económicas) y sustantivas (no económicas). Es decir, los individuos cuentan con el empoderamiento psicológico, social y político para guiar sus actitudes.	Estados Unidos
Park, D., Nunkoo, R., Yoon, Y. (2014)	“Actitudes de los residentes rurales hacia el turismo y la moderación de los efectos de capital social” -Las áreas rurales que sufren una caída de sus industrias tradicionales, adoptan muchas veces el turismo como alternativa de desarrollo alternativo. Para dicho cometido se retoma la Teoría del Intercambio Social, con énfasis en el Capital Social como elemento clave para lograr la sustentabilidad, pues la comunidad puede resolver problemas a partir de la gobernanza que, por la falta de información disponible, ni el gobierno está preparado para atender de forma autónomo.	Corea del Sur
Chan, E. & Hsu, C. (2015)	“Investigación de la gestión ambiental en la hospitalidad” -Dado que la Gestión Ambiental en la industria es fundamental para mantener un entorno atractivo y seguro, la literatura ha tenido un amplio desarrollo teórico que comenzaría en los años noventa y hasta la actualidad con situaciones sobre implicaciones, políticas y prácticas, consumo, desempeño, turismo sustentable, comportamiento pro-social, entre otros.	Hong Kong

Tabla 7. Revisión de la literatura 1980-2017: Teoría del Turismo Sustentable

AUTOR	DOCUMENTO Y APOORTE	PAÍS DE PROCEDENCIA
Lawton, L. & Weaver, D. (2015)	“Utilizando la investigación sobre las percepciones de los residentes, para la planificación y gestión del Turismo Sustentable: un estudio de oro de la Semana de Schoolies de la costa, un contencioso evento de turismo” -Es necesaria la consideración de los residentes ya que cualquier cambio en su entorno puede afectar su calidad de vida, para ello se busca generar un marco que permita reducir los impactos y actitudes negativos, ya que la planeación informada puede generar menores impactos sociales, ambientales y controversias con el tiempo; se busca empoderar a los residentes ya que estos constituyen estructuralmente un grupo de <i>stakeholders</i> legítimos de la organización, que promoverán una sensibilidad hacia las necesidades locales.	Australia
Sinclair, G. & Gursoy, D. (2015)	“Un modelo conceptual del apoyo de residentes al desarrollo del turismo en países en desarrollo” -Se considera que para lograr el apoyo positivo de los residentes es importante considerar: la confianza política, institucional e interpersonal; la identidad para identificar la forma en que se generan acuerdos respecto a la percepción; y la influencia de países imperialistas en el turismo local, desde un enfoque de relaciones centro-periferia en el ámbito político, económico y cultural.	Jamaica Estados Unidos
Dangi, T. & Jamal, T. (2016)	“Un enfoque integrado hacia el Turismo Sustentable basado en comunidad” -Aunque el TS y el Turismo Basado en Comunidad (TBC) tienen características similares, puede generarse un enfoque integrado para avanzar en materia de gestión a fin de lograr la toma de decisiones, el control equitativo y de control dirigido hacia el DS.	Estados Unidos
Gomezelj, D. (2016)	“Una revisión sistemática sobre la investigación de innovación en hospitalidad y turismo” -El sector de los servicios ha tenido un despunte importante en el mercado, beneficiando el crecimiento económico y la generación de empleo, como resultado del dinamismo para la innovación. La innovación, ha sido estudiada desde el ámbito económico como un elemento crucial para la competitividad, pero también desde lo ambiental a fin de lograr la sustentabilidad; en industrias como el turismo, es fundamental la oferta de nuevas ofertas para mantener el atractivo, por lo que desde el ámbito de la sustentabilidad, se pueden gestionar y lograr multidimensionales tipos de innovación.	Eslovenia
Merinero, R. & Pulido, J. (2016)	“Analizando las relaciones en el turismo: una revisión” -El turismo es un fenómeno social y relacional, que se basa en interacciones en distintos niveles, por lo que éstos deben entenderse para lograr una adecuada gestión y planificación de los destinos turísticos. Las relaciones desde la perspectiva teórica pueden verse desde seis líneas de investigación: ciencias sociales, enfoque comunitarios, sistema de turismo, enfoque de actores, clúster de turismo y redes de turismo.	España
Hornig, J. & Liaw, Y. (2017)	“¿Podemos mejorar las intenciones de bajo carbono en el turismo entre la ciencia del clima o la información de responsabilidad compartida?” -A partir de la teoría de representaciones sociales se identifica la posibilidad de actuación de las personas ante el cambio climático con respecto a la información disponible en sus planes de viaje frente a aquella que plantea una responsabilidad compartida; dando como resultado	Taiwán

Tabla 7. Revisión de la literatura 1980-2017: Teoría del Turismo Sustentable

AUTOR	DOCUMENTO Y APOORTE	PAÍS DE PROCEDENCIA
	que en ocasiones el mayor compromiso de cambio es ante el respaldo científico, mientras que en comunidad se cae en una holgazanería social para actuar.	
Paddison, B. & Biggins, R. (2017)	“Abogando por la planeación integrada de marketing para destinos patrimoniales: el caso de York” -Siendo que la planificación y el desarrollo responden a valores de las comunidades anfitrionas, la gestión de destinos colaborativos es clave en la gobernanza urbana actual. En dicho sentido, la participación conjunta en el diseño y aplicación de las políticas de turismo, además de una toma de decisiones conjuntas que facilitan el empoderamiento democrático que contribuye a la innovación y a la competitividad regional.	Reino Unido

Tabla 8. Principales destinos promovidos por SECTUR y el Consejo de Promoción Turística de México

DESTINO	TIPO DE DESTINO				ESTADO	ATLAS TURÍSTICO	VISIT MÉXICO
Aguascalientes	Ciudad Colonial		Cultural		Aguascalientes	✓	✓
Calvillo	Pueblo Mágico		Cultural		Aguascalientes		✓
Real de Asientos	Pueblo Mágico				Aguascalientes		✓
San José de Gracia	Pueblo Mágico				Aguascalientes		✓
Cabo San Lucas	Sol y Playa				Baja California	✓	
Ensenada	Ciudad Portuaria		Sol y Playa		Baja California	✓	✓
Mexicali	Ciudad Capital	Ciudad Colonial		Cultural	Baja California	✓	✓
Playas de Rosarito	Sol y Playa				Baja California	✓	✓
San Felipe	Sol y Playa				Baja California	✓	
San José del Cabo	Sol y Playa				Baja California	✓	
Tecate	Ciudad Colonial		Pueblo Mágico		Baja California	✓	✓
Tijuana	Ciudad Colonial		Cultural		Baja California	✓	✓
La Paz	Ciudad Capital	Ciudad Portuaria		Sol y Playa	Baja California Sur	✓	✓
Loreto	Ciudad Colonial	Ciudad Portuaria		Pueblo Mágico	Baja California Sur	✓	✓
Los Cabos	Sol y Playa				Baja California Sur		✓
Todos Santos	Sol y Playa		Pueblo Mágico		Baja California Sur		✓
Campeche	Ciudad Patrimonio				Campeche	✓	✓
Palizada	Cultural		Pueblo Mágico		Campeche		✓
Chiapa de Corzo	Cultural		Pueblo Mágico		Chiapas		✓
Comitán	Ciudad Colonial	Pueblo Mágico		Cultural	Chiapas	✓	✓
Palenque	Ciudad Colonial	Pueblo Mágico		Cultural	Chiapas	✓	✓
San Cristóbal de las Casas	Ciudad Colonial		Pueblo Mágico		Chiapas	✓	✓
Tapachula	Ciudad Colonial				Chiapas	✓	
Tuxtla Gutiérrez	Ciudad Capital	Ciudad Colonial	Grandes Ciudades	Cultural	Chiapas	✓	✓
Barrancas del Cobre	Cultural				Chihuahua		✓
Batopilas	Pueblo Mágico				Chihuahua		✓
Casas Grandes	Pueblo Mágico		Cultural		Chihuahua		✓
Chihuahua	Ciudad Capital		Grandes Ciudades		Chihuahua	✓	✓
Ciudad Juárez	Grandes Ciudades				Chihuahua		✓
Creel	Pueblo Mágico		Cultural		Chihuahua		✓
Hidalgo del Parral	Ciudad Colonial				Chihuahua	✓	
Nuevo Casas Grandes	Ciudad Colonial				Chihuahua	✓	
Ciudad de México	Ciudad Capital	Grandes Ciudades	Ciudad Patrimonio	Cultural	Ciudad de México	✓	✓
Xochimilco	Cultural				Ciudad de México		✓
Arteaga	Pueblo Mágico		Cultural		Coahuila		✓
Candela	Pueblo Mágico		Cultural		Coahuila		✓
Cuatro Cienegas	Pueblo Mágico				Coahuila		✓
Guerrero	Pueblo Mágico		Cultural		Coahuila		✓

Tabla 8. Principales destinos promovidos por SECTUR y el Consejo de Promoción Turística de México

DESTINO	TIPO DE DESTINO				ESTADO	ATLAS TURÍSTICO	VISIT MÉXICO
Parras de la Fuente	Pueblo Mágico		Cultural		Coahuila		✓
Piedras Negras	Ciudad Fronteriza		Ciudad Colonial		Coahuila	✓	
Saltillo	Ciudad Capital	Ciudad Colonial		Cultural	Coahuila	✓	✓
Torreón	Ciudad Colonial		Cultural		Coahuila	✓	✓
Viesca	Pueblo Mágico				Coahuila		✓
Colima	Ciudad Capital		Cultural		Colima	✓	✓
Comala	Cultural		Pueblo Mágico		Colima		✓
Manzanillo	Ciudad Portuaria		Sol y Playa		Colima	✓	✓
Durango	Ciudad Colonial		Cultural		Durango	✓	✓
Mapimi	Pueblo Mágico		Cultural		Durango		✓
Santa María del Oro	Cultural				Durango		✓
Aculco	Pueblo Mágico				Estado de México		✓
Chalma	Cultural				Estado de México	✓	
El Oro	Pueblo Mágico		Cultural		Estado de México		✓
Ixtapan de la Sal	Ciudad Colonial	Pueblo Mágico		Cultural	Estado de México	✓	✓
Malinalco	Pueblo Mágico		Cultural		Estado de México		✓
Metepec	Pueblo Mágico				Estado de México		✓
San Juan Teotihuacán y San Martín de las Pirámides	Pueblo Mágico				Estado de México		✓
Tepetzotlán	Pueblo Mágico				Estado de México		✓
Toluca	Ciudad Capital	Grandes Ciudades		Ciudad Colonial	Estado de México	✓	✓
Valle de Bravo	Ciudad Colonial	Pueblo Mágico		Cultural	Estado de México	✓	✓
Villa del Carbón	Pueblo Mágico				Estado de México		✓
Celaya	Ciudad Colonial				Guanajuato	✓	
Dolores Hidalgo	Pueblo Mágico				Guanajuato		✓
Guanajuato	Ciudad Capital	Ciudad Patrimonio	Grandes Ciudades	Cultural	Guanajuato	✓	✓
Irapuato	Ciudad Colonial		Cultural		Guanajuato	✓	✓
Jalpa de Cánovas	Pueblo Mágico		Cultural		Guanajuato		✓
León de los Aldama	Ciudad Colonial	Grandes Ciudades		Cultural	Guanajuato	✓	✓
Mineral de Pozos	Pueblo Mágico		Cultural		Guanajuato		✓
Salamanca	Ciudad Colonial				Guanajuato	✓	
Salvatierra	Pueblo Mágico				Guanajuato		✓
San José de Iturbide	Cultural				Guanajuato		✓
San Miguel de Allende	Ciudad Patrimonio		Cultural		Guanajuato	✓	✓
Yuriria	Pueblo Mágico				Guanajuato		✓
Acapulco	Sol y Playa				Guerrero	✓	✓
Ixtapa Zihuatanejo	Sol y Playa				Guerrero	✓	✓
Taxco	Ciudad Colonial		Pueblo Mágico		Guerrero	✓	

Tabla 8. Principales destinos promovidos por SECTUR y el Consejo de Promoción Turística de México

DESTINO	TIPO DE DESTINO				ESTADO	ATLAS TURÍSTICO	VISIT MÉXICO
Huasca de Ocampo	Pueblo Mágico		Cultural		Hidalgo		✓
Huichapan	Pueblo Mágico		Cultural		Hidalgo		✓
Mineral del Chico	Pueblo Mágico		Cultural		Hidalgo		✓
Pachuca	Ciudad Capital	Ciudad Colonial	Cultural		Hidalgo	✓	✓
Real del Monte	Pueblo Mágico				Hidalgo		✓
Tecozautla	Pueblo Mágico				Hidalgo		✓
Costalegre	Sol y Playa				Jalisco		✓
Guadalajara	Ciudad Capital	Ciudad Colonial	Grandes Ciudades	Cultural	Jalisco	✓	✓
Lagos de Moreno	Pueblo Mágico		Cultural		Jalisco		✓
Mascota	Pueblo Mágico		Cultural		Jalisco		✓
Mazamitla	Pueblo Mágico		Cultural		Jalisco		✓
Puerto Vallarta	Sol y Playa				Jalisco	✓	✓
San Juan de Los Lagos	Ciudad Colonial				Jalisco	✓	
San Sebastián del Oeste	Pueblo Mágico				Jalisco		✓
Talpa de Allende	Pueblo Mágico				Jalisco		✓
Tapalpa	Pueblo Mágico				Jalisco		✓
Tequila	Ciudad Colonial		Pueblo Mágico		Jalisco	✓	✓
Tonalá	Ciudad Colonial				Jalisco	✓	
Angangueo	Pueblo Mágico		Cultural		Michoacán		✓
Cuitzeo del Porvenir	Pueblo Mágico		Cultural		Michoacán		✓
Jiquilpan	Pueblo Mágico		Cultural		Michoacán		✓
Morelia	Ciudad Capital	Ciudad Patrimonio	Cultural		Michoacán	✓	✓
Pátzcuaro	Pueblo Mágico		Cultural		Michoacán		✓
Sanra Clara del Cobre	Pueblo Mágico				Michoacán		✓
Tacámbaro	Pueblo Mágico				Michoacán		✓
Tlalpujahua	Pueblo Mágico				Michoacán		✓
Tzintzuntzan	Pueblo Mágico				Michoacán		✓
Cuernavaca	Ciudad Capital		Cultural		Morelos	✓	✓
Tepoztlán	Pueblo Mágico				Morelos		✓
Tlayacapan	Pueblo Mágico				Morelos		✓
Jala	Pueblo Mágico		Cultural		Nayarit		✓
Nuevo Vallarta	Sol y Playa				Nayarit	✓	
Rivera de Nayarit	Sol y Playa				Nayarit		✓
Sayulita	Pueblo Mágico				Nayarit		✓
Juárez	Cultural				Nuevo León	✓	
Linares	Pueblo Mágico		Cultural		Nuevo León		✓
Monterrey	Ciudad Capital	Ciudad Colonial	Grandes Ciudades	Cultural	Nuevo León	✓	✓

Tabla 8. Principales destinos promovidos por SECTUR y el Consejo de Promoción Turística de México

DESTINO	TIPO DE DESTINO				ESTADO	ATLAS TURÍSTICO	VISIT MÉXICO
Santiago	Ciudad Colonial				Nuevo León	✓	
Villa de Santiago	Pueblo Mágico				Nuevo León		✓
Capulálpam de Méndez	Pueblo Mágico		Cultural		Oaxaca		✓
Costa Oaxaqueña	Sol y Playa				Oaxaca		✓
Huatulco	Sol y Playa				Oaxaca	✓	✓
Huautla de Jiménez	Cultural				Oaxaca		✓
Mazunte	Pueblo Mágico				Oaxaca		✓
Oaxaca	Ciudad Capital	Ciudad Patrimonio	Cultural		Oaxaca	✓	✓
Pluma Hidalgo	Cultural				Oaxaca		✓
Puerto Escondido	Sol y Playa		Ciudad Portuaria		Oaxaca	✓	✓
San Pablo Villa de Mitla	Pueblo Mágico				Oaxaca		✓
San Pedro y San Pablo Tepozcolula	Pueblo Mágico				Oaxaca		✓
Tuxtepec	Ciudad Colonial				Oaxaca	✓	
Atlixco	Pueblo Mágico		Cultural		Puebla		✓
Chignahuapan	Pueblo Mágico		Cultural		Puebla		✓
Cholula	Pueblo Mágico		Cultural		Puebla		✓
Cuetzalan	Pueblo Mágico		Cultural		Puebla		✓
Huauhinango	Pueblo Mágico		Cultural		Puebla		✓
Pahuatlán	Pueblo Mágico		Cultural		Puebla		✓
Puebla	Ciudad Capital	Ciudad Patrimonio	Grandes Ciudades	Cultural	Puebla	✓	✓
Tlatlauquitepec	Pueblo Mágico				Puebla		✓
Xicotepec	Pueblo Mágico				Puebla		✓
Zacatlán de las Manzanas	Pueblo Mágico				Puebla		✓
Bernal	Pueblo Mágico		Cultural		Querétaro		✓
Cadereyta	Pueblo Mágico		Cultural		Querétaro		✓
Jalpan de Serra	Pueblo Mágico		Cultural		Querétaro		✓
Querétaro	Ciudad Capital	Ciudad Patrimonio	Grandes Ciudades	Cultural	Querétaro	✓	✓
San Joaquín	Pueblo Mágico				Querétaro		✓
San Juan del Río	Ciudad Colonial				Querétaro	✓	
Tequisquiapan	Ciudad Colonial		Pueblo Mágico		Querétaro	✓	✓
Bacalar	Pueblo Mágico				Quintana Roo		✓
Cancún	Sol y Playa				Quintana Roo	✓	✓
Chetumal	Ciudad Capital				Quintana Roo	✓	
Chichén Itzá	Ciudad Prehispánica		Cultural		Quintana Roo	✓	✓
Costa Maya	Sol y Playa				Quintana Roo		✓

Tabla 8. Principales destinos promovidos por SECTUR y el Consejo de Promoción Turística de México

DESTINO	TIPO DE DESTINO			ESTADO	ATLAS TURÍSTICO	VISIT MÉXICO
Cozumel	Isla	Sol y Playa		Quintana Roo	✓	✓
Isla Mujeres	Isla	Pueblo Mágico		Quintana Roo	✓	
Playa del Carmen	Sol y Playa	Cultural		Quintana Roo	✓	✓
Rivera Maya	Sol y Playa			Quintana Roo		✓
Tulum	Pueblo Mágico			Quintana Roo		✓
Real de Catorce	Pueblo Mágico			San Luis Potosí		✓
San Luis Potosí	Ciudad Capital	Ciudad Colonial	Cultural	San Luis Potosí	✓	✓
Xilitla	Pueblo Mágico			San Luis Potosí		✓
Cosalá	Pueblo Mágico	Cultural		Sinaloa		✓
Culiacán	Ciudad Capital	Ciudad Colonial		Sinaloa	✓	
El Fuerte	Ciudad Colonial	Pueblo Mágico	Cultural	Sinaloa	✓	✓
El Rosario	Pueblo Mágico	Cultural		Sinaloa		✓
Los Mochis	Ciudad Colonial			Sinaloa	✓	
Mazatlán	Sol y Playa			Sinaloa	✓	✓
Mocorito	Pueblo Mágico	Cultural		Sinaloa		✓
Álamos	Pueblo Mágico	Cultural		Sonora		✓
Guaymas	Ciudad Portuaria	Sol y Playa		Sonora	✓	✓
Hermosillo	Ciudad Capital	Ciudad Colonial	Cultural	Sonora	✓	✓
Magdalena de Kino	Pueblo Mágico	Cultural		Sonora		✓
Navojoa	Cultural			Sonora		✓
Obregón	Cultural			Sonora		✓
Puerto Peñasco	Sol y Playa	Desierto		Sonora	✓	✓
Tapijulapa	Pueblo Mágico			Tabasco		✓
Villahermosa	Ciudad Capital	Ciudad Colonial	Cultural	Tabasco	✓	✓
Matamoros	Ciudad Fronteriza	Sol y Playa		Tamaulipas	✓	
Mier	Pueblo Mágico	Cultural		Tamaulipas		✓
Tampico	Ciudad Portuaria	Ciudad Colonial	Cultural	Tamaulipas	✓	✓
Tula	Pueblo Mágico			Tamaulipas		✓
Huamantla	Pueblo Mágico	Cultural		Tlaxcala		✓
Tlaxcala	Ciudad Colonial	Cultural		Tlaxcala	✓	✓
Tlaxco	Pueblo Mágico			Tlaxcala		✓
Boca del Río	Sol y Playa			Veracruz	✓	
Coatepec	Pueblo Mágico	Cultural		Veracruz		✓
Coatzacoalcos	Sol y Playa			Veracruz	✓	
Coscomatepec de Bravo	Pueblo Mágico	Cultural		Veracruz		✓
Costa Esmeralda	Sol y Playa			Veracruz		✓
Orizaba	Pueblo Mágico	Cultural		Veracruz		✓
Papantla	Pueblo Mágico	Cultural		Veracruz		✓
Tlacotalpan	Ciudad Patrimonio	Cultural		Veracruz	✓	✓
Veracruz	Sol y Playa	Ciudad Colonial	Cultural	Veracruz		✓

Tabla 8. Principales destinos promovidos por SECTUR y el Consejo de Promoción Turística de México

DESTINO	TIPO DE DESTINO				ESTADO	ATLAS TURÍSTICO	VISIT MÉXICO
Xalapa	Ciudad Capital	Ciudad Colonial	Cultural		Veracruz	✓	✓
Xico	Pueblo Mágico				Veracruz		✓
Zozocolco de Hidalgo	Pueblo Mágico				Veracruz		✓
Celestun	Cultural				Yucatán		✓
Izamal	Pueblo Mágico		Cultural		Yucatán		✓
Mérida	Ciudad Capital	Ciudad Colonial	Grandes Ciudades	Cultural	Yucatán	✓	✓
Uxmal	Ciudad Prehispánica				Yucatán	✓	
Valladolid	Ciudad Colonial		Pueblo Mágico		Yucatán	✓	✓
Jerez	Pueblo Mágico		Cultural		Zacatecas		✓
Nochistlán	Pueblo Mágico		Cultural		Zacatecas		✓
Pinos	Pueblo Mágico		Cultural		Zacatecas		✓
Sombrerete	Pueblo Mágico				Zacatecas		✓
Teúl	Pueblo Mágico				Zacatecas		✓
Zacatecas	Ciudad Capital	Ciudad Patrimonio	Cultural		Zacatecas	✓	✓

Tabla 9: Áreas Naturales Protegidas en México

REGIÓN CENTRO Y EJE NEOVOLCÁNICO	REGIÓN NOROESTE Y ALTO GOLFO DE CALIFORNIA	REGIÓN PENÍNSULA DE YUCATÁN Y CARIBE MEXICANO	REGIÓN OCCIDENTAL
<u>Reservas de la Biosfera</u>	<u>Reservas de la Biosfera</u>	<u>Reservas de la Biosfera</u>	<u>Reservas de la Biosfera</u>
Reserva de la Biosfera Barranca de Metztitlán	Biosfera Alto Golfo de California y Delta del Río	Reserva de la Biosfera Arrecifes de Sian Kaan	Reserva de la Biosfera
Reserva de la Biosfera Mariposa Monarca	Biosfera El Pinacate y Gran Desierto de Altar	Reserva de la Biosfera Banco Chinchorro	Reserva de la Biosfera
Reserva de la Biosfera Sierra de Huautla	Reserva de la Biosfera Isla San Pedro Mártir	Reserva de la Biosfera Calakmul	Reserva de la Biosfera
Reserva de la Biosfera Sierra Gorda	REGIÓN PLANICIE COSTERA Y GOLFO DE MÉXICO	Reserva de la Biosfera Caribe Mexicano	Reserva de la Biosfera
Reserva de la Biosfera Sierra Gorda de Guanajuato	<u>Reservas de la Biosfera</u>	Reserva de la Biosfera Los Petenes	Reserva de la Biosfera
Reserva de la Biosfera Tehuacán Cuicatlán	Reserva de la Biosfera Sierra de Tamaulipas	Reserva de la Biosfera Ría Calestún	<u>Parques Nacionales</u>
<u>Parques Nacionales</u>	Reserva de la Biosfera Los Tuxtlas	Reserva de la Biosfera Ría Lagartos	Parque Nacional Isla
Parque Nacional Bosencheve	Reserva de la Biosfera Pantanos de Centla	Reserva de la Biosfera Sian Kaan	Parque Nacional Ba
Parque Nacional Cumbres del Ajusco	<u>Parques Nacionales</u>	Reserva de la Biosfera Tiburón Ballena	Parque Nacional Ce
Parque Nacional Desierto del Carmen o de Nixcongo	Parque Nacional Cañón de Río Blanco	<u>Parques Nacionales</u>	Parque Nacional Ins
Parque Nacional Desierto de los Leones	Parque Nacional Pico de Orizaba	Parque Nacional Tulum	Parque Nacional Isla
Parque Nacional El Chico	Parque Nacional Cobre de Perote	Parque Nacional Arrecife Alacranes	Parque Nacional Lag
Parque Nacional El Cimatario	Parque Nacional Sistema Arrecifal Veracruzano	Parque Nacional Arrecifes de Cozumel	Parque Nacional Vol
Parque Nacional El Tepozteco	<u>Áreas de Protección de Flora y Fauna</u>	Parque Nacional Arrecifes de Xcalak	<u>Áreas de Protección</u>
Parque Nacional El Veladero	Área de Protección de Flora y Fauna Laguna de	Parque Nacional Dzibilchantún	Área de Protección
Parque Nacional Grutas de Cacahuamilpa	REGIÓN FRONTERA SUR - ISTMO Y PACÍFICO SUR	Parque Nacional Isla Contoy	REGIÓN PENÍNSULA DE YUCATÁN Y CARIBE MEXICANO
Parque Nacional Insurgente Miguel Alemán y	<u>Reservas de la Biosfera</u>	<u>Áreas de Protección de Flora y Fauna</u>	PACÍFICO NORTE
Parque Nacional Iztaccíhuatl - Popocatepetl	Reserva de la Biosfera El Triunfo	Área de Protección de Flora y Fauna Yum Balam	<u>Reservas de la Biosfera</u>
Parque Nacional Lagunas de Zempoala	Reserva de la Biosfera Lacan-Tun	Área de Protección de Flora Yaymil	Reserva de la Biosfera
Parque Nacional La Malinche o Matlalcuéyatl	Reserva de la Biosfera Montes Azules	REGIÓN NORTE Y SIERRA MADRE OCCIDENTAL	Reserva de la Biosfera
Parque Nacional Los Mármoles	Reserva de la Biosfera Selva El Ocote	<u>Reservas de la Biosfera</u>	Península de Baja Ca
<u>Áreas de Protección de Flora y Fauna</u>	Reserva de la Biosfera Volcán Tacaná	Reserva de la Biosfera Janos	Reserva de la Biosfera
Área de Protección de Flora y Fauna Corredor	Reserva de la Biosfera La Sepultura	Reserva de la Biosfera La Michilía	Reserva de la Biosfera
Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de	<u>Parques Nacionales</u>	<u>Parques Nacionales</u>	<u>Parques Nacionales</u>
REGIÓN NORESTE Y SIERRA MADRE ORIENTAL	Parque Nacional Benito Juárez	Parque Nacional Cascada de Bassaseachic	Parque Nacional Ba
<u>Reservas de la Biosfera</u>	Parque Nacional Cañón del Sumidero	Parque Nacional Cumbres de Majalca	Parque Nacional Cal
Reserva de la Biosfera Mapimí	Parque Nacional Lagunas de Chacahua	Parque Nacional Sierra de Órganos	Parque Nacional Co
Reserva de la Biosfera Sierra del Abra Tanchipa	Parque Nacional Lagunas de Montebello	<u>Áreas de Protección de Flora y Fauna</u>	Parque Nacional Re
<u>Parques Nacionales</u>	Parque Nacional Palenque	Área de Protección de Flora y Fauna Campo Verde	Parque Nacional Sie
Parque Nacional Cumbres de Monterrey	<u>Áreas de Protección de Flora y Fauna</u>	Área de Protección de Flora y Fauna Papigochic	Parque Nacional Si
Parque Nacional Gogorrón	Área de Protección de Flora y Fauna Cascadas de	Área de Protección de Flora y Fauna Tutuaca	Parque Nacional Zor
<u>Áreas de Protección de Flora y Fauna</u>			<u>Áreas de Protección</u>
Área de Protección de Flora y Fauna Cañón de Santa			Área de Protección
Área de Protección de Flora y Fauna Cuatrociénegas			Área de Protección
Área de Protección de Flora y Fauna Sierra de			Área de Protección

Fuentes de Consulta

- AEC. (1999). Convenio para el establecimiento de la zona de Turismo Sustentable del Caribe. *II Cumbre de Jefes de Estado y/o Gobierno de los Estados, Países y Territorios de la Asociación de Estados del Caribe*, (pág. 19). República Dominicana.
- Aguilera, F. & Alcántara, V. (Coomp.). (2011). *De la economía ambiental a la economía ecológica*. España: CIP-Ecosocial.
- Akamavi, R., Mohamed, E., Pellmann, K., & Xu, Y. (2015). Key determinants of passenger loyalty in the low-cost airline business. *Tourism Management*, 46, 528-545.
- Aldeas Maya. (2018). *Emerita Yucatenensis S.A. de C.V.* . Obtenido de www.aldeasmaya.com
- Alternare . (2018). *Nosotros*. Obtenido de Alternare : <http://cort.as/-9rn->
- Andereck, K.; Valentine, K.; Knopf, R.; Vogt, C. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 1056-1076.
- Ap, J. (1992). Residents' perceptions on tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 19, 665-690.
- Attinà, F. (2001). *El sistema político global: introducción a las relaciones internacionales*. España: Paidós.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17:1, 99-120.
- Barras, R. (1986). Towards a theory of innovation in services. *Research Policy*, 15, 161-173.
- Behar, R. (2008). *Metodología de la Investigación*. Perú: Shalom.
- Benner, M., & Tushman, M. (2015). Reflections on the 2013 Decade Award: "Exploitation, Exploration, and Process Management: The Productivity Dilemma Revisited" ten years later. *Academy of Management Review*, 1-36.
- Berkes, F., Colding, J., & Folke, C. (2004). *Navigating social-ecological systems: building resilience for complexity and change*. UK: Cambridge University Press.
- Bermejo, J., & López, M. (2014). *La innovación continua en el éxito empresarial*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Bifani, P. (2007). Hacia una Teoría del Desarrollo y El Desarrollo Sustentable. En P. Bifani, *Medio ambiente y desarrollo* (págs. 83-135). México: Universitaria.
- Bloom, B. (1956). *Taxonomy of Educational Objectives: The Classification of Educational Goals*. David McKay Company, Inc.
- Blue Flag. (2018). *Educamos para proteger. Nosotros*. Obtenido de Blue Flag México: <http://cort.as/-9kjL>
- BM. (2017). *México. Datos*. Obtenido de Banco Mundial: <http://cort.as/-9hmw>
- BM. (2018). *Comercio de servicios (% del PIB)*. Obtenido de Banco Mundial: <https://goo.gl/LGg7NW>

- BM. (22 de 06 de 2018). *Datos: Turismo Internacional, número de arribos*. Obtenido de Banco Mundial: <https://goo.gl/JZM8jm>
- Boley, B.; McGehee, N.; Perdue, R.; Long, P. (2014). Empowerment and resident attitudes toward tourism: Strengthening the theoretical foundation through a Weberian lens. *Annals of Tourism Research*, 49, 33-50.
- Bramwell, B. & Lane, B. (2011). Critical research on the governance of tourism and sustainability. *Journal of Sustainable Tourism*, 19:4-5, 411-421.
- Butler, R. (1980). The concept of a tourism area cycle of evolution: implications for management of resources. *Canadian Geographer*, 24:1, 5-12.
- Butler, R. (1999). Sustainable tourism: a state of the art review. *Tourism Geographies: An International Journal of Tourism Space, Place and Environment*, 1:1, 7-25.
- Cabeza, M. (1996). The concept of weak sustainability. *Ecological Economics*, 17:3, 147-156.
- Carlborg, P., Kindström, D., & Kowalkowski, C. (2014). The evolution of service innovation research: A critical review and synthesis. *Service Industries Journal*, 34:5, 373-398.
- Carrillo, G. (2010). Consideraciones del medio ambiente en el desarrollo económico. En C. & Roza, *La quimera del desarrollo mexicano* (págs. 199-219). México: Itaca, UAM Xochimilco.
- Carrillo, G. (2011). Sustentabilidad en Organizaciones: nuevos enfoques y formas de entender el concepto. *Administración y Organizaciones*, 14:27, 5-11.
- Chan, E. & Hsu, C. (2016). Environmental management research in hospitality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28:5, 886 - 923.
- Chang, R. (2017). Evolving theories of sustainability and firms. History, future directions and implications for renewable energy research. *Renewal and Sustainable Energy Reviews*, 72, 48-56.
- Cityexpress. (2018). *Guía definitiva de las islas turísticas más bellas de México*. Obtenido de Cityexpress Blog: <http://cort.as/-9fRN>
- Closas, A. e. (2016). Análisis multivariantes, conceptos y aplicaciones en Psicología educativa y Psicometría. *Enfoques XXV*, 65-92.
- CMTS. (1995). *Carta del Turismo Sostenible*. Lanzarote, Islas Canarias, España: Conferencia Mundial de Turismo Sostenible.
- Cohen, W., & Levinthal, D. (1990). Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation. *Administrative Science Quarterly*, 35:1, 128-152.
- CONANP & SEMARNAT. (2018). *Áreas Naturales Protegidas de México*. México: Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- CONANP. (2011). *Historia de la Comisión Nacional de Áreas Protegidas*. Obtenido de Comisión Nacional de Áreas Protegidas. Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales: <http://cort.as/-9IMA>
- CONANP. (2017a). *Bahía de Akumal ya cuenta con Programa de Protección*. Obtenido de Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas: <http://cort.as/-9kd6>

- CONANP. (2017b). *México conmemora 100 años de conservación y de la primer Área Natural Protegida*. Obtenido de Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas: <http://cort.as/-9kdB>
- CONANP. (2018). *Áreas Naturales Protegidas*. Recuperado el 16 de Agosto de 2018, de Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas: <http://cort.as/-9RPV>
- Council, N. R. (1999). *Our common journey: a transition toward sustainability*. USA: The National Academies Press.
- CPT. (2017). *Visit México. Turismo Sustentable*. Obtenido de Consejo de Promoción Turística de México : <http://cort.as/-9IKB>
- CPT. (2018). *Visit México*. Obtenido de Consejo de Promoción Turística: http://cort.as/-9Y_K
- Cui, A., & Wu, F. (2015). Utilizing customer knowledge in innovation: antecedents and impact of customer involvement on new product performance. *Journal of Academy of Marketing Science*, 1-23.
- Daly, H. (2007). *Ecological economics and sustainable development, selected essays of Herman Daly*. USA: Edward Elgar Publishing, Inc.
- Dangi, T. & Jamal, T. (2016). An Integrated Approach to “Sustainable Community-Based Tourism”. *Sustainability*, 8:475, 1-32.
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13:3, 319-340.
- de Castro, C. (20 de diciembre de 2018). *Grupo de Energía, Economía y Dinámica de Sistemas*. Obtenido de Universidad de Valladolid: <http://www.eis.uva.es/energiasostenible/?tag=ley-de-la-entropia>
- de la Fuente, F. S. (2011). Análisis Conglomerados. *Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Autónoma de Madrid*, 1-55.
- de Vries, E. (2006). Innovation in services in networks of organizations and in the distribution of services. *Research Policy*, 35, 1037–1051.
- Díaz, A. (2014). *Innovación en las empresas de servicios*. Colombia: Facultad de Ciencias Económicas.
- Disterheft, A. (2015). *Participatory approaches in higher education's sustainability practices: a mixed-methods study leading to a proposal of a new assessment model*. Portugal: Universidade Aberta.
- Disterheft, A., Caeiro, S., Leal, W., & Azeiteiro, U. (2016). The INDICARE-model - Measuring and caring about participation in higher education's sustainability assessment. *Ecological Indicators*, 63, 172-186.
- EAD. (11 de septiembre de 2008). *La ciudad portuaria y su complementariedad territorial*. Obtenido de Escuela de Arquitectura y Diseño. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso: <http://cort.as/-9fAX>
- Eisenhardt, K. (1989). Building Theories from Case Study Research. *The Academy of Management Review*, 14: 4, 532-550.
- Eizenberg, E., & Jabareen, Y. (2017). Social Sustainability: A New Conceptual Framework. *Sustainability*, 9:68, 1-16.
- Ekomuk. (2018). *¿qué hacemos?* Obtenido de <http://www.ecomuk.com.mx/>
- El País. (1980). Presentación de una estrategia mundial para la conservación de la naturaleza. *El País. Sociedad*.

- El Universal. (2017a). *Destinos en México donde no se admiten multitudes*. Obtenido de El Universal. Destinos: <http://cort.as/-9kcv>
- El Universal. (2017b). Turismo que depreda al país. *El Universal*, <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/ciencia-y-salud/ciencia/2017/07/17/turismo-que-depreda-al-pais>.
- Elche, D., González, Á., Martínez, Á., & Ruiz, P. (2009). *Factores determinantes de la innovación en servicios estandarizados y personalizados*. España: Facultad de Ciencias Sociales de la Cuenca. Universidad de Castilla-La Mancha.
- Etimologías. (20 de Abril de 2018). *Radicación de la palabra sustentabilidad*. Obtenido de Etimologías de Chile: <https://bit.ly/2HqxZk3>
- Excelsior. (2016). *¿Vas a la Playa del Amor? Estas son las nuevas reglas*. Obtenido de Excelsior. Nacional: <http://cort.as/-9kfW>
- Expansión. (2018). *Economía: México logra por quinto año récord de visitantes extranjeros en 2017*. Obtenido de Expansión en alianza con CNN: <http://cort.as/-9jRV>
- Expediciones Sierra Norte. (2018). *Sierra Norte comunidades*. Obtenido de <http://cort.as/-9rnQ>
- Ezcaurizaga, M., Tintoré, J., & Torres, X. (2001). *Innovación en Servicios*. España: Fundación Cotec para la Innovación Tecnológica.
- FAO. (31 de 10 de 2017). Nuestro futuro común: el informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- Folke, C. (2006). Resilience: The emergence of a perspective for social-ecological systems analyses. *Global Environmental Change*, 16:3, 253-267.
- Forbes. (2018). *México es la sexta potencia mundial en turismo*. Recuperado el 10 de agosto de 2018, de Forbes México: <http://cort.as/-9RNh>
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics. *Journal of Marketing Research*, 18:3, 382-388.
- Freeman, R., & McVea, J. (2001). A Stakeholder Approach to Strategic Management. *Darden Business School Working Paper No. 01-02*, 1-32.
- Frías-Aceituno, J., Rodríguez-Ariza, L., & García-Sánchez, I. (2013). Is integrated reporting determined by a country's legal system? An exploratory study. *Journal of Cleaner Production*, 45-55.
- Fullana, P. & Ayuso, S. (2002). *Turismo Sostenible*. España: Rubes.
- Gadotti, M. (2003). *Perspectivas actuales de la educación*. México: Siglo XXI.
- Galloj, F., & Savona, M. (2009). Innovation in Services: a review of the debate and a research agenda. *The Journal of Evolutionary Economics*, 19:2, 149-172.
- Gallouj, F., & Weinstein, O. (1997). Innovation in Services. *Research Policy* 26, 537-556.
- Galvagno, M., & Dalli, D. (2014). Theory of value co-creation: a systematic literature review. *Managing Service Quality*, 24:6, 643 - 683.

- Gasca, G. & Manrique, B. (14 de julio de 2011). Método para la construcción de una taxonomía: estructura base para riesgos en outsourcing de software. *Rev. Fac. Ing. Univ. Antioquia*, 60, 92-101.
- Georgiou, L. (2002). Impact and Additionality of Innovation Policy. *Policy Research in Engineering, Science and Technology (PREST)*. University of Manchester.
- GESTIONar. (2018). *El Proceso del Benchmarking*. Argentina: GESTIONar. Medición de Capital Intelectual.
- Gobierno de España; BM & SEDESOL. (2011). *Guía para el Desarrollo Local Sustentable*. México: Coordination BLANC.
- Gomezelj, D. (2016). A systematic review of research on innovation in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 3-81.
- González, M., del Río, C., & Dominguez, J. (1989). Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, 13:14, 10-19.
- Gorda, P. L. (20 de septiembre de 2016). *Grupo ecológico Sierra Gorda*. Obtenido de Grupo ecológico Sierra Gorda: <https://goo.gl/Kctb18>
- Greer, C., & Lei, D. (2012). Collaborative Innovation with Customers: A Review of the Literature and Suggestions for Future Research. *International Journal of Management Reviews*, 14, 63–84.
- Gudynas, E. (2010). La senda biocéntrica: valores intrínsecos, derechos de la naturaleza y justicia ecológica. *Tabula Rasa*, 45-71.
- Gudynas, E. (2011). Desarrollo y sustentabilidad ambiental: diversidad de posturas, tensiones y persistencias. En M. y. López, *La tierra no es muda. Diálogos entre el desarrollo sostenible y el post-desarrollo* (págs. 70-94). España: Universidad de Granada.
- Gunderson, L., & Holling, C. (2002). *anarchy: understanding transformations in human and natural systems*. USA: Island Press.
- Gusoy, D.; Jorowski, C.; Uysal, M. (2001). Resident attitudes: a structural modeling approach. *Annals of Tourism Research*, 29:1, 79-105.
- Gustafsson, A., Kristensson, P., & Witell, L. (2012). Customer co-creation in service innovation: a matter of communication? *Journal of Service Management*, 23:3, 311-327.
- Gutiérrez, R. (1996). El desarrollo sustentable: un camino a seguir. *Espiral*, 2:5, 197-227.
- Hair, J. e. (1999). *Análisis Multivariante*. España.
- Hallstedt, S., Ny, H., & Robe, K. (2010). An approach to assessing sustainability integration in strategic decision systems for product development. *Journal of Cleaner Production*, 18:8, 703-712.
- Hanley, N. (2000). Macroeconomic measures of 'sustainability'. *Journal of economic surveys*, 1-30.
- Hardin, G. (1968). La tragedia de los comunes. *Revista de La Universidad Bolivariana, Universidad de Los Lagos*, 4:10, 1-10.
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición*. México: McGraw Hill.
- Herrán, C. (2012). *El camino hacia una economía verde*. Ecuador: Proyecto Energía y Clima de la Fundación Friedrich Ebert – Flacso .
- Hjalager, A. (2005). Repairing innovation defectiveness in tourism. *Tourism Management*, 23, 465-474.

- Hjalager, A. (2010). A review of innovation research in tourism. *Tourism Management*, 31, 1-12.
- Hodgson, G. (2011). ¿Qué son las instituciones? *CS*, 8. Traducción de Isabel Cristina Tenorio, 17-53.
- Hornig, J. & Liaw, Y. (2017). Can we enhance low-carbon tour intentions through climate science or responsibility sharing information? *Current Issues in Tourism*, 1-25.
- Human Level. (2017). Taxonomía. <https://www.humanlevel.com/diccionario-marketing-online/taxonomia>.
- Hummel, D., Adamo, S., de Sherbinin, A., Murphy, L., Aggarwal, R., Zulu, L., . . . Knight, K. (2013). Inter- and transdisciplinary approaches to population–environment research for sustainability aims: a review and appraisal. *Population and Environment*, 481-509.
- IMCO. (02 de 07 de 2018). Reporte de Competitividad en Viajes y Turismo 2017 vía WEF. Instituto Mexicano de la Competitividad. México, <https://goo.gl/WhDRdJ>.
- IMCO-DNV. (2011). *Evaluación del Programa Especial de Cambio Climático*. México: Instituto Mexicano para la Competitividad. Ministerio Federal de Medio Ambiente, Protección de la Naturaleza y Seguridad Nuclear de la República Federal Alemana.
- INECC. (2017). *Resultados y recomendaciones de la evaluación del Programa Especial de Cambio Climático 2014-2018*. México: Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático (INECC).
- INEGI. (2016a). *Cuéntame. Territorio*. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de Instituto Nacional de Geografía y Estadística: <http://cort.as/-9ROE>
- INEGI. (2016b). *PIB y Cuentas Nacionales. Turismo*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Geografía: <http://cort.as/-9QfP>
- INEGI. (20 de Junio de 2018a). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Obtenido de PIB y Cuentas Nacionales: <https://goo.gl/phCXUy>
- INEGI. (23 de 04 de 2018b). *PIB y Cuentas Nacionales*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. México, <https://goo.gl/tDw57S>.
- INEGI. (2018c). *Recursos Naturales*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Geografía : http://cort.as/-9Xv_
- Ivanova, A.; Ibáñez, R. (2012). *Medio ambiente y política turística en México*. México: SEMARNAT, INE-SEMARNAT, UABCS.
- Jabareen, Y. (2009). Building a Conceptual Framework: Philosophy, Definitions and Procedure. *International Journal of Qualitative Methods. International Institute for Qualitative Methodology*.
- Jacob, M., Tintoré, J., & Torres, X. (2001). *Innovación en Servicios*. Madrid, España: Institut Mediterrani d'Estudis Avançats, Fundación Cotec para la Innovación Tecnológica.
- Jamal, T.; Getz, D. (1995). Collaboration Theory and Community Tourism Planning. *AnnMs of Tourism Research*, 22:1, 186-204.
- Jiménez, L. (1997). *Desarrollo Sostenible y Economía Ecológica*. España: Síntesis.
- Karatzoglou, B. (2013). An in-depth literature review of the evolving roles and contributions of universities to Education for Sustainable Development. *Journal of Cleaner Production*, 49, 44-53.

- Kates, R. (1999). *Our common journey: a transition toward sustainability*. Washington, D.C.: National Academy Press.
- Kates, R., Clark, W., Corell, R., Hall, J., J. C., Lowe, I., & Svedin, U. (2001). Environment and development: Sustainability science. *Science*.
- Kemp, R. S. (1998). Regime shifts to sustainability through processes of niche formation: The approach of strategic niche management. *Technology Analysis & Strategic Management*, 10:2, 175-198.
- Kindström, D., & Kowalkowski, C. (2014). Service innovation in product-centric firms: a multidimensional business model perspective. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 29:2, 96-111.
- Kroupensky, M. (2009). Un gran caso mexicano de turismo sustentable, Hacienda Santa Rosa en Yucatán . En M. Kroupensky, *Los Principios del éxito de hoy*. . México: LID Editorial Mexicana.
- Lawton, L. & Weaver, D. (2015). Using residents' perceptions research to inform planning and management for sustainable tourism: a study of the Gold Coast Schoolies Week, a contentious tourism event. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-23.
- Leal, G. (2008). *Debate sobre la sustentabilidad*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Lozano, R., Ceulemans, K., & Scarff-Seatter, C. (2015). Teaching organisational change management for sustainability: designing and delivering a course at the University of. *ournal of Cleaner Production*, 106:10, 205-215.
- Madrid, F. (2015). La sostenibilidad en la política turística mexicana. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13:6, 1301-1313.
- Malthus, T. (1984). *Primer ensayo sobre la población*. España: Sarpe.
- Marques, J., Basset, A., Brey, T., & Elliott, M. (2009). The ecological sustainability trigon – A proposed conceptual framework for creating and testing management scenarios. *Marine Pollution Bulletin*, 58:12, 1773-1779.
- Matarán, & López. (2011). *La tierra no es muda. Diálogos entre el desarrollo sostenible y el post-desarrollo*. España: Universidad de Granada.
- Matthing, J., Sandén, B., & Edvarson, B. (2004). New service development: learning from and with customers. *International Journal of Service Industry Management*, 15:5, 479-498.
- Mc. Gehee, N.; Andereck, K. (2004). Factors Predicting Rural Residents' Support of Tourism. *Journal of Travel Research*, 43, 131-140.
- Meadows, D., Meadows, D., Randers, J., & Behrens, W. (1972). *To limits to growth: a report to the Club of Rome*. USA: MIT.
- Meaningful Brands. (01 de 07 de 2018). *Meaningful Brands*. Obtenido de Insights: <https://goo.gl/nSeML1>
- Menor, L., & Roth, A. (2007). New service development competence in retail banking: Construct development and measurement validation. *Journal of Operations Management*, 25, 825–846.
- Merinero, R. & Pulido, J. (2016). Analysing relationships in tourism: A review. *Tourism Management*, 54, 122-135.

- Metz, A. J. (2007). Why Conduct a program evaluation?: Five reasons why evaluation can help. *Child Trends. Research to Research Brief*.
- México desconocido. (2018). *Zonas Arqueológicas*. Obtenido de México desconocido: <http://cort.as/-9fVv>
- Miozzo, M., & Soete, L. (2001). Internationalization of Services: A Technological Perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 67, 159–185.
- Missimer, M., & Rob, K. (2016). A Strategic Approach to Social Sustainability - Part 1: Exploring the Social System. *Journal of Cleaner Production*, 30, 1-10.
- Moore, G.; Bensabat, I. (1991). Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research* 2:3, 192-222.
- Morraz, R. (2014). Innovation in Services: A Literature Review. *Technology Innovation Management Review*, 4:4, 6-14.
- Murphy, P.; Murphy, A. (2004). *Strategic Management for Tourism Communities: Bridging the Gaps*. UK, USA, Canada: Channel View Publications.
- Nagy, A. (2013). Approaching Service Innovation Patterns. *European Journal of Interdisciplinary Studies*, 5:1, 39-45.
- Naredo, J. (1996). Sobre el origen, el uso y el contenido del término sostenible. *Textos sobre Sostenibilidad*, 7-18.
- Nicholas, L.; Thapa, B.; Jae, Y. (2009). Residents' perspectives of a world heritage site: the pitons management area, Sta. Lucia. *Annals of Tourism Research*, 36:3, 390-412.
- North. (1990). *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*. UK: Cambridge University Press.
- North, D. (1994). Economic Performance through Time. *American Economic Review*, 84:3, 359-367.
- Nunkoo, R. & Ramkissoon, H. (2011). Developing a community support model for tourism. *Annals of Tourism Research*, 38:3, 964-988.
- Nunkoo, R.; Ramkissoon, H. (2012a). Power, trust, social exchange and community support. *Annals of Tourism Research*, 39:2, 997-1023.
- Nunkoo, R.; Ramkissoon, H.; Gusoy, D. (2012b). Public Trust in Tourism Institutions. *Annals of Tourism Research*, 39:3, 1538-1564.
- Nunkoo, R.; Smith, S.; Ramkissoon, H. (2013). Residents' attitudes to tourism: a longitudinal study of 140 articles from 1984 to 2010. *Journal of Sustainable Tourism*, 21:1, 5-25.
- OCDE & Eurostat. (2005). *Manual de Oslo: Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación*. España: OCDE, Eurostat y Grupo Tragsa.
- OCDE & Eurostat. (2018). Oslo Manual. *Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition, The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities*. París, Francia.
- OCDE. (09 de agosto de 2017). *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos*. Obtenido de Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos: <https://goo.gl/NA1L1V>

- Okazaki, E. (2008). A Community-Based Tourism Model: Its Conception and Use. *Journal of Sustainable Tourism*, 16: 5, 511-529.
- OMT. (1980). *Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial*. Filipinas: OMT, WTO.
- OMT. (28 de septiembre de 2017). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://goo.gl/yEoE1T>
- OMT. (20 de 06 de 2018). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de ¿Por qué el Turismo?: <https://goo.gl/nbT4yd>
- ONU. (1987). *Nuestro Futuro Común*. Organización de las Naciones Unidas. Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- ONU. (23-27 de 07 de 1997). *Cumbre para la Tierra +5*. Obtenido de Documento de Antecedentes: <https://goo.gl/sT6G6W>
- ONU. (octubre de 2002). Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. <http://www.un.org/spanish/conferences/wssd/unced.html> visto el 5 de Octubre de 2017.
- ONU. (2002). *Informe de la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible*. Johannesburgo, Sudáfrica: ONU.
- ONU. (2012). *Informe de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible*. Río de Janeiro, Brasil: ONU.
- ONU. (14 de marzo de 2018). Documentación de la ONU: Medio ambiente. <http://research.un.org/es/docs/environment/conferences>, Estados Unidos.
- ONU. (20 de 06 de 2018a). *Naciones Unidas República Dominicana*. Obtenido de Los Objetivos de Desarrollo del Milenio. ¿Qué son?: <https://goo.gl/vX6qgt>
- ONU. (10 de 05 de 2018b). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Organización de las Naciones Unidas, <https://goo.gl/JKtU8B>.
- Ordanini, A., & Maglio, P. (2009). Market Orientation, Internal Process, and External Network: A Qualitative Comparative Analysis of Key Decisional Alternatives in the New Service Development. *Decision Sciences*, 40:3, 601-625.
- Ortas, E.; Gallego, I. & Álvarez, I. (2014). Financial Factors Influencing the Quality of Corporate Social Responsibility and Environmental Management Disclosure: A Quantile Regression Approach. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 1-19.
- Ostrom, E. (1990). *Governing the commons: the evolution of institutions for collective action*. USA: Cambridge University Press.
- Paddison, B. & Biggins, R. (2017). Advocating community integrated destination marketing planning in heritage destinations: the case of York. *Journal of Marketing Management*, 1-23.
- Paniagua, A. e. (1998). Medio ambiente, desarrollo sostenible y escalas de sustentabilidad. *Reis*, 151-175.
- París, J. (2007). *El "Tableau Économique", un precedente de la matriz de insumo producto*. Argentina: Universidad Nacional de Mar de la Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

- Park, D.; Nunkoo, R. & Yoon, Y. (2014). Rural residents' attitudes to tourism and the moderating effects of social capital. *Tourism Geographies: an international journal of tourism space, place and environment*, 17:1, 112-133.
- Pavitt, K. (1984). Sectoral patterns of technical change: Towards a taxonomy and a theory. *Research Policy*, 13:6, 343-373.
- PECC . (2009). *Programa Especial de Cambio Climático 2009-2012*. México: Poder Ejecutivo Federal.
- PECC. (2014). *Versión de Difusión del Programa Especial de Cambio Climático 2014-2018*. México: Gobierno de la República. Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).
- Peer, V., & Stoeglehner, G. (2013). Universities as change agents for sustainability-framing the role of knowledge transfer and generation in regional development processes. *Journal of Cleaner Production*, 44, 85-95.
- Peltoniemi, M. (2011). Reviewing Industry Life-cycle Theory: Avenues for Future Research. *International Journal of Management Reviews*, 13, 349-375.
- Pérez, C. (2010). Technological revolutions and techno-economic paradigms. *Cambridge Journal of Economics*, 34:1, 185-202.
- Perkins, M. (1964). *Man and Nature or Physical Geography*. USA: John F. Trow.
- Pierri, N. & Foladori, G. (2005). *¿Sustentabilidad? Desacuerdos sobre el desarrollo*. México: Universidad Autónoma de Zacatecas, Porrúa.
- PNUD. (29 de octubre de 2017). *Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo*. Obtenido de Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo: <https://goo.gl/VqPoJD>
- PNUMA. (2010). *Elementos de carácter general que pueden ser utilizados por los Ministros y Jefes de Delegación para el intercambio sobre Economía Verde*. Panamá, Panamá: XVII Reunión del Foro de Ministros de Medio Ambiente de América Latina y el Caribe .
- Presidencia de la República. (2013). *¿Qué es un país megadiverso?* Recuperado el 08 de Agosto de 2018, de <http://cort.as/-9ROk>
- RAE. (2018). *Diccionario de la RAE*. Obtenido de Diccionario de la Lengua Española: <https://goo.gl/K5P41X>
- Randhawa, K., Wilden, R., & Hohberger, J. (2016). A Bibliometric Review of Open Innovation: Setting a Research Agenda. *Journal of Product Innovation Management*, 1-23.
- Reed, M., Podesta, G., Fazey, I., Geeson, N., Hessel, R., Hubacek, K., . . . Thomas, A. (2013). Combining analytical frameworks to assess livelihood vulnerability to climate change and analyse adaptation options. *Ecological Economics*, 66-77.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations. Third Edition*. Estados Unidos de América: Macmillan Publishing Co., Inc.
- Salinas, E.; la O, J. (2006). Turismo y sustentabilidad: de la teoría a la práctica en Cuba. *Cuadernos de Turismo*, 17, 201-221.
- Sarkar, R. (2008). Public policy and corporate environmental behavior: a broader view. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management* , 281-297.
- Schumpeter, J. (1911). *Teoría del desenvolvimiento económico*. Fondo de Cultura Económica.

- SECTUR & SEMARNAT. (2008). *Agenda 21 para el Turismo Mexicano*. México: SECTUR.
- SECTUR. (1995). *Programa de Desarrollo del Sector Turismo 1995-2000*. Obtenido de Secretaría de Turismo: <https://goo.gl/hyB2pS>
- SECTUR. (1999). *Política y Estrategia Nacional para el Desarrollo Turístico Sustentable*. México: Secretaría de Turismo.
- SECTUR. (2001). *Programa Nacional de Turismo 2001-2006*. México: Secretaría de Turismo.
- SECTUR. (2008). *Programa Sectorial de Turismo 2007-2012*. México: Secretaría de Turismo. Presidencia de la República.
- SECTUR. (2011). *Programa de Turismo Sustentable en México*. México: Secretaría de Turismo.
- SECTUR. (2013). *Programa Sectorial de Turismo 2013-2018*. México: Secretaría de Turismo.
- SECTUR. (2014). *Pueblos Mágicos*. Obtenido de Secretaría de Turismo: <http://cort.as/-9fZu>
- SECTUR. (2015). *Turismo Cultural*. Obtenido de Secretaría de Turismo: <http://cort.as/-9fWC>
- SECTUR. (2016a). *Lineamientos para la dictaminación de las Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable*. México: Secretaría de Turismo.
- SECTUR. (2016b). *Ranking Mundial del Turismo Internacional*. Obtenido de Datatur. Secretaría de Turismo: <http://cort.as/-9kPE>
- SECTUR. (2017). *Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMAGICO), para el ejercicio fiscal 2018*. México: Secretaría de Turismo.
- SECTUR. (2018a). *Cuenta Satélite del Turismo de México 2017 Año Base 2013. Principales resultados*. México: Subsecretaría de Planeación y Política Turística. Dirección General de Integración de Información Sectorial.
- SECTUR. (2018b). *México, Sexto Lugar Del Ranking Mundial En Arribo De Turistas Internacionales, Confirma OMT*. Obtenido de Secretaría de Turismo: <http://cort.as/-9jCc>
- SECTUR. (2018c). *Atlas Turístico de México*. Obtenido de Secretaría de Turismo: <http://cort.as/-9Y-Z>
- SECTUR. (16 de 07 de 2018d). *Ranking Mundial del Turismo Internacional UNWTO*. Secretaría de Turismo. Datatur. México, <https://goo.gl/ynsu6k>.
- SEGITTUR. (2014). *Foro Internacional sobre Desarrollo Sostenible del Turismo e Innovación. Informe Introductorio de Base. Desarrollo Sostenible del Turismo*. Colombia: Secretaria de Estado de Turismo. Gobierno de España. Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- SEMARNAT. (21 de 05 de 2016). *México país megadiverso*. Obtenido de Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales: <https://goo.gl/vR3qPY>
- SEMARNAT. (2017). *Promovamos el turismo sustentable en México*. Obtenido de Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales: <http://cort.as/-9rmr>
- SEMARNAT. (2018). *Programa de Playas Limpias*. Obtenido de Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales Acciones y Programas Resultados de calidad de agua de mar: <http://cort.as/-9lw2>

- SEMARNAT, CECADESU, UNAM, & UdeO. (2017). Turismo Sustentable en México. *Cuadernos de divulgación ambiental*. México: SEMARNAT.
- Seyfang, G. &. (2013). Desperately seeking niches: Grassroots innovations and niche development in the community currency field. *Global Environmental Change*, 23:5, 881-891.
- Síijil Noh Há. (2018). *Bienvenido a Síijil Noh Há*. Obtenido de <http://cort.as/-9rn1>
- Sinclair, G. & Gursoy, D. (2015). A Conceptual Model of Residents' Support for Tourism Development in Developing Countries. *Tourism Planning & Development*, 1-20.
- Snow, C., Fjeldstad, O., Lettl, C., & Miles, R. (2010). Organizing Continuous Product Development and Commercialization: The Collaborative Community of Firms Model. *Journal of Product Innovation Management*, 28, 3-16.
- Snyder, H., Witell, L., Gustafsson, A., Fombelle, P., & Kristensson, P. (2016). Identifying categories of service innovation: A review and synthesis of the literature. *Journal of Business Research*, 69, 2401-2408.
- Sobuca . (2018). *Buceo Sobuca Veracruz*. Obtenido de <http://www.sobuca1.com/>
- Spring, M., & Araujo, L. (2009). Service, services and products: rethinking operations strategy. *International Journal of Operations & Production Management*, 29:5, 444-467.
- Sundbo, J. (1997). Management of Innovation. *The Service Industries Journal*, 17:3, 432-455.
- Sustentur . (2018). *Turismo Sustentable en la Reserva de la Biosfera Mariposa Monarca*. Obtenido de <http://cort.as/-9rn5>
- T4D. (05 de 11 de 2017). *2017 International Year of Sustainable Tourism for Development*. Obtenido de Tourism4Development2017: <https://goo.gl/6cV4Jv>
- Tamayo, L. (2014). *Aprender a decrecer: educando para la sustentabilidad al fin de la era de la exuberancia*. México: intdsm y paradiso editores.
- Teece, D., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, 18:7, 509-533.
- Toivonen, M., & Tuominen, T. (2009). Emergence of innovations in services. *The Service Industries Journal*, 29:7, 887-902.
- Tornatzky, L., & Klein, K. (1982). Innovation Characteristics and Innovation Adoption-Implementation: a meta-analysis of findings. *IEEE Transactions on engineering management*, EM-29:1, 28-45.
- Toro, S. (2007). El Desarrollo Sostenible: un concepto de interés para la Geografía. *Cuadernos Geográficos*, 149-181.
- Tosepan Kali. (2018). *Bienvenido tosepan kali*. Obtenido de <http://cort.as/-9rnQ>
- UNCTAD. (2017). *Curso de Formación sobre políticas de CTI, Módulo 2: Formulación y eclaciación de políticas de CTI*. México: Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD).
- UNTWO. (03 de 07 de 2018). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Responsabilidad Social. Código Ético Mundial para el Turismo: <https://goo.gl/8PF5qx>
- UNWTO & PMRE. (2016). *El sector turístico y los objetivos de Desarrollo Sostenible*. España: Organización Mundial del Turismo y Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

- UNWTO. (2002). *Año Internacional del Ecoturismo, 2002*. México: SECTUR, SEMARNAT, INI.
- UNWTO. (12 de 09 de 2013). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Conferencia de la OMT sobre Turismo Sostenible en las Islas abre en La Reunión: <https://goo.gl/FmESZW>
- UNWTO. (07 de 12 de 2015). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Las Naciones Unidas proclaman 2017 Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo: <https://goo.gl/956UdX>
- Vargas, E.; Castillo, M. & Villareal, Z. (2011). Turismo y Sustentabilidad. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20, 706-721.
- Vargo, S. L. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68, 1-17.
- Vargo, S., & Lusch, R. (2015). Institutions and axioms: an extension and update of service-dominant logic. *Journal of Academy of Marketing Science*, 1-19.
- Villacís, J. (2005). Entropía: caos convergente y caos divergente. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 533-564.
- Waligo, V.; Clarke, J.; Hawkins, R. (2013). Implementing sustainable tourism: A multi-stakeholder involvement management framework. *Tourism Management*, 36, 342-353.
- WCST+20. (27 de noviembre de 2015). *World Charter for Sustainable Tourism+20*. Obtenido de Carta del Turismo Sustentable 2015: <https://goo.gl/qB5oWQ>
- Witell, L., Snyder, H., Gustafsson, A., Fombelle, P., & Kristensson, P. (2016). Defining service innovation: A review and synthesis. *Journal of Business Research*, 69, 2863–2872.
- Wotoch Aayin. (2018). *La casa del cocodrilo*. Obtenido de <http://www.wotochaayin.com/>
- Wray, M. (2015). Adopting and implementing a transactive approach to sustainable tourism planning: translating theory into practice. *Journal of Sustainable Tourism*, 19:4-5, 605-627.